

# Lo sportello unico di informazione e sostegno allo studio nella Facoltà di Economia dell'Università della Tuscia

Stefano Gorelli<sup>1</sup>  
*Università della Tuscia*

**Riassunto.** Nella presente nota si descrivono le competenze delle figure professionali idonee a offrire servizi a sostegno dell'attività di studio degli studenti universitari della Facoltà di Economia dell'Università della Tuscia. La ricerca mira a fornire elementi per la creazione di uno sportello unico di informazione e sostegno per gli studenti della Facoltà. Nel lavoro si individuano anzitutto i bisogni degli studenti e si definiscono le attività di supporto atte a soddisfare tali bisogni. Poi si analizzano i dati raccolti tramite una procedura Delphi, utilizzando per l'analisi anche metodi di analisi multivariata. Si dimostra, tra l'altro, che le priorità di intervento tendono a differenziarsi in relazione alle caratteristiche degli studenti.

**Parole chiave:** Servizi agli studenti; Sportello unico, Metodo Delphi; Analisi delle corrispondenze; Cluster analysis; Competenze professionali.

## 1. Introduzione

L'analisi dei bisogni degli studenti finalizzata alla promozione di strategie che tendano ad un miglioramento complessivo della vita universitaria da parte dei principali portatori di interessi – gli studenti, appunto – è una prassi che va consolidandosi nel mondo accademico. Da alcuni anni, infatti, i nuclei di valutazione degli atenei hanno intrapreso una rilevazione sistematica dell'opinione degli studenti in merito alla qualità della didattica, da cui possono emergere giudizi su aspetti relativi alle azioni di supporto realizzate presso le facoltà italiane.

A partire da questo approccio, ancora perfezionabile riguardo agli *output* e alla concreta utilizzazione dei risultati, si è sviluppata un'attenzione all'ascolto degli

---

<sup>1</sup> Il presente lavoro è stato realizzato nell'ambito del progetto “Modelli e metodi per abbinare profili formativi e bisogni di professionalità di comparti del terziario avanzato”, cofinanziato dal MIUR coordinatore nazionale e dell'Unità di Padova è L. Fabbris.

studenti per stabilire quali siano le loro priorità complessive, dall'orientamento nelle scuole superiori fino all'indirizzo del post-laurea e all'accompagnamento verso il lavoro.

Nel seguito, si descrive una ricerca che, muovendo dalla rilevazione dei bisogni degli studenti universitari, giunge all'individuazione delle attività di supporto atte a soddisfare tali bisogni e delle figure professionali coerenti con le necessità professionali individuate. La ricerca è stata condotta con riferimento agli studenti iscritti alla Facoltà di Economia dell'Università della Tuscia con l'obiettivo di istituire uno sportello unico di informazione/sostegno all'organizzazione delle attività di studio, ovvero un servizio di orientamento didattico.

La presentazione si articola in due parti. Nella prima (Par. 2), si analizzano statisticamente le priorità attribuite ai servizi dagli studenti e si individuano categorie di studenti caratterizzate da graduatorie omogenee di priorità. Si possono così individuare i servizi da realizzare per ciascuna tipologia. Nella seconda parte (Par. 3) si descrivono le figure professionali e le competenze idonee ad offrire servizi a sostegno degli studenti del contesto indagato. La descrizione delle figure professionali e delle relative competenze necessarie per tale servizio si basa su dati raccolti con una procedura Delphi su insiemi qualificati di docenti e studenti.

## **2. L'attribuzione di priorità ai servizi**

La popolazione di riferimento dell'indagine è l'insieme degli studenti della Facoltà di Economia. I bisogni degli studenti sono stati individuati tramite due *focus group*, il primo rivolto a studenti del primo e secondo anno di corso, il secondo a studenti degli ultimi anni di corso della laurea triennale e a studenti della specialistica. Si è partiti dall'ipotesi – che ha trovato in larga misura conferma nei risultati dei *focus group* – che i bisogni degli studenti si differenziano secondo i tempi del rapporto con l'università.

Nel comporre i gruppi di studenti da interpellare si è tenuto conto del genere e della pendolarità. I *focus group* sono stati condotti da un moderatore, seguendo una traccia semi-strutturata e hanno avuto una durata di circa due ore ciascuno. Si è cercato di esaltare l'aspetto di interazione tra i partecipanti e per tale via favorire l'espressione di opinioni e le aspettative sui servizi universitari (Corrao, 1999)<sup>2</sup>. I *focus group* hanno consentito di esplorare vari aspetti e momenti della relazione dello studente con l'università: il momento della scelta; i rapporti sociali; lo studio e l'apprendimento.

---

<sup>2</sup> Per organizzare i *focus group* si è fatto riferimento alle indicazioni della letteratura (Krueger (1994); Corrao (2000)). I *focus group* sono stati realizzati nel mese di aprile 2007.

I *focus group* hanno evidenziato che gli studenti sono caratterizzati da:

- una sorta di spaesamento dentro l'università, dove diventa pressante l'esigenza di una guida che orienti non solo alle giuste scelte formative ma supporti lo studente nell'organizzazione dell'attività di studio;
- una certa preoccupazione per il futuro professionale, da correlare alle scelte curriculari, alla formazione post lauream e alle opportunità di collegamento tra università e imprese;
- la necessità di ottimizzare i tempi dello studio attraverso la risoluzione rapida dei problemi burocratici e logistici, sfruttando la rete internet ma anche chiedendo un surplus di disponibilità al corpo docente.

Per definire le attività di supporto atte a soddisfare tali necessità, è stato somministrato un questionario strutturato a un campione statistico di 270 studenti iscritti nel 2006-2007 alla Facoltà di Economia<sup>3</sup>. Il questionario per la rilevazione dei dati è stato adattato<sup>4</sup> da quello utilizzato dall'Università di Padova nel corso dell'indagine parallela sui bisogni degli studenti universitari (Fabbris, 2008)<sup>5</sup>.

Sono state rilevate le priorità tra una serie di attività di supporto, organizzate in dieci macroaree tematiche e concettuali: collegamento scuola superiore-università, scelte durante il percorso universitario, scelte dopo la laurea, diritto allo studio, socializzazione, riconoscimenti ed efficienza, spazi, materiale didattico, tutorato, iniziative per lo studio. Sono stati completi 221 questionari, pari all'81,9% di quelli inviati.

È stata poi analizzata l'associazione tra le priorità indicate per le attività di supporto e le caratteristiche socio-demo-economiche dello studente. Data anche la natura mista delle variabili sottoposte all'analisi, si è fatto ricorso all'analisi delle corrispondenze multiple (Fabbris, 1997). Si è poi proceduto a identificare gruppi tipologici omogenei rispetto alle priorità indicate.

---

<sup>3</sup> La popolazione di riferimento è costituita da 942 iscritti ai corsi di laurea triennale e magistrale, con esclusione degli iscritti appartenenti alla Guardia di Finanza e di 68 studenti che all'atto dell'iscrizione non avevano dato esplicito consenso all'uso dei dati personali per inchieste, ricerche, ecc. I dati sono stati raccolti tra il 10 ottobre 2007 e il 20 gennaio 2008.

<sup>4</sup> Il questionario è stato pre-testato su 15 casi. La versione definitiva del questionario è stata formulata dopo il *debriefing* degli intervistatori condotto dal responsabile scientifico dell'indagine.

<sup>5</sup> Ciascuno studente selezionato è stato contattato telefonicamente per illustrare le caratteristiche e le finalità dell'indagine, per verificare la sua disponibilità a collaborare alla realizzazione dell'indagine. A coloro che hanno manifestato disponibilità, è stato chiesto di fornire l'indirizzo e-mail per l'invio del questionario d'indagine. In alcuni casi, sono stati necessari fino a quattro tentativi per entrare in contatto con gli studenti selezionati. Per la rilevazione dei dati è stata inviata una *e-mail* nella quale venivano maggiormente esplicitati oggetto, metodologia e finalità dell'indagine, nonché fornita assicurazione sulla massima riservatezza delle risposte individuali ai sensi della legge sulla *privacy* e allegato il questionario con annesse le istruzioni per la compilazione.

## 2.1 Le dimensioni delle priorità degli studenti

Per studiare l'associazione fra le priorità attribuite ai servizi e le caratteristiche demo-socio-economiche degli studenti si fa ricorso all'analisi delle corrispondenze multiple (Fabbris, 1997). Per l'analisi si considerano 56 variabili attive (attività di supporto predefinite nelle varie macroaree) per un totale di 112 modalità (per ciascuna attività di supporto assegnazione/non assegnazione di priorità) unitamente a 8 variabili supplementari per 26 modalità relative alle caratteristiche dello studente: genere, iscrizione in corso o fuori corso, domicilio durante il periodo delle lezioni, condizione lavorativa, età all'immatricolazione, diploma di maturità, votazione conseguita alla maturità, numero di anni trascorsi dall'immatricolazione<sup>6</sup> (queste ultime ricavate dalle informazioni contenute negli Archivi delle Segreterie di Facoltà).

