

La formazione generale del servizio civile nel 2018

Organizzazione, partecipazione e gradimento

ORGANIZZAZIONE

La formazione generale del servizio civile in provincia di Trento è proposta dall'USC e ad essa partecipano tutti i giovani in servizio (sia SCUP sia SCN). È incentrata sulle competenze trasversali e sulle competenze di cittadinanza, ovvero quelle competenze spendibili in ogni contesto di vita, sia personale che professionale. Sono previste almeno 7 ore al mese, che corrispondono ad un "modulo" di formazione generale (= una giornata). Ogni modulo è tenuto da formatori esperti sull'argomento trattato.

Nel 2018 sono stati proposti 159 moduli di formazione generale.

Ecco la loro articolazione per mese:

MESE 2018

mese	moduli
gennaio	17
febbraio	18
marzo	19
aprile	19
maggio	20
giugno	16
luglio	12
agosto	6
settembre	11
ottobre	11
novembre	8
dicembre	2
<i>totale</i>	<i>159</i>

I moduli di formazione generale sono distinti in due tipologie: moduli "a scelta" e moduli "di sistema".

I moduli "di sistema" sono:

- "Formazione generale iniziale": il modulo cui partecipano i giovani nel primo giorno di servizio civile;
- "Punto e virgola": il modulo di metà percorso, per una verifica sull'andamento del progetto;
- "Punto e a capo. Si riparte!": il modulo finale, di capitalizzazione dell'esperienza fatta;
- "Cercare lavoro oggi": il modulo sulla ricerca attiva del lavoro;
- "Tecniche di ricerca del lavoro" (C1): il modulo facoltativo su come si scrive un curriculum, come si sostiene un colloquio ecc.;
- "Lavorare oggi: lavoro autonomo o subordinato" (C2): il modulo sulle diverse modalità di inserirsi nel mondo del lavoro.

Essi vengono assegnati d'ufficio, ad eccezione dei moduli C1 e C2, che sono facoltativi e a scelta.

I moduli “a scelta” sono tutti gli altri, cioè quelli cui i giovani partecipano dopo aver indicato le loro preferenze. Essi si suddividono in tre aree:

- Attivazione sociale: le competenze di cittadinanza;
- Costruzione del sé: aspetti psico-relazionali;
- Saper lavorare: le competenze trasversali molto utili in contesti aziendali.

In 12 mesi di servizio civile un giovane prende parte a 6 moduli “a scelta” e 6 moduli “di sistema”.

TIPOLOGIA 2018

tipologia	moduli
Moduli di sistema	60
Moduli a scelta	99
<i>totale</i>	<i>159</i>

In realtà, le elaborazioni relative ai moduli di sistema sono di più, perché sono state distinte le risposte a seconda del formatore nei moduli “Cercare lavoro oggi”: poiché intervengono 3 docenti, sono stati compilati 3 questionari diversi nella parte relativa al formatore.

ELABORAZIONI 2018

tipologia	moduli
Moduli di sistema	93
Moduli a scelta	99
<i>totale</i>	<i>192</i>

Solo il modulo di formazione iniziale è obbligatorio e vincolante. Tutti gli altri moduli sono a partecipazione libera: l'unico vincolo è che l'eventuale assenza deve essere giustificata o con un certificato medico (se ci si assenta per malattia) o con una giornata di permesso retribuito. Nel giorno assegnato alla formazione generale non si può essere presenti nel progetto.

GRADIMENTO

Sono stati raccolti 1711 questionari dei partecipanti ai moduli di sistema e 1726 questionari dei partecipanti ai moduli a scelta. In totale sono 3437 questionari.

Il questionario è articolato in 14 item e consente di aggiungere suggerimenti e proposte. (Vedi il testo in fondo a questo documento). I suggerimenti testuali forniti in fondo ai questionari dei moduli “di sistema” sono stati 390, mentre i suggerimenti testuali forniti in fondo ai questionari dei moduli “a scelta” sono stati 428. In totale sono stati prodotti 818 suggerimenti.

