



FOCUS

Le azioni di orientamento in università e il dialogo con le aspettative degli studenti*

Roberta Bonelli

Phd student of experimental pedagogy | Department of Philosophy, Sociology, Pedagogy and Applied Psychology – FISPPA | University of Padua (Italy) | roberta.bonelli@studenti.unipd.it

Lorenza Da Re

Researcher of experimental pedagogy | Department of Philosophy, Sociology, Pedagogy and Applied Psychology – FISPPA | University of Padua (Italy) | lorenza.dare@unipd.it

University guidance and the dialogue with students' expectations

Abstract

Starting from a literature review, we explore the role of guidance and tutoring in higher education and their dialogue with university students' expectations. In the light of these considerations, we then analyse the experience of Formative Tutoring (FT), a guidance and tutoring program offered at the University of Padua, which supports first-year students to promote context adaptation, academic success and the development of their own educational and professional project, with a focus on guidance, development and educational accompaniment. In line with the stimuli proposed by the literature, an analysis of the expectations of the participants in the Program will be proposed, with the aim of reflecting on the alignment between these expectations, the actual offer of the program and the stimuli from the literature about guidance.

Keywords

university, guidance, expectations of university students, empowerment, educational accompaniment

A partire da una *literature review*, verrà approfondito il ruolo delle azioni di orientamento e tutorato nell'*Higher Education* e il loro dialogo con le aspettative degli studenti. Verrà quindi analizzata l'esperienza del Tutorato Formativo (TF), un programma di orientamento e tutorato, proposto presso l'Università di Padova, che supporta gli studenti favorendo l'adattamento al contesto, il successo accademico e la promozione del progetto formativo e professionale in ottica di accompagnamento, orientamento e sviluppo. Verrà poi presentata un'analisi delle aspettative dei partecipanti al TF, con il fine di riflettere sull'allineamento tra tali aspettative, l'offerta del Programma e le sollecitazioni provenienti dalla letteratura.

Parole chiave

università, orientamento, aspettative degli studenti universitari, empowerment, accompagnamento

* A Roberta Bonelli sono da attribuire i paragrafi 1, 4 e 5; a Lorenza Da Re i paragrafi 2 e 3. La "Discussione dei risultati e conclusione" (par. 6) è stata scritta congiuntamente dalle Autrici.

Ricevuto: 10-05-22

Accettato: 15-06-22

Pubblicato: 30-06-22

1. Il ruolo delle azioni di orientamento in università

Il termine orientamento rimanda a un concetto familiare e ricorrente nella vita di ognuno, ma connota anche una pratica formativa specifica in ambito universitario. In particolare, grazie ad importanti riforme degli ordinamenti scolastici e universitari, negli ultimi decenni è stata data un'attenzione particolare alla promozione di attività di orientamento dedicate agli studenti¹ (De Vincenzo, Patrizi, Mosca, 2019), ed è oggi molto raro non trovare iniziative di questo tipo in contesto accademico (Annovazzi et al., 2019).

Già nel 1970, durante il Congresso internazionale Unesco svoltosi a Bratislava, si è valorizzato l'importante ruolo dell'orientamento in ambito formativo. In particolare, in tale Raccomandazione conclusiva sul tema dell'orientamento, viene indicato che:

Orientare significa porre l'individuo in grado di prendere coscienza di sé e di progredire per l'adeguamento dei suoi studi e della sua professione alle mutevoli esigenze della vita, con il duplice obiettivo di contribuire al progresso della società e di raggiungere il pieno sviluppo della sua persona (Bratislava, 1970, in Varani, 2006, p. 18).

Nel 2008, la Risoluzione del Consiglio e dei rappresentanti dei governi degli Stati membri, intitolata "Integrare maggiormente l'orientamento permanente nelle strategie di apprendimento permanente", propone invece una definizione di orientamento

come processo continuo che mette in grado i cittadini di ogni età, nell'arco della vita, di identificare le proprie capacità, le proprie competenze e i propri interessi, prendere decisioni in materia di istruzione, formazione e occupazione nonché gestire i loro percorsi personali di vita nelle attività di istruzione e formazione, nel mondo professionale e in qualsiasi altro ambiente in cui è possibile acquisire e/o sfruttare tali capacità e competenze (p. C 319/4).

In queste prime definizioni ritroviamo un concetto di orientamento come pratica continua e rivolta a cittadini di ogni età e in diverse fasi della vita, che aiuta a prendere coscienza di sé e ad orientare le decisioni per il proprio percorso di sviluppo personale, ma anche formativo e professionale. Anche l'Accordo tra il Governo, le Regioni e gli Enti locali, concernente la definizione del sistema nazionale sull'orientamento permanente (2012), accoglie la prospettiva del Consiglio Europeo del 2008, e conferma l'orientamento come un:

processo volto a facilitare la conoscenza di sé, del contesto formativo, occupazionale, sociale, culturale ed economico di riferimento, delle strategie messe in atto per relazionarsi ed interagire con tali realtà, al fine di favorire la maturazione e lo sviluppo delle competenze necessarie per poter definire o ridefinire autonomamente obiettivi personali e professionali aderenti al contesto, elaborare o rielaborare un progetto di vita e di sostenere le scelte relative.

In questa definizione emergono nuovamente aspetti di conoscenza e consapevolezza personale e del contesto, nonché un riferimento all'orientamento come supporto allo sviluppo di competenze importanti per la persona in senso olistico e come aiuto nei processi di scelta.

Per quanto riguarda più nello specifico l'orientamento nell'*Higher Education*, in linea anche con quanto premesso finora, esso si connota in letteratura come una attività di accompagnamento costante e olistico, sicuramente fondamentale per chi si appresta a iniziare il proprio percorso universitario, ma di grande rilevanza anche *in itinere* e per un sostegno in fase di uscita (Annovazzi et al., 2019; Lucangeli et al., 2009; De Vincenzo, Patrizi, Mosca, 2019, De Vincenzo, 2021; Loiodice, Dato, 2017). Tali azioni orientative multilivello possono rispondere, fin dall'inizio del percorso, ad alcuni bisogni connessi all'esperienza accademica. In fase di orientamento in ingresso, ad esempio, gli Atenei possono mettere a disposizione materiale informativo col fine di far conoscere le opportunità e i percorsi formativi proposti. A tale scopo,

1 Per rendere più fluida l'esposizione, nel testo utilizzeremo il maschile plurale "studenti" come etichetta, ma intendiamo includere tutti i generi. Lo stesso per altre parole come "I tutor", "I docenti" e simili.

vengono attivati diversi canali (sito web, eventi, servizi di orientamento e tutorato, iniziative e incontri informativi...) (Lucangeli et al, 2009; Margottini, 2006), svolgendo così un ruolo di informazione, formazione, supporto e mediazione ancor prima che gli studenti inizino il loro percorso.

Il supporto in itinere è poi importante tanto quanto quello in ingresso: come descrive Sabrina Fagioli (2019, p. 59), “*Il servizio di orientamento in itinere si configura come un insieme di azioni di supporto e assistenza continuativi allo studente, che perdurano per tutta la vita accademica e che sono mirate principalmente a ridurre i rischi di insuccesso e contenere il fenomeno della dispersione studentesca*”. I servizi che svolgono azioni di orientamento durante il percorso universitario sono una risorsa riconosciuta per prevenire *drop-out* e insuccesso accademico, dinamiche connesse sia a problematiche personali che a difficoltà incontrate nel processo di apprendimento (De Vincenzo et al., 2019) e di integrazione nel contesto (Tinto, 2006). Anche in itinere ritroviamo la funzione informativa e formativa dell’orientamento, per contrastare eventuali criticità legate alla mancanza o scarsità di informazioni di qualità, il che potrebbe impedire di gestire la propria esperienza universitaria con le giuste risorse (Eleyan, Eleyan, 2011). Se non supportati, gli studenti possono avere infatti difficoltà a orientarsi tra l’ingente mole di informazione da ottenere e tra le responsabilità da ottemperare, e complesso può rivelarsi anche identificare le fonti più adeguate e imparziali da consultare in un sistema altamente complesso (Fabbris et al., 2009). Come sostengono Eleyan e Eleyan (2011):

The first year students who just pass the school period and commence their higher education face many problems. These problems are related to lack of information gained and planning to take an appropriate and accurate decision to decide which major to follow.” (p. 1).

