

Servizio Programmazione Sistema Educativo e Formazione Professionale

## La prevenzione della dispersione scolastica. L'opinione degli utenti

**Giugno 2004**

Ricerca effettuata da:

Servizio Organizzazione e Qualità  
in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

# Indice

<b>1. Il disegno della ricerca.....</b>	<b>pag. 3</b>
<b>2. Azioni A3 con il proprio orientatore: la richiesta di finanziamenti per la realizzazione in maniera autonoma di progetti di orientamento.....</b>	<b>pag. 5</b>
2.1 L'informazione agli utenti.....	pag. 6
2.2 L'iter amministrativo per ottenere il finanziamento: l'opinione degli utenti.....	pag. 10
2.3 I contatti degli utenti con l'Ufficio <i>Orientarsi</i> della Provincia.....	pag. 12
<b>2. Azioni A3 con l'orientatore della Provincia: la qualità percepita degli interventi realizzati dagli orientatori della Provincia.....</b>	<b>pag. 14</b>
3.1 L'informazione agli utenti.....	pag. 17
3.2 La prenotazione degli incontri orientativi: l'opinione degli utenti.....	pag. 21
3.3 Il livello di soddisfazione e l'utilità percepita relativamente agli incontri orientativi.....	pag. 22
3.4 Gli incontri realizzati .....	pag. 26
<b>4. Gli utenti potenziali.....</b>	<b>pag. 29</b>
4.1 La conoscenza delle competenze della Provincia in materia di Orientamento.....	pag. 31
4.2 Le aspettative relativamente ai servizi per la prevenzione della dispersione scolastica.....	pag. 32
<b>5. I servizi per la prevenzione della dispersione scolastica offerti dalla Provincia di Torino. Uno sguardo d'insieme.....</b>	<b>pag. 35</b>
<b>6. Appendice. Gli strumenti di rilevazione.....</b>	<b>pag. 37</b>

## 1. Il disegno della ricerca

Nel corso del 2002 la Provincia di Torino ha acquisito dalla Regione Piemonte le competenze relative alla  *pianificazione e gestione dei Servizi per l'Orientamento Educativo*. In questo contesto sono stati sviluppati, tra gli altri, interventi volti alla  *prevenzione della dispersione scolastica*. I destinatari finali di queste attività sono gli allievi delle classi II e III delle Scuole medie inferiori, tutti i ragazzi degli Istituti superiori, i loro insegnanti e i genitori. Tra questi soggetti e la Provincia esiste poi una categoria di  *utenti diretti*, che hanno una funzione di collegamento tra le esigenze degli utenti finali e l'offerta della Provincia. Si tratta dell'insieme delle  **scuole medie superiori e inferiori** (statali e paritarie) e delle  **agenzie formative** presenti sul territorio provinciale.

Nell'a.s. 2003/2004 la Provincia ha avanzato due proposte in materia di orientamento, in conformità con quanto previsto nel  *Piano Provinciale di Orientamento* e nella  *D.G.R. 56-5399 del 25/2/02 (AZIONI A3)*. Gli utenti diretti (scuole medie superiori e inferiori e agenzie formative) potevano scegliere se:

- chiedere finanziamenti per la realizzazione in maniera autonoma di progetti di orientamento;
- prenotare l'intervento di un orientatore della Provincia che realizzasse incontri a tema con ragazzi, genitori e insegnanti.

Nel periodo compreso tra marzo e maggio 2004, il  *Servizio Organizzazione e Qualità* della Provincia di Torino, in collaborazione con l' *Ufficio Relazioni con il Pubblico*, ha condotto un'indagine con l'obiettivo di rilevare il livello di soddisfazione degli utenti diretti (scuole medie superiori e inferiori e agenzie formative) in merito ai servizi di cui avevano usufruito. L'indagine ha riguardato sia gli utenti che avevano scelto di realizzare attività di orientamento in maniera autonoma, per le quali quindi l'intervento della Provincia si è limitato all'erogazione di un finanziamento, sia coloro che avevano usufruito della possibilità di realizzare incontri con gli orientatori della Provincia. Inoltre, è stato ritenuto opportuno contattare anche tutti coloro che, all'interno della categoria definita " *utenti diretti*", nel corso dell'ultimo anno scolastico non avevano aderito ad alcuna iniziativa volta alla prevenzione della dispersione scolastica. Si tratta degli " *utenti potenziali*" del Servizio, relativamente ai quali è stato ritenuto utile conoscere i motivi per i quali non hanno attivato azioni di orientamento e, più in generale, evidenziare le loro aspettative in materia di prevenzione della dispersione scolastica.

Le tabb. 1 e 2 illustrano il totale delle azioni di orientamento A3 realizzate nell'annoscolastico 2003/2004, disaggregate per tipologia di utente (scuola o agenzia formativa) e per Comune presso cui le rispettive strutture hanno sede. È possibile notare che l'intervento degli orientatori della Provincia è stato chiesto principalmente dalle scuole medie statali superiori e inferiori che hanno sede fuori Torino, mentre l'opzione di chiedere solo un finanziamento per effettuare attività orientative in modo autonomo non è stata scelta da nessuna scuola media inferiore paritaria. Si osserva, quindi, che gli utenti potenziali del Servizio, ovvero coloro che non hanno aderito a nessuna iniziativa nel corso dell'anno scolastico 2003/2004, sono principalmente le agenzie formative e le scuole medie superiori e inferiori paritarie con sede a Torino.

Tab. 1: Le attività di orientamento realizzate nell'anno scolastico 2003/2004: disaggregazione per tipologia di scuola/agenzia – valori %

Base (casi): 468	Tipologia di scuola/agenzia					
	SMI statale	SMS statale	Ag. formativa	SMI paritaria	SMS paritaria	Totale
Azioni A3 con proprio orientatore	10	6	12	-	6	8
Azioni A3 con orientatore Provincia	28	42	12	4	1	23
Utenti potenziali	62	52	76	96	92	69
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fonte: Provincia di Torino - Servizio Programmazione Sistema Educativo e Formazione Professionale

Tab. 2: Le attività di orientamento realizzate nell'anno scolastico 2003/2004: disaggregazione per Comune sede della scuola/agenzia – valori %

Base (casi): 468	Comune sede della scuola/agenzia		
	Torino	Fuori Torino	Totale
Azioni A3 con proprio orientatore	7	8	8
Azioni A3 con orientatore Provincia	11	31	23
Utenti potenziali	82	61	69
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fonte: Provincia di Torino - Servizio Programmazione Sistema Educativo e Formazione Professionale

Nei paragrafi che seguono sono riportati i risultati delle tre fasi dell'indagine che ha coinvolto gli utenti diretti dell'ufficio *Orientarsi* della Provincia di Torino (scuole medie superiori e inferiori e agenzie formative).

Nel paragrafo 2 è illustrata la fase che ha coinvolto gli utenti che hanno scelto di partecipare al bando per ottenere finanziamenti per realizzare attività di orientamento in maniera autonoma, vale a dire con i propri orientatori. D'ora in poi si farà riferimento a questa indagine chiamandola **Azioni A3 con il proprio orientatore**.

Al paragrafo 3 sono invece riportate le opinioni di quegli utenti che hanno scelto di prenotare l'intervento di un orientatore della Provincia che, presso le proprie sedi, realizzasse incontri a tema con ragazzi, genitori e/o insegnanti. D'ora in poi si farà riferimento a questa indagine chiamandola **Azioni A3 con l'orientatore della Provincia**.

Il paragrafo 4 riguarda quindi gli **utenti potenziali**, vale a dire coloro che nel corso dell'anno scolastico 2003/2004 non hanno aderito ad alcuna iniziativa della Provincia in materia di orientamento.

## 2. Azioni A3 con il proprio orientatore: la richiesta di finanziamenti per la realizzazione in maniera autonoma di progetti di orientamento

L'opzione che è stata definita come *Azioni A3 con proprio orientatore* è stata scelta da 38 utenti. L'iter amministrativo per ottenere il finanziamento si apriva con la presentazione di un progetto dettagliato che doveva poi essere valutato dalla Provincia. Un prerequisito fondamentale per la partecipazione al bando per l'assegnazione dei fondi è stata la costituzione di una Associazione Temporanea di Scopo<sup>1</sup> (ATS): in questo modo i 38 utenti si sono aggregati in 12 ATS, in cui solo il soggetto designato come "capofila" aveva il compito di intrattenere rapporti diretti con l'ufficio *Orientarsi* della Provincia di Torino

E proprio questi 12 soggetti sono stati i protagonisti della prima fase della ricerca sulla qualità del Servizio. Data l'esiguità della popolazione di riferimento si è deciso di condurre una serie di interviste telefoniche, per limitare al massimo il fenomeno delle mancate risposte e per utilizzare al meglio la presenza di una relazione con l'intervistato. In particolare, per ciascuna ATS è stato contattato il soggetto che in prima persona si è occupato del bando<sup>2</sup>. Come traccia di intervista è stato usato un questionario semi-strutturato, contenente domande sia a risposta aperta sia chiusa.

I risultati riportati di seguito sono espressi unicamente in valore assoluto perché dal punto di vista statistico avrebbe avuto scarso significato ridurre i dati in percentuale. Considerando però che questi soggetti rappresentano l'intera popolazione di riferimento, i risultati assumono un indubbio interesse dal punto di vista qualitativo.

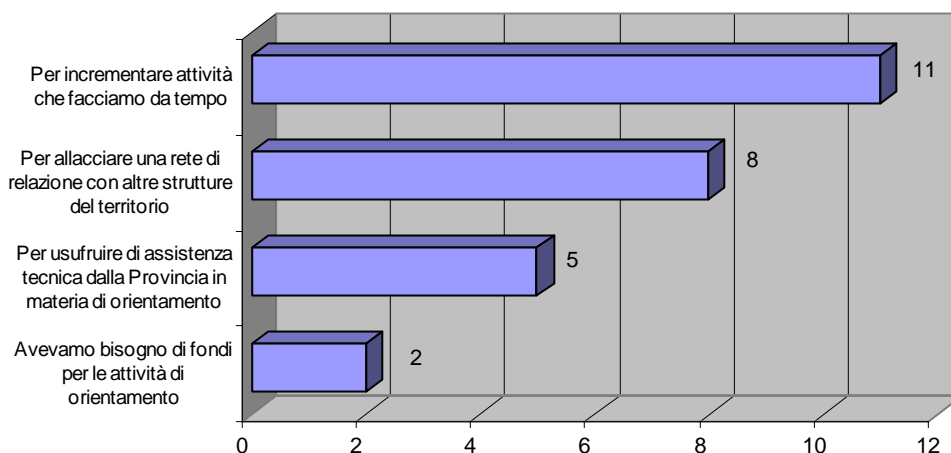
Ai referenti di ciascuna ATS è stato domandato in primo luogo per quali motivi la loro scuola/agenzia avesse deciso di partecipare al bando per il finanziamento di Azioni A3 (fig. 1). La maggior parte delle risposte che sono state fornite dagli intervistati riguardano il fatto che per loro si è trattato di incrementare attività che svolgono già da tempo, mentre per altri si è evidenziata la necessità di allacciare una rete di relazione con altre strutture del territorio che, come loro, erano interessate ai temi della prevenzione della dispersione scolastica. Per altri ancora la motivazione prevalente ha riguardato la possibilità di usufruire dell'assistenza qualificata della Provincia in materia di orientamento. Solo una minoranza di risposte si è concentrata sulla modalità che faceva unicamente riferimento alla possibilità di acquisire fondi.

---

<sup>1</sup> Associazione Temporanea composta da una gruppo di Scuole e/o di Agenzie formative.

<sup>2</sup> Più spesso si è trattato di un dipendente dell'agenzia formativa o di un professore che possedeva anche la qualifica di orientatore. In alcuni casi, tuttavia, il soggetto che ha intrattenuto rapporti più stretti con gli uffici provinciali è stato il Dirigente Scolastico.

Fig. 1: Per quali motivi ha deciso di partecipare al bando? – valori assoluti



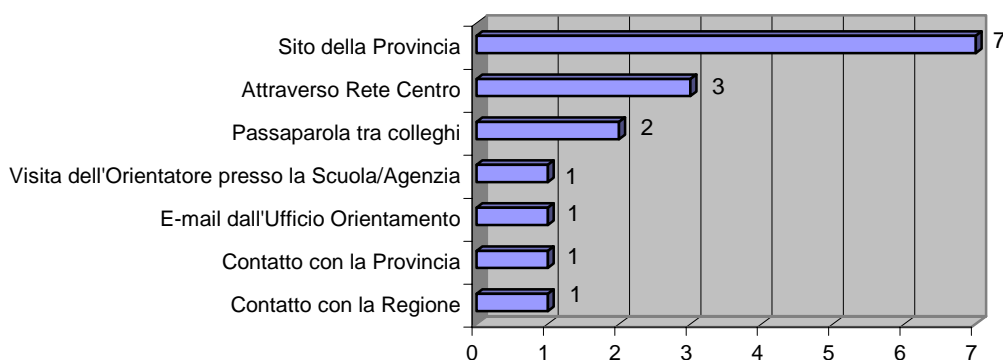
Base (casi): 12; Totale risposte: 26

A questa domanda era possibile indicare più risposte

## 2.1 L'informazione agli utenti

Il sito Internet della Provincia è risultato essere il canale prevalente attraverso il quale gli utenti sono venuti a conoscenza della possibilità di chiedere finanziamenti per l'attivazione di Azioni A3; mediamente efficaci sono poi risultati essere anche l'Associazione Rete Centro<sup>3</sup> e il passaparola tra colleghi (fig. 2).

Fig. 2: Modalità di conoscenza del ruolo della Provincia in materia di orientamento – valori assoluti



Base (casi): 12; Totale risposte: 16

A questa domanda era possibile indicare più di una risposta

<sup>3</sup> La Rete Centro nasce nell'anno scolastico 1993/94 come raccordo spontaneo tra docenti di 10 scuole medie inferiori e superiori operanti sullo stesso territorio. Negli anni ha sviluppato una serie di iniziative in ordine all'orientamento, e ha promosso raccordi tra le scuole e tra queste e il territorio di riferimento. Nell'anno scolastico 1995/96 è entrata a far parte del Progetto per la prevenzione della dispersione scolastica del Provveditorato agli Studi di Torino. Oggi le scuole della Rete sono 61, di cui 39 di grado superiore.

Il dato relativo alle modalità di conoscenza del ruolo della Provincia in materia di orientamento appare perfettamente in linea con quelle che sono state le strategie comunicative messe in atto dall'Amministrazione nei confronti degli utenti diretti. Il sito Internet, infatti, è il canale che l'Ufficio *Orientarsi* ha principalmente utilizzato per trasferire informazioni e mettere a disposizione la documentazione necessaria per partecipare al bando. Analizzando più in dettaglio le indicazioni fornite dagli utenti a proposito di questo strumento si rileva che quasi la totalità è a conoscenza che all'interno del sito della Provincia di Torino esiste una sezione riservata all'orientamento (11 soggetti su 12 – fig. 3), e, a questo proposito, fornisce un giudizio *molto* (3 intervistati) o *abbastanza* (4 intervistati) positivo in termini di utilità (fig. 4).

