



La formazione generale del servizio civile universale provinciale negli anni 2021 e 2022

Organizzazione, partecipazione e gradimento

Sommario

ORGANIZZAZIONE	2
Formazione generale “diretta”	2
Formazione generale “a scelta”	3
Assemblee	3
La proposta formativa	3
L’analisi diacronica	4
PARTECIPAZIONE	6
L’analisi della presenza	6
L’analisi diacronica	8
L’analisi della partecipazione	8
GRADIMENTO	10
Incontri digitali	11
Moduli in presenza	12
Formazione generale iniziale	14
UNA FORMAZIONE DI QUALITÀ	17
Legenda delle sigle utilizzate	19
ELENCO DELLE TABELLE	20
QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (ON LINE)	21
QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (IN PRESENZA)	22
DATI	24
ELENCO DELLE TABELLE	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.

Il presente *report* ha l'obiettivo di rendicontare l'attività di formazione generale del servizio civile trentino realizzata negli anni 2021 e 2022. Il primo dei due anni considerato è stato quasi interamente contraddistinto dalla situazione pandemica, con un primo tentativo di ripresa di attività in presenza a fine anno. Ad inizio 2022 si è tornati *on line* nei primi due mesi per poi proseguire verso il pieno ritorno alla «normalità» in presenza.

Volutamente ci si limita alla mera illustrazione dei dati, limitando al minimo indispensabile i commenti.

ORGANIZZAZIONE

La formazione generale del servizio civile in provincia di Trento è proposta dall'USC¹ ed è rivolta specificamente a tutti i giovani in servizio civile universale provinciale. Sporadicamente vi partecipano (previo specifico accordo sottoscritto dalle ODSC con USC) anche giovani che sono inseriti in progetti di servizio civile universale (nazionale).

Nei due anni considerati la formazione generale si è svolta attraverso:

- incontri digitali (da ora in poi li si indicherà con la sigla: ID) della durata di tre ore: sono stati messi in atto in tutti i periodi di *lockdown* e comunque in base alle prescrizioni delle autorità sanitarie;