L’aver informazioni di qualità, corrette e complete, da fonti attendibili, e saperle gestire per supportare le proprie scelte, è uno dei bisogni di orientamento principali di chi si iscrive all’università, sia in ingresso che *in itinere*, in quanto permette di scegliere e vivere con più cognizione ed efficacia il proprio percorso, orientandosi con consapevolezza nel contesto. Un ulteriore bisogno a cui le azioni di orientamento possono rispondere *in itinere* è quello di avere riscontro e supporto rispetto ai propri dubbi, domande e difficoltà. Le incertezze possono riguardare molte tematiche: le scelte effettuate o da effettuare, il corso di studi, le procedure amministrative, gli esami da seguire e gli esami a scelta, la possibilità di conciliare la formazione con eventuali attività esterne, lavoro, stage, ecc. (Fabbris et al., 2009): le azioni di orientamento possono aiutare a trovare risposta a eventuali dubbi o indirizzare verso le giuste fonti e servizi.

Per quanto riguarda infine l’orientamento in uscita, possono essere realizzate azioni di sostegno alla transizione al mondo professionale supportando la definizione di progetti professionali o promuovendo esperienze di tirocinio e di stage (De Vincenzo et al, 2019; Lucangeli et al, 2009). Questo risponde ai bisogni degli studenti in uscita rispetto alla consapevolezza sulle diverse opportunità (De Vincenzo et al, 2019).

Oltre alla “continuità” nel tempo (in ingresso, *in itinere* e in uscita) delle azioni orientative in università, va ricordato poi in generale che ogni studente presenta delle peculiarità singolari e inedite, ed “è portatore di una storia formativa originale che si è strutturata e sedimentata lungo tutto il percorso scolastico precedente e che entrerà in gioco in modo sensibile, benché spesso non evidente, con l’avvio del percorso di studi universitario” (Annovazzi et al., 2019, p. 203). È importante quindi ricordare anche il carattere personalizzato delle azioni orientative, che devono tenere conto anche della specificità dei destinatari: l’informazione orientativa aiuta infatti a unire le caratteristiche singolari della persona con il contesto ambientale, sociale e culturale in cui è inserita (Bertagna e Puricelli, 2008). Va ricordato infine che, nel percorso di orientamento, gli studenti devono essere protagonisti attivi, in una visione di orientamento come processo di riflessione e co-costruzione in cui lo studente ha un ruolo da protagonista e non solo marginale o passivo (Annovazzi et al., 2019; De Vincenzo et al., 2019).

Riassumendo, nell’accezione qui proposta, si sta parlando di un orientamento universitario non solo come mera azione informativa ma come risorsa *formativa* importante, che può accompagnare lo studente lungo tutto il suo percorso di studi promuovendo la consapevolezza di sé e del contesto attraverso un ruolo attivo (Annovazzi et al., 2019).

A livello operativo, “*L’orientamento comprende attività individuali o collettive di informazione, di consulenza, di bilancio di competenze, di accompagnamento e di insegnamento delle competenze necessarie per assu-*

mere decisioni e gestire la carriera.” (Consiglio e dei rappresentanti dei governi degli Stati membri, 2008, pag.: C319/4). Si tratta quindi di azioni molto eterogenee, che implicano il coinvolgimento di diverse figure e professionalità e la collaborazione con altri servizi (Annovazzi et al., 2019; Lucangeli et al., 2009).

Tra le diverse opportunità orientative, è di nostro interesse ricordare il ruolo importante delle azioni di tutorato (Berta et al., 2009; Gemma, 2010; Felice, 2005). Infatti, come indicato nella Legge n. 341 del 19 novembre 1990 “Riforma degli ordinamenti didattici universitari”, che istituzionalizza la figura del tutor universitario,

Il tutorato è finalizzato ad orientare ed assistere gli studenti lungo tutto il corso degli studi, a renderli attivamente partecipi del processo formativo, a rimuovere gli ostacoli ad una proficua frequenza dei corsi, anche attraverso iniziative rapportate alle necessità, alle attitudini ed alle esigenze dei singoli. (Art 13).

Questa definizione di tutorato rientra pienamente nelle caratteristiche delle azioni orientative finora presentate, e sarà un’utile premessa per le riflessioni successive.

Va ricordato infine che orientamento e tutorato sono dinamiche “vive” all’interno delle istituzioni e si modificano con essa, riflettendo costantemente sui propri processi e mutando nel corso del tempo. Pur non essendoci ancora molte evidenze in letteratura, è d’obbligo, in tempi post-pandemici come quelli attuali, riflettere sul ruolo importante che i programmi di supporto come quelli descritti possono avere nel dare sostegno agli studenti, mettendosi però anche contemporaneamente in gioco per riprogettare la propria proposta al fine di continuare a proporre interventi efficaci. In particolare, a livello operativo, la pandemia ha richiesto nuove modalità di interazione, soprattutto per i servizi che erogavano le proprie prestazioni in presenza, nonché una riflessione rispetto a nuovi possibili bisogni degli studenti in tempo di emergenza sanitaria, che potrebbero non essere gli stessi (Aresi et al., 2020). Questo ha portato a pratiche di riprogettazione anche all’interno dei servizi di orientamento e tutorato, e all’utilizzo di metodi e tecniche nuovi (Passalacqua, Zuccoli, 2021; Di Vita, 2021; Aznam et al, 2021; Dato et al., 2020).

2. Le aspettative degli studenti universitari: verso un allineamento costruttivo con i servizi offerti

Non è infrequente trovare in letteratura riflessioni sui bisogni degli studenti e sui servizi e le opportunità che l’istituzione universitaria mette a disposizione per rispondere ad essi. Un numero minore di studi si è invece concentrato sulle *aspettative* degli studenti verso il loro percorso, e su come i servizi di supporto, compresi quelli che si occupano di orientamento e tutorato, possono dialogare con tali aspettative. In particolare, l’ampia letteratura sulla transizione educativa sottolinea un significativo disallineamento tra le aspettative degli studenti in entrata e le esperienze reali della vita universitaria (Nelson et al., 2008).

Un approfondimento su questo aspetto è giustificabile considerando innanzitutto l’intrinseca connessione tra le aspettative, molto diverse da persona a persona, e l’esito dell’esperienza formativa sotto diversi punti di vista, soprattutto al primo anno (Pithers, Holland, 2007; Alderson et al., 2014; Nelson et al., 2008). Si ritiene infatti che le aspettative degli studenti e la loro realizzazione abbiano un effetto significativo sul successo della transizione educativa all’università (Nelson et al., 2008): l’allineamento positivo o negativo tra aspettative personali ed esperienza effettiva, soprattutto in una fase iniziale, può avere infatti un’influenza tangibile su molte dinamiche connesse al percorso, come *l’engagement*, la motivazione, la *retention* e, in generale, la soddisfazione degli studenti verso la propria esperienza accademica (Appleton-Knapp, Krentler, 2006). Essendo le aspettative parte integrante dell’esperienza universitaria, e consapevoli che un disallineamento tra aspettative e realtà può portare a un vissuto accademico negativo, una consapevolezza maggiore su questi aspetti può essere d’aiuto alle istituzioni per dare risposte più appropriate in termini di servizi di supporto (Appleton-Knapp, Krentler, 2006).

A livello operativo, un miglior allineamento tra aspettative ed esperienza effettiva degli studenti può essere facilitato in due direzioni:

- fornendo informazioni efficaci volte a far conoscere bene l’oggetto verso cui si possono creare le aspettative (l’università, ma anche un progetto, un servizio, etc.): questo permette che i fruitori generino aspettative consapevoli e più corrispondenti alla realtà, evitando quelle irrealistiche;

- cambiando alcune azioni proposte dall’istituzione (o dal progetto, o dal servizio, etc.) al fine di soddisfare meglio le esigenze e aspettative dei fruitori.