Il piano fattoriale principale<sup>7</sup> spiega complessivamente il 13,6% della variabilità totale<sup>8</sup>, percentuale di cui il primo fattore spiega il 57%. Lungo il primo asse fattoriale (orizzontale nella Fig. 1), si contrappongono le modalità relative ad attività di supporto fruibili a distanza e di attività più tradizionali. Le modalità che contribuiscono in misura significativa alla determinazione del primo asse sono la richiesta di promozione dell'*e-learning*, la creazione di una bacheca elettronica per scambi di informazioni tra studenti, la messa a disposizione da parte dei professori di materiale didattico su internet. Nella parte positiva del primo asse si trova anche la richiesta di creazione di un ufficio gestito da studenti per trovare alloggio. Nel semiasse negativo si collocano la richiesta di fornitura da parte dei professori di materiale didattico prima dello svolgimento della lezione, di simulazioni e test per l'apprendimento delle lingue straniere, di diffusione delle possibilità di ottenere borse di studio e riduzione delle tasse<sup>9</sup>.

La proiezione delle variabili supplementari evidenzia:

- sul semiasse positivo, più prossimi ai servizi usufruibili a distanza, studenti che si sono iscritti più tardi all'università, lavoratori, residenti in altre regioni italiane;
- sul semiasse negativo, prossimi alle attività di supporto più tradizionali, studenti con età all'immatricolazione inferiore a 21 anni, in corso, con minore esperienza universitaria, provenienti da licei non scientifici (classico, linguistico, ecc.).

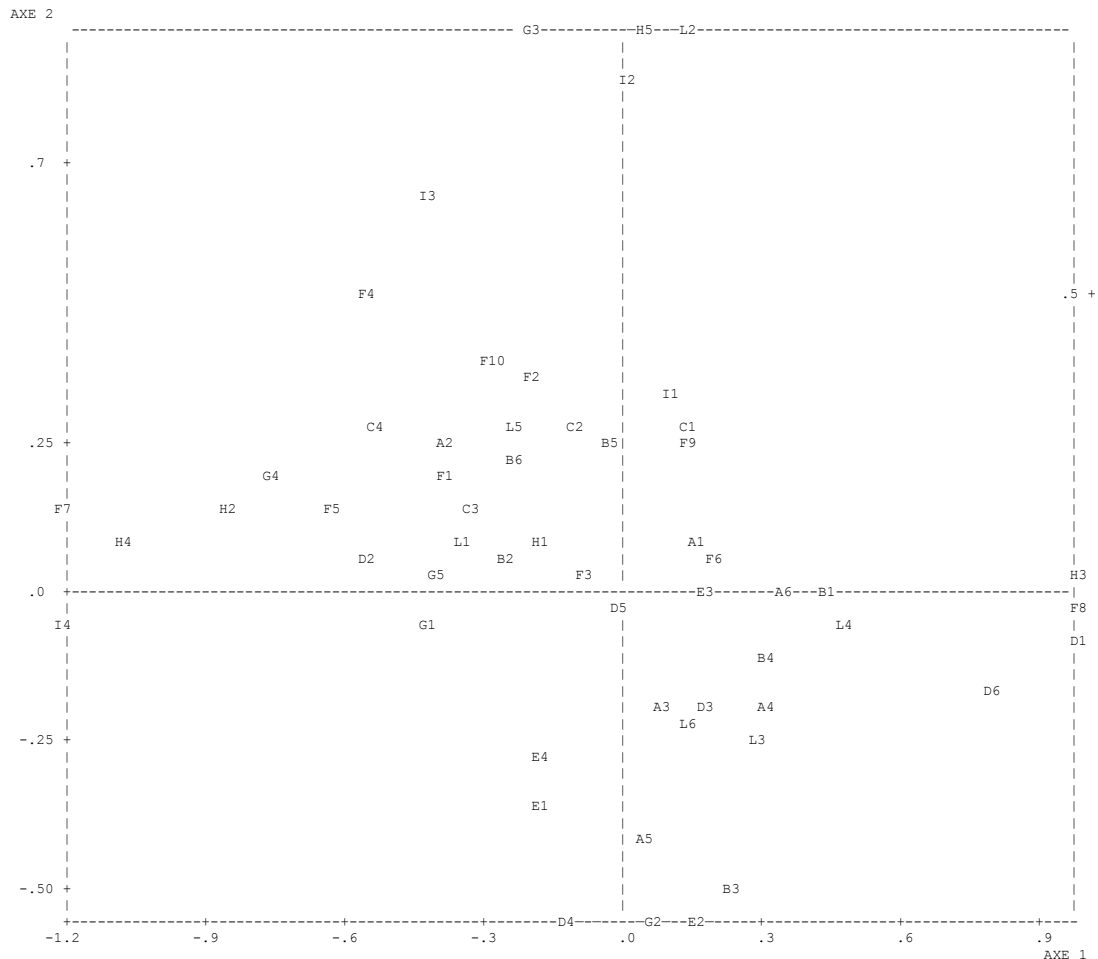
<sup>6</sup> L'anno di iscrizione non è necessariamente un buon indicatore dell'esperienza maturata negli studi universitari. Si è pertanto fatto ricorso, ai fini del presente lavoro, al numero di anni trascorsi dall'immatricolazione all'Ateneo viterbese. Tra gli intervistati, solo 2 provenivano da altre facoltà della stessa Università.

<sup>7</sup> Per l'analisi delle corrispondenze multiple è stato utilizzato il *package* SPAD versione 3.3.

<sup>8</sup> Benzécri (1979) propone di considerare quale quota di varianza spiegata da un asse quella definita dai soli assi significativi. Con questa rivalutazione, la capacità esplicativa del piano fattoriale è del 36,4%.

<sup>9</sup> Per una migliore leggibilità del grafico, sono state escluse le modalità negative.

**Figura 1.** Soluzione di analisi delle corrispondenze sui possibili supporti per gli studenti (variabili attive) e sulle caratteristiche degli studenti (v. illustrative)



**LEGENDA** A1: Presentare nella scuola superiore statistiche sull'occupazione dopo la laurea per ogni facoltà; A2: Presentare nella scuola superiore i legami tra corsi universitari e sbocchi professionali; A3: Formare i professori della scuola superiore a fare orientamento strategico; A4: Presentare nella scuola superiore l'organizzazione e le caratteristiche dei corsi universitari; A5: Pubblicizzare i servizi di cui lo studente può fruire nell'ateneo; A6: Migliorare e arricchire le informazioni contenute nel sito della facoltà e dell'ateneo; B1: Dare supporto agli studenti che intendono cambiare facoltà; B2: Istituire un servizio di orientamento in itinere, dalla triennale alla specialistica; B3: Pubblicizzare i servizi di cui lo studente può fruire in facoltà e nell'ateneo; B4: Creare uno sportello unico di informazioni/sostegno nell'organizzazione dell'attività di studio; B5: Creare gruppi di studenti che aiutino nella compilazione dei piani di studio; B6: Creare durante l'università contatti con aziende e neo-laureati; C1: Orientare alla formazione post-lauream e al lavoro; C2: Rendere disponibili seminari per la preparazione del CV e del colloquio di lavoro; C3: Dare consulenze individuali nella scelta di stage e/o tirocini; C4: Allegare alla domanda di laurea una mappa di enti che informano sul lavoro; D1: Creare una bacheca elettronica per scambi di informazioni tra studenti su alloggi, ecc.; D2: Aumentare i parcheggi per auto e moto; D3: Aumentare il numero di autobus negli orari di punta; D4: Creare un servizio di trasporto di collegamento tra le