Internet è anche il canale principale attraverso cui i capofila delle ATS hanno reperito la documentazione necessaria per presentare la domanda di finanziamento (11 soggetti - fig. 5) e, più in generale, questo è stato indicato il mezzo preferito per essere contattati dall'Ufficio *Orientarsi* della Provincia (fig. 6).

Alcuni utenti hanno voluto segnalare suggerimenti relativamente alla sezione *Orientarsi* del sito Internet della Provincia: riterrebbero utile un link di collegamento dalla home page del sito, vorrebbero che venissero evidenziate meglio le novità e lamentano l'aggiornamento non sempre tempestivo delle pagine web.

Fig. 3: Conosce la sezione "Orientarsi" del sito Internet della Provincia di Torino? – valori assoluti

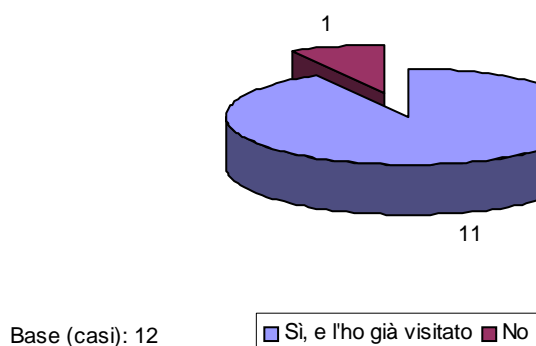


Fig. 4: Utilità percepita del sito Internet della Provincia di Torino – valori assoluti

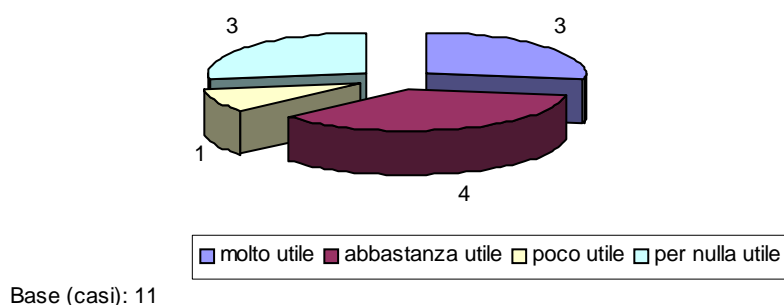


Fig. 5: Canali attraverso i quali gli utenti sono venuti in possesso della documentazione necessaria per presentare la domanda di finanziamento – valori assoluti

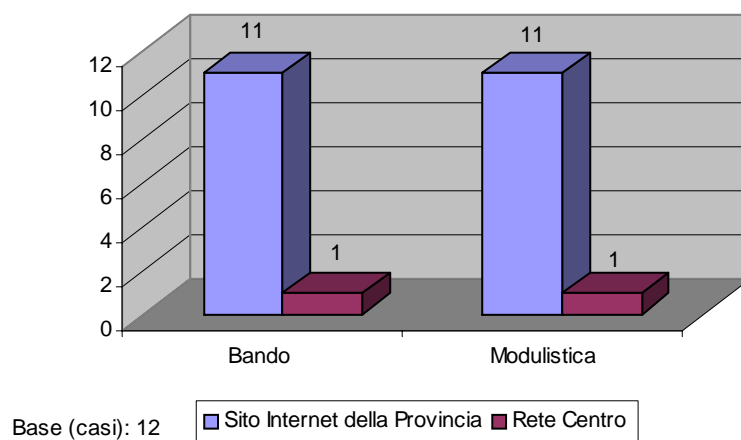
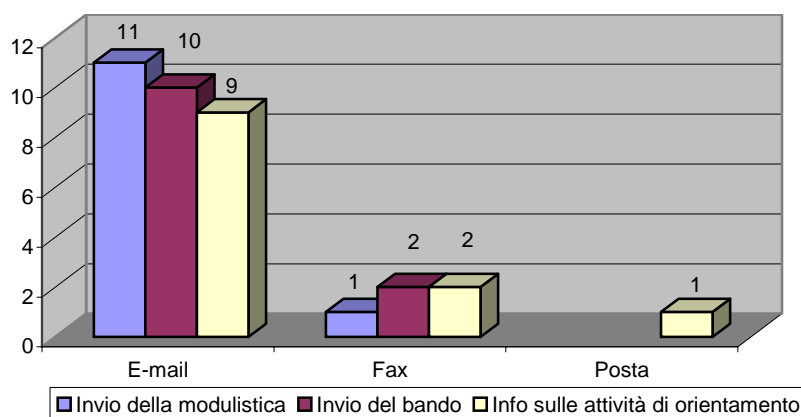


Fig. 6: Con quale mezzo preferisce essere contattato dall'Ufficio Orientarsi della Provincia? – valori assoluti



Un altro strumento telematico che è risultato essere piuttosto familiare agli utenti è la posta elettronica: a quasi tutti i soggetti intervistati è capitato di chiedere informazioni utilizzando l'indirizzo [orientamento@provincia.torino.it](mailto:orientamento@provincia.torino.it) (fig. 7). Alcuni di loro lo hanno fatto personalmente (5 individui), in altri casi si è trattato di un servizio utilizzato da collaboratori del soggetto intervistato (4 individui).

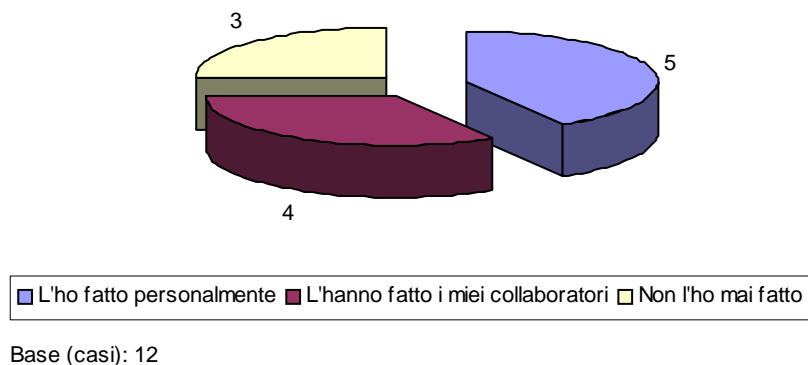
Coloro che hanno utilizzato questo canale di persona si dicono soddisfatti della tempestività di risposta e della completezza, correttezza e chiarezza delle informazioni ricevute (tab. 3).

Quasi tutti gli intervistati, inoltre, sono a conoscenza del fatto che le domande più frequenti (FAQ)<sup>4</sup> rivolte agli uffici provinciali utilizzando questo indirizzo sono riportate nella sezione *Orientarsi* del sito internet della Provincia, in una pagina dedicata (fig. 8).

<sup>4</sup> *Frequently Asked Questions*: sono le domande più frequenti con le relative risposte.



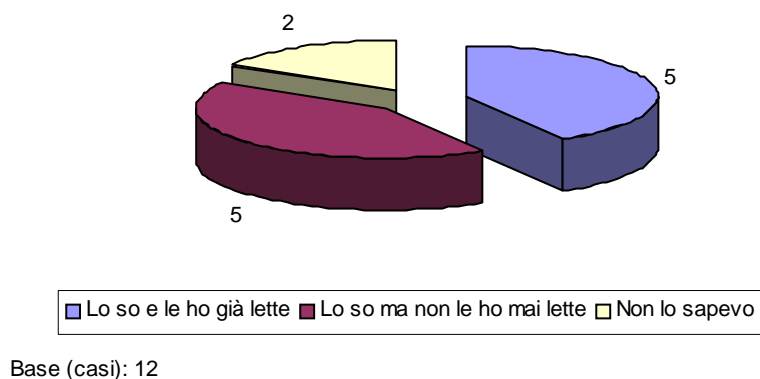
Fig. 7 : Eventuale utilizzo della e-mail per chiedere informazioni all'Ufficio Orientarsi – valori assoluti



Tab. 3: Il giudizio di chi ha richiesto personalmente informazioni all'Ufficio Orientarsi tramite e-mail – valori assoluti

E' soddisfatto dei seguenti aspetti?	Molto	Abbastanza	Poco	Base (casi)
	V.A.	V.A.	V.A.	
Correttezza delle informazioni ricevute	4	1	-	5
Tempestività della risposta	3	2	-	5
Completezza delle informazioni ricevute	3	1	1	5
Chiarezza delle informazioni ricevute	2	3	-	5

Fig. 8: Sa che le domande più frequenti vengono riportate sul sito della Provincia tra le FAQ? – valori assoluti



## 2.2 L'iter amministrativo per ottenere il finanziamento: l'opinione degli utenti

Nel mese di ottobre 2003, le scuole e le agenzie formative capofila delle ATS si sono rivolte all'Ufficio *Orientarsi* della Provincia di Torino per richiedere i finanziamenti per le azioni orientative che avevano intenzione di realizzare nel corso dell'anno scolastico 2003/2004. A questo proposito, in occasione dell'intervista telefonica, è stato chiesto loro di valutare ciascuna fase dell'iter amministrativo che hanno dovuto seguire per ottenere il finanziamento. In particolare, è stato chiesto loro di esprimere un giudizio in merito a sette aspetti:

- la semplicità e la chiarezza del bando;
- la semplicità e la chiarezza della modulistica;
- il tempo intercorrente tra la pubblicazione del bando e la data di scadenza per la presentazione della domanda di finanziamento delle attività di orientamento;
- il tempo intercorrente tra la data di scadenza per la presentazione della domanda di finanziamento e la data di comunicazione dell'esito da parte della Provincia;
- la congruenza tra la valutazione effettuata dalla Provincia sul Progetto presentato e i criteri definiti dal bando;
- i tempi di attesa del saldo finale;
- l'entità delle somme erogate.

È stato quindi chiesto di indicare un giudizio complessivo in relazione all'intero iter amministrativo da seguire per ottenere il finanziamento.

In tab. 4 sono riportate le valutazioni degli intervistati: l'aspetto relativamente al quale si sono concentrate il maggior numero di indicazioni positive è quello riferito ai criteri di valutazione che la Provincia ha adottato per giudicare i progetti presentati (6 soggetti *molto* e altri 6 *abbastanza* soddisfatti). Una serie di dimensioni, inoltre, è ritenuta dalla maggioranza *abbastanza* soddisfacente (tempo impiegato dalla Provincia per la comunicazione dell'esito, semplicità e chiarezza della modulistica e del bando, tempo a disposizione per presentare la domanda), mentre si sono riscontrate alcune criticità per quanto concerne i tempi di attesa del saldo finale (3 utenti *poco* e 1 *per nulla* soddisfatto, mentre altri 3 al momento dell'intervista non avevano ancora ricevuto il denaro) e l'entità delle somme erogate (6 utenti *poco* e 3 *per nulla* soddisfatti).

Alcune scuole capofila (4 utenti) hanno segnalato difficoltà inerenti la costituzione dell'ATS. Da un lato hanno lamentato il poco tempo a disposizione per costituire l'Associazione, dall'altro hanno sottolineato che le spese notarili, piuttosto consistenti, sono state completamente a loro carico. Queste indicazioni appaiono in linea con il giudizio negativo che gli utenti hanno fornito a proposito della scarsa entità delle somme erogate (tab. 4): un intervistato ha poi sottolineato che con più fondi si potrebbero organizzare incontri invitando esperti di livello più elevato.

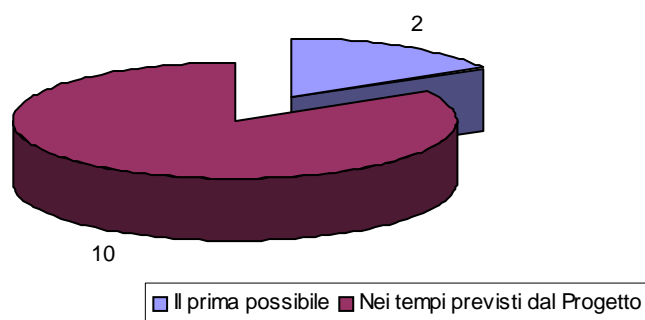
Tab. 4: Il giudizio sull'iter amministrativo per conseguire il finanziamento – valori assoluti

Come giudica...	Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Base (casi)
	V.A.	V.A.	V.A.	V.A.	
...la valutazione del Progetto da parte della Provincia	6	6	-	-	12
...tempo impiegato dalla Provincia per la comunicazione dell'esito	3	7	1	1	12
...la semplicità e chiarezza della modulistica	2	7	3	-	12
...la semplicità e chiarezza del bando	1	7	4	-	12
...il tempo a disposizione per la presentazione della domanda di finanziamento	1	7	3	1	12
...i tempi di attesa del saldo finale	2	3	3	1	9**
...l'entità delle somme erogate	1	2	6	3	12
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

\*\* 3 utenti non hanno ancora ricevuto il saldo finale

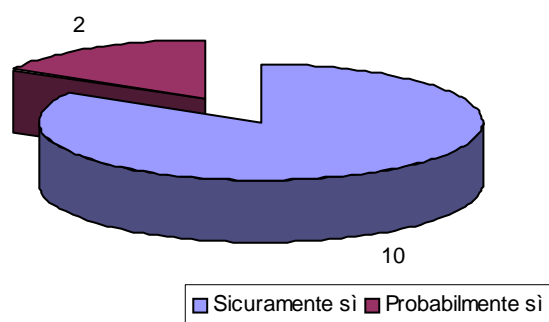
La maggior parte degli utenti (10 soggetti) ha attivato le azioni di orientamento nei tempi previsti dal Progetto presentato ad Ottobre, gli altri si riservano di farlo il prima possibile (fig. 9). Tutti gli individui intervistati sono interessati a partecipare ad altre eventuali opportunità promosse dalla Provincia nell'ambito dell'orientamento (fig. 10).

Fig.9: Quando attiverà le azioni di orientamento? – valori assoluti



Base (casi): 12

Fig. 10: È interessato a partecipare ad altre opportunità promosse dalla Provincia nell'ambito dell'orientamento? – valori assoluti



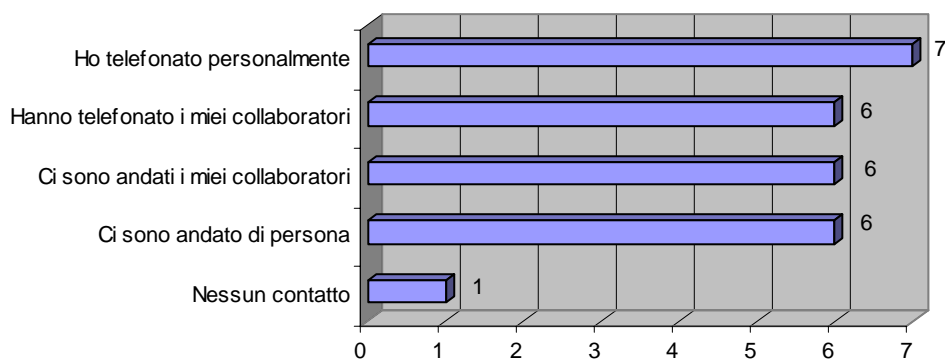
Base (casi): 12

### 2.3 I contatti degli utenti con l'Ufficio *Orientarsi* della Provincia

Quasi la totalità degli intervistati ha avuto contatti con l'ufficio *Orientarsi* della Provincia, sia di persona sia attraverso i propri collaboratori (fig. 11). Solo un soggetto ha affermato che né lui, né il personale del suo Ente hanno avuto alcun contatto telefonico o personale con dipendenti della Provincia.