Entrambe queste azioni possono essere implementate solo attraverso un dialogo continuo tra le parti (Crisp et al., 2014). Va comunque sottolineato che un mancato allineamento tra le aspettative degli studenti e l’esperienza universitaria non è sempre dannoso, e può anzi essere una sfida per lo studente, da affrontare in senso propositivo. Inoltre, nel cercare di incontrare le aspettative degli studenti, l’istituzione non deve mai venir meno ai propri obiettivi e *vision*: cercare di soddisfare le aspettative e richieste a tutti i costi può distorcere gli scopi più fondamentali dell’istruzione superiore (Nelson et al., 2008). In ogni caso, l’allineamento tra aspettative degli studenti e realtà è comunque un obiettivo verso cui tendere, e le iniziative di orientamento e tutorato hanno un ruolo primario nell’aiutare a superare il “*mismatch*” tra il sapere pre-universitario e il contesto accademico reale, aiutando anche un riallineamento tra il bagaglio di conoscenze pregresso e tra quanto richiesto nel corso di studi prescelto (De Vincenzo et al., 2019).

3. Una risposta dell’Ateneo di Padova ai bisogni di orientamento degli studenti universitari in entrata: il Programma Tutorato Formativo

Al fine di rispondere alle necessità di orientamento degli studenti universitari, favorendo la *student retention* e il successo accademico, molte istituzioni propongono dei programmi di supporto specifici. Nel complesso quadro dell’educazione superiore, ogni singola istituzione ha infatti il compito di offrire un insieme qualificato e coordinato di servizi e risorse a supporto dei bisogni degli studenti (Fabbris et al., 2009), compresi i bisogni di orientamento.

Anche l’Università di Padova ha introdotto diverse opportunità e servizi di orientamento e tutorato fruibili a seconda delle necessità. Una tra le molteplici risorse offerte in quest’ambito è il Tutorato Formativo (abbreviato TF)² (Da Re, 2017), un programma di attività e incontri arrivato alla sua ottava edizione e proposto nel 2021-22 agli iscritti al primo anno di diciotto Corsi di Studio (CdS) triennali dell’Ateneo di Padova. Il programma, che si colloca all’interno delle iniziative di orientamento e tutorato, nasce dalla personalizzazione di un’esperienza spagnola chiamata *Tutoría Formativa de Carrera* (Álvarez, 2002), e in questa forma è attualmente presente in Italia soltanto presso l’Ateneo di Padova. Il programma ha l’obiettivo di fornire un supporto alle matricole per agevolare la transizione all’università, favorendo l’inclusione al contesto universitario attraverso il potenziamento di alcune competenze trasversali particolarmente utili per il percorso accademico. Questo permette di accompagnare chi studia nella progettazione e definizione del proprio progetto formativo e professionale (Romero, 2004) e nel processo di *decision making*, aspetti come abbiamo visto propri delle attività di orientamento per gli studenti e fondamentali per lo sviluppo della persona. Il percorso prevede un incontro settimanale di circa un’ora, nel primo e nel secondo semestre (per una media di circa 12 incontri l’anno), e affronta diverse tematiche avvalendosi del contributo di molteplici figure tutoriali. Vengono nello specifico approfondite le funzioni di alcuni Servizi dell’Università (come biblioteche, segreterie, servizio Erasmus, etc.) con il Tutorato dei Servizi, che vede la partecipazione di esperti di un determinato ufficio in incontri che si tengono in plenaria. Vengono poi proposte attività formative in piccoli gruppi di studenti dello stesso CdS con la mediazione di Tutor Studenti (studenti di anni successivi al primo, iscritti allo stesso CdS) e Tutor Docenti (insegnanti del CdS). Nello specifico, le attività sono volte a potenziare alcune competenze trasversali particolarmente utili per il singolo contesto: in Fig.1 vengono riassunti gli obiettivi del progetto e le competenze trasversali che il programma si propone di valorizzare.

2 <https://www.unipd.it/tutorato-formativo>

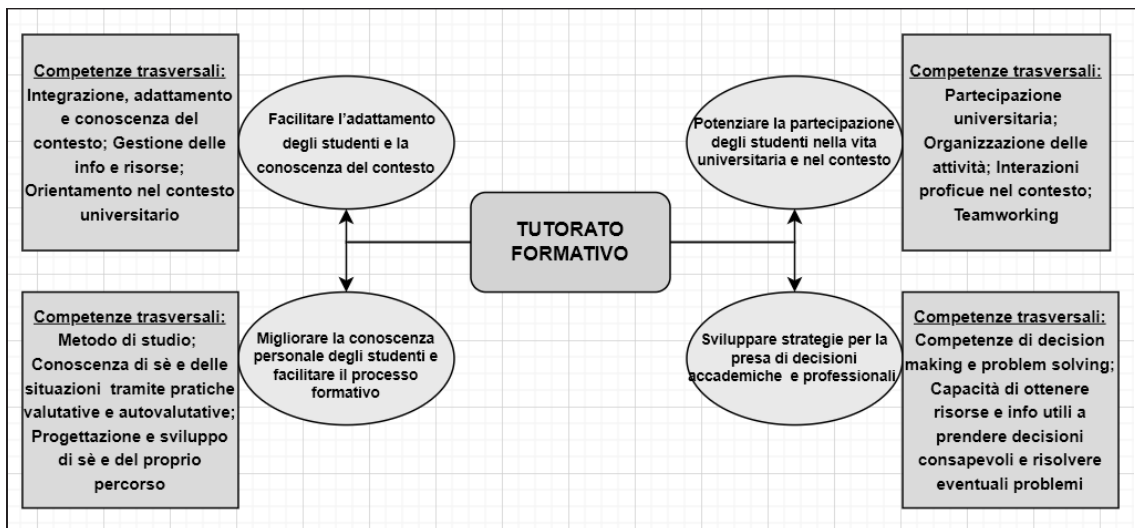


Figura 1: Obiettivi del TF e competenze promosse

Come è possibile notare, il programma cerca di rispondere a molti dei bisogni di orientamento che abbiamo approfondito nel paragrafo precedente, lavorando su aspetti di conoscenza personale e del contesto, sul processo decisionale, sulla partecipazione e relazione, sulla valorizzazione della conoscenza di sé e sulla promozione del successo formativo. Il programma risulta peculiare rispetto ad altri servizi di orientamento e tutorato perché opera in un'ottica preventiva e proattiva (Lent, Brown, 2006): non si configura cioè come una risorsa a cui accedere solo dopo l'insorgenza di un problema o necessità, o soltanto "al bisogno" quando si riscontrano difficoltà, ma propone un percorso di molteplici attività incontri che affronta tematiche e approfondimenti utili in generale per tutti gli studenti, cercando di fornire preventivamente strumenti per il successo accademico e prevenendo i fattori che possono influire negativamente sul percorso.

4. Le aspettative degli studenti partecipanti al Tutorato Formativo

Il Programma Tutorato Formativo accompagna le proprie attività con diversi strumenti di monitoraggio, valutazione e ricerca, che coinvolgono sia le figure tutoriali che gli studenti partecipanti. Attraverso gli strumenti valutativi proposti, sono stati negli anni monitorati partecipazione, efficacia del programma (anche dopo la fine del percorso), impatto formativo e soddisfazione delle parti in gioco, e sono state costantemente ascoltate le esperienze dei partecipanti, in ottica migliorativa per la riprogettazione annuale degli interventi³.