È stata calcolata la media complessiva di tutti i 14 item che compongono il questionario, assumendola come indicativa del livello di gradimento del relativo modulo. Con questo dato sono state create 4 classi di gradimento, diverse a seconda dei due tipi di modulo. Su una scala da 0 a 4, il punteggio medio massimo rilevato è 3,86 in entrambe le tipologie; i punteggi medi minimi rilevati sono 2,89 nei moduli “di sistema” e 2,92 nei moduli “a scelta”.

CLASSI DEI MODULI DI SISTEMA 2018

media da	a	fascia	range	codice
3,86	3,62	OTTIMO	0,24	A
3,62	3,40	BUONO	0,22	B
3,40	3,18	DISCRETO	0,22	C
3,18	2,89	SUFFICIENTE	0,22	D

CLASSI DEI MODULI A SCELTA 2018

media da	a	fascia	range	codice
3,86	3,61	OTTIMO	0,25	A
3,61	3,38	BUONO	0,23	B
3,38	3,15	DISCRETO	0,23	C
3,15	2,92	SUFFICIENTE	0,23	D

Il dato complessivo per classe mostra un gradimento dei giovani minore verso i moduli di sistema e un gradimento maggiore per i moduli a scelta. Questo dato è assolutamente comprensibile non solo se si pensa al fatto che per i primi la partecipazione è “obbligatoria” ma soprattutto per il fatto che i primi “costringono” ad affrontare temi tecnici, ostici e che richiedono un certo sforzo di attenzione e verifica, anche personale. In altre parole, richiedono di mettersi in gioco, cosa che evidentemente non è facile neppure per i giovani.

MODULI DI SISTEMA 2018 PER CLASSE

fascia	moduli	%
A	14	15,05%
B	24	25,81%
C	37	39,78%
D	18	19,35%
<i>totale</i>	<i>93</i>	<i>100,00%</i>

Nei moduli “di sistema”, dunque, il 40,86% dei questionari ha un livello di gradimento buono e ottimo, mentre per il 59,14% delle risposte esso è discreto e sufficiente.

MODULI A SCELTA 2018 PER CLASSE

fascia	moduli	%
A	43	43,43%
B	36	36,36%
C	16	16,16%
D	4	4,04%
<i>totale</i>	<i>99</i>	<i>100,00%</i>

Nei moduli “a scelta”, invece, il 79,80% dei questionari ha un livello di gradimento buono e ottimo, mentre per il 20,20% delle risposte esso è discreto e sufficiente.

Il dato per classe può essere dettagliato a seconda del modulo. I moduli “di sistema” vengono distinti per titolo e si forniscono i valori assoluti, di per sé molto espliciti. I moduli “a scelta” vengono suddivisi secondo le tre aree tematiche. Si forniscono prima in valori assoluti, poi in valori percentuali.

MODULI DI SISTEMA 2018 PER TITOLO E CLASSI

(valori assoluti)

modulo	classe				tot.
	A	B	C	D	
Formazione generale iniziale	1	3	2	0	6
Punto e virgola	1	7	6	4	18
Punto e a capo. Si riparte!	2	2	1	0	5
Cercare lavoro oggi	4	10	25	14	53
Tecniche di ricerca del lavoro C1	4	1	1	0	6
Lavorare oggi: lavoro autonomo o subordinato C2	2	1	2	0	5
<i>Complessivi</i>	<i>14</i>	<i>24</i>	<i>37</i>	<i>18</i>	<i>93</i>

(valori percentuali)

modulo	A	B	C	D	Tot.
Formazione generale iniziale	16,67%	50,00%	33,33%	0,00%	100%
Punto e virgola	5,56%	38,89%	33,33%	22,22%	100,00%
Punto e a capo. Si riparte!	40,00%	40,00%	20,00%	0,00%	100,00%
Cercare lavoro oggi	7,55%	18,87%	47,17%	26,42%	100,00%
Tecniche di ricerca del lavoro C1	66,67%	16,67%	16,67%	0,00%	100,00%
Lavorare oggi: lavoro autonomo o subordinato C2	40,00%	20,00%	40,00%	0,00%	100,00%
<i>Complessivi</i>	<i>15,05%</i>	<i>25,81%</i>	<i>39,78%</i>	<i>19,35%</i>	<i>100,00%</i>