Le figg. 12 e 13 mostrano i giudizi prevalentemente positivi (*molto* o *abbastanza*) di coloro che hanno avuto contatti telefonici o che si sono recati personalmente presso gli uffici di Via Bertola a Torino.

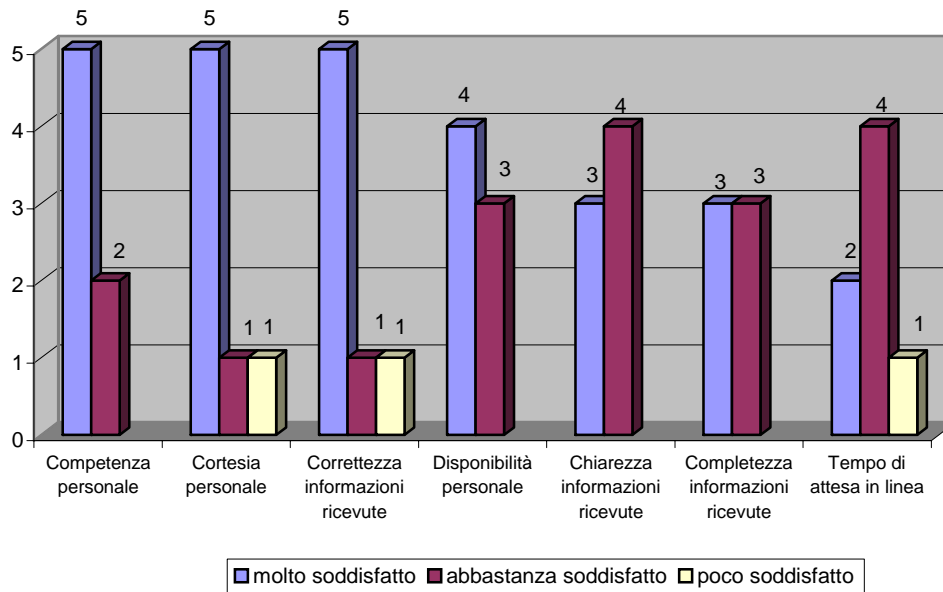
Fig. 11: Eventuali contatti con l'Ufficio *Orientarsi* della Provincia di Torino – valori assoluti



Base (casi): 12; Totale risposte: 26

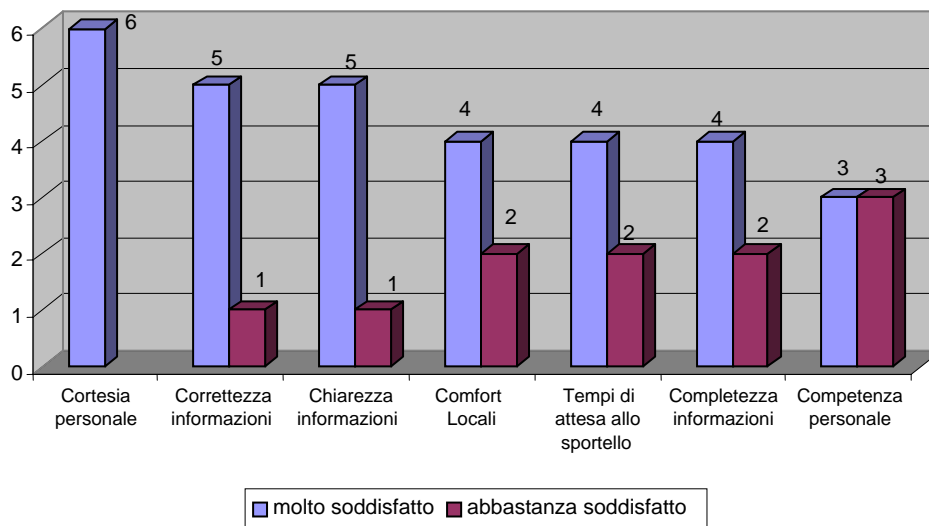
A questa domanda era possibile indicare più di una risposta

Fig. 12: Il giudizio di chi ha telefonato personalmente all'Ufficio Orientarsi della Provincia – valori assoluti



Base (casi): 7

Fig. 13: Il giudizio di chi si è recato di persona all'Ufficio Orientarsi della Provincia – valori assoluti



Base (casi): 6

### 3. Azioni A3 con l'orientatore della Provincia: la qualità percepita degli interventi realizzati dagli orientatori della Provincia

Il 23% degli utenti diretti<sup>5</sup> dell'Ufficio *Orientarsi* ha scelto di attivare Azioni A3 chiedendo l'intervento di un orientatore della Provincia che, recandosi presso le singole strutture delle scuole/agenzie, ha realizzato incontri a tema con i ragazzi, i genitori e/o gli insegnanti. Per valutare la qualità percepita di questi interventi orientativi è stato inviato un questionario semi - strutturato a tutti i 106 soggetti che hanno scelto questa opzione: hanno ritenuto di esprimere la propria opinione 55 scuole/agenzie pari al 51% del totale (tab. 5). Trattandosi di un questionario postale autocompilato, un tasso di risposta che supera la metà dell'universo di riferimento rappresenta un segnale di interesse dei soggetti coinvolti nell'indagine rispetto alle tematiche della prevenzione della dispersione scolastica.

La bassa numerosità della base casi suggerirebbe di trattare i dati da un punto di vista qualitativo, riportando quindi i risultati solo in valore assoluto. Tuttavia, per facilitare la lettura del dato che, in alcune sezioni dell'analisi prevede di effettuare calcoli che portano alla costruzione di indici sintetici di soddisfazione, si è deciso di riportare i valori in percentuale.

Le *Azioni A3 con orientatore Provincia*, sono state attivate soprattutto da scuole medie superiori e inferiori statali con sede fuori Torino. Dalla tab. 5 si ricava che il campione di soggetti che ha restituito il questionario compilato è sufficientemente omogeneo rispetto alla popolazione di riferimento, a parte l'esigua presenza di scuole medie superiori statali, in particolare con sede a Torino.

Le figg. 14 e 15 riassumono rispettivamente le informazioni riferite alla tipologia e al Comune sede delle scuole/agenzie, mentre la fig. 16 illustra invece il ruolo svolto dai rispondenti all'interno delle strutture stesse. Nella quasi totalità dei casi (92%) il questionario è stato compilato da un docente o da un impiegato dell'agenzia formativa che si occupa di orientamento; tra i rispondenti prevalgono le donne (74% - fig. 17) e gli individui con età compresa tra i 40 e i 59 anni (87% - fig 18).

Tab. 5: Tipologia e Comune sede della scuola/agenzia – valori assoluti; sul totale valori %

Base (casi) popolazione: 106 Base (casi) campione: 53**	Comune sede della scuola/agenzia							
	Torino		Fuori Torino		Totale			
	Popolazione	Ritorni	Popolazione	Ritorni	Popolazione	Ritorni		
SMS statale	17	3	22	9	39	37%	12	23%
SMI statale	2	1	51	32	53	50%	33	62%
Agenzia formativa	1	1	10	5	11	10%	6	11%
SMS paritaria	-	1	1	-	1	1%	1	2%
SMI paritaria	-	-	2	1	2	2%	1	2%
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>86</b>	<b>47</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

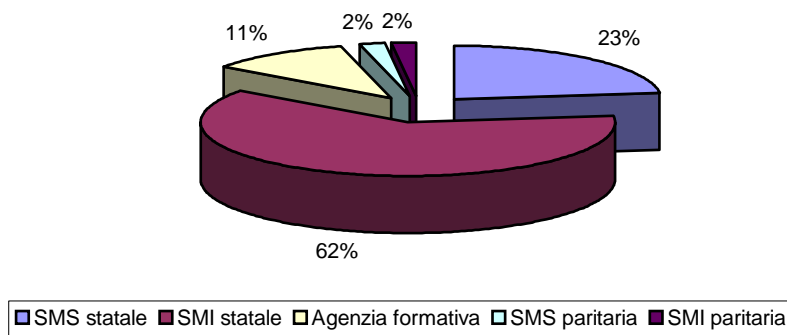
<sup>5</sup> Gli utenti diretti sono rappresentati, come visto in precedenza, dall'insieme delle scuole medie superiori e inferiori (statali e paritarie) e delle agenzie formative presenti sul territorio provinciale.

Legenda:

- In blu i dati sulla popolazione (Fonte: Provincia di Torino - Servizio Programmazione Sistema Educativo e Formazione Professionale)
- In rosso il numero di utenti potenziali che hanno restituito il questionario

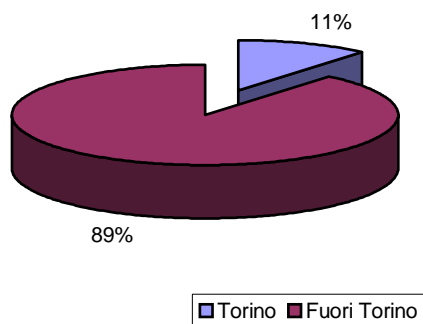
\*\* In realtà sono stati restituiti 55 questionari, ma 2 utenti non hanno segnalato la tipologia e/o la sede dell'Ente.

Fig. 14: Tipologia della scuola/agenzia – valori %



Base (casi): 53

Fig. 15: Comune sede della scuola/agenzia – valori %



Base (casi): 53

Fig. 16: I rispondenti: ruolo svolto all'interno della scuola/agenzia – valori %

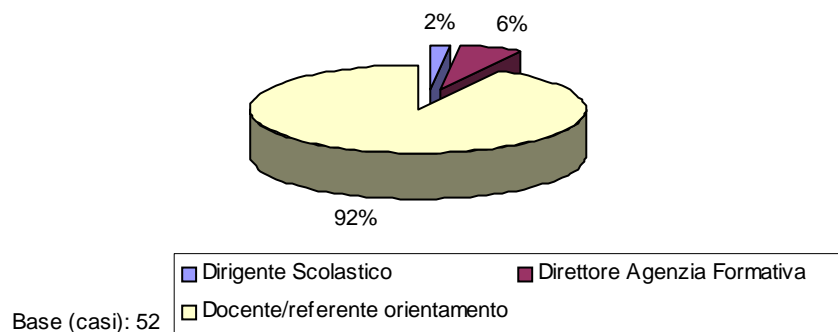


Fig. 17: I rispondenti: genere – valori %

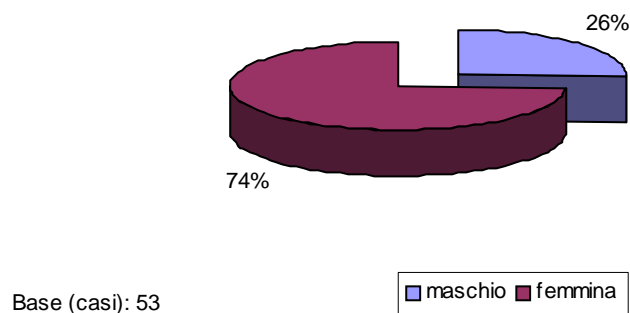
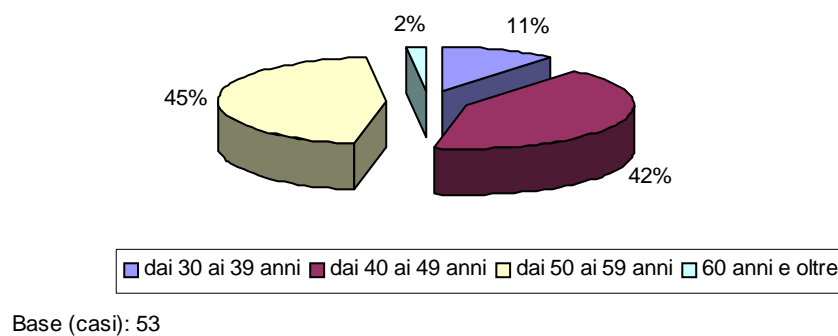


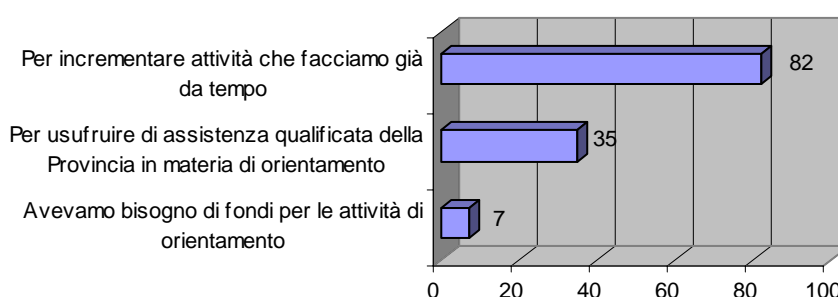
Fig. 18: I rispondenti: età – valori %





La maggior parte dei rispondenti ha deciso di attivare Azioni A3 chiedendo l'intervento dell'orientatore della Provincia per poter incrementare attività che la propria scuola/agenzia effettuava già da tempo; altri hanno scelto questa opportunità per poter usufruire dell'assistenza qualificata della Provincia, mentre solo una minoranza ha scelto questa opzione solo per la mancanza di fondi propri da destinare alle attività di orientamento (fig. 19). Queste indicazioni appaiono perfettamente in linea con quelle ricavate analizzando le risposte fornite dagli utenti che hanno chiesto finanziamenti per realizzare attività di orientamento in maniera autonoma (*Azioni A3 con proprio orientatore*, cfr. fig.1 pag. 5)<sup>6</sup>.