In particolare, a inizio percorso viene proposto un questionario in modalità CAWI a tutti i partecipanti volto a approfondire la posizione degli studenti su diverse tematiche, prima che essi inizino il proprio percorso formativo nel TF. Il questionario propone una serie di item di autovalutazione, a risposta chiusa, su diverse competenze trasversali (es: attività di studio, organizzazione, *problem solving* etc), a cui è possibile rispondere secondo una scala 1-4. È presente, infine, una domanda a risposta aperta, che conclude la compilazione. In particolare, in questa sede si vogliono analizzare gli esiti rispetto a tale domanda aperta proposta a fine indagine, che chiede "Cosa ti aspetti dal Tutorato Formativo?", con un focus di analisi sulle aspettative legate alle funzioni di orientamento e tutorato del programma.

Come abbiamo visto, conoscere le aspettative dei fruitori di un "servizio" (in questo caso di un programma di orientamento e tutorato) è molto importante per conoscere meglio chi partecipa e per favorire un allineamento tra la proposta del programma e le aspettative dei suoi partecipanti. Infatti, dal punto di vista di chi propone le attività, essere consapevoli circa le aspettative degli studenti aiuta a capire meglio

3 Per approfondimenti sull'impianto valutativo si veda Clerici et al, 2019.

lo “spirito” con cui essi si avvicinano al percorso in esame: se le aspettative prima di iniziare il Tutorato Formativo sono molto diverse da quello che il Programma propone, è necessario rivedere le operazioni di informazione legate a tale opportunità, in quanto sono state create aspettative erranee, il che può danneggiare sia le azioni orientative proposte, sia chi prende parte alle attività. Inoltre, conoscere le aspettative dei partecipanti può generare spunti riflessivi in generale per migliorare quanto offerto.

Le domande che hanno guidato l'azione di ricerca qui presentata si sono focalizzate soprattutto sulle aspettative legate ad azioni di orientamento, e possono essere riassunte come segue:

- i) Quali sono le aspettative, legate nello specifico ad azioni di orientamento, degli studenti che partecipano al Tutorato Formativo?
- ii) Con quali funzioni delle azioni di orientamento presenti in letteratura sono allineate tali aspettative?
- iii) Con quali delle sue attività il TF è in grado di accogliere queste aspettative?

Per rispondere alle domande sopra presentate sono state analizzate le 669 risposte alla domanda “Cosa ti aspetti dal Tutorato Formativo?” date dagli studenti partecipanti all'edizione 2020-2021, nel mese di ottobre 2020. Gli studenti erano iscritti al primo anno di corso e appartenevano a 12 Corsi di Studio (CdS) dell'Ateneo di Padova (Fig. 2).

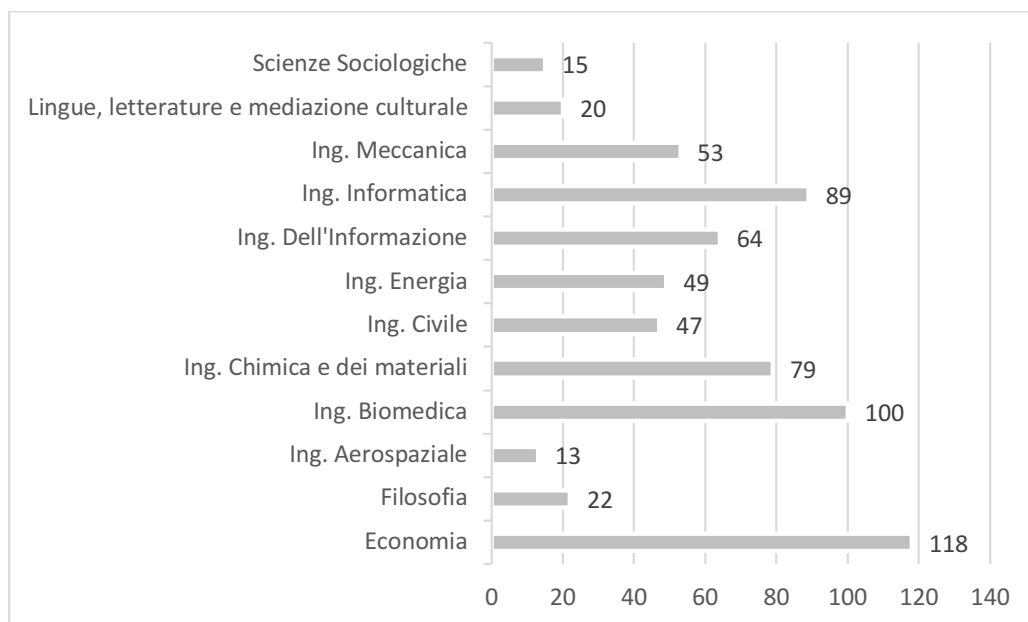


Figura 2. Distribuzione assoluta dei rispondenti in base al CdL di appartenenza

Le risposte sono state analizzate mediante sistematizzazione dei dati (Semeraro, 2011), utilizzando il software ATLAS.ti. In particolare, l'analisi dei contenuti ha seguito il seguente processo:

- 1) Estrazione delle 669 risposte
- 2) Codificazione: per ciascuna risposta sono stati evinti uno o più nuclei di significato, con attenzione nello specifico a elementi legati a esigenze e aspettative di orientamento. A tali nuclei sono stati associati dei codici (delle “etichette”) per via inferenziale, che ne riassumessero i contenuti. A una stessa frase possono anche essere stati associati più codici qualora uno solo non bastasse a descrivere tutti i nuclei tematici presenti. La scelta dei codici è fatta dai ricercatori, non ha carattere oggettivo ma si è cercato di trovare le etichette più fedeli possibili ai nuclei di significato presenti nelle risposte, in linea con gli obiettivi della ricerca. La codificazione è avvenuta in duplice direzione: sia cercando aspetti coerenti con la letteratura sopra presentata in merito alle funzioni dell'orientamento e alle aspettative degli studenti universitari (approccio *top down*), sia valorizzando aspetti peculiari emersi nelle risposte, anche non frequenti in letteratura (approccio *bottom up*).

- 5) Si è proceduto poi ad *aggregare* i codici creati, dividendoli in macro-tematiche (gruppi di codici in ATLAS.ti), includendo quindi ogni codice in un altro codice dal significato più ampio. Un singolo codice può essere talvolta presente in diversi gruppi. I gruppi sono stati creati dai ricercatori seguendo la logica di inclusione (il codice individuato è una parte di un altro codice dal significato più ampio);
- 6) Per ogni gruppo sono state poi rese evidenti le possibili “relazione tra codici” attraverso la creazione di *networks* in ATLAS.ti. Un *network* può, per esempio, identificare relazioni tra codici come “*Essere parte di...*”; “*Essere in contraddizione con...*”; “*Essere connesso con...*”, il che permette di visualizzare eventuali relazioni tra le risposte ottenute.
- 7) Per ogni macro-tema, sono state poi fatte riflessioni sui *nuclei tematici più frequenti*, indicando quali sono, quanto spesso sono emersi e includendo anche alcune *citazioni letterali*.

Vi è da precisare che la rappresentazione dei dati ha cercato di rendere i risultati il più comprensibili possibile attraverso l'utilizzo di *network*, tabelle, e citazioni. Tuttavia, va ricordato che gli aspetti emersi sono molto complessi e interrelati, e la presentazione in macrocategorie è arbitraria e funzionale alla riflessione e alla rappresentazione, ma si tratta sempre di aspetti fortemente interagenti e non settorializzati.

5. Risultati

In linea con l'obiettivo di questo articolo, vengono qui presentate le aspettative dei partecipanti al Tutorato Formativo 2020/21 legate soprattutto a funzioni di orientamento e tutorato.

In particolare, le risposte 669 risposte hanno toccato le seguenti macro-aree:

- Aspettative di ottenere conoscenze e informazioni utili;
- Aspettative di orientamento specifico;
- Aspettative di supporto personale.

Tali nuclei tematici sono coerenti con le funzioni dell'orientamento universitario presentate in letteratura, che, come ricordiamo, propongono un ruolo dell'orientamento sia come strumento informativo che come azione formativa di supporto e guida nel processo di scelta e di sviluppo della persona.

Vediamo di seguito nello specifico le riflessioni emerse su ogni nucleo tematico.