varie facoltà; D5: Istituire una mensa/punto ristoro di facoltà; D6: Creare un ufficio gestito da studenti per trovare alloggio; E1: Organizzare incontri conviviali, soprattutto nei primi anni di corso; E2: Incentivare l'attività sportiva nell'università; E3: Creare uno spazio dedicato al relax e alla socializzazione; E4: Diffondere su Internet informazioni su feste studentesche, tornei, possibilità di aggregazione; F1: Istituire premi per laureati meritevoli; F2: Fare una carta dei diritti "sanitari" degli studenti, con precisi riferimenti ai servizi e ai costi; F3: Aumentare il numero massimo di pagine di stampa e di fotocopie a disposizione degli studenti; F4: Istituire un servizio di tutorato linguistico degli scritti (tesi, ecc.) di non-italiani; F5: Call center per avere risposta telefonica dalle segreterie; F6: Possibilità di gestire ogni pratica burocratica attraverso Internet, senza code in segreteria; F7: Far conoscere meglio le possibilità di ottenere borse di studio, riduzione delle tasse; F8: Promuovere l'e-learning; F9: Istituire un centro accreditato per il rilascio di certificazioni linguistiche; F10: Istituire un centro accreditato per il rilascio della patente informatica; G1: Imporre il silenzio nelle aule studio, sorvegliare le aule studio (non con studenti 150 ore); G2: Mettere a disposizione degli studenti spazi controllati per progetti extra-studio; G3: Aumentare gli spazi per biblioteche e aule; G4: Aumentare la capienza delle aule studio; G5: Aumentare gli spazi e prolungare gli orari di accesso all'aula informatica; H1: Aumentare la disponibilità di volumi della biblioteca di facoltà; H2: Dare la possibilità generalizzata di registrare le lezioni; H3: Spingere i professori a mettere il materiale didattico su Internet; H4: Stimolare i professori a fornire materiale didattico prima dello svolgimento della lezione; H5: Mettere in vendita appunti di lezioni corrette dai docenti; I1: Mettere a disposizione simulazioni e test per l'apprendimento dell'informatica di base; I2: Rendere i docenti disponibili a fare da tutor senior a studenti universitari; I3: Dare un ruolo alle associazioni studentesche nel tutoraggio junior, per informare gli studenti; I4: Mettere a disposizione simulazioni e test per l'apprendimento delle lingue straniere; L1: Migliorare il questionario e i criteri di rilevazione della valutazione dei corsi; L2: Imporre ai docenti la disponibilità a ricevere fuori orario, su appuntamento; L3: Creare scuole estive; L4: Organizzare gruppi studio con studenti degli anni superiori per ciascun corso di laurea; L5: Dare supporto nell'utilizzo del catalogo OPAC; L6: Fare in modo che la valutazione dei corsi porti a risultati tangibili.

Il primo asse dell'analisi delle corrispondenze contrappone pertanto:

- studenti-lavoratori e lavoratori-studenti che, avendo minori possibilità di frequentare le strutture universitarie, sono maggiormente interessati a servizi fruibili a distanza;
- studenti regolari che, frequentando assiduamente l'università, pongono l'accento sul miglioramento degli standard di servizi in larga misura già esistenti.

Il secondo asse fattoriale (verticale) pone in contrasto gli interventi di potenziamento delle strutture didattiche e di maggiore qualificazione dell'offerta formativa con attività di supporto alla socializzazione e all'uso del tempo extra-studio. Sul semiasse positivo, nella parte alta, si colloca innanzitutto la richiesta di aumento degli spazi per biblioteche e aule e poi la disponibilità (anche onerosa) di appunti di lezioni corrette dai docenti, la disponibilità dei docenti a fare da *tutor* senior a studenti universitari, la disponibilità dei docenti a ricevere fuori orario, su appuntamento.

Queste priorità stanno vicino alle seguenti variabili supplementari: provenienza dal liceo scientifico, voto di diploma di maturità più elevato, età regolare all'immatricolazione, tre-quattro anni di esperienza universitaria. Si tratta di studenti verosimilmente iscritti alla laurea specialistica, più direttamente interessati alla qualificazione dell'offerta didattico-formativa in termini di aule, biblioteche, rapporto con i docenti.

Sul semiasse negativo, si pongono quanti giudicano come prioritari interventi volti all'incentivazione dell'attività sportiva nell'università, la disponibilità di spazi controllati per progetti extra-studio, la creazione di un servizio di trasporto di collegamento tra le varie facoltà. Con riferimento alle variabili supplementari, si posizionano in questa parte dell'asse gli studenti domiciliati fuori Viterbo e quelli con voti alla maturità medio-alti (85-95 su 100) che si possono immaginare come studenti interessati a un modello di università tipo campus, capace di offrire servizi esistenziali e non solo didattici.

## 2.2 La differenziazione tra le priorità

Esiste una non trascurabile differenziazione nelle priorità tra le attività di supporto indicate dagli studenti. I punteggi degli studenti sui due fattori descritti nel Par. 2.1 sono stati analizzati per valutare l'esistenza di raggruppamenti mediante algoritmo aggregativo di Ward (Fabbris, 1997). L'algoritmo, di tipo gerarchico, mira a identificare gruppi di unità che sono distinti tra loro e internamente omogenei.

Ispezionando il dendrogramma e analizzando la devianza entro i gruppi a ciascun livello di aggregazione, si identificano cinque gruppi (Tab.1):

- Nel primo gruppo ricade il 15,4% degli studenti intervistati, caratterizzati dalla richiesta di servizi fruibili anche a distanza. Caratterizzano questo gruppo quanti considerano prioritario lo spingere i professori a mettere il materiale su internet (il 79,4% degli appartenenti al gruppo), la creazione di una bacheca elettronica per scambi di informazioni tra studenti (58,8%), la promozione dell'*e-learning* (47,1% a fronte del 20,4% rilevato per l'intero campione di rispondenti). Si tratta in larga misura di studenti provenienti dall'istituto tecnico commerciale (79,4%), che si sono iscritti più tardi all'università (l'82,4% dopo il compimento del 21° anno), che svolgono soprattutto un'attività lavorativa a tempo pieno (67,6%). In questa classe ricade circa la metà degli studenti che hanno dichiarato di svolgere un'attività lavorativa a tempo pieno e oltre un quinto di tutti quelli che svolgono un'attività lavorativa continuativa a tempo parziale.
- Il secondo gruppo raccoglie il 12,7% degli studenti. Pone l'accento (Tab. 2) sugli interventi mirati a rendere disponibili spazi controllati per progetti extra-studio (il 42,8%, a fronte dell'11,2% dell'intero campione), a incentivare l'attività sportiva (il 46,4% a fronte del 22,6% dell'intero campione), a pubblicizzare i servizi di cui lo studente può fruire (53,6%), alla creazione di un collegamento tra varie facoltà (57,1%). Con riferimento alle variabili strutturali vi è una presenza rilevante di studenti domiciliati fuori Viterbo (75%) e con un voto di diploma medio-alto 85-95 centesimi (46,4% a

fronte del 24,4% dell'intero campione). È il gruppo che presenta connotazioni strutturali meno precise, ma individua la popolazione studentesca interessata a un'università modello campus, dotata di servizi e strutture extra-didattiche.

**Tabella 1.** *Percentuale di caratteristiche distintive del Gruppo 1 di studenti*

		%	%
		gruppo	campione
PROMUOVERE E-LEARNING	SI	47,1	20,4
ETA' IMMATRICOLAZIONE	MAGGIORE UGUALE 21	82,4	30,3
CREARE BACHECA ELETTRONICA PER SCAMBI INFORMAZIONI	SI	58,8	31,7
DIPLOMA MATURITA'	TECN.COMMERCIALE	79,4	49,8
CONOSCERE MEGLIO POSSIBILITA' DI OTTENERE BORSE STUDIO, RIDUZIONE TASSE	NO	88,2	62,0
SPINGERE PROFESSORI A METTERE MATERIALE DIDATTICO SU INTERNET	SI	79,4	50,2
CREARE UN UFFICIO GESTITO DA STUDENTI PER TROVARE ALLOGGIO	SI	38,2	11,3
STIMOLARE PROFESSORI A FORNIRE MATERIALE DIDATTICO PRIMA DELLE LEZIONI	NO	91,2	76,0
ATTIVITA' LAVORATIVA SVOLTA	TEMPO PIENO	67,6	25,3

**Tabella 2.** *Percentuale di caratteristiche distintive del Gruppo 2*

		Gruppo	Campione
METTERE A DISPOSIZIONE STUDENTI SPAZI CONTROLLATI PER PROGETTI EXTRA-STUDIO	SI	42,8	12,2
ANNI ESPERIENZA UNIVERSITA' DELLA TUSCIA	1-2	53,6	29,9
INCENTIVARE ATTIVITA' SPORTIVA	SI	46,4	22,6
DOMICILIO DURANTE PERIODO LEZIONI	FUORI VT, PENDOLARE	75,0	57,9
AUMENTARE CAPIENZA AULE STUDIO	NO	82,1	67,9
PUBBLICIZZARE I SERVIZI DI CUI LO STUDENTE PUO' FRUIRE IN FACOLTA' E ATENEO	SI	53,6	27,1
CREARE SERVIZIO COLLEGAMENTO TRA VARIE FACOLTA'	SI	57,1	29,0
VOTO DIPLOMA MATURITA' (SU 100)	85-95	39,3	24,4

- Il terzo gruppo – composto dal 17,2% del campione – mostra, invece, una particolare attenzione al potenziamento e alla qualificazione dell'offerta didattica e formativa (Tab. 3). Risulta, infatti, caratterizzato da una quota significativamente superiore alla media di studenti che attribuiscono priorità all'aumento di biblioteche e aule (57,1%), a rendere i docenti disponibili a



fare da *tutor* senior a studenti universitari (65,8%), a imporre ai docenti la disponibilità a ricevere fuori orario (52,6%), alla possibilità di disporre di appunti di lezioni corretti dai docenti (28,9% a fronte dell'intero campione). Dal punto di vista strutturale, questo gruppo si caratterizza per la presenza di studenti immatricolati a 19-20 anni (92,1%), provenienti dal liceo scientifico (57,9%), residenti a Viterbo città (34,2%), che non svolge alcuna attività lavorativa (57,9%). È elevata la quota di studenti in corso e di iscritti alla laurea specialistica.