È interessante notare che il modulo di capitalizzazione, che si svolge nell'ultimo mese di servizio civile, è quello che ottiene il maggior gradimento (80% tra buono e ottimo). Molto apprezzato anche il modulo sulle tecniche di ricerca del lavoro (modulo facoltativo), mentre ha meno consensi il modulo "Cercare lavoro oggi" (obbligatorio), che offre una panoramica di aspetti (con formatori diversi), riuscendo forse meno a cogliere l'attenzione dei partecipanti. Il modulo che presenta analogie e differenze nel modo di lavorare (lavoro autonomo vs subordinato) ha un buon 60% di gradimento e nessun caso in classe D (la minore).

"Punto e virgola" è quello meno gradito, forse perché ti mette di fronte alla situazione del tuo progetto e ti costringe a pensare e anche a rivedere il tuo modo di fare il servizio civile. Si lavorerà sulla proposta ma resterà sempre un momento delicato nello svolgimento del servizio civile.

Il modulo iniziale del servizio civile raccoglie un discreto gradimento, nonostante sia davvero molto duro e impegnativo.

MODULI A SCELTA 2018 PER AREE E CLASSI

(valori assoluti)

area	classe				tot.
	A	B	C	D	
Attivazione sociale	12	13	6	1	32
Costruzione del sé	19	15	5	2	41
Saper lavorare	12	8	5	1	26
<i>Complessivi</i>	<i>43</i>	<i>36</i>	<i>16</i>	<i>4</i>	<i>99</i>

(valori percentuali)

area	classe				tot.
	A	B	C	D	
Attivazione sociale	37,50%	40,63%	18,75%	3,13%	100,00%
Costruzione del sé	46,34%	36,59%	12,20%	4,88%	100,00%
Saper lavorare	46,15%	30,77%	19,23%	3,85%	100,00%
<i>Complessivi</i>	<i>43,43%</i>	<i>36,36%</i>	<i>16,16%</i>	<i>4,04%</i>	<i>100,00%</i>

Si vede una sorprendente equivalenza di gradimento per le tre aree, soprattutto se si considerano insieme i livelli ottimo e buono. Svelta, anche se di poco, l'area psico-relazionale (82,93% buono e ottimo); i moduli sulle competenze di cittadinanza arrivano al 78,13%, mentre quelli "aziendali" sono al 76,92% di gradimento.

Questo dato va a totale apprezzamento dei formatori, che assicurano un elevato livello qualitativo dei loro interventi, dovuto, da una lato, alla loro competenza sui temi e alla loro capacità didattica e comunicativa e, dall'altro, al convinto coinvolgimento e ad una forte assunzione di responsabilità verso i giovani incontrati nelle sessioni di formazione.

PARTECIPAZIONE

Il dato sulla partecipazione deve essere analizzato tenendo presente il numero di giovani nel corso dell'anno. La tabella che segue indica il numero di giovani attivi nei progetti in ogni mese del 2018.

GIOVANI IN SERVIZIO PER MESE NEL 2018

GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
437	433	431	425	403	398	364	352	366	273	243	350

L'analisi della partecipazione si riferisce non solo alle due tipologie di moduli sopra indicate, ma anche alle assemblee, che sono due momenti (ad agosto e a dicembre) in cui, ogni anno, si incontrano tutti i giovani in quel momento impegnati in progetti di servizio civile.

La partecipazione alle varie attività vede 4598 "presenze potenziali": si tratta del numero di volte in cui è stata proposta la partecipazione ai giovani in servizio civile. In altre parole, sono le convocazioni inviate ai giovani perché partecipassero alla formazione generale.

Per la maggior parte dei moduli "di sistema" e per le assemblee (che non devono essere scelti) il dato delle presenze potenziali equivale al numero dei convocati (d'ufficio), mentre per i moduli "a scelta" questo dato indica il numero di coloro cui è stata proposto di indicare le proprie preferenze.