5.1 *Aspettative di ottenere conoscenze e informazioni utili*

Come rappresentato nel network in Fig. 3, alcuni studenti si aspettano, partecipando al Tutorato Formativo, di potenziare aspetti di conoscenza e informazione che possono impattare sul proprio percorso. Oltre a informazioni utili sul funzionamento del “mondo universitario” in generale, ci si aspetta di ottenere anche conoscenze più specifiche, ad esempio sapere come affrontare il proprio percorso, conoscere i servizi, le risorse del contesto, nonché le opportunità, le procedure e il funzionamento del proprio CdS (Fig.3).

Ricordiamo che tali aspettative sono coerenti con la funzione informativa dell'orientamento, e rispondono ad uno dei bisogni evidenziati in letteratura: infatti, la mancanza di informazioni valide, o di fonti attendibili a cui fare riferimento, può rivelarsi un ostacolo di particolare rilevanza per l'esperienza degli studenti (Eleyan, Eleyan, 2011).

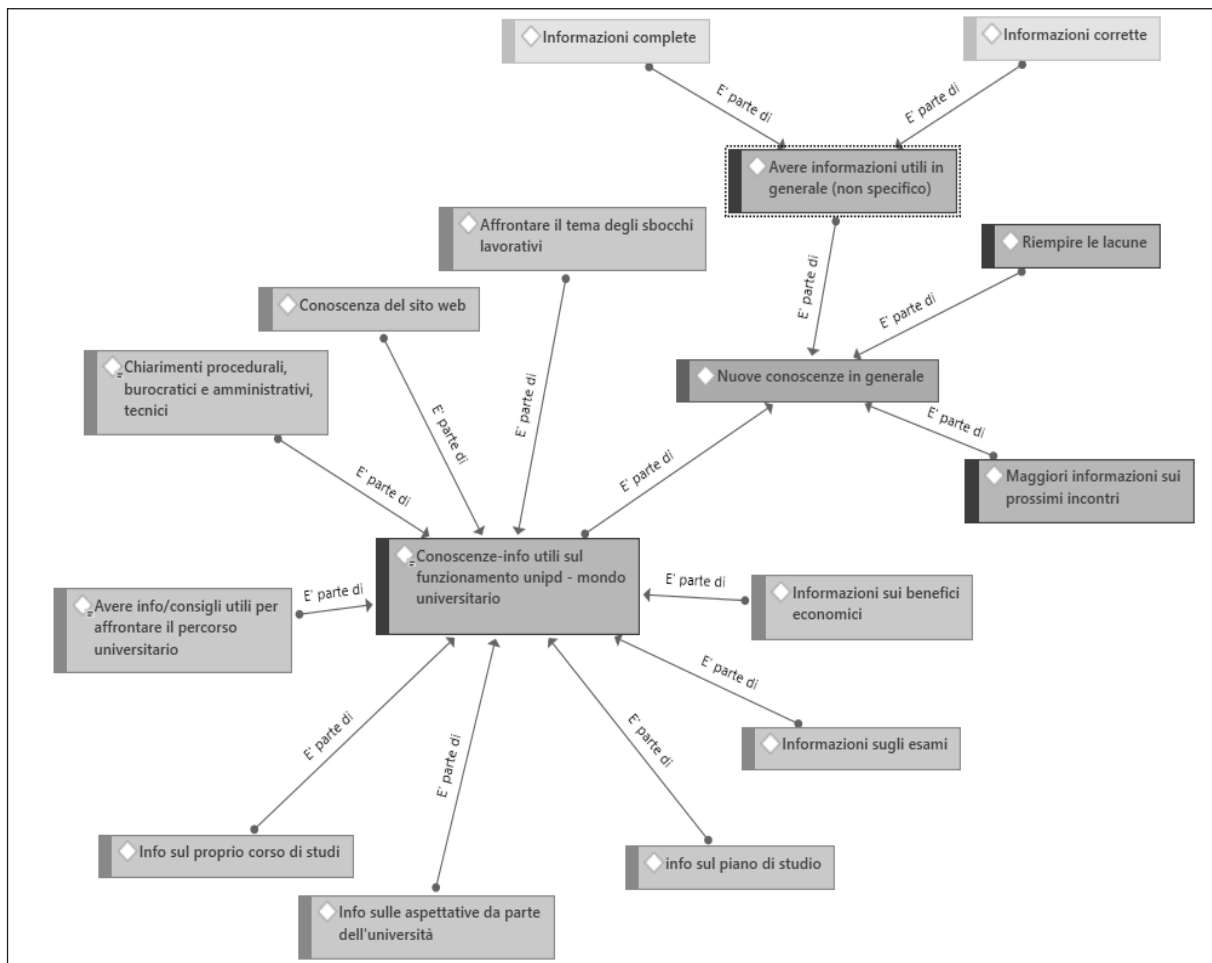


Figura 3: Aspettative di ottenere nuove conoscenze e informazioni partecipando al TF

In particolare, alcuni nuclei tematici presenti in Fig.2 emergono più frequentemente nelle risposte degli studenti. Innanzitutto, un gran numero di rispondenti (N=174) si aspetta di ottenere dal TF conoscenze e informazioni utili sul funzionamento del mondo universitario, al fine di conoscerne le caratteristiche e dinamiche in generale: *“Di avere informazioni più chiare sul funzionamento e l’organizzazione dell’ateneo”; “Un approfondimento della conoscenza della dinamica universitaria [...]”*.

Alcuni studenti si aspettano anche di capire come *affrontare* il percorso universitario (N=83), quindi non solo conoscere le sue caratteristiche, ma anche approfondire come approcciarlo ed esperirlo: *“Informazioni e consigli per poter affrontare meglio l’università”; “Consigli su come affrontare al meglio il percorso di studi”*.

Vengono espresse poi aspettative di ottenimento di nuove conoscenze in generale (N=25) (*“Incrementare le mie conoscenze”; “Nuove conoscenze”*), mentre 19 studenti aspirerebbero a un supporto più procedurale, su aspetti burocratici o tecnici. *“Mi aspetto di capire meglio come funziona il sistema burocratico universitario [...]”; “Chiarimenti riguardanti alcuni aspetti dell’amministrazione di ateneo”*. Altri 19, infine, si aspettano di potenziare le conoscenze specifiche sul proprio corso di studi: *“Chiarezza riguardo il percorso di studi”; “Avere le idee più chiare sul percorso universitario che sto intraprendendo [...]”*.

5.2 Orientamento specifico

Altre risposte fanno riferimento ad aspettative di *orientamento* grazie alla partecipazione al percorso di Tutorato Formativo. In questa categoria abbiamo incluso le risposte che fanno esplicitamente riferimento al termine “orientamento”: si tratta di un orientamento nel contesto universitario e nel percorso di studi, tra le informazioni, sul sito o verso prospettive future (Fig.4).