Fig. 19: Per quali motivi ha deciso di aderire all'iniziativa della Provincia? – valori %



Base (casi): 54 La somma delle percentuali è superiore a 100 perchè era possibile indicare più di una risposta

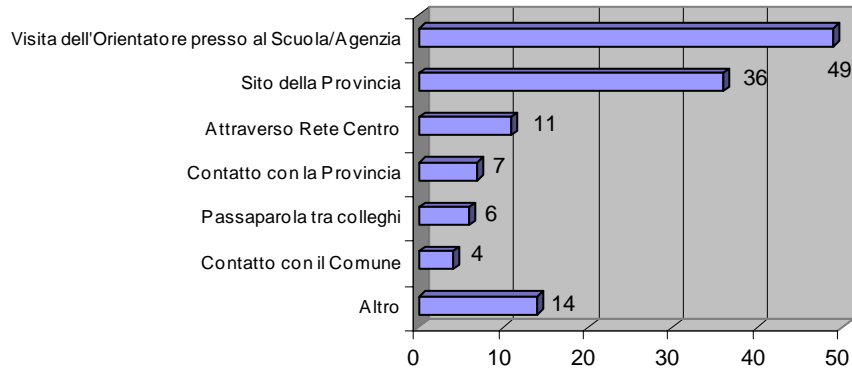
### 3.1 L'informazione agli utenti

La maggior parte degli utenti che hanno partecipato all'indagine ha saputo della possibilità di attivare Azioni A3 perché ha ricevuto una visita informativa di un orientatore della Provincia direttamente presso la propria scuola/agenzia (fig. 20)<sup>7</sup>. Un altro canale comunicativo che si è dimostrato piuttosto efficace è stato il sito Internet della Provincia di Torino nella sezione tematica *Orientarsi*: il 74% dei rispondenti la conosce e l'ha già visitata, e il 22% sa della sua esistenza pur non avendola consultata personalmente (fig. 21). Quasi tutti gli intervistati la considerano poi *molto* (26% - fig. 22) o *abbastanza* (69%) utile. La minoranza di utenti che è più critica nei confronti di questa sezione del sito (5%) lamenta che alcune parti non sono ben chiare e, in particolare, vorrebbe che le pagine dedicate all'orientamento fossero meglio distinte da quelle riservate al lavoro e alla formazione professionale.

<sup>6</sup> Nel caso degli *utenti con proprio orientatore* emergeva anche il desiderio di attivare una rete di relazione con altre strutture del territorio interessate ai temi della prevenzione della dispersione scolastica (attraverso le ATS). Gli interventi diretti degli orientatori della Provincia coinvolgono invece singolarmente ciascuna scuola o agenzia formativa.

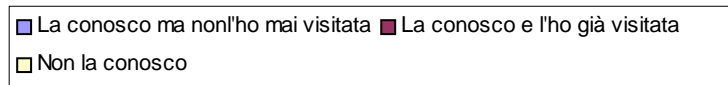
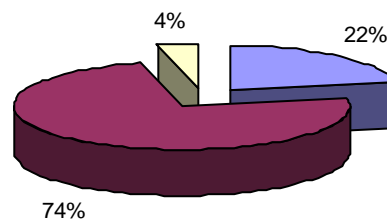
<sup>7</sup> Gli *utenti con proprio orientatore* sono venuti a conoscenza della possibilità di ricevere il finanziamento dalla Provincia principalmente consultando il sito Internet, mentre la modalità di risposta relativa alla visita dell'orientatore presso la scuola/agenzia è solo al quarto posto tra le indicazioni degli utenti (cfr. fig. 2 – pag. 6).

Fig. 20: Modalità di conoscenza del ruolo della Provincia in materia di orientamento – valori %



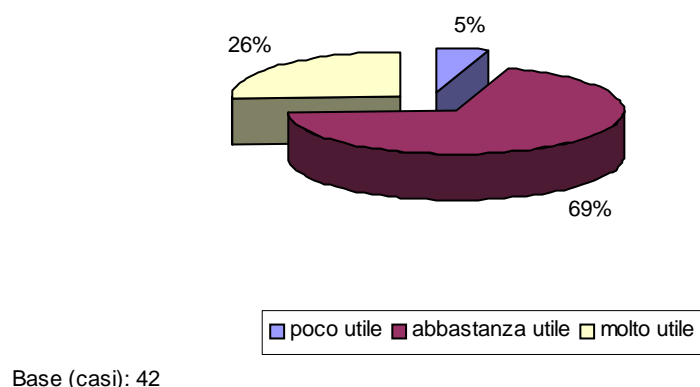
Base (casi): 55 La somma delle percentuali è superiore a 100 perchè era possibile indicare più di una risposta

Fig. 21: Conosce la sezione "Orientarsi" del sito Internet della provincia di Torino? – valori %



Base (casi): 55

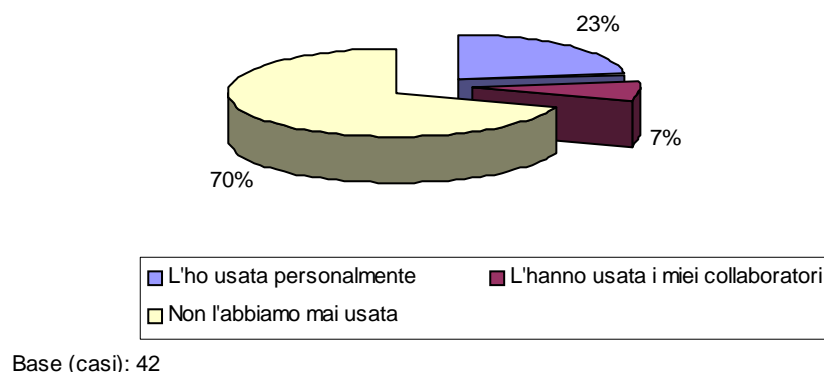
Fig. 22: Utilità percepita del sito Internet della Provincia di Torino – valori %



Al contrario, l'indirizzo e-mail [orientamento@provincia.torino.it](mailto:orientamento@provincia.torino.it) non è risultato essere un canale particolarmente efficace per chiedere informazioni all'Ufficio *Orientarsi*: il 70% dei rispondenti dichiara infatti di non averlo mai usato (fig. 23). Tuttavia, buona parte degli utenti che hanno posto direttamente un quesito alla Provincia utilizzando questo canale dice di aver ricevuto una risposta (fig. 24) e che questa è stata corretta, chiara e tempestiva (fig. 25).

Molti utenti consultano la sezione *Orientarsi* del sito della Provincia, dove tra le FAQ<sup>8</sup> vengono riportate le domande e le relative risposte ai quesiti che gli utenti pongono più frequentemente utilizzando appunto questo indirizzo di posta elettronica (fig. 24).

Fig. 23: Eventuale utilizzo della e-mail per chiedere informazioni all'Ufficio Orientarsi – valori %



<sup>8</sup> Frequently Asked Questions

Fig. 24: Le hanno risposto? – valori %

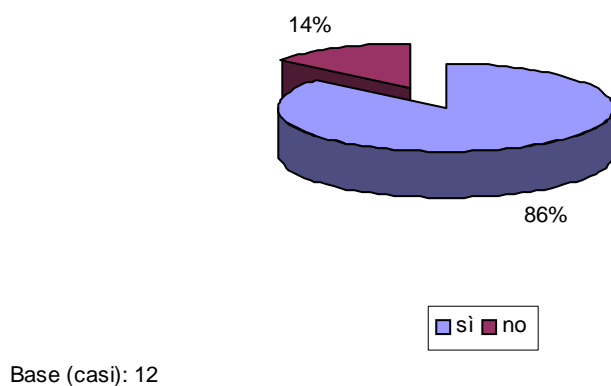


Fig. 25: Il giudizio di chi ha richiesto informazioni all'Ufficio Orientarsi tramite e-mail – valori %

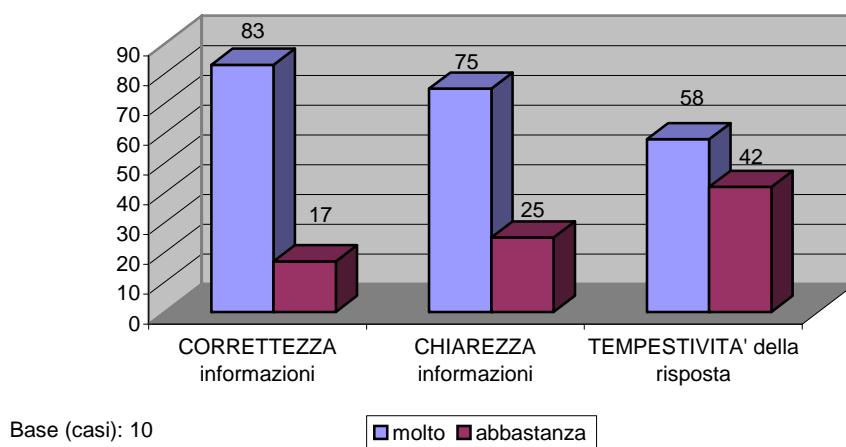
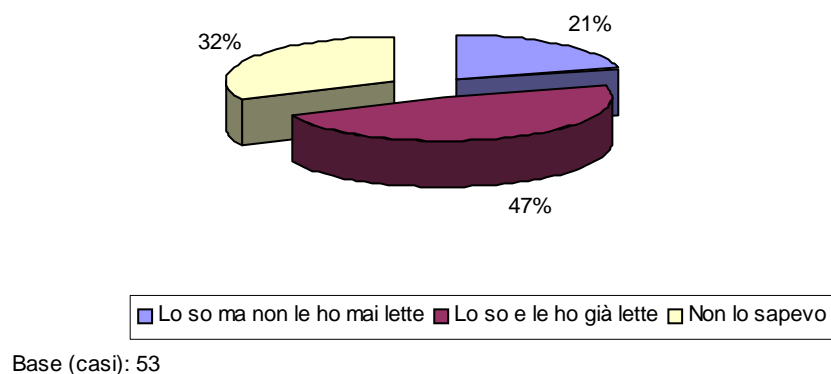


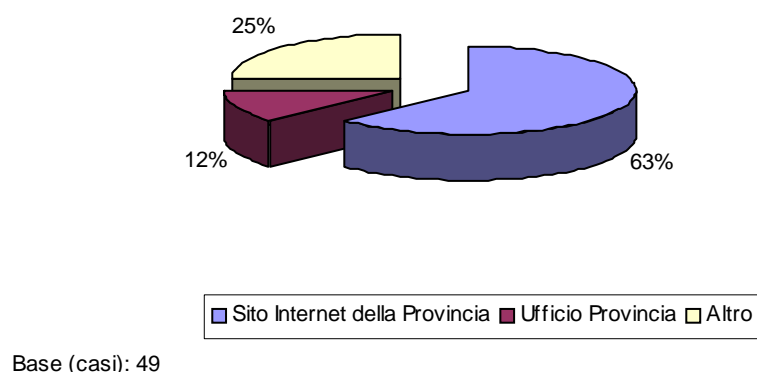
Fig. 26: Sa che le domande più frequenti vengono riportate sul sito della Provincia tra le FAQ? – valori %



### 3.2 La prenotazione degli incontri informativi: l'opinione degli utenti

Gli utenti hanno acquisito la modulistica necessaria per prenotare gli incontri orientativi principalmente attraverso il sito Internet della Provincia (63% - fig. 27) o recandosi personalmente presso l'Ufficio *Orientarsi* in Via Bertola. Altri l'hanno ritirata presso il Centro per l'Impiego di zona o l'hanno ricevuta direttamente per posta dalla Provincia.

Fig. 27: Modalità attraverso cui gli utenti sono venuti in possesso della modulistica per prenotare gli incontri – valori %

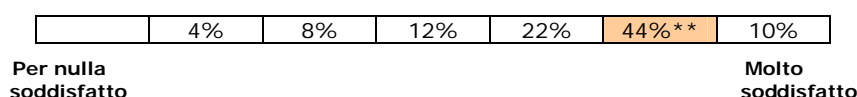


È stato successivamente chiesto agli utenti di esprimere un giudizio in relazione alla semplicità e alla chiarezza dei moduli di prenotazione. Il questionario prevedeva un righello come quello riprodotto in fig. 28, in cui i rispondenti sono stati invitati ad esprimere una valutazione segnando una x in una delle

caselle: all'estrema sinistra potevano collocarsi coloro che ritenevano di essere *per nulla soddisfatti* mentre a destra coloro che pensavano di essere *molto soddisfatti*. Da una prima analisi della distribuzione di frequenza delle risposte è possibile notare come la maggior parte degli utenti si sia collocata nella parte destra del righello, esprimendo in questo modo un buon grado di soddisfazione in merito a questo aspetto.

In un secondo tempo i giudizi dell'utenza sono stati sintetizzati in un indice di soddisfazione; esso varia da 0 a 100, dove 0 indica il livello di soddisfazione minimo e 100, al contrario, quello massimo. Il valore ottenuto è pari a 71 che conferma le valutazioni medio-alte che gli utenti hanno fornito relativamente a questo item.

Fig. 28: La modulistica necessaria per effettuare la prenotazione: la valutazione degli utenti – valori %



Base (casi): 50

**Indice di soddisfazione<sup>9</sup> per la modulistica (scala 0-100): 71**



**Mediana:** nella casella colorata in arancione si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

### 3.3 Il livello di soddisfazione e l'utilità percepita relativamente agli incontri orientativi

Un'ampia sezione del questionario prevedeva che i rispondenti che avevano partecipato agli incontri di informazione orientativa tenutisi nella propria scuola/agenzia esprimessero alcuni giudizi relativamente ad una serie di indicatori della qualità del Servizio. A tale fine sono stati proposti nuovamente dei righelli in relazione ai quali gli utenti sono stati chiamati ad esprimere una valutazione con il meccanismo appena descritto.

A questo proposito un primo dato rilevante sembra emergere dalla constatazione che quasi la totalità dei compilatori, ovvero di coloro che hanno curato le pratiche amministrative con l'Ufficio *Orientarsi* della Provincia per organizzare gli incontri, abbia poi deciso di partecipare anche ai momenti di formazione<sup>10</sup>.

<sup>9</sup> L'indice di soddisfazione è calcolato effettuando una media dei giudizi degli utenti. Il valore ottenuto (che non tiene conto delle mancate risposte) è stato poi trasformato su scala 0-100.

Da una prima analisi della tab. 6, in cui sono riportate le percentuali di risposta per ciascuna casella, si nota come i rispondenti si siano posizionati principalmente nella parte destra dei righelli, dove era possibile esprimere giudizi positivi. Si può notare come la posizione mediana, ovvero il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra), cada nella casella all'estrema destra nel caso dei primi tre item<sup>11</sup> (cortesia dell'orientatore, disponibilità a fornire spiegazioni e orario in cui si sono svolti gli incontri), in quella immediatamente precedente nei successivi quattro (competenza, chiarezza, capacità dell'orientatore di coinvolgere i partecipanti durante gli incontri e contenuti di questi) e nella terz'ultima per gli ultimi due aspetti (numero di ore a disposizione per gli incontri e materiale didattico).

Una lettura più agevole di questi risultati può essere fornita dagli indici sintetici di soddisfazione (tab. 7). I giudizi degli utenti sono stati sintetizzati in un unico valore su scala 0-100: si conferma il quadro positivo analizzato finora, seppur con alcune criticità inerenti il numero di ore a disposizione per gli incontri e il materiale didattico.