- Il quarto gruppo rappresenta il 22,2% degli intervistati. È caratterizzato da indicazioni di priorità per la qualità dell'offerta didattica ma, allo stesso tempo, per l'attenzione al futuro post-universitario e, in modo particolare, per i possibili sbocchi professionali (Tab. 4). Vi si rileva la presenza di quanti considerano prioritari interventi volti ad aumentare la capienza delle aule studio (57,1%), a stimolare i professori a fornire materiale didattico prima delle lezioni (42,9%), a conoscere meglio possibilità di ottenere borse studio e riduzione tasse (59,2%), a presentare nella scuola media superiore legami tra i corsi universitari e i possibili destini professionali (75,5%). Con riferimento alle variabili strutturali, è indicativa la presenza di provenienti da licei non scientifici (20,4%), con elevato voto alla maturità (55,1% con 96 centesimi e oltre), con 1-2 anni di esperienza all'università della Tuscia (67,3%), in corso (quasi il 90% non è fuori corso a fronte del 61,1% medio del campione). Si tratta dunque di iscritti ai primissimi anni di corso, regolari nei propri studi.

**Tabella 3.** *Percentuale di caratteristiche distintive del Gruppo 3*

		Gruppo campione	
RENDERE DOCENTI DISPONIBILI A FARE DA TUTOR SENIOR A STUDENTI UNIVERSITARI	SI	65,8	36,2
ETA' IMMATRICOLAZIONE	MINORE 21	92,1	69,7
AUMENTARE SPAZI PER BIBLIOTECHE E AULE	SI	57,1	38,0
DOMICILIO DURANTE PERIODO LEZIONI	VT, DOVE RISIEDE	34,2	18,6
AUMENTARE NUMERO AUTOBUS IN ORARI DI PUNTA	NO	92,1	80,5
IMPORRE AI DOCENTI LA DISPONIBILITA' A RICEVERE FUORI ORARIO, SU APPUNTAMENTO	SI	52,6	33,9
ATTIVITA' LAVORATIVA SVOLTA	NESSUNA	57,9	38,5
METTERE IN VENDITA APPUNTI DI LEZIONI CORRETTE DAI DOCENTI	SI	28,9	11,3
DIPLOMA MATURITA	LICEO SCIENTIFICO	57,9	27,1

**Tabella 4. Percentuale di caratteristiche distintive del Gruppo 4**

		Gruppo	campione
AUMENTARE CAPIENZA AULE STUDIO	SI	57,1	32,1
DIPLOMA MATURITA'	ALTRO LICEO	20,4	9,5
STIMOLARE PROFESSORI A FORNIRE MATERIALE DIDATTICO PRIMA DELLE LEZIONI	SI	42,9	24,0
ISCRITTO FUORI CORSO	NO	87,8	61,1
CREARE UNO SPAZIO DEDICATO AL RELAX E ALLA SOCIALIZZAZIONE	NO	71,4	52,5
CONOSCERE MEGLIO POSSIBILITA' DI OTTENERE BORSE STUDIO, RIDUZIONE TASSE	SI	59,2	38,0
ANNI DI ESPERIENZA ALL'ATENEO DI VITERBO	1-2	67,3	29,9
PRESENTARE NELLA SCUOLA SUPERIORE LEGAMI CORSI UNIV-SBOCCHI PROF.LI	SI	75,5	64,3
VOTO MATURITA' (SU 100)	96-100	55,1	27,6

**Tabella 5. Percentuale di caratteristiche distintive del Gruppo 5**

		gruppo	campione
CALL CENTER PER AVER RISPOSTA TELEFONICA DALLE SEGRETERIE	NO	87,5	64,3
DIPLOMA MATURITA'	ITIS, PROFLE	26,4	13,5
CREARE SPORTELLLO UNICO DI INFORMAZIONI/SOSTEGNO ORG.NE ATTIVITA' STUDIO	SI	83,3	69,2
PRESENTARE NELLA SCUOLA MEDIA SUPERIORE ORGANIZZ.NE E CARATT.CHE CORSI UNIV.	SI	68,1	48,9
AUMENTARE NUMERO AUTOBUS IN ORARI DI PUNTA	SI	34,7	19,5
DOMICILIO DURANTE PERIODO LEZIONI	FUORI VT, PENDOLARE	70,8	57,9
VOTO MATURITA' (SU 100)	60-74	40,3	27,1
RENDERE DOCENTI DISPONIBILI A FARE DA TUTOR SENIOR A STUDENTI UNIVERSITARI	NO	77,8	63,8
SESSO	MASCHIO	62,5	47,5
ETA' IMMATRICOLAZIONE	MAGGIORE UGUALE 21	40,3	30,3

- Il quinto gruppo – il più numeroso con il 32,6% del campione intervistato – raccoglie gli studenti che manifestano le maggiori difficoltà nell'inserimento e nello svolgimento del ciclo di studi universitari. In questo gruppo tende a

concentrarsi quel fenomeno di spaesamento percepito durante i *focus group* (Tab. 5). Questo gruppo si caratterizza per una quota significativa di studenti che hanno indicato come prioritarie attività di supporto quali la presentazione nella scuola superiore dell'organizzazione e le caratteristiche dei corsi universitari (68,1%), la creazione di uno sportello unico di sostegno nell'organizzazione dell'attività di studio (83,3%). Sembra intravedersi in questo gruppo una domanda di assistenza immediata, continua e allo stesso tempo personalizzata. A caratterizzare questo gruppo sono soprattutto i maschi (62,5%), domiciliati fuori Viterbo e fanno i pendolari tutti i giorni (70,8%), provenienti da istituti tecnici o professionali (26,4%), che hanno conseguito un voto più basso alla maturità (il 45,8% tra i 60 e i 74 centesimi).

È dunque evidente un'associazione tra le caratteristiche strutturali degli studenti e le priorità da questi attribuite ai vari servizi. La *cluster analysis* permette di individuare alcune priorità nei servizi da parte dei gruppi di studenti:

- il Gruppo 1, che tende a rappresentare l'area degli studenti lavoratori, indica come prioritari interventi tesi a potenziare/rendere disponibili servizi a distanza: *e-learning*, materiale didattico su internet, ecc;
- il Gruppo 2, nel quale si concentrano gli studenti, in massima parte pendolari, interessati a un ateneo stile campus, pone l'accento sulla creazione di servizi e strutture extra-didattiche: spazi per progetti extra-studio, attività sportiva, ecc.
- i Gruppi 3 e 4, che nel loro complesso individuano l'area degli studenti regolari, considerano prioritari interventi volti al miglioramento e potenziamento delle strutture didattiche e alla promozione di rapporti più interattivi con i docenti;
- il Gruppo 5, che raccoglie gli studenti "spaesati", quelli che più di altri sembrano manifestare difficoltà nell'inserimento e nello svolgimento degli studi universitari, valuta come prioritarie le attività di orientamento che li accompagnino e li guidino lungo l'intero percorso di studi universitari.

### **3. Figure professionali e competenze per uno sportello unico di sostegno didattico**

Nel seguito, ci si propone di rispondere all'interrogativo: *quali professionisti dell'orientamento devono essere presenti nello sportello unico di sostegno didattico?* Per rispondere a questa domanda si illustrano, prima di tutto, la metodologia utilizzata e i risultati ottenuti (Par. 3.1), poi le caratteristiche dei profili professionali dell'orientamento e le competenze ad esso associate (Par. 3.2).