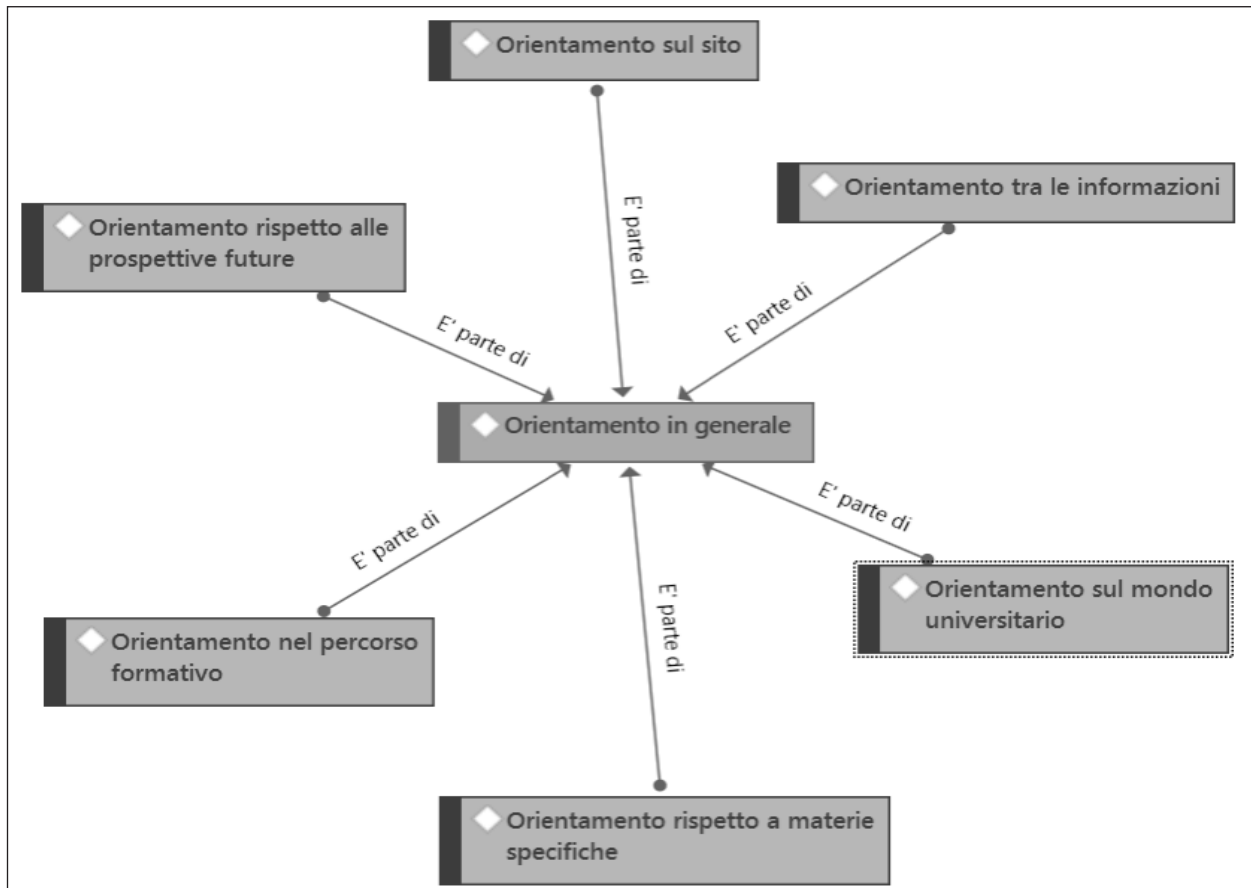


Figura 4: Aspettative di orientamento specifiche

In particolare, tra chi fa riferimento esplicitamente all'orientamento, troviamo alcuni studenti (N=11) che si aspettano di avere, partecipando al Tutorato Formativo, un orientamento nel contesto universitario ("Una possibilità di orientamento all'interno di un contesto nuovo"; "Aiuti da parte dei tutor, soprattutto nell'iniziare ad orientarmi all'interno dell'università"). Allargando però la riflessione su questo tema, gli studenti che citano aspettative che possiamo ricondurre all'orientamento nel mondo universitario, pur non utilizzando la parola "orientamento", sono 41: "Imparare a muovermi all'interno dell'università per quanto riguarda l'organizzazione e lo studio"; "Una guida chiara riguardo al nuovo mondo dell'università". Sono qui incluse risposte che hanno fatto riferimento a concetti come "sapersi muovere nel contesto", "essere guidati", che rimandano comunque a una funzione di orientamento nel mondo universitario.

Altri studenti citano un orientamento più specifico: "riuscire ad orientarmi meglio all'interno dell'ateneo e sul sito web dell'università"; "Mi aspetto di ricevere degli aiuti che mi possano servire ad orientarmi meglio sia per quanto riguarda il percorso di studio che per quanto riguarda lo studio di ogni singola materia". In generale, allargando la riflessione non solo a chi ha usato la parola "orientamento" nella risposta, ma ha trasmesso comunque concetti correlati, troviamo aspettative di orientamento tra i servizi dell'Ateneo (14) ("Chiarimenti sui servizi dell'Università"; "Conoscenza maggiore dell'università e dei vari uffici nel percorso") oppure verso le scelte e ai processi futuri (N=15) "orientamento al mondo dell'università e alle prospettive future"; "Spero che il Tutorato Formativo si riveli una preziosa fonte di informazioni per affrontare al meglio l'università, per comprendere in modo più approfondito le mie attitudini e per orientarmi con più consapevolezza nel mondo del lavoro".

5.3 Aspettative di supporto personale

Alcune risposte fanno riferimento ad aspettative di orientamento con impatto sulla sfera personale sotto diversi punti di vista. Si è scelto di valorizzare questi aspetti perché, come visto nel paragrafo teorico,

l'orientamento ha un ruolo importante nel dare ascolto e supporto agli studenti verso uno sviluppo olistico, con impatto anche a livello personale. Tra le risposte (Fig.5) troviamo, ad esempio, aspettative di impatto sul benessere (sentirsi sicuri, ascoltati, sereni), aspettative di empowerment personale (raggiungere i propri obiettivi, crescita personale e professionale), aspettative di supporto (aiuto, sostegno) e consulenza (consigli, aiuto nelle scelte, etc.).

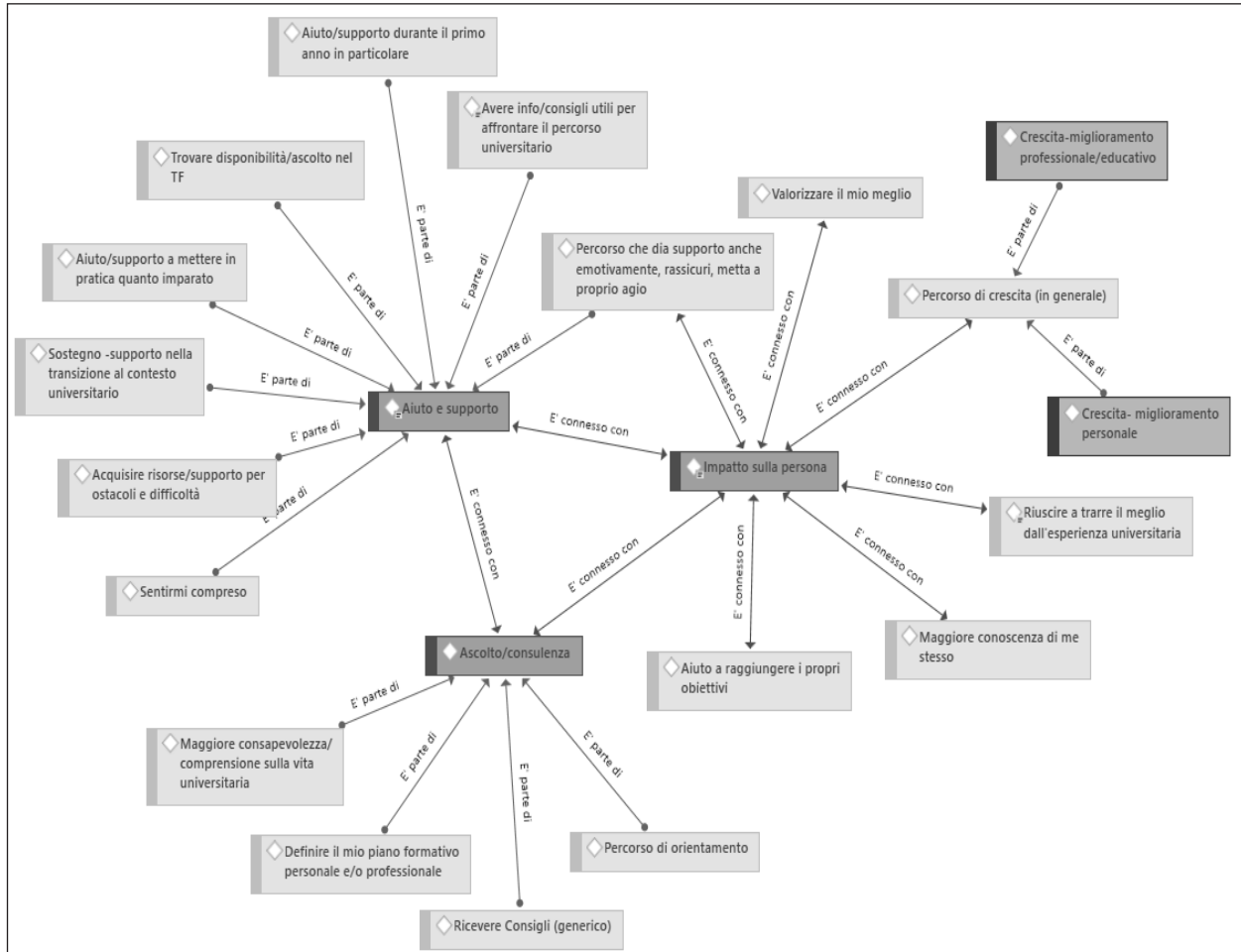


Figura 5: Aspettative di supporto a livello personale

Tra gli aspetti più frequenti, alcune aspettative in tale area (N=30) riguardano l'ottenere dal percorso aiuto e supporto in generale: *“Supporto generico”, “Un aiuto”*.