FORMAZIONE GENERALE 2018: PRESENZE POTENZIALI

attività	presenze potenziali	%
Moduli di sistema	1676	36,45%
Moduli a scelta	2292	49,85%
Assemblee	630	13,70%
<i>totale</i>	<i>4598</i>	<i>100,00%</i>

La metà delle presenze potenziali è, ovviamente, relativo ai moduli "a scelta", un terzo è per i moduli "di sistema", mentre il restante è rivolto alle assemblee.

Si tenga conto che i moduli C1 e C2 sono stati proposti solo a partire da aprile 2018 e il modulo di capitalizzazione finale è stato inserito da giugno, mentre gli altri moduli si sono svolti per l'intero arco dell'anno.

MODULI DI SISTEMA 2018: PRESENZE POTENZIALI ED EFFETTIVE

modulo	presenze potenziali	presenze effettive	% presenze	assenze	% assenze
Formazione generale iniziale	374	374	100,00%	0	0,00%
Punto e virgola	384	295	76,82%	89	23,18%
Punto e a capo. Si riparte!	304	180	59,21%	124	40,79%
Cercare lavoro oggi	432	313	72,45%	119	27,55%
Tecniche di ricerca del lavoro C1	89	71	79,78%	18	20,22%
Lavorare oggi: lavoro autonomo o subordinato C2	93	68	73,12%	25	26,88%
<i>Complessivi</i>	<i>1676</i>	<i>1299</i>	<i>77,51%</i>	<i>375</i>	<i>22,37%</i>

Scontata la presenza di massa al modulo iniziale (obbligatorio), si rileva una ottima partecipazione al modulo di verifica intermedia (cui non corrisponde — come si è visto — una piena soddisfazione) mentre la presenza crolla al modulo finale (ma chi partecipa ne risulta poi molto soddisfatto). Molto buona la risposta ai moduli C1 e C2, che sono facoltativi.

Il tasso di partecipazione ai moduli "di sistema" è in totale del 77,51%.

ASSEMBLEE 2018: PRESENZE POTENZIALI ED EFFETTIVE

assemblea	presenze potenziali	presenze effettive	% presenze
Agosto	341	196	57,48%
Dicembre	289	264	91,35%
<i>Complessivi</i>	<i>630</i>	<i>460</i>	<i>73,02%</i>

Anche in questo caso è prevedibile un calo per l'assemblea di agosto (pur se tenuta il 2° giorno del mese), prontamente ripreso in dicembre con la più alta percentuale mai registrata.

MODULI A SCELTA 2018: PRESENZE POTENZIALI ED EFFETTIVE

area	presenze potenziali	presenze effettive	% presenze	assenze	% assenze
Attivazione sociale	679	462	68,04%	217	31,96%
Costruzione del sé	936	746	79,70%	190	20,30%
Saper lavorare	677	526	77,70%	151	22,30%
<i>Complessivi</i>	<i>2292</i>	<i>1734</i>	<i>75,65%</i>	<i>558</i>	<i>24,35%</i>

I tassi percentuali confermano l'interesse dei giovani per l'area psico-relazionale e, in subordine, dell'area aziendale, mentre gode di minore attrattiva la tematica della cittadinanza responsabile.

Il livello di partecipazione ai moduli "di sistema" è in totale del 75,65%.

Interessante è vedere quante scelte sono state fatte dai giovani e quanti, invece, abbiano ricevuto la convocazione d'ufficio (cioè l'assegnazione di un modulo nei posti rimasti disponibili).

MODULI A SCELTA 2018: SCELTE E CONVOCAZIONI D'UFFICIO

area	presenze potenziali	scelte	% scelte	convoc. d'ufficio	% convoc. d'ufficio
Attivazione sociale	679	482	70,99%	197	29,01%
Costruzione del sé	936	876	93,59%	60	6,41%
Saper lavorare	677	546	80,65%	131	19,35%
<i>Complessivi</i>	<i>2292</i>	<i>1904</i>	<i>83,07%</i>	<i>388</i>	<i>16,93%</i>

La forte percentuale di giovani che operano la scelta del modulo cui partecipare (che viene fatta con una semplice connessione *Internet* e l'apposizione di alcuni *flag*) dimostra l'interesse e l'attenzione per la formazione generale. Resta poco comprensibile il motivo per cui una parte di giovani (il 16,93%) non opera la scelta.