Tab. 6: Gli incontri di informazione orientativa realizzati presso le scuole/agenzie: il giudizio degli utenti – valori %

Cortesia dell'orientatore		2%		4%	7%	31%	56%		
	PESSIMO							OTTIMO	
Disponibilità dell'orientatore a fornire spiegazioni				9%	7%	33%	51%		
	PESSIMO							OTTIMO	
Orario in cui si sono svolti gli incontri			5%	5%	9%	27%	54%		
	PESSIMO							OTTIMO	
Competenza dell'orientatore			2%	7%	7%	49%	35%		
	PESSIMO							OTTIMO	
Chiarezza delle spiegazioni dell'orientatore			2%	4%	16%	40%	38%		
	PESSIMO							OTTIMO	
Capacità dell'orientatore di coinvolgere i partecipanti durante gli incontri		2%	2%	11%	11%	45%	29%		
	PESSIMO							OTTIMO	
Contenuti degli incontri			4%	7%	18%	49%	22%		
	PESSIMO							OTTIMO	
Numero di ore a disposizione per gli incontri			11%	14%	31%	31%	13%		
	PESSIMO							OTTIMO	
Materiale distribuito durante gli incontri (es. opuscoli, libretti informativi...)		5%	10%	17%	28%	33%	7%		
	PESSIMO							OTTIMO	

Base (casi): 45



**Mediana:** nella casella colorata in arancione si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

<sup>10</sup> Del resto buona parte dei rispondenti sono insegnanti (cfr. fig. 16), figure professionali tendenzialmente più sensibili ai momenti di formazione.

<sup>11</sup> Questo significa, ad esempio, che più del 50% dei rispondenti ha valutato come ottima la cortesia e la disponibilità degli orientatori.









Tab. 7: Gli incontri di informazione orientativa realizzati presso le scuole/agenzie: indici sintetici di soddisfazione

	<b>Indice 0 – 100</b>
<i>Cortesìa dell'orientatore</i>	<b>89</b>
<i>Disponibilità dell'orientatore a fornire spiegazioni</i>	<b>88</b>
<i>Orario in cui si sono svolti gli incontri</i>	<b>87</b>
<i>Competenza dell'orientatore</i>	<b>85</b>
<i>Chiarezza delle spiegazioni dell'orientatore</i>	<b>84</b>
<i>Capacità dell'orientatore di coinvolgere i partecipanti durante gli incontri</i>	<b>80</b>
<i>Contenuti degli incontri</i>	<b>79</b>
<i>Numero di ore a disposizione per gli incontri</i>	<b>70</b>
<i>Materiale distribuito durante gli incontri (es. opuscoli, libretti informativi...)</i>	<b>66</b>

Base (casi): 45





Disaggregando i dati, le variabili che sembrano esercitare una maggiore influenza sugli aspetti fin qui considerati sono il *genere* dei rispondenti e il *numero di incontri* realizzati presso la rispettiva scuola/agenzia. Nel primo caso è possibile notare come gli uomini siano generalmente meno critici delle donne soprattutto per quanto concerne la chiarezza e la capacità di coinvolgimento degli orientatori, i contenuti e il materiale distribuito durante gli incontri (tab. 8). Gli indici di soddisfazione per la disponibilità e per la capacità di coinvolgimento dell'orientatore crescono, inoltre, all'aumentare del numero di incontri realizzati (tab.9).

Tab. 8: Influenza del genere sul livello di soddisfazione degli utenti

<b>Genere</b>	<b>Indice di soddisfazione (scala 0-100)</b>			
	<i>Chiarezza delle spiegazioni dell'orientatore</i>	<i>Capacità dell'orientatore di coinvolgere i partecipanti</i>	<i>Contenuti degli incontri</i>	<i>Materiale distribuito durante gli incontri</i>
<i>Maschio</i>	89 	89 	86 	74 
<i>Femmina</i>	82 	76 	77 	62 
<b>Totale</b>	<b>84</b>	<b>80</b>	<b>79</b>	<b>66</b>

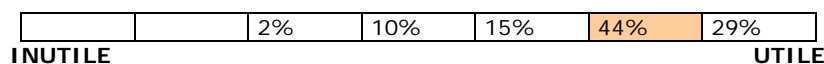


Tab. 9: Influenza del numero di incontri realizzati sul livello di soddisfazione degli utenti

Numero di incontri realizzati	Indice di soddisfazione (scala 0-100)	
	Disponibilità dell'orientatore a fornire spiegazioni	Capacità dell'orientatore di coinvolgere i partecipanti
Fino a 5	84 	75 
Più di 5	92 	83 
<b>Totale</b>	88	80

È stato quindi chiesto ai rispondenti di indicare quanto, a loro parere, gli incontri di formazione orientativa fossero stati utili per i ragazzi, i genitori e/o gli insegnanti. Nuovamente il giudizio degli utenti è stato piuttosto positivo: per facilitare la lettura del dato è stato calcolato un "indice di utilità percepita"<sup>12</sup> che ha registrato un valore pari a 81 su una scala da 0 a 100. A livello più analitico il righello riprodotto in fig. 29 mostra che quasi tutti gli utenti si sono collocati nella metà destra della scala.

Fig. 29: Utilità percepita degli incontri orientativi – valori %



Base (casi): 52

**Indice di utilità percepita relativamente agli incontri (scala 0-100): 81**

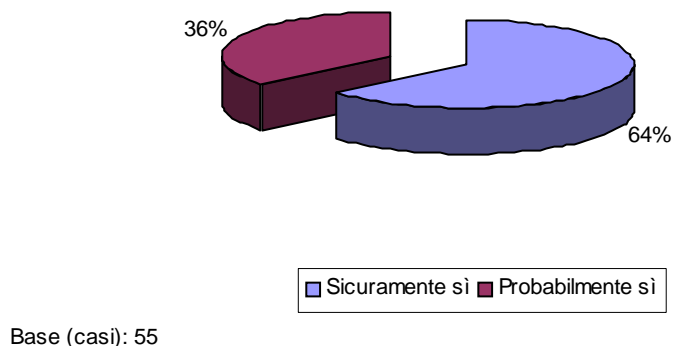


**Mediana:** nella casella colorata in arancione si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Tutti i rispondenti si dichiarano inoltre disponibili a prendere in considerazione altre iniziative promosse dalla Provincia in tema di orientamento (fig. 30).

<sup>12</sup> Calcolato come l'indice di soddisfazione.

Fig. 30: E' interessato a partecipare ad altre opportunità promosse dalla Provincia in ambito di orientamento?  
– valori %

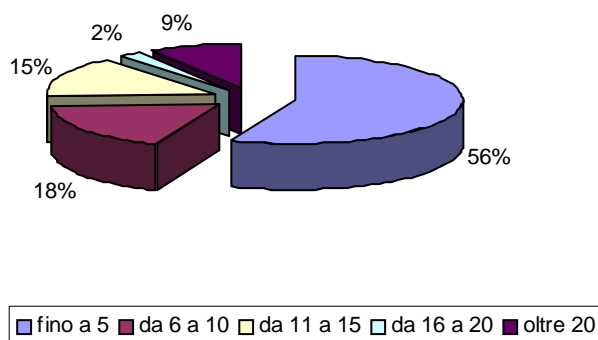


Una domanda del questionario prevedeva uno spazio in cui i rispondenti potevano esprimere liberamente suggerimenti e considerazioni utili per migliorare la qualità del Servizio attualmente offerto. Hanno voluto indicare la loro opinione 23 soggetti (42% del totale). In particolare, alcuni vorrebbero poter realizzare un maggior numero di incontri (7 individui), altri pensano che l'orientatore dovrebbe fornire opuscoli illustrati per docenti e allievi (6 rispondenti), altri ancora affermano che sarebbe utile se la scuola fosse maggiormente coinvolta nella fase di programmazione degli incontri (4 soggetti). Ulteriori indicazioni riguardano la possibilità di realizzare gli interventi all'inizio dell'anno scolastico, a breve distanza di tempo l'uno dall'altro, e con maggiori approfondimenti a proposito dei profili professionali correlati al corso di studi frequentato dai ragazzi.

### 3.4 Gli incontri realizzati

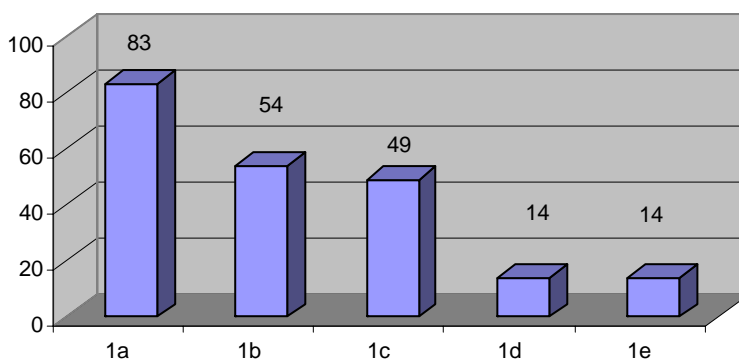
Più del 50% dei rispondenti dichiara che la propria scuola/agenzia nell'anno scolastico 2003/2004 ha realizzato fino a 5 incontri di informazione orientativa (fig. 31). Le figg. 32 e 33 illustrano i temi che sono stati approfonditi durante questi momenti di formazione rispettivamente nelle scuole medie inferiori e nelle scuole medie superiori/agenzie formative. Il 27% dei rispondenti dice di avere effettuato anche incontri per gli insegnanti (fig. 34); in fig. 35 sono riportate le principali tematiche trattate.

Fig. 31: Totale incontri realizzati - valori %



Base (casi): 45

Fig. 32: Scuole medie inferiori: temi approfonditi durante gli incontri - valori %

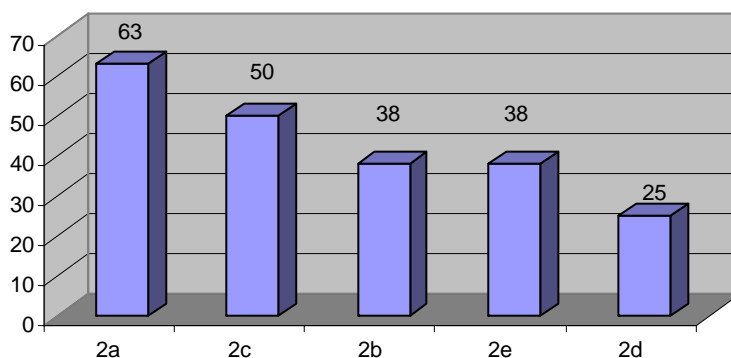


Base (casi): 35 La somma delle percentuali è superiore a 100 perchè era possibile indicare più di una risposta

Legenda:

- 1a: Conoscenza generale della struttura e del percorso nel sistema dell'istruzione e della formazione
- 1b: Lettura e confronto delle diverse possibilità formative successive sul territorio provinciale
- 1c: Conoscenza generale del funzionamento del lavoro e delle sue trasformazioni
- 1d: Prima esplorazione di mondo del lavoro nel suo insieme o di determinati profili professionali di interesse attraverso visite, testimonianze...
- 1e: Orientamento di genere e sensibilizzazione alla diversificazione delle scelte (attività riservata alle classi terze delle zone di Chieri, Susa e Venaria)

Fig. 33: Scuole medie superiori e agenzie formative: temi approfonditi durante gli incontri - valori %

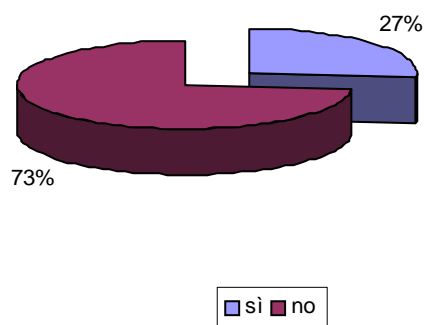


Base (casi): 16 La somma delle percentuali è superiore a 100 perchè era possibile indicare più di una risposta

Legenda:

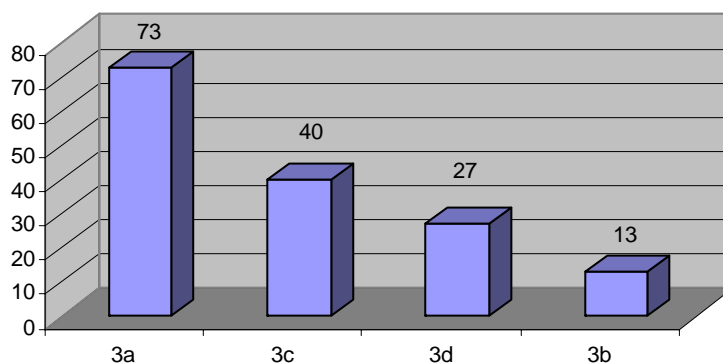
- 2a: Approfondimenti informativi sul percorso che si sta frequentando e conoscenza generale della struttura e dei percorsi nel sistema dell'istruzione e della formazione
- 2b: Lettura e confronto delle diverse offerte e possibilità formative successive e complementari
- 2c: Conoscenza generale del funzionamento del mercato del lavoro
- 2d: Esplorazione del mondo del lavoro nel suo insieme, dei diversi contesti lavorativi o di determinati profili professionali correlati al percorso frequentato.
- 2e: Solo per le classi 4<sup>^</sup> e 5<sup>^</sup>: conoscenza dell'impresa cooperativa e delle opportunità imprenditoriali

Fig. 34: La Sua scuola/agenzia ha realizzato anche incontri per gli insegnanti? - valori %



Base (casi): 55

Fig. 35: Gli incontri organizzati per gli insegnanti: temi approfonditi - valori %



Base (casi): 15 La somma delle percentuali è superiore a 100 perchè era possibile indicare più di una risposta

Legenda:

- 3a: Conoscenza generale della struttura e dei percorsi successivi nel sistema dell'istruzione e della formazione; lettura e confronto delle diverse offerte e possibilità formative
- 3b: Conoscenza generale del funzionamento del mercato del lavoro e analisi dell'evoluzione di determinati profili professionali
- 3c: Miglioramento delle capacità di individuazione delle attitudini non emergenti, delle potenzialità extra-scolastiche e delle situazioni di disagio
- 3d: Conoscenza della rete dei servizi e dei soggetti esterni e complementari al sistema dell'istruzione/formazione utili nel fronteggiare situazioni di disorientamento, disagio e abbandono degli allievi.

## 4. Gli utenti potenziali

Come già accennato sono considerati utenti potenziali tutte le scuole medie inferiori e superiori (statali o paritarie) e le agenzie formative che nel corso dell'anno scolastico 2003/2004 non hanno aderito ad alcuna iniziativa promossa dalla Provincia in materia di orientamento. Si tratta di 468 soggetti, di cui un terzo costituito da scuole medie inferiori statali, distribuite in modo uniforme tra Torino e gli altri comuni della Provincia (tab. 10 – figg. 36-38). A ciascuna di queste scuole/agenzie è stato spedito un breve questionario semi-strutturato insieme a materiale informativo prodotto dall'Ufficio *Orientarsi* della Provincia. Quest'ultima fase dell'indagine ha assunto, quindi, anche i caratteri di una vera e propria azione di marketing verso i non utilizzatori del Servizio.

Hanno compilato il questionario 92 utenti, pari al 28,6% del totale, e da un confronto con i dati relativi alla popolazione (tab. 10) notiamo che il campione risulta essere abbastanza omogeneo all'universo di riferimento, tranne la scarsa partecipazione all'indagine delle scuole medie inferiori, soprattutto quelle statali. Data l'esiguità della base casi è stato ritenuto opportuno riportare i risultati in valore assoluto.