Alcune risposte relative all'impatto sulla sfera personale riguardano la crescita a livello personale (N=22) (*“Di poter crescere a livello personale”; “Migliorare me stesso e il mio percorso universitario”*) o professionale (N=9) (*“Mi aspetto che mi possa far crescere dal punto di vista didattico e personale”; “Di migliorare e integrare il mio percorso di studi”*). Ciò è in linea con quanto approfondito in letteratura sull'orientamento, le cui azioni possono essere d'aiuto per lo sviluppo personale e professionale della persona.

Alcuni studenti fanno invece riferimento a un impatto sul benessere in termini di promozione della serenità e controllo dell'ansia (17 studenti): *“Di vivere con più serenità l'esperienza universitaria”; “Mi aspetto che mi aiuti (con consigli pratici) a gestire serenamente lo studio e gli impegni universitari”*.

Altri rispondenti si aspettano un potenziamento della sicurezza e fiducia verso sé stessi e verso le proprie scelte e capacità (N=9): *“Maggiore chiarezza e sicurezza (anche in sé stessi) per quanto riguarda il metodo di studio, l'organizzazione”; “Un aumento della sicurezza in me stesso riguardo il mio percorso universitario”*.

6. Discussione dei risultati e conclusioni

I risultati presentati si sono focalizzati nello specifico sulle aspettative dei partecipanti al Tutorato Formativo (TF) (edizione 2020/21) che fanno riferimento ad azioni di carattere orientativo. In Tabella 1 sono riassunti gli esiti ottenuti incrociando i risultati con le domande di ricerca che hanno guidato l'analisi. In particolare:

Nella prima colonna troviamo risposta alla prima domanda che ha guidato la ricerca i) *Quali sono le aspettative, legate nello specifico ad azioni di orientamento, degli studenti che partecipano al Tutorato Formativo?*: in tale colonna sono inserite le aree presentate nel paragrafo precedente;

La seconda colonna riassume le risposte alla domanda ii) *Con quali funzioni delle azioni di orientamento presenti in letteratura sono allineate tali aspettative?*, e vengono incrociati i dati emersi dalle analisi con la letteratura sulle funzioni dell'orientamento universitario, sulla base di quanto presentato nel paragrafo teorico;

La terza colonna risponde alla domanda iii) *Con quali attività attualmente proposte il TF è in grado di accogliere queste aspettative?*, sottolineando quali attività e azioni effettivamente attuate nel TF rispondono alle aspettative indicate degli studenti partecipanti.

1) Aspettative legate all'orientamento	ii) Funzioni dell'orientamento presente in letteratura collegate alle aspettative:	iii) Attività del TF (Da Re et al., 2016) collegate alle aspettative
1) Ottenere Nuove Conoscenze e Informazioni	Funzione informativa: L'orientamento è riconosciuto come risorsa utile per ottenere informazioni corrette e complete.	- Il Tutorato dei Servizi propone conoscenze e informazioni utili sui servizi e opportunità dell'ateneo da parte di esperti competenti; - Le attività con Tutor Docenti e Tutor Studenti approfondiscono altri aspetti conoscitivi importanti per orientarsi nel contesto (Es: attività specifica "Conosciamo il nostro contesto"; "Il piano di studi" etc)
2) Orientamento Specifico	Funzione di supporto personalizzato in base alle necessità: l'orientamento aiuta a prendere coscienza di sé, del contesto e delle risorse al fine di prendere decisioni consapevoli e favorire lo sviluppo personale e professionale.	L'attività informativa dei Tutor permette in generale di conoscere nuove opportunità di partecipazione nel contesto, fungendo anche da mediazione con altri servizi.
3) Supporto Personale	Funzione di ascolto e "consulenza": - per dare riscontro in caso di necessità o dubbi; - per aiutare a conoscere sé stessi e raggiungere i propri obiettivi; - per aiutare a crescere sul piano personale e professionale - per aiutare a far vivere positivamente il percorso accademico.	- La modalità tutoriale del TF si basa su dinamiche di supporto, mediazione e facilitazione che possono accogliere le aspettative di supporto personale. - Le attività informative dei tutor aiutano a chiarire i dubbi e dare risposta agli studenti. - Le attività in piccolo gruppo permettono di lavorare sulla persona e sui suoi obiettivi personali (in particolare, vi sono attività riferite al Progetto formativo e professionale, alla conoscenza di sé e degli obiettivi, alla pianificazione etc); - Tutte le attività del TF prediligono situazioni di ascolto e condivisione in cui lo studente è messo al centro e ha un ruolo attivo, favorendo il suo sviluppo personale e il potenziamento di alcune competenze trasversali utili per il percorso.

Tabella 1: Riassunto dei risultati emersi in relazione con le domande di ricerca

Riassumendo, dai risultati sulle aspettative di orientamento dei partecipanti al Tutorato Formativo emergono aspettative rispetto all'ottenere conoscenze e informazioni, all'orientarsi nel contesto e all'aver un supporto a livello personale (colonna 1), che risultano effettivamente allineate con le attività proposte nel Tutorato Formativo (colonna 3); tali aspettative sono coerenti anche con quanto detto rispetto a quella che dovrebbe essere la funzione delle azioni di orientamento in università (colonna 2).

Nonostante vi siano allineamenti tra le aspettative dei partecipanti, la proposta del Tutorato Formativo e le funzioni dell'orientamento in letteratura (Tab1), i risultati ottenuti possono comunque essere la base per altri approfondimenti e per migliorare ulteriormente la qualità di questo allineamento. In particolare, si auspica, sulla base di queste riflessioni preliminari, di poter sviluppare la riflessione indagando come poter accogliere ulteriormente le aspettative degli studenti, e valutando eventuali disallineamenti tra tutte le aspettative raccolte e la proposta del programma, in modo da intervenire in senso migliorativo. Sarà interessante, inoltre, rilevare eventuali co-occorrenze prevalenti, incrociando i dati con altri fattori socio-demografici o predittivi del successo formativo (genere, provenienza geografica e scolastica, pendolarismo etc) (Meggiolaro, 2014). Un altro approfondimento potrà essere fatto analizzando le aspettative dei partecipanti di edizioni successive e precedenti, riflettendo anche sull'eventuale impatto della pandemia sulle aspettative e sulle pratiche tutoriali messe in atto. Inoltre, i dati sulle aspettative raccolti, anche integrati con gli approfondimenti sopra ipotizzati, potrebbero configurarsi come evidenze importanti per l'istituzione nel suo complesso, per conoscere meglio i bisogni e esigenze degli studenti e riflettere di conseguenza sulle azioni di sistema rispetto all'orientamento e tutorato nel loro complesso.