Tra coloro che hanno operato la scelta e coloro che non lo hanno fatto, si va a vedere quanti hanno poi effettivamente partecipato.

MODULI A SCELTA 2018: PRESENTI/ASSENTI

(giovani che hanno scelto il modulo)

area	scelte	presenti	% presenti	assenti	% assenti
Attivazione sociale	482	375	77,80%	107	22,20%
Costruzione del sé	876	717	81,85%	159	18,15%
Saper lavorare	546	442	80,95%	104	19,05%
<i>Complessivi</i>	<i>1904</i>	<i>1534</i>	<i>80,57%</i>	<i>370</i>	<i>19,43%</i>

(convocati d'ufficio)

area	convoc. d'ufficio	presenti	% presenti	assenti	% assenti
Attivazione sociale	197	87	44,16%	110	55,84%
Costruzione del sé	60	29	48,33%	31	51,67%
Saper lavorare	131	84	64,12%	47	35,88%
<i>Complessivi</i>	<i>388</i>	<i>200</i>	<i>51,55%</i>	<i>188</i>	<i>48,45%</i>

Come appare naturale, solo la metà dei convocati d'ufficio partecipa al modulo, mentre più dell'80% dei "sceglienti" assicura la sua presenza.

CONCLUSIONI

Nel complesso questi dati — pur suscettibili di ulteriori analisi e riflessioni — mostrano che l'impianto della formazione generale ha una buona tenuta, un'articolazione equilibrata, un apprezzamento dei partecipanti sostanzialmente elevato.

Legenda delle sigle utilizzate

PAT	Provincia autonoma di Trento
SCN	servizio civile nazionale
SCUP	servizio civile universale provinciale
SCUP_GG	servizio civile universale provinciale a finanziamento comunitario
SCUP_PAT	servizio civile universale provinciale a finanziamento provinciale
USC	Ufficio Servizio civile della PAT

Ufficio Servizio Civile

Via Grazioli 1, 38122 Trento
uff.serviziocivile@provincia.tn.it
+39 0461 493 100
www.serviziocivile.provincia.tn.it
FB: weSCUP
Twitter: SCUPTrento
Instagram: SCUPTrento

Trento, maggio 2019

FORMAZIONE GENERALE SCUP

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

Data	
Titolo del modulo	
Formatore	

Con riferimento all'incontro odierno, indichi la sua valutazione, relativa ad ognuno degli aspetti trasversali elencati di seguito, utilizzando una delle quattro modalità proposte.

<i>Aspetto trasversale</i>	<i>Molto</i>	<i>Abba- stanza</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nul- la</i>
Soddisfazione delle proprie aspettative				
Ritiene che ci sia stato un buon equilibrio tra contenuti teorici e riferi- menti operativi?				
Ritiene che quanto da Lei appreso sia applicabile o comunque utile nella Sua attività di servizio civile?				
Valuta positivamente l'articolazione del corso?				
Valuta positivamente le metodologie impiegate?				
Valuta positivamente accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto?				
Valuta positivamente gli spazi di lavoro, l'aula, le attrezzature di sup- porto alla didattica?				
Valuta positivamente l'organizzazione degli orari?				

Con riferimento al modulo odierno, indichi la sua valutazione, relativa ad ognuno degli aspetti specifici elencati di seguito, utilizzando una delle quattro modalità proposte.

<i>Aspetto specifico</i>	<i>Molto</i>	<i>Abba- stanza</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nul- la</i>
Chiarezza nella definizione degli obiettivi				
Adeguatezza del contenuto degli incontri rispetto alle proprie necessità				
Chiarezza e completezza della comunicazione del docente				
Capacità del docente di favorire partecipazione e confronto				
Raggiungimento degli obiettivi formativi				
Chiarezza e completezza dei materiali resi disponibili dai docenti				

Eventuali suggerimenti

Da consegnare ai *peer leader* prima di lasciare l'aula.

Grazie per la collaborazione.