### 3.1 L'indagine *Delphi*

Per scomporre i bisogni degli studenti della Facoltà di Economia della Tuscia, sono stati contattati due gruppi di testimoni privilegiati tramite una metodologia di tipo *Delphi*. I testimoni sono stati individuati all'interno della Facoltà di Economia dell'Università della Tuscia: a) docenti impegnati in attività di tutorato o di orientamento; b) studenti con particolare conoscenza della realtà universitaria, selezionati in primo luogo tra le rappresentanze studentesche. Le due categorie sono state scelte per la loro funzione all'interno dell'Ateneo, che prevede, sebbene con prospettive diverse, il contatto diretto e continuativo con le esigenze degli studenti, e nello specifico con quelle riferite alle problematiche legate allo sportello unico.

L'indagine *Delphi* è stata svolta somministrando ripetutamente un breve questionario ai due panel. Al termine del primo *round* le risposte fornite sono state sintetizzate in indici statistici che sono stati passati ai testimoni privilegiati per la compilazione del secondo *round*. Il processo è stato ripetuto finché si è formato un "consenso" intorno alle questioni indagate.

Il questionario è stato progettato con l'obiettivo di attivare uno sportello unico di informazioni e sostegno didattico. I quesiti sono stati improntati alle aree di attività delle figure professionali Isfol (Par. 3.2), nell'ipotesi che ad ogni area corrisponda una specifica "offerta" di servizio, cui corrisponde a sua volta una (maggiore o minore) "domanda" da parte dell'utente<sup>10</sup>. Sono state così definite le competenze più importanti per il servizio di orientamento didattico; attraverso le competenze, è stato individuato il fabbisogno professionale ("quali profili devono essere presenti nel servizio?") e formativo ("come posso colmare il gap tra le competenze già disponibili e quelle necessarie?") per l'attivazione del servizio. Nella Tab. 7 è riportato il dettaglio degli *item* utilizzati per l'indagine, suddivisi per area di attività e profilo professionale corrispondente.

I criteri seguiti nella definizione dei quesiti sono i seguenti: i) sono state incluse solo attività di tipo *front-end* che sono direttamente valutabili da chi usufruisce del servizio<sup>11</sup>; ii) sono state escluse domande sull'orientamento professionale, il *placement* e l'orientamento in ingresso, che rientrano in differenti tipologie di servizio orientativo; iii) si è assegnato un minore rilievo al profilo del consulente di orientamento, le cui competenze configurano un servizio di tipo

---

<sup>10</sup> La domanda rivolta agli intervistati era: "Che cosa reputa più importante, secondo voi, uno studente universitario in un servizio di informazione e sostegno didattico (voto da 1 a 10)?"

<sup>11</sup> Questa scelta, peraltro obbligata viste le caratteristiche dell'indagine, non implica una sottovalutazione delle attività di *back-office* e di coordinamento istituzionale necessarie per condurre un servizio come lo sportello unico. La definizione delle funzioni di *back-office* e delle relative professionalità e competenze va però demandata ad un'analisi organizzativa con caratteristiche e metodologie differenti da quella qui presentata.

specialistico, differente dallo sportello unico, e più vicino ad un vero e proprio servizio di tutorato, anche se alcune attività riferite a questo profilo sono state comunque elencate, con l'obiettivo di verificare se esistono i presupposti per una diversificazione dello sportello unico in una direzione più specialistica.

**Tabella 7.** Mappatura degli item per l'indagine sulle aree di attività (front-end) e i corrispondenti profili professionali Isfol

Bisogno	Area di attività (front-end)	Profilo Isfol
Ottenere ascolto	Accoglienza e assistenza alle persone	Operatore dell'informazione orientativa
Avere una migliore comprensione delle proprie esigenze		
Essere aiutato nella ricerca autonoma dell'informazione		
Ottenere informazioni che non si riesce a trovare da soli	Raccolta e gestione informazioni	
Essere addestrato nell'uso delle tecnologie a supporto della ricerca informativa		
Accedere a fonti d'informazione nuove o inaspettate		
Accedere a fonti e documenti ben organizzati e di facile consultazione	Partecipazione a reti di servizi dedicati	
Essere indirizzato verso i soggetti che detengono l'informazione rilevante per le proprie		
Essere messo in contatto con altri studenti con le stesse esigenze		
Confrontarsi con persone che conoscono molto bene l'istituzione universitaria	Prevenzione e recupero	
Essere messo in contatto con esperti o specialisti in grado di rispondere alle proprie		
Essere aiutato a risolvere conflitti o difficoltà di rapporti	Monitoraggio e assistenza	
Essere seguito nei principali momenti del corso di studi		
Ottenere suggerimenti o indicazioni utili per le decisioni da prendere	Tutorato	
Essere sostenuto di fronte a decisioni impegnative		
Essere aiutato a completare il percorso di studi		
Ottenere una valutazione delle proprie competenze e capacità	Counselling, educazione e prevenzione	Consulente di orientamento
Essere seguito in modo personalizzato e individuale		

I valori medi delle risposte sono rimasti sostanzialmente stabili tra i due *round* d'indagine, così come le posizioni assunte da ciascun *item* nella graduatoria dei punteggi medi. Tra i due *round* si è registrato un miglioramento modesto dell'indice di dispersione, e ciò sta ad indicare che gli intervistati avevano opinioni piuttosto consolidate sulla tematica indagata. Si è perciò esclusa la necessità di un terzo *round* d'indagine. Al tempo stesso le risposte offerte dalle due categorie paiono sostanzialmente differenziate. Il valore dell'indice di cograduazione di Spearman tra

graduatorie di *item* è rimasto su livelli relativamente bassi in entrambi i *round* (0,39 e 0,37 rispettivamente).

L'indagine ha consentito di individuare in modo preciso la gerarchia d'importanza delle professionalità e competenze per il servizio in questione. I risultati ottenuti possono così concorrere a definire una metodologia di "modellazione" del servizio che può essere replicata in altri contesti.

### **3.2 La professionalità necessaria per lo sportello unico**

Nella Tab. 8 sono riassunti i risultati dell'indagine *Delphi*, suddivisi tra le due tipologie di intervistati. Raggruppando gli *item* per area di attività, si ottengono due indicazioni convergenti: a) le attività di assistenza e accoglienza (e in particolare gli *item* "ottenere ascolto" e "avere una migliore comprensione delle proprie esigenze") sono ritenute importanti sia dagli studenti che dai docenti (per quanto più dai secondi che non dai primi); b) le attività riferite alla consulenza individuale sono giudicate poco importanti dagli uni come dagli altri. Più in generale, se si traccia una linea di demarcazione tra gli *item* riferiti ad attività di tipo informativo (ovvero quelli riferiti al profilo di operatore dell'informazione orientativa) e gli altri, emerge una convergenza di fondo che porta a sottolineare la maggiore importanza della dimensione informativa rispetto a quella consulenziale: tra i primi sono individuabili come "importanti" 6 *item* su 10 per i docenti e 7 su 10 per gli studenti; tra i secondi rispettivamente 3 e 2 *item* su 8.

Lo sportello unico di sostegno allo studio è stato indicato come prioritario da un'elevata quota di studenti universitari intervistati (69,2%). La proporzione di richiedenti è particolarmente elevata tra gli studenti più disagiati, condizione che in molti studi è stata rilevata<sup>12</sup> come significativamente esplicativa del rischio di abbandono degli studi universitari. Tale bisogno riguarda non tanto la semplificazione delle incombenze "burocratico-amministrativo", quanto piuttosto l'orientamento continuo anche sul piano della didattica.

Lo sportello unico di sostegno all'organizzazione degli studi può essere uno strumento idoneo a soddisfare la domanda di assistenza immediata, continua e personalizzata nel corso dell'intero ciclo di studi. Lo sportello deve essere impostato su un duplice piano, informativo e di accoglienza, da un lato, specialistico e consulenziale dall'altro, e assumere così una funzione accompagnatoria lungo l'intero percorso di studio (Marini, 2001).

Gli studenti individuano come importanti le attività riferite alla raccolta e gestione delle informazioni. Questo orientamento segnala l'esistenza di un *gap*

---

<sup>12</sup> Si possono consultare, tra gli altri, Delvecchio e d'Ovidio (2002; 2003), Porcu e Puggioni (2003), Tedesco (2002) e, per il contesto viterbese, Gorelli (2004).

informativo fortemente percepito dagli studenti. Anche i docenti individuano come importanti alcuni degli *item* inclusi in quest'area, e in particolare proprio quelli che individuano l'esigenza di colmare il divario informativo vissuto dagli studenti (“ottenere informazioni che non si riesce a trovare da soli”, “accedere a fonti e documenti ben organizzati e di facile consultazione”). Le due categorie di testimoni concordano inoltre sull'importanza di indirizzare verso “i soggetti che detengono l'informazione rilevante per le proprie esigenze”.