I questionari sono stati compilati nella maggior parte dei casi da insegnanti che si occupano di orientamento all'interno dei loro Istituti, ma anche da Direttori o Responsabili di sede delle agenzie formative e da Dirigenti Scolastici (fig. 38).

Tab. 10: Utenti potenziali: tipologia e Comune sede della scuola/agenzia – valori assoluti/valori %

Base (casi) popolazione: 468 Base (casi) campione: 82	Comune sede della Scuola/Agenzia											
	Torino				Fuori Torino				Totale			
Agenzia formativa	45	30%	12	29%	27	16%	8	20%	72	22%	20	24%
SMI statale	31	20%	11	27%	83	48%	14	34%	114	35%	25	30%
SMS statale	28	18%	9	22%	20	12%	7	17%	48	15%	16	20%
SMS paritaria	27	18%	6	15%	19	11%	6	15%	46	14%	12	15%
SMI paritaria	21	14%	3	7%	23	13%	6	15%	44	14%	9	11%
<b>Totale</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>324</b>	<b>100%</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Legenda:**

- In blu i dati sulla popolazione (Fonte: Provincia di Torino - Servizio Programmazione Sistema Educativo e Formazione Professionale).
- In rosso il numero di utenti potenziali che hanno restituito il questionario.

Fig. 36: Tipologia di scuola/agenzia – valori assoluti

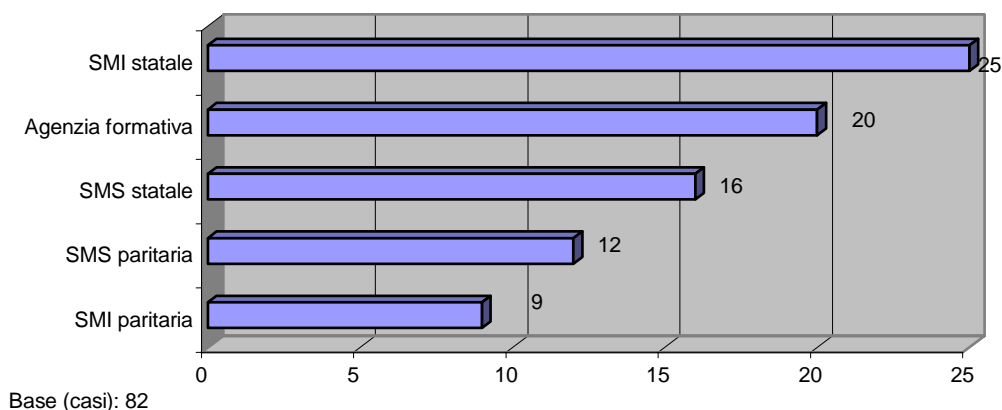


Fig. 37: Comune sede della scuola/agenzia – valori assoluti

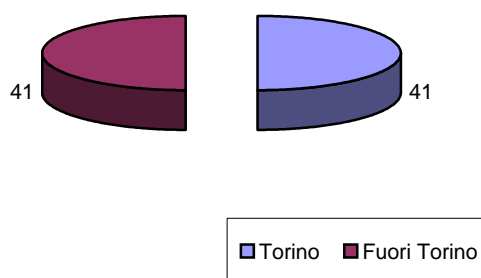
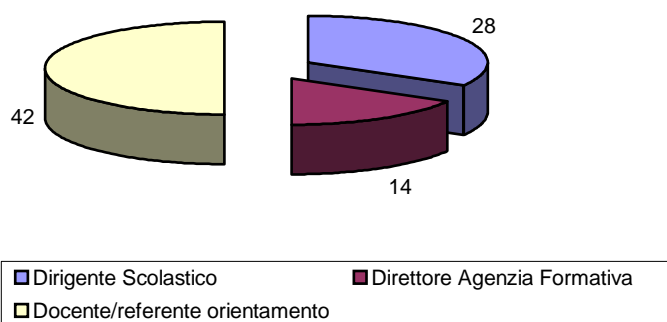


Fig. 38: Ruolo svolto all'interno della scuola/agenzia – valori assoluti

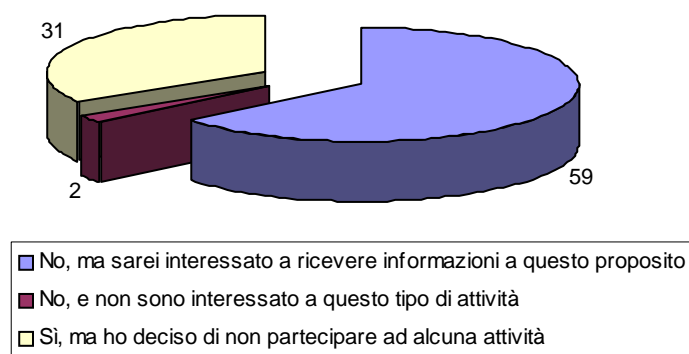


Base (casi): 84

## 4.1 La conoscenza delle competenze della Provincia in materia di Orientamento

La maggior parte degli intervistati non era a conoscenza del fatto che a partire dall'anno scolastico 2003/2004 la Provincia promuove attività di informazione orientativa per prevenire la dispersione scolastica (61 soggetti – fig. 39); di questi quasi la totalità dichiara di essere interessata a ricevere informazioni in merito. Circa un terzo degli utenti potenziali però, era a conoscenza del ruolo che attualmente la Provincia ricopre in materia di orientamento, ma ha deciso di non partecipare ad alcuna attività. In quest'ultima categoria prevalgono le scuole medie inferiori statali e le agenzie formative (tab. 11).

Fig. 39: Sa che la Provincia promuove attività di orientamento? – valori assoluti



Base (casi): 92

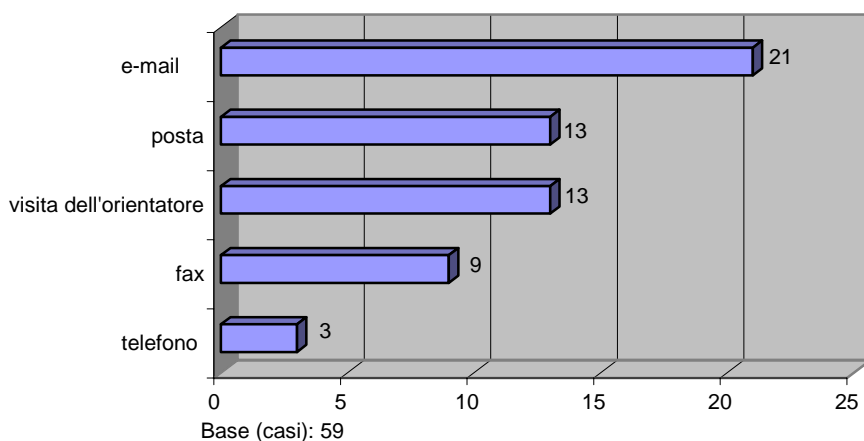
Tab. 11: La conoscenza del ruolo della Provincia in tema di orientamento: disaggregazione per tipologia di scuola/agenzia – valori assoluti/ valori %

Base (casi): 92	Tipologia di scuola/agenzia											
	SMI statale		SMS statale		Ag. formativa		SMI paritaria		SMS paritaria		Totale	
Non ne sapevo nulla ma sarei interessato	20	65%	13	74%	11	50%	8	89%	7	54%	59	64%
Ne ero a conoscenza ma ho deciso di non aderire	11	35%	4	24%	11	50%	1	11%	4	31%	31	34%
Non ne sapevo nulla e non sono interessato	-	-	-	-	-	-	-	-	2	15%	2	2%
<b>Totale</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

## 4.2 Le aspettative relativamente ai Servizi per la prevenzione della dispersione scolastica

Gli utenti che dichiarano di essere interessati a ricevere informazioni dalla Provincia in tema di orientamento preferirebbero essere contattati via e-mail ma anche attraverso la posta o direttamente da un orientatore che si rechi di persona presso le proprie sedi (fig. 40).

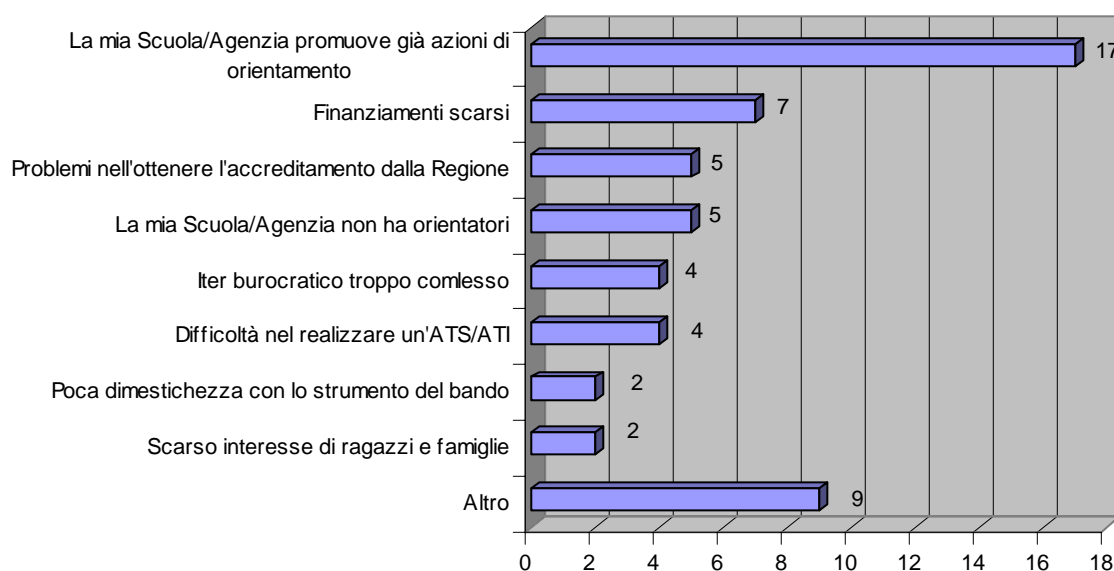
Fig. 40: Gli utenti interessati alle attività di orientamento: canali attraverso i quali vorrebbero ricevere informazioni – valori assoluti





Gli utenti che invece non sono interessati a partecipare ad alcun tipo di attività promossa dalla Provincia motivano la loro scelta principalmente in base al fatto che la loro scuola/agenzia promuove già da tempo azioni di orientamento in modo autonomo (fig. 41). Alcuni lamentano anche scarsi finanziamenti o problemi nell'ottenere l'accreditamento dalla Regione. Alcune scuole/agenzie non hanno al proprio interno figure che possiedono la qualifica di orientatore, o hanno giudicato troppo complesso l'iter amministrativo da seguire per ottenere i finanziamenti, specie per quanto riguarda la costituzione dell'ATS. Altri sostengono poi di avere poca dimestichezza con lo strumento del bando o segnalano uno scarso interesse di ragazzi e famiglie in tema di orientamento. Nella modalità *altro* sono raggruppate una serie di segnalazioni piuttosto eterogenee tra loro. Dal lato delle agenzie ci sono soggetti che si occupano in via prioritaria di formazione post-universitaria, che hanno un'utenza composta prevalentemente da adulti o che, semplicemente, sono venuti a conoscenza delle iniziative della Provincia quando ormai era già stato strutturato il piano dell'offerta formativa. Alcune scuole affermano invece di realizzare già orientamento con altri istituti scolastici e con i Comuni, oppure sostengono di non avere problemi di dispersione scolastica.<sup>13</sup>

Fig. 41: Gli utenti che non sono interessati alle attività di orientamento della Provincia: motivazioni – valori assoluti



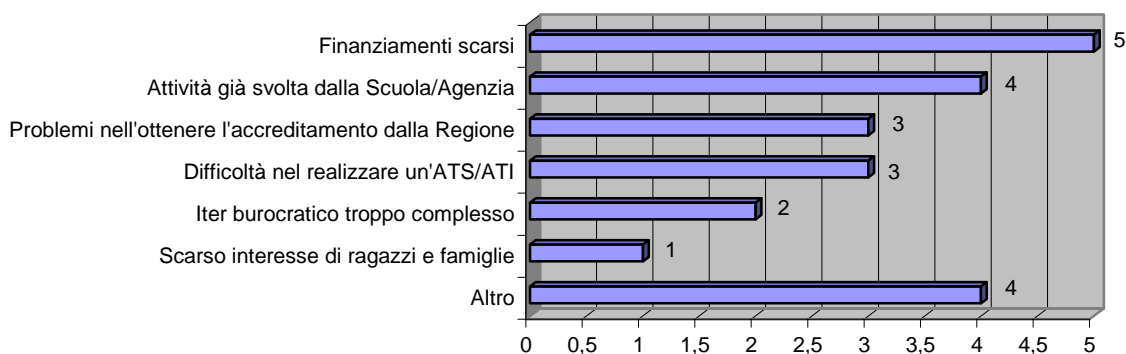
Base (casi): 29; Totale risposte: 55

A questa domanda era possibile indicare più di una risposta

<sup>13</sup> Le modalità di risposta elencate agli utenti in questa domanda, sintetizzavano le possibili problematiche riguardanti sia quelle attività che abbiamo definito come *Azioni A3 con proprio orientatore*, sia le *Azioni A3 con l'orientatore della Provincia*.

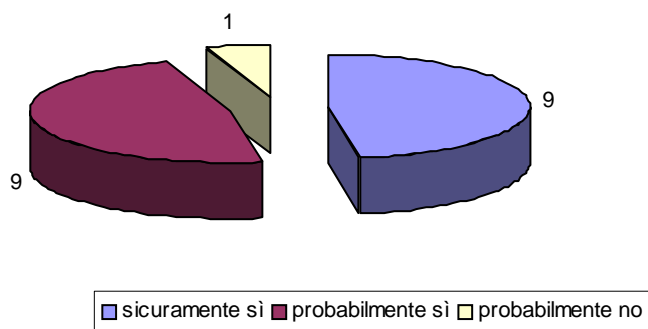
La domanda relativa alle motivazioni della non partecipazione alle attività di orientamento prevedeva la possibilità di indicare più di una risposta. Di seguito si è quindi chiesto agli utenti di indicare la motivazione che *maggiormente* aveva influenzato questa scelta. La maggior parte di loro ha segnalato la scarsità dei finanziamenti (fig. 42) e la circostanza che si tratta di attività già svolte dalla scuola/agenzia. Alcuni hanno sottolineato le problematiche connesse all'ottenimento dell'accreditamento da parte della Regione, alla realizzazione dell'ATS e, più in generale, dalla complessità dell'iter amministrativo da seguire. Quasi la totalità dei rispondenti afferma però che se il problema indicato come più rilevante venisse superato, sarebbe *sicuramente* (9 soggetti) o *probabilmente* (9 soggetti) interessato ad aderire alle iniziative della Provincia (fig. 43).