Riferimenti bibliografici

- Alderson D., Hall C., Latreille P. (2014). Transition and the First Year Experience: University Students' Expectations. *University of Wales Journal of Education*, 17(1), 73-87.
- Álvarez P. (2002). *La función tutorial en la universidad. Una apuesta por la mejora de la calidad de la enseñanza*. Madrid: EOS.
- Annovazzi C., Camussi E., Meneghetti D., Olivieri Stiozzi S., Zuccoli F. (2019). Orientamento e peer tutoring. Un processo pedagogico innovativo per facilitare e accompagnare l'avvio del percorso universitario. *Formazione, lavoro, persona*, 25, 201-209.
- Appleton-Knapp S. L., Krentler K. A. (2006). Measuring Student Expectations and Their Effects on Satisfaction: The Importance of Managing Student Expectations. *Journal of Marketing Education*, 28(3), 254-264.
- Aresi G., Bichi R., Ellena A. M., Introini F., Luppi F., Marta E., Martinez Damia S., Mesa D., Pasqualini C., Pistoni C., Rosina A., Triani P. (2020). *Giovani ai tempi del coronavirus* (N. 8; Quaderni Rapporto Giovani). Istituto Toniolo. Vita e Pensiero.
- Aznan N., Perdana R., Jumadi J., Nurcahyo H., Wiyatmo Y. (2021). The Implementation of Blended Learning and Peer Tutor Strategies in Pandemic Era: A Systematic Review. *Proceedings of the 6th International Seminar on Science Education (ISSE 2020)* (pp. 906-914). Atlantis Press.
- Berta L., Lorenzini V., Torquati B. (2009). *Una ricerca-azione sul tutorato nell'Ateneo di Perugia*. Milano: Franco Angeli.
- Bertagna G., Puricelli E. (eds.) (2008). *Dalla scuola all'università. Orientamento in ingresso e dispositivo di ammissione*. Soveria Manelli: Rubbettino.
- Clerici R., Da Re L., Giraldo A., Meggiolaro S. (2019). *La valutazione del tutorato formativo per gli studenti universitari: il processo, la soddisfazione, l'efficacia*. Milano: Franco Angeli.
- Da Re L. (2017). *Il tutor all'Università: Strategie educative per contrastare il drop-out e favorire il rendimento degli studenti*. Lecce: Pensa MultiMedia.
- Da Re L., Clerici R., Álvarez Pérez P. R. (2016). *Le attività e gli strumenti del Programma di Tutorato Formativo per i nuovi iscritti all'Università: una guida operativa*. Padova: Cleup.
- Dato D., Cardone S., Mansolillo F. (2020). *E-guidance. Percorsi online di orientamento Formativo di gruppo per studenti universitari*. Bari: Progedit.
- De Vincenzo C., Patrizi N., Mosca M. (2019). Orientamento universitario in entrata e in uscita: Principali modalità e strumenti. In V. Biasi (ed), *Counselling universitario e orientamento. Strumenti e rilevazioni empiriche*. Edizioni Universitarie di Lettere Economia Diritto.
- De Vincenzo C. (2021). Il ruolo dell'orientamento universitario in itinere per la prevenzione del drop-out e la promozione del successo formativo. Una rassegna di studi empirici recenti. *Journal of Educational, Cultural and Psychological Studies (ECPS Journal)*, 0(23), 219-236.

- Di Vita A. (2021). Tutoraggio didattico tra pari a distanza: una ricerca-intervento svolta con gli studenti universitari. *Excellence and Innovation in Learning and Teaching* - Open Access, 6(2).
- Crisp G., Palmer E., Turnbull D., Nettelbeck T., Ward L., Lecouteur A., Sarris A., Strelan P., Schneider L. (2014). First year student expectations: Results from a university-wide student survey. *Journal of University Learning and Teaching Practice*.
- Eleyan D., Eleyan A. (2011). Coaching, Tutoring and Mentoring in the Higher Education as a solution to retain students in their major and help them achieve success. In *Proceedings of the International Arab Conference on Quality Assurance in Higher Education (IACQA)*, Zarqa University, Zarqa, Jordan, 10–12 May 2011.
- Fabbris L., Boccuzzo G., Martini M. C., Roncallo A., Vanin C. (2009). Bisogni di servizi e organizzazione esistenziale degli studenti dell'Università di Padova. In L. Fabbris (ed.), *I servizi a supporto degli studenti universitari* (pp. 1-52). Padova: Cleup.
- Fagioli S. (2019). Orientamento universitario in itinere: Principali modalità e strumenti. In V. Biasi (ed.), *Counselling universitario e orientamento. Strumenti e rilevazioni empiriche*. Edizioni Universitarie di Lettere Economia Diritto.
- Felice A. (ed.) (2005). *L'accompagnamento per contrastare la dispersione universitaria. Mentoring e tutoring a sostegno degli studenti*. I libri del Fondo Sociale Europeo: ISFOL. Catanzaro: Rubbettino.
- Gemma C. (ed.) (2010). *Percorsi di orientamento e pratiche di tutorato, l'esperienza della Facoltà di Scienze della Formazione di Bari*. Lecce-Brescia: Pensa MultiMedia.
- Legge 1990 - n. 341. Riforma degli ordinamenti didattici universitari.
- Lent R. W., Brown S. D. (2006). On Conceptualizing and Assessing Social Cognitive Constructs in Career Research: A Measurement Guide. *Journal of Career Assessment*, 14(1), 12–35.
- Loiodice I., Dato D. (2017). I servizi di orientamento universitario (in entrata, in itinere, in uscita) per il successo formativo, l'inclusione sociale e l'occupabilità. In G. Domenici (ed.), *Successo formativo, inclusione e coesione sociale. Strategie innovative*, Vol. 2 (pp. 76-118). Roma: Armando.
- Lucangeli D., Mirandola A., De Gasperi M., Rota G., Vanin C., Zago P. (2009). Il bisogno di orientamento prima, durante e dopo gli studi. In L. Fabbris (a cura di), *I servizi a supporto degli studenti universitari* (pp. 107-138). Padova: Cleup.
- Margottini M. (2006). L'informazione nell'orientamento: Una questione di carattere formativo. *Lifelong Lifewide Learning*, 2(6), 1-6.
- Meggiolaro S. (2014). I fattori che influenzano i percorsi universitari. In G. Zago, A. Girado, R. Clerici, *Successo e insuccesso negli studi universitari*. Bologna: il Mulino.
- Nelson K., Kift S., Clarke J. (2008). Expectations and realities for first year students at an Australian university. In J. Thomas, *Proceedings of the 11th Pacific Rim First Year in Higher Education Conference, 2008* (pp. 1-9). Queensland University of Technology Publications.
- Passalacqua F., Zuccoli F. (2021). Il tutorato delle matricole nel contesto dell'università a distanza. *Formazione, lavoro, persona*, 33, 187-215.
- Pithers B., Holland T. (2006). Student Expectations and the Effect of Experience. *Australian Association for Research in Education Conference*, Adelaide, Australia. Retrieved from: <https://www.aare.edu.au/data/publications/-2006/pit06290.pdf>
- Presidenza del Consiglio dei Ministri. (2012). *CONFERENZA UNIFICATA DEL 20.12.2012: Accordo tra il Governo, le Regioni e gli Enti locali concernente la definizione del sistema nazionale sull'orientamento permanente*.
- Risoluzione del Consiglio e dei rappresentanti dei governi degli Stati membri, riuniti in sede di Consiglio, del 21 novembre 2008—*Integrare maggiormente l'orientamento permanente nelle strategie di apprendimento permanente*.
- Romero Rodríguez, S. (2004). *Aprender a construir proyectos profesionales y vitales*. Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, 15 (2), 337-354.
- Semeraro R. (2011). L'analisi qualitativa dei dati di ricerca in educazione. *Italian Journal Of Educational Research*, 7, 97-106.
- Tinto V. (2006). Research and practice of student retention: what next? *J. College student retention*, 8(1), 1-19.
- UNESCO (1970). *Raccomandazione conclusiva sul tema dell'orientamento*, Bratislava.
- Varani A. (2006). *Cercare e cercarsi*. Trento: Erickson.