**Tabella 8.** *Punteggi medi e relativi scarti quadratici medi dei bisogni degli studenti riferiti allo "sportello unico di sostegno all'organizzazione dell'attività di studio" ottenuti con l'analisi Delphi*

Bisogni riferiti allo sportello unico	Docenti responsabili		Studenti	
	Media	s.q.m.	Media	s.q.m.
Ottenere ascolto	7,67	1,56	8,55	1,16
avere una migliore comprensione delle proprie esigenze	7,22	1,31	8,64	1,23
essere aiutato nella ricerca autonoma dell'informazione	6,56	1,77	7,91	1,16
Ottenere informazioni che non si riesce a trovare da soli	6,89	1,10	8,73	1,14
essere addestrato nell'uso delle tecnologie a supporto della ricerca informativa	5,44	2,01	8,64	1,61
accedere a fonti d'informazione nuove o inaspettate	6,44	1,83	8,82	0,94
accedere a fonti e documenti ben organizzati e di facile consultazione	7,11	1,45	9,09	0,67
essere indirizzato verso i soggetti che detengono l'informazione rilevante per le proprie esigenze	7,11	0,87	8,91	0,79
essere messo in contatto con altri studenti con le sue stesse esigenze	4,44	1,50	5,73	1,54
confrontarsi con persone che conoscono molto bene l'istituzione universitaria	6,78	1,81	7,73	1,21
essere messo in contatto con esperti o specialisti in grado di rispondere alle proprie esigenze	6,00	1,63	8,91	1,31
essere aiutato a risolvere conflitti o difficoltà di rapporti	5,11	1,97	7,18	2,08
essere seguito nei principali momenti del corso di studi	6,67	1,94	8,09	1,56
Ottenere suggerimenti o indicazioni utili per le decisioni da prendere	7,67	1,41	8,18	2,08
essere sostenuto di fronte a decisioni impegnative	6,44	2,17	8,09	2,71
essere aiutato a completare il percorso di studi	6,78	1,03	6,27	2,49
Ottenere una valutazione delle proprie competenze e capacità	5,89	1,91	7,55	1,83
essere seguito in modo personalizzato e individuale	6,22	2,30	6,09	1,93

Lo sportello unico dovrebbe prevalentemente informare, anche se le attività di tipo consulenziale non vanno trascurate. Gli studenti ritengono, infatti, importante anche “essere messi in contatto con esperti o specialisti in grado di rispondere alle proprie esigenze” e “ottenere suggerimenti o indicazioni utili per le decisioni da prendere”, attività che vanno oltre la dimensione informativa. I docenti assegnano addirittura la votazione più elevata alla seconda delle due attività e sottolineano l'importanza di un monitoraggio continuativo del percorso formativo (gli *item* sono:

“essere seguito nei principali momenti del corso di studi” e “essere aiutato a completare il percorso di studi”).

Gli *item* legati alle aree consulenziali sono quelli in cui si registra la maggiore divergenza di opinioni. Questo è vero in particolare per gli studenti, ma si verifica, sebbene in modo meno evidente, anche per i docenti. Dunque, anche per quegli *item* che presentano valori bassi, esiste una parte degli intervistati che ha dato valutazioni sensibilmente discostanti dalla media, ovvero per una parte, sebbene minoritaria, degli intervistati (e specialmente tra gli studenti), questi bisogni appaiono tutt'altro che secondari.

**Tabella 9.** *Profili professionali e attività/competenze specifiche per lo sportello unico, selezionate sulla base dell'analisi dei bisogni*

Profilo professionale	Area di attività (front-end)	Attività/competenze specifiche
Operatore dell'informazione orientativa	Accoglienza e assistenza alle persone	Offrire ascolto
		Aiutare gli studenti a formarsi una migliore comprensione delle proprie esigenze
	Raccolta e gestione informazioni	Offrire le informazioni che gli studenti non si riescono a trovare da soli
		Addestrare nell'uso delle tecnologie a supporto della ricerca informativa
		Offrire fonti d'informazione nuove o inaspettate
		Rendere accessibili fonti e documenti ben organizzati e di facile consultazione
	Partecipazione a reti di servizi dedicati	Indirizzare verso i soggetti che detengono l'informazione rilevante per le esigenze degli utenti
Dimostrare una conoscenza approfondita dell'università		
Tecnico dell'orientamento	Prevenzione e recupero disagio	Mettere gli studenti a contatto con esperti o specialisti in grado di rispondere alle loro esigenze
	Monitoraggio e assistenza	Seguire gli studenti nei principali momenti del corso di studi
		Dare suggerimenti o indicazioni utili per le decisioni da prendere
Tutorato	Aiutare a completare il percorso di studi	

Combinando gli *item* individuati come importanti da una e/o dall'altra tipologia di intervistati (assumendo cioè che le due categorie di testimoni abbiano in una qualche misura fornito informazioni complementari sui bisogni degli studenti), si ottengono i profili professionali impegnati nello sportello unico e le aree di attività prioritarie per il servizio, ovvero gli elementi del servizio stesso su cui gli operatori



dovranno principalmente concentrarsi. Questi elementi tendono implicitamente a definire le competenze specifiche che queste figure devono prioritariamente possedere (Tab. 9).

La *lifelong guidance* – ovvero il supporto orientativo nelle principali transizioni della carriera formativa e professionale – si affianca sempre più al *lifelong learning* come strumento di politica attiva per il lavoro, acquisendo un ruolo centrale all'interno delle politiche formative e occupazionali dei paesi europei. Nel Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente (Commissione Comunità Europee, 2000) si propone l'orientamento come servizio accessibile a tutti, permanente, decentrato e soprattutto olistico. Occorre, cioè, superare la distinzione tra orientamento scolastico e professionale e assegnare al servizio una dimensione proattiva, cercando e sollecitando attivamente i propri utenti, e una prospettiva sistemica, legata allo sviluppo della persona.

La necessità di una visione sistemica dell'orientamento è confermata dalle risposte degli studenti, i quali hanno posto l'accento sull'importanza di un supporto sia in ingresso sia durante e sia in uscita dal percorso universitario. Lo sportello unico deve quindi essere progettato come un momento di una più ampia costruzione di un sistema di orientamento universitario.

La centralità dell'orientamento nello sviluppo formativo e professionale dei giovani ha imposto l'esigenza di precisare meglio le professionalità degli operatori, superando una fase di eterogeneità che si è riflessa non solo nella strutturazione dei servizi, ma anche nella definizione dei profili, delle competenze e dei percorsi formativi (Rossi, 2003, Castelli, 2003). Di questa esigenza si è fatto carico l'Isfol, con un'articolata proposta di percorsi formativi basata su un'analisi dettagliata dei processi e delle competenze coinvolte (Grimaldi, 2003; Grimaldi e Avallone, 2005; Grimaldi e Del Cimmuto, 2006).

L'Isfol individua alcuni profili professionali per l'orientamento, utilizzabili in vari ambiti formativi (formazione e orientamento professionale, scuola, università). L'ipotesi alla base della tassonomia è la strutturazione del servizio di orientamento sui due livelli informativo-accoglitivo e specialistico-consulenziale, la cui necessità è stata sottolineata anche in ambito universitario (Marini, 2001). Ai livelli operativi si affianca un livello di analisi e progettazione delle politiche, che costituisce il presupposto necessario per l'attivazione di ogni servizio di orientamento e che richiede profili professionali e competenze specifiche. L'obiettivo finale della proposta è standardizzare i modi d'accesso alla professione definendo percorsi formativi per l'orientamento, con l'ambizione di consolidare e rafforzare quel processo di professionalizzazione spontaneo, frutto della crescita dei servizi orientativi, che soffre per la mancanza di standard comuni riconosciuti. Nel seguito, si descrivono le caratteristiche delle tre figure professionali operative individuate dalla tassonomia Isfol.

Operatore per l'informazione orientativa. È un “gestore dell'informazione” per il supporto decisionale degli individui nei loro momenti di transizione. A questo fine svolge un'attività di selezione, organizzazione e erogazione di risorse e documenti, di allestimento e organizzazione di sportelli informativi, di accoglienza e supporto nell'uso di tecnologie. Gli ambiti di attività specifici per questo profilo sono:

- accoglienza e assistenza (svolgimento di colloqui di accoglienza, organizzazione d'incontri d'informazione sull'uso delle risorse, supporto individuale alla ricerca, informazione sui servizi territoriali, strutturazione di aree di auto-informazione e consultazione autonoma);
- promozione e allestimento iniziative (organizzazione eventi, promozione del servizio, collegamento con i centri territoriali);
- raccolta di informazioni e gestione di sistemi di documentazione (ricerca di risorse territoriali, ricerca via rete, catalogazione);
- partecipazione attiva a reti di servizi dedicati (raccolta di informazioni su eventi).