Fig. 42: Motivazione che ha maggiormente contribuito alla decisione di non realizzare attività di orientamento – valori assoluti



Base (casi): 22

Fig. 43: Se il problema che giudica come il più grave venisse risolto, sarebbe interessato ad aderire alle iniziative promosse dalla Provincia? – valori assoluti



Base (casi): 19

## 5. I Servizi per la prevenzione della dispersione scolastica offerti dalla Provincia di Torino.

### Uno sguardo d'insieme

L'indagine relativa alla qualità dei Servizi per la prevenzione delle dispersione scolastica ha coinvolto tutte le **scuole medie inferiori e superiori (statali e paritarie)** e le **agenzie formative** presenti sul territorio provinciale. In particolare sono stati coinvolti tre differenti categorie di utenti:

- a) le scuole/agenzie che hanno partecipato al bando per ottenere un finanziamento per realizzare, in maniera autonoma, progetti in materia di orientamento (pagg. 5-13);
- b) le scuole/agenzie che hanno richiesto l'intervento di un orientatore della Provincia presso le proprie strutture per realizzare incontri a tema con i ragazzi, i genitori, e/o gli insegnanti (pagg. 14-28);
- c) gli utenti potenziali: sono una categoria residuale che comprende coloro che nel corso dell'anno scolastico 2003/2004 non hanno aderito ad alcuna iniziativa promossa dalla Provincia in ambito di orientamento (pagg. 29-34).

- a) Le **Scuole/Agenzie che hanno partecipato al bando per poter finanziare proprie iniziative in materia di orientamento** hanno aderito all'iniziativa della Provincia principalmente per incrementare attività che svolgevano già da tempo, ma anche perché desideravano allacciare una rete di relazione con altre strutture del territorio che, come loro, fossero interessate ai temi della prevenzione della dispersione scolastica.

Sono venuti a conoscenza delle iniziative promosse dalla Provincia consultando le pagine del suo sito Internet; si tratta poi di un tipo di utenza che ha una buona familiarità con la posta elettronica, lo strumento che ha utilizzato in via prioritaria per chiedere informazioni all'Ufficio *Orientarsi*.

I rispondenti giudicano in maniera abbastanza positiva l'iter amministrativo che hanno dovuto seguire per ottenere il finanziamento, anche se segnalano qualche criticità a proposito dell'entità delle somme erogate, che non ha permesso loro di coprire la totalità delle spese, e i tempi di attesa del saldo finale, giudicati troppo lunghi.

Coloro che hanno avuto contatti con l'Ufficio *Orientarsi*, sia attraverso il telefono sia recandosi personalmente a Torino presso gli uffici di Via Bertola, valutano positivamente queste esperienze, specie per quanto riguarda i rapporti con il personale dipendente della Provincia (cortesia, competenza, disponibilità).

- b) Gli **utenti che hanno chiesto l'intervento di un orientatore della Provincia che si recasse presso le loro sedi per organizzare incontri con ragazzi, genitori e/o insegnanti**, desideravano da un lato incrementare attività che svolgevano già da tempo in maniera autonoma,

ma dall'altro lato hanno valutato positivamente la possibilità di usufruire dell'assistenza qualificata della Provincia in questa materia.

Generalmente queste scuole/agenzie hanno ricevuto la visita di un orientatore della Provincia che ha presentato loro l'iniziativa; qualcuno, tuttavia, ha dichiarato di avere raccolto le informazioni necessarie per organizzare gli incontri consultando il sito Internet della Provincia. E proprio questo canale comunicativo è stato quello maggiormente utilizzato per ottenere la modulistica necessaria per prenotare gli interventi (che era disponibile on line sul sito della Provincia). Gli incontri realizzati sono stati valutati in maniera estremamente positiva dai rispondenti: si rilevano alcune lievi criticità solo per quanto concerne il numero di ore a disposizione per ciascun incontro e il materiale didattico distribuito durante gli incontri. Tutti i soggetti contattati hanno segnalato la loro disponibilità a partecipare ad altre iniziative eventualmente promosse dalla Provincia in tema di orientamento.

- c) Gli **utenti potenziali** del Servizio comprendono due categorie di soggetti. La prima, numericamente più consistente, raccoglie le scuole/agenzie che non erano a conoscenza delle attività promosse dalla Provincia in materia di orientamento, ma che dichiarano di essere interessate a ricevere informazioni per valutare l'opportunità di una futura partecipazione. Questi soggetti vorrebbero essere contattati dalla Provincia per ricevere informazioni principalmente via e-mail, ma anche attraverso la posta o una visita di un orientatore presso le loro sedi.

La seconda categoria di utenti comprende sia coloro che, seppur a conoscenza delle iniziative della Provincia, hanno deciso di non aderirvi, sia quelli che (una minoranza) non ne sapevano nulla e non sono interessati ad alcuna attività. I motivi della mancata adesione da parte degli utenti appartenenti a questa seconda categoria sono vari: alcuni affermano che all'interno delle loro scuole/agenzie si effettuano già attività di orientamento, altri lamentano finanziamenti scarsi o problemi per ottenere l'accreditamento dalla Regione, altri ancora non hanno a disposizione personale che possieda la qualifica di orientatore, o hanno giudicato troppo complesso l'iter amministrativo per ottenere il finanziamento. Qualche utente ha affermato di avere una scarsa dimestichezza con lo strumento del bando o segnala uno scarso interesse di ragazzi e famiglie ai temi della prevenzione della dispersione scolastica. Nonostante queste criticità, quasi la totalità degli utenti potenziali afferma che, se almeno il problema che considerano come il più grave venisse risolto, sarebbero disposti a prendere in considerazione le iniziative che la Provincia promuoverà in futuro in materia di prevenzione della dispersione scolastica.

## 6. Appendice. Gli strumenti di rilevazione

- Il questionario utilizzato come traccia d'intervista per gli *utenti con proprio orientatore*.....pag. 37
- Il questionario postale rivolto agli *utenti con orientatore Provincia*.....pag. 41
- Il questionario postale rivolto agli *utenti potenziali*.....pag. 46

**1** Come è venuto a conoscenza del fatto che la Provincia di Torino si occupa delle modalità di attuazione e finanziamento delle azioni di orientamento (Azione A3)? *(può indicare più di una risposta)*

- 1  Ho ricevuto una mail dall'Ufficio Orientamento della Provincia di Torino
- 2  L'ho letto sul sito della Provincia di Torino
- 3  E' venuto un orientatore della Provincia a scuola/in agenzia
- 4  L'ho saputo da colleghi
- 5  Mi sono rivolto alla Regione Piemonte
- 6  Mi sono rivolto alla Provincia di Torino
- 7  Mi sono rivolto al Comune di Torino (o al Comune dove ha sede la scuola/agenzia)
- 8  Altro *(specificare)*.....

**2** Lei è a conoscenza del fatto che il sito [www.provincia.torino.it](http://www.provincia.torino.it) ha una parte riservata all'orientamento? *(barrare una sola casella)*

- 1  Sì, ma non l'ho mai visitato
- 2  Sì, e l'ho già visitato
- 3  No *(passi direttamente alla domanda 5)*

**3** Se sì, lo ritiene utile? *(barrare una sola casella)*

- 4  Molto
- 3  Abbastanza
- 2  Poco
- 1  Per nulla

**4** Sempre in relazione al sito Internet, vuole indicarci dei **suggerimenti** a livello grafico e/o di contenuto?

.....

.....

.....

**5** Le è mai capitato di chiedere informazioni alla Provincia di Torino utilizzando l'indirizzo di posta elettronica [orientamento@provincia.torino.it](mailto:orientamento@provincia.torino.it) *(può indicare più di una risposta)*

- 1  Sì, a me personalmente
- 2  Sì, ai miei collaboratori *(passi direttamente alla domanda 7)*
- 3  No *(passi direttamente alla domanda 7)*

**6** Se ha scritto un' e-mail a questo indirizzo, come valuta quella esperienza?

<i>E' soddisfatto dei seguenti aspetti?</i>	<i>molto</i>	<i>abbastanza</i>	<i>poco</i>	<i>per nulla</i>
1. Le hanno <u>risposto tempestivamente?</u>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
2. Ha ricevuto <u>informazioni chiare?</u>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
3. Le hanno fornito <u>indicazioni complete?</u>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
4. Le hanno fornito <u>indicazioni corrette?</u>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>

**7** Sa che le **domande più frequenti** che gli utenti hanno posto alla Provincia usando questo indirizzo mail sono state inserite tra le FAQ (cioè le domande più frequenti, con le relative risposte) sul sito della Provincia all'indirizzo <http://www.provincia.torino.it/orientarsi/faq/> (indichi una sola risposta)

- 1  Sì lo so, ma non l'ho mai visitato  
 2  Sì lo so e l'ho già visitato  
 3  No

**8** Nel mese di Ottobre 2003 il Suo Ente/Istituto si è rivolto all'*Ufficio Orientamento* della Provincia di Torino per richiedere i finanziamenti per le attività di orientamento denominate **Azioni A3** (DGR 56 – 5399 del 25/2/02). Di seguito sono elencati alcuni aspetti: Le chiediamo di esprimere un **giudizio** su ciascuno di essi utilizzando le risposte sotto indicate.

<i>Come giudica...</i>	<i>Molto Soddisfacente</i>	<i>Abbastanza soddisfacente</i>	<i>Poco soddisfacente</i>	<i>Per nulla soddisfacente</i>	<i>Non so</i>
1. ...il tempo intercorrente tra la pubblicazione del bando e la data di scadenza per la <u>presentazione della domanda</u> di finanziamento delle attività di orientamento	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
2. ...il tempo intercorrente tra la data di scadenza per la presentazione della domanda di finanziamento delle attività di orientamento e la data di <u>comunicazione dell'esito</u> da parte della Provincia.	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
3. ...la congruenza tra la valutazione effettuata dalla Provincia sul progetto che ha presentato e i criteri definiti dal bando.	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
4. ...i tempi di attesa del <u>saldo</u> finale	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
5. ... l' <u>entità delle somme erogate</u>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
6. ...la semplicità e chiarezza del <u>bando</u>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
7. ...la semplicità e chiarezza della <u>modulistica</u>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
8. ... <u>nel suo complesso</u> l'iter burocratico da seguire per ottenere i finanziamenti per le attività di orientamento	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>

**9** In che modo è venuto in possesso della documentazione necessaria per presentare la domanda di finanziamento delle **Azioni A3**?

<i>Tipo di documentazione:</i>	<i>L'ho scaricato dal sito internet della Provincia di Torino</i>	<i>L'ho ritirato direttamente in un ufficio della Provincia</i>	<i>Altro (specificare).....</i>
1. Bando	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
2. Modulistica	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

**10** Le è mai capitato di **telefonare o di recarsi presso l'Ufficio Orientamento** della Provincia di Torino (che si trova a Torino – Via Bertola 28)? *(può indicare più di una risposta)*

- 1  Sì, ci sono andato di persona  
 2  Sì, ci sono andati i miei collaboratori  
 3  Sì, mi è capitato di telefonare personalmente  
 4  Sì, hanno telefonato i miei collaboratori  
 0  No, non ho avuto alcun contatto con questo ufficio *(passi direttamente alla domanda 13)*

**11** Se si è recato di persona, come valuta quella esperienza?

<i>E' soddisfatto dei seguenti aspetti?</i>	<i>molto</i>	<i>abbastanza</i>	<i>poco</i>	<i>per nulla</i>
1. Ha parlato con <u>persone cortesi</u> ?	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
2. Ha parlato con <u>persone competenti</u> ?	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
3. E' stato ricevuto in un <u>ambiente confortevole</u> ?	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
4. Quanto è soddisfatto del <u>tempo che ha dovuto attendere</u> prima di incontrare la persona con cui doveva parlare?	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
6. Ha ricevuto <u>informazioni chiare</u> ?	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
7. Le hanno fornito <u>indicazioni complete</u> ?	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
8. Le hanno fornito <u>indicazioni corrette</u> ?	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>

**12** Se le è capitato di telefonare, come valuta quella esperienza?

<i>E' soddisfatto dei seguenti aspetti?</i>	<i>molto</i>	<i>abbastanza</i>	<i>poco</i>	<i>per nulla</i>
1. Ha parlato con <u>persone cortesi</u> ?	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
2. Ha parlato con <u>persone competenti</u> ?	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
3. Le hanno passato <u>troppi interni</u> prima di trovare la persona con cui doveva parlare?	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
4. Quanto è soddisfatto del tempo che ha dovuto <u>attendere in</u> linea prima che le rispondesse la persona con cui doveva parlare?	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
5. Ha parlato con <u>persone disponibili</u> ?	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
6. Ha ricevuto <u>informazioni chiare</u> ?	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
7. Le hanno fornito <u>indicazioni complete</u> ?	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
8. Le hanno fornito <u>indicazioni corrette</u> ?	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>

13

Con quale **mezzo** preferisce che l'Ufficio Orientamento della Provincia di Torino La contatti in via prioritaria per le comunicazioni sotto elencate? Indichi una risposta per ogni riga.

<i>Tipo di comunicazione:</i>	<i>Telefono</i>	<i>Fax</i>	<i>e-mail</i>	<i>Posta</i>
1. Informazioni sulle attività di orientamento	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
2. Invio del bando	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
3. Invio della modulistica	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

14

Per quale **motivo** ha deciso di partecipare al bando per l'attivazione di **Azioni A3**? (può indicare più di una risposta)

- 1  Ero interessato ad attivare azioni di orientamento, ma il mio Istituto/Ente non aveva i fondi necessari
- 2  Ero interessato ad incrementare le attività di orientamento che il mio Istituto/Ente effettua già da tempo
- 3  Ero interessato a poter usufruire di assistenza tecnico-istituzionale da parte della Provincia per le attività di orientamento
- 4  Ero interessato ad allacciare una rete di relazione con altre strutture del territorio interessate all'orientamento (ad es. tramite la costituzione di ATS o ATI)
- 5  Altro (*specificare*).....

15

**Quando** pensa di attivare le azioni di Orientamento finanziate dalla Provincia? (*indichi una sola risposta*)

- 1  Il prima possibile
- 2  Nei tempi previsti dal Progetto che ho presentato alla Provincia
- 3  Dopo aver incassato il corrispettivo dalla Provincia

16

Le interesserebbe partecipare ad **altre opportunità** promosse dalla Provincia di Torino nell'ambito dell'orientamento (es. bandi, richieste di interventi, manifestazioni...)? (*indichi una sola risposta*)

- 1  Sicuramente sì
- 2  Probabilmente sì
- 3  Probabilmente no
- 4  Sicuramente no

Grazie per la preziosa collaborazione!





SERVIZIO PROGRAMMAZIONE SISTEMA EDUCATIVO E FORMAZIONE PROFESSIONALE

La prevenzione della dispersione  
scolastica: la vostra opinione.