Le competenze necessarie possono essere suddivise in tre aree: 1) competenze comunicativo-relazionali (capacità di creare un rapporto fiduciario, capacità di filtro, capacità di guidare l'utente nella raccolta d'informazioni); 2) competenze di gestione delle informazioni, con riferimento alla specifica sfera d'attività (capacità di personalizzare la risposta informativa, raccolta e aggiornamento informazioni specifiche); 3) competenze tecnologiche (gestione dei sistemi informativi, utilizzo degli strumenti informatici).

Tecnico dell'orientamento. È un esperto capace di monitorare i percorsi formativi e di transizione tra canali diversi per evitare comportamenti inefficaci che possono portare gli individui a fallire i propri obiettivi, imponendo alle istituzioni i relativi costi. Ad esempio, nel caso specifico dello sportello unico, il fallimento corrisponde al mancato completamento degli studi, e i costi imposti all'Ateneo corrispondono alla penalizzazione risultante in termini di distribuzione del FFO, oltre all'eventuale danno reputazionale determinato dalla dispersione, che può rendere meno probabile l'iscrizione dei futuri studenti, e specialmente di quelli migliori. Il tecnico dell'orientamento può essere definito come un facilitatore nelle situazioni di scelta. Nell'ambito universitario, svolge il monitoraggio dell'adeguatezza delle scelte effettuate e supporta la scelta di percorsi formativi personalizzati coerenti ed efficaci. La sua missione è dunque ridurre il rischio d'insuccesso formativo attraverso la prevenzione e il recupero delle scelte inefficaci. Le sue principali aree di attività sono:

- monitoraggio e assistenza (monitorare le fasi di passaggio; verificare l'efficacia del percorso formativo; progettare e monitorare percorsi individualizzati; identificare situazioni di disagio; attuare progetti di prevenzione dell'insuccesso);
- promozione di iniziative territoriali (promuovere iniziative d'incontro, eventi, ecc);

- prevenzione e recupero (monitorare percorsi conseguenti a scelte inadeguate; coinvolgere gli specialisti nei percorsi di aiuto; attivare percorsi formativi di recupero);
- tutorato e accompagnamento all'inserimento lavorativo (organizzazione di stage e tirocini; analisi della situazione occupazionale; monitoraggio della transizione tra formazione e mondo del lavoro, accompagnamento all'inserimento lavorativo).

Le competenze necessarie possono essere suddivise in tre aree: 1) competenze comunicativo- relazionali (capacità di ascolto, gestione di gruppi e discussioni, saper sviluppare lavoro in rete); 2) competenze di lettura del contesto e progettazione (analisi dei bisogni orientativi, progettazione e valutazione dei percorsi formativi/orientativi, organizzazione del *tutoring*, conoscenza delle opportunità territoriali); 3) competenze giuridiche, amministrative e informatiche.

Consulente di orientamento. È un consulente specialistico che attiva una relazione di aiuto nel supporto ai processi decisionali e uno specialista del *counseling* orientativo per la maturazione delle scelte, capace cioè di lavorare sulle persone, svolgendo in modo consapevole e sicuro un'attività educativa e preventiva. Le sue principali aree d'attività sono:

- *counselling* orientativo, formativo o professionale (progettazione e verifica di interventi su individui e gruppi; motivazione e conduzione di colloqui di orientamento; *assessment* delle risorse personali e professionali; analisi delle competenze; lettura interpretativa e definizione di un progetto formativo/professionale; valutazione dei processi di apprendimento);
- educazione e prevenzione (progettazione e conduzione d'interventi; consulenza alla persona; conduzione d'incontri; lettura dei processi comunicativi e delle dinamiche interpersonali; gestione della bassa autoefficacia e dell'indecisione; facilitazione e sviluppo dell'identità professionale);
- lavoro in rete (supporto e promozione della collaborazione, gestione dei conflitti e negoziazione, gestione del coinvolgimento delle reti relazionali);
- analisi dei problemi e trattamento di dati qualitativi e quantitativi (acquisizione e classificazione delle informazioni, analisi economica, psico-pedagogica e sociale, analisi statistiche, costruzione d'indagini).

Le competenze necessarie possono essere suddivise in tre aree: 1) comunicativo-relazionali (tecniche di gestione dei conflitti; competenze sui processi di comunicazione; gestione delle reti sociali e istituzionali, promozione delle scelte partecipative); 2) lettura del contesto, progettazione e coordinamento delle attività di orientamento (lettura e analisi dei bisogni, progettazione degli interventi consulenziali, analisi dei dati, costruzione dei materiali d'indagine); 3) processi di analisi dei problemi di apprendimento e di progettualità individuale (comprensione dei problemi del cliente, affrontare indecisione e problemi di scelta, dinamiche individuali e di gruppo, gestione processi di apprendimento).

La proposta formativa riferita a questi profili si articola in percorsi che possiedono caratteristiche comuni:

- nell'ambito dell'orientamento, si possono individuare due livelli formativi: il primo, di tipo più professionalizzante, riferibile principalmente al profilo di operatore dell'informazione e di tecnico dell'orientamento; il secondo che richiede la costruzione di adeguate competenze di base in ambito psicologico e socio-politico. Se nel primo caso le risorse necessarie alla copertura del profilo possono essere soddisfatte ricorrendo alla formazione professionale per riqualificare il personale attuale, nel secondo è necessario ricorrere a personale con una formazione specifica di livello universitario. Per esempio, per un servizio d'impronta informativo-consulenziale, centrato sui profili di operatore dell'informazione e di tecnico dell'orientamento, è appropriato un piano formativo basato sulla riqualificazione professionale del personale interno e/o sull'assunzione di nuovo personale formato in corsi professionalizzanti (corsi FP o master di I livello). Per un servizio d'impronta specialistico-consulenziale sarà invece necessario assumere personale con formazione specialistica (laurea, master di II livello e persino dottorato di ricerca);
- ferma restando la necessità di migliorare i percorsi formativi per l'orientamento, occorre soddisfare l'esigenza di riconoscimento professionale per chi già lavora nel settore, così come occorre progettare percorsi specifici di aggiornamento e riqualificazione per il personale che potrebbe essere coinvolto in attività di orientamento.

La ricerca Delphi ha indicato che le figure professionali coerenti con le attività possibili nello sportello unico sono l'operatore dell'informazione orientativa e il tecnico dell'orientamento, con il primo in una posizione pivotale. Ci sembra dunque che la ricerca abbia arricchito il quadro informativo basato sulla letteratura e riferito alla problematica generale dell'orientamento, individuando le figure professionali e le competenze effettivamente rilevanti per lo sportello unico. L'indagine ha altresì indicato che, per la definizione di un piano formativo orientato all'attivazione dello sportello unico, sono senz'altro da preferire percorsi formativi professionalizzanti mirati, rivolti al personale interno da ricollocare nello sportello o a neoassunti, piuttosto che una formazione universitaria di tipo specialistico.

Per quanto riguarda le competenze, questa figura deve prestare particolare attenzione alle attività di raccolta e gestione delle informazioni, colmando sia le lacune informative che la mancanza di competenze tecnico-informatiche degli studenti, ma al tempo stesso deve saper offrire un servizio di accoglienza capace di instaurare con loro una relazione di fiducia. Inoltre, deve essere capace di indirizzarli verso gli specialisti e le persone meglio informate sulle loro problematiche ed

esigenze, adempiendo così ad una funzione simile a quella che gli URP (uffici relazioni col pubblico) svolgono negli enti locali.

Dal punto di vista delle competenze generali, gli operatori dello sportello unico dovranno perciò essere capaci di coprire tutte e tre le aree di competenza che caratterizzano la figura professionale: comunicativo-relazionale (ovvero riferite alla capacità di attivare un ambiente accogliente e un clima positivo per l'utente), informativa (con riferimento alla capacità di produzione e gestione delle fonti e dei documenti) e tecnologica (con riferimento alla gestione dell'informazione multimediale e di rete e alla capacità di trasmettere alcune competenze di base agli utenti).

La presenza del tecnico per l'orientamento all'interno dello sportello unico è legata alla possibilità di instaurare una relazione continuativa con una parte degli utenti, principalmente orientata alla prevenzione della dispersione formativa. Il compito principale di questa figura è seguire, in modo non invasivo ma efficace, lo studente nei principali passaggi della carriera universitaria. Nei casi di maggiore difficoltà il tecnico dell'orientamento dovrà interfacciarsi con altre competenze e figure interne all'Ateneo per attivare una vera e propria azione di tutoraggio rivolta al completamento degli studi, ovvero per dare vita ad un'azione specifica di prevenzione della dispersione e dell'insuccesso formativo. Le sue mansioni esclusive ricadono dunque nell'area del monitoraggio e dell'assistenza, mentre i compiti nelle aree di prevenzione e recupero del disagio e di tutoraggio dovranno essere svolti in coordinamento con figure specializzate esterne rispetto allo sportello unico.

Per svolgere la funzione di tecnico di orientamento nel contesto dello sportello unico dovranno essere adeguatamente coperte le aree di competenza caratteristiche di questo profilo professionale: comunicativo-relazionale, di lettura del contesto e progettazione degli interventi, e le competenze di tipo specifico, riferite al mondo universitario, che ne assicurino una adeguata capacità di lettura e di intervento sui processi interni all'Ateneo.

## **5. Considerazioni conclusive**

L'indagine sugli studenti ha fornito rilevanti indicazioni sugli ambiti di intervento ritenuti prioritari dagli stessi utenti. L'analisi multivariata ha evidenziato che tali priorità, almeno nel contesto in esame, tendono a differenziarsi in relazione alle caratteristiche degli studenti. Il metodo statistico utilizzato ha permesso di caratterizzare ciascuna tipologia di studenti sia rispetto alle variabili di interesse (le priorità attribuite alle attività di supporto) sia rispetto alle variabili socio-demografiche. In tal modo, i risultati dell'analisi portano a individuare gli interventi

da realizzare dal lato dei servizi da definirsi in modo specifico per ciascuna tipologia. Sono state infine definite le figure professionali e le competenze loro associate, idonee ad offrire servizi a sostegno degli studenti.

Nel lavoro si propone la creazione di uno sportello unico di sostegno allo studio nella Facoltà di Economia dell'Università della Tuscia, strumento che pare idoneo a soddisfare la domanda, espressa dagli studenti, di assistenza immediata, continua e personalizzata nel corso dell'intero ciclo di studi. L'approfondimento, condotto attraverso la metodologia *Delphi*, ha offerto gli elementi essenziali per la progettazione dello sportello unico, attraverso la precisazione dei profili professionali coinvolti e delle relative competenze. Poiché i risultati dell'indagine sugli studenti hanno evidenziato l'importanza dell'orientamento in tutte le fasi della vita universitaria, si è ritenuto appropriato inserire il servizio di sportello unico nell'ambito della più generale problematica della costruzione di un completo servizio di orientamento universitario. Si è perciò attinto a tassonomie professionali già consolidate, che sono state utilizzate per definire i parametri dell'indagine. La metodologia proposta sembra peraltro arricchire gli strumenti già disponibili.

Scomponendo i bisogni, è stato possibile individuare due figure professionali da inserire nello sportello, l'operatore dell'informazione orientativa e il tecnico dell'orientamento, e i compiti che queste figure dovranno svolgere. Lo sportello unico risulta così definito come un servizio con caratteristiche specifiche, che offre servizi di tipo prevalentemente informativo, ma è allo stesso tempo capace di attivare percorsi di supporto e di aiuto orientati alla prevenzione della dispersione formativa.

La metodologia proposta ha consentito inoltre di "contestualizzare" i profili professionali dell'orientamento rispetto alle specifiche esigenze della realtà indagata. Il percorso di analisi appare presentare alcuni interessanti elementi di replicabilità, in particolare nella prospettiva di costruzione di un sistema complessivo di orientamento che abbracci tutte le fasi del ciclo di vita degli studenti, dalla scelta del percorso fino alla collocazione nel mondo del lavoro. L'analisi orientata ai bisogni costituisce, in questo senso, un elemento essenziale di un solido percorso di progettazione dei servizi, da sviluppare accanto ad altri elementi non meno essenziali (analisi organizzativa, *benchmarking* con esperienze precedenti, valutazione di efficienza ed efficacia).

## Riferimenti bibliografici

- BENZECRI J.P. (1979) Sur le calcul des taux d'inertie dans l'analyse d'un questionnaire, *Les Cahiers de l'Analyse des Données*, **4**: 377-378
- CASTELLI C. (2003) La formazione universitaria degli operatori d'orientamento: esperienze in corso. In: GRIMALDI A. (a cura di) *Profili professionali per l'orientamento: la proposta Isfol*, Franco Angeli, Milano: 178-106
- COMMISSIONE COMUNITA' EUROPEE (2000) *Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente*, Documento di lavoro dei servizi della Commissione, Bruxelles
- CORRAO S. (1999) Il focus group: una tecnica di rilevazione da ri-scoprire, *Sociologia e Ricerca Sociale*, **XX**, **60**: 94-106
- CORRAO S. (2000) *Il focus group*, Franco Angeli, Milano
- DELVECCHIO F., D'OVIDIO F. (2002) Le determinanti delle probabilità di laurea e di insuccesso negli studi universitari. In: PUGGIONI G. (a cura di) *Modelli e metodi per l'analisi di rischi sociali sanitari*, CLEUP, Padova: 71-90
- DELVECCHIO F., D'OVIDIO F. (2003) Lo studio dei successi e degli insuccessi universitari tramite analisi di segmentazione. In: FABBRIS L. (a cura di) *LAID OUT: scoprire i rischi con l'analisi di segmentazione*, CLEUP, Padova: 1-24
- FABBRIS L. (1997) *Statistica multivariata: Analisi esplorativa dei dati*, MacGraw-Hill, Milano
- FABBRIS L. (2008) Una ricerca sui servizi universitari innovativi per studenti e laureati. In: FABBRIS L., BOCCUZZO G., MARTINI M.C. (a cura di) *Competenze nei servizi avanzati per studenti universitari*, Cleup Ed., Padova (in stampa)
- GORELLI S. (2004) *Analisi dei percorsi universitari nell'Ateneo di Viterbo*, Dipartimento Studi Aziendali, Tecnologici e Quantitativi dell'Università della Tuscia, Working Paper n. 3.
- GRIMALDI A. (a cura di) (2003) *Profili professionali per l'orientamento: la proposta Isfol*, Franco Angeli, Milano
- GRIMALDI A., AVALLONE F. (2005) *Percorsi di orientamento. Indagine nazionale sulle buone pratiche*, Isfol editore, Roma.
- GRIMALDI A., DEL CIMMUTO A. (a cura di) (2006) *Funzioni, competenze, profili e percorsi formativi nell'orientamento. Un quaderno ad uso degli operatori*, ISFOL editore, Roma
- KRUEGER R.A. (1994) *Focus Groups. A Practical Guide for Applied Research*, Sage, Thousand Oaks
- MARINI F. (a cura di) (2001) *Dal dire al fare. Modelli e interventi di orientamento universitario*, CUEC, Cagliari

- PORCU M., PUGGIONI G. (2003) Laurea e abbandono universitario. Uno studio comparativo dei due eventi su un campione di immatricolati dell'Università di Cagliari. In: FABBRIS L. (a cura di) *LAID OUT: scoprire i rischi con l'analisi di segmentazione*, CLEUP, Padova: 25-40
- ROSSI A. (2003) Percorsi di formazione all'orientamento: l'offerta regionale e provinciale in Italia". In: GRIMALDI A. (a cura di) *Profili professionali per l'orientamento: la proposta Isfol*, Franco Angeli, Milano: 144-177
- TEDESCO N. (2002) *Analisi di segmentazione di una coorte di immatricolati dell'Università di Cagliari*. In: PUGGIONI G. (a cura di) *Modelli e metodi per l'analisi di rischi sociali sanitari*, CLEUP, Padova: 141-160

### ***The Creation of a Supporting Service of Study Activities for the Faculty of Economics, the University of Tuscia***

**Summary.** *This paper aims to outline the competencies of professionals required to provide services in support of university students. This work, which is based on input from students enrolled in the Faculty of Economics at the University of Tuscia, sets off from identification of the students' needs, moving through to defining possible support activities to meet these requirements. This study has been performed utilizing both correspondence and cluster analyses, which have demonstrated that the prioritization of requirements, at least in the ambit examined here, tend to differentiate according to the characteristics of individual students. Bearing in mind the policy objectives defined by the governing bodies of both Faculty and University, this work is focused on the identification of an Information Point in support of organizing the various activities related to following a course of studies. The survey was performed utilizing the Delphi methodology, and provided those elements essential to setting up an Information Point through outlining and defining the professional profiles concerned and their relative competencies.*

**Keywords.** *Correspondence analysis; Cluster analysis; Delphi Method; Professional competences.*