Maggio 2004

**Ricerca condotta da:**

**Servizio Organizzazione e Qualità  
Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**1** Come è venuto/a a conoscenza del fatto che la Provincia di Torino promuove attività di informazione orientativa per la prevenzione della dispersione scolastica e a sostegno del successo formativo (**Azioni A3** di cui al DGR 56-5399 del 25/02/02)? (può indicare più di una risposta)

- 1  L'ho letto sul sito Internet della Provincia di Torino
- 2  E' venuto un orientatore della Provincia a Scuola/in Agenzia
- 3  L'ho saputo da colleghi
- 4  Mi sono rivolto alla Regione Piemonte
- 5  Mi sono rivolto alla Provincia di Torino
- 6  Mi sono rivolto al Comune di Torino (o al Comune dove ha sede la Scuola/Agenzia)
- 7  L'ho saputo attraverso Rete Centro
- 8  Altro (specificare).....

**2** Lei è a conoscenza del fatto che il sito Internet della Provincia di Torino ([www.provincia.torino.it](http://www.provincia.torino.it)) ha una parte riservata all'orientamento? (barrare una sola casella)

- 1  Sì, ma non l'ho mai visitato (passi direttamente alla domanda 5)
- 2  Sì, e l'ho già visitato
- 3  No (passi direttamente alla domanda 5)

**3** Se lo ha già visitato, lo ritiene utile? (barrare una sola casella)

- 4  Molto
- 3  Abbastanza
- 2  Poco
- 1  Per nulla

**4** Sempre in relazione al sito Internet, vuole indicarci dei suggerimenti a livello grafico e/o di contenuto?

.....

.....

.....

**5** Le è mai capitato di chiedere informazioni alla Provincia di Torino utilizzando l'indirizzo di posta elettronica [orientamento@provincia.torino.it](mailto:orientamento@provincia.torino.it) ? (può indicare più di una risposta)

- 1  Sì, è capitato a me personalmente
- 2  Sì, è capitato ai miei collaboratori (passi direttamente alla domanda 8)
- 3  No (passi direttamente alla domanda 8)

**6** Le hanno risposto? (barrare una sola casella)

- 1  Sì,
- 2  No (passi direttamente alla domanda 8)

**7** Se le hanno risposto, come valuta quel contatto?

Quanto e' soddisfatto dei seguenti aspetti?	molto	abbastanza	poco	per nulla
1. <u>Tempestività</u> della risposta	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
2. <u>Chiarezza</u> delle informazioni ricevute	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
4. <u>Correttezza</u> delle informazioni ricevute	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>

**8** Le **domande più frequenti** che gli utenti pongono alla Provincia usando questo indirizzo e-mail sono inserite tra le FAQ (cioè le domande più frequenti, con le relative risposte) sul sito della Provincia all'indirizzo <http://www.provincia.torino.it/orientarsi/faq/>. Lei ne era a conoscenza? (indichi una sola risposta)

- 1  Sì ne ero a conoscenza, ma non ho mai visitato il sito Internet  
 2  Sì ne ero a conoscenza, e ho già visitato il sito Internet  
 3  No

**9** Per quale **motivo** ha deciso di realizzare attività di orientamento all'interno della Sua Scuola/Agenzia, aderendo alle iniziative della Provincia? (può indicare più di una risposta)

- 1  Ero interessato/a ad attivare azioni di orientamento, ma la mia Scuola/Agenzia non aveva i fondi necessari  
 2  Ero interessato/a ad incrementare le attività di orientamento che la mia Scuola/Agenzia effettua già da tempo  
 3  Per poter usufruire di assistenza qualificata da parte della Provincia per le attività di orientamento  
 4  Altro (specificare).....

**10** Nel mese di Ottobre 2003 la Sua Scuola/Agenzia si è rivolta all'*Ufficio Orientamento* della Provincia di Torino per prenotare gli incontri di informazione orientativa (Azioni A3). **In che modo è venuto/a in possesso della modulistica** necessaria per la prenotazione? (indichi una sola risposta)

- 1  L'ho scaricata dal sito Internet della Provincia di Torino  
 2  L'ho ritirata direttamente in un ufficio della Provincia  
 3  Altro (specificare).....

**11** Come valuta la **semplicità e la chiarezza della modulistica** che ha dovuto compilare **per effettuare la prenotazione**? Esprima il Suo giudizio segnando una crocetta nel righello sottostante, dove a sinistra significa che è per nulla soddisfatto e a destra, al contrario, che è molto soddisfatto.

Per nulla soddisfatto							Molto soddisfatto

**12** Le chiediamo ora di fare riferimento agli **incontri di informazione orientativa** realizzati presso la Sua Scuola/Agenzia. Indichi in che misura valuta i seguenti aspetti, segnando una crocetta nel righello sottostante, dove a sinistra significa che è per nulla soddisfatto e a destra, al contrario, che è molto soddisfatto.

**ATTENZIONE:** se **NON** ha partecipato ad alcun incontro con l'orientatore, La preghiamo di passare direttamente alla **DOMANDA 13**

Come valuta i seguenti aspetti?																	
1. Materiale distribuito durante gli incontri (es. opuscoli, libretti informativi...)	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">PESSIMO</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">OTTIMO</td> </tr> </table>									PESSIMO							OTTIMO
PESSIMO							OTTIMO										
2. Orario in cui si sono svolti gli incontri	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">PESSIMO</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">OTTIMO</td> </tr> </table>									PESSIMO							OTTIMO
PESSIMO							OTTIMO										
3. Numero di ore a disposizione per gli incontri	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">PESSIMO</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">OTTIMO</td> </tr> </table>									PESSIMO							OTTIMO
PESSIMO							OTTIMO										
4. Chiarezza delle spiegazioni dell'orientatore	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">PESSIMO</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">OTTIMO</td> </tr> </table>									PESSIMO							OTTIMO
PESSIMO							OTTIMO										
5. Disponibilità dell'orientatore a fornire spiegazioni	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">PESSIMO</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">OTTIMO</td> </tr> </table>									PESSIMO							OTTIMO
PESSIMO							OTTIMO										
6. Competenza dell'orientatore	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">PESSIMO</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">OTTIMO</td> </tr> </table>									PESSIMO							OTTIMO
PESSIMO							OTTIMO										
7. Cortesia dell'orientatore	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">PESSIMO</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">OTTIMO</td> </tr> </table>									PESSIMO							OTTIMO
PESSIMO							OTTIMO										
8. Capacità dell'orientatore di coinvolgere i partecipanti durante gli incontri	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">PESSIMO</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">OTTIMO</td> </tr> </table>									PESSIMO							OTTIMO
PESSIMO							OTTIMO										
9. Contenuti degli incontri	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> <td style="width: 12.5%; border: 1px solid black; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">PESSIMO</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">OTTIMO</td> </tr> </table>									PESSIMO							OTTIMO
PESSIMO							OTTIMO										

**13** Quanto ritiene che gli incontri sui temi dell'orientamento che si sono svolti presso la Sua Scuola/Agenzia **siano stati utili** per i partecipanti? La preghiamo di indicare un **giudizio complessivo** segnando una crocetta nel righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei valuta l'attività di orientamento svolta totalmente inutile e a destra, al contrario, totalmente utile

--	--	--	--	--	--	--	--

INUTILE

UTILE

**14** Vuole indicarci qualche **suggerimento** che possa aiutarci a migliorare la qualità dell'intervento orientativo che la Provincia ha organizzato presso la Sua Scuola/Agenzia? Utilizzi lo spazio che segue per indicare qualsiasi informazione ritenga utile condividere

.....

.....

.....

**15** Le interesserebbe partecipare ad **altre opportunità** promosse dalla Provincia di Torino nell'ambito dell'orientamento (es. bandi, richieste di interventi, manifestazioni...)? *(indichi una sola risposta)*

- 1  Sicuramente sì
- 2  Probabilmente sì
- 3  Probabilmente no
- 4  Sicuramente no

**16** **Tipologia di Scuola/Agenzia**

- 1  Scuola Media Inferiore Statale
- 2  Scuola Media Inferiore Parificata
- 3  Scuola Media Superiore Statale *(passi direttamente alla domanda 18)*
- 4  Scuola Media Superiore Parificata *(passi direttamente alla domanda 18)*
- 5  Agenzia Formativa *(passi direttamente alla domanda 18)*

**17** **PER LE SCUOLE MEDIE INFERIORI**

Quali temi sono stati approfonditi durante gli incontri con l'orientatore della Provincia? *(può indicare più di una risposta)*

- 1  Conoscenza generale della struttura e del percorso nel sistema dell'istruzione e della formazione
- 2  Lettura e confronto delle diverse offerte e possibilità formative successive sul territorio provinciale
- 3  Conoscenza generale del funzionamento del lavoro e delle sue trasformazioni
- 4  Prima esplorazione del mondo del lavoro nel suo insieme o di determinati profili professionali di interesse attraverso visite, testimonianze...
- 5  Orientamento di genere e sensibilizzazione alla diversificazione delle scelte (attività riservata alle classi terze delle zone di Chieri, Susa e Venaria)
- 6  Altri temi *(specificare)* .....

**18** **PER LE SCUOLE MEDIE SUPERIORI E LE AGENZIE FORMATIVE**

Quali **temi** sono stati approfonditi durante gli incontri con l'orientatore della Provincia? *(può indicare più di una risposta)*

- 1  Approfondimenti informativi sul percorso che si sta frequentando e conoscenza generale della struttura e dei percorsi nel sistema dell'istruzione e della formazione
- 2  Lettura e confronto delle diverse offerte e possibilità formative successive e complementari
- 3  Conoscenza generale del funzionamento del mercato del lavoro
- 4  Esplorazione del mondo del lavoro nel suo insieme, dei diversi contesti lavorativi o di determinati profili professionali correlati al percorso frequentato
- 5  Solo per le classi 4° e 5°: conoscenza dell'impresa cooperativa e delle opportunità imprenditoriali
- 6  Altri temi *(specificare)* .....

**19** La Sua Scuola/Agenzia ha realizzato interventi di informazione orientativa **rivolti agli insegnanti?** (barrare la casella corrispondente)

1  Sì  
2  No

**20** **Se sì, quali temi** sono stati approfonditi durante gli incontri con l'orientatore? (può indicare più di una risposta)

1  Conoscenza generale della struttura e dei percorsi successivi nel sistema dell'istruzione e della formazione; lettura e confronto delle diverse offerte e possibilità formative  
2  Conoscenza generale del funzionamento del mercato del lavoro e analisi dell'evoluzione di determinati profili professionali  
3  Miglioramento delle capacità di individuazione delle attitudini non emergenti, delle potenzialità extra-scolastiche e delle situazioni di disagio  
4  Conoscenza della rete dei servizi e dei soggetti esterni e complementari al sistema dell'istruzione/formazione utili nel fronteggiare situazioni di disorientamento, disagio e abbandono degli allievi  
6  Altri temi (specificare) .....

**21** **IN TOTALE**, quanti incontri sono stati realizzati dalla Sua Scuola/Agenzia? (barrare la casella corrispondente)

1  Fino a 5  
2  Da 6 a 10  
3  Da 11 a 15  
4  Da 16 a 20  
5  Oltre 20 incontri

**22** Le informazioni seguenti sono molto importanti al fine di classificare i dati. Le garantiamo la più assoluta riservatezza: le Sue risposte saranno analizzate insieme a quelle degli altri rispondenti e verranno considerate solo complessivamente.

**Genere**

- 1  Maschio  
2  Femmina

**Età**

- 1  Fino a 29 anni  
2  Dai 30 ai 39 anni  
3  Dai 40 ai 49 anni  
4  Dai 50 ai 59 anni  
5  60 anni e oltre

Ruolo svolto all'interno della Sua Scuola/Agenzia (specificare)

.....

Comune sede della Sua Scuola/Agenzia (specificare)

.....

**Grazie per la preziosa collaborazione!** La preghiamo di inserire il questionario nella busta allegata, già affrancata e indirizzata, e di **restituirlo entro il 15 Maggio 2004.**



SERVIZIO PROGRAMMAZIONE SISTEMA EDUCATIVO E FORMAZIONE PROFESSIONALE

SERVIZIO ORGANIZZAZIONE E QUALITA'

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La prevenzione della dispersione  
scolastica:  
la vostra opinione.

Marzo – Aprile 2004



**Progetto Qualità: la Soddisfazione del Cliente**  
Osservatorio sulla Customer Satisfaction

**1** E' a conoscenza del fatto che, a partire da quest'anno scolastico, la Provincia di Torino promuove attività di informazione orientativa preventive della dispersione scolastica e a sostegno del successo formativo? (indichi una sola risposta)

- 1  No, ma sarei interessato/a a ricevere informazioni a questo proposito (passi alla domanda 2)
- 2  No, e non sono interessato/a a questo tipo di attività (passi alla domanda 3)
- 3  Sì, ma ho deciso di non partecipare ad alcuna attività (passi alla domanda 3)

**2** Con quale mezzo preferisce che la Provincia di Torino la contatti per fornirLe indicazioni circa le attività che promuove in materia di Orientamento? (indichi una sola risposta)

- 1  telefono
- 2  fax
- 3  e - mail
- 4  posta
- 5  visita di un orientatore della Provincia direttamente presso il mio Istituto/Ente
- 6  Altro (specificare).....

**Passi direttamente alla domanda 6**

**3** Per quale motivo/i non è interessato/a a realizzare azioni di orientamento organizzate dalla Provincia? (può indicare più di una risposta)

- 1  I finanziamenti disponibili erano scarsi
- 2  Il mio Istituto/Ente promuove già autonomamente azioni di orientamento
- 3  Non è facile realizzare un'ATS/ATI
- 4  L'iter burocratico da seguire era troppo complesso
- 5  Le attività di orientamento non interessano ai ragazzi e alle famiglie
- 6  Credo che le attività di orientamento non servano ai ragazzi e alle famiglie
- 7  E' troppo impegnativo ottenere l'accreditamento dalla Regione
- 8  Ho poca dimestichezza con lo strumento del bando
- 9  Il mio Ente/Istituto non ha a disposizione degli orientatori
- 10  Altro (specificare).....

**4** Tra i motivi indicati alla domanda 3, qual è quello che maggiormente ha pesato sulla decisione di non realizzare le azioni di orientamento organizzate dalla Provincia?

.....

.....

.....

**5** Se il problema che ha indicato come il più grave (alla domanda 4) venisse risolto, sarebbe interessato ad aderire alle iniziative in tema di orientamento proposte dalla Provincia? (indichi una sola risposta)

- 1  Sicuramente sì
- 2  Probabilmente sì
- 3  Probabilmente no
- 4  Sicuramente no

6 La preghiamo ora di rispondere ad alcune domande di carattere generale. Le ricordiamo che il questionario è anonimo e le Sue risposte saranno utilizzate solo ai fini del miglioramento organizzativo.

Tipologia di Ente/Istituto

- 1  Scuola Media Inferiore Statale
- 2  Scuola Media Inferiore Parificata
- 3  Scuola Media Superiore Statale
- 4  Scuola Media Superiore Parificata
- 5  Agenzia Formativa

Ruolo svolto all'interno dell'Ente/Istituto (*specificare*)

.....

Comune sede dell'Ente/Istituto (*specificare*)

.....

Il questionario termina qui. Grazie per la preziosa collaborazione

La preghiamo di inserire il questionario nella busta allegata, già affrancata e indirizzata, e di **restituirlo entro il 15 Aprile 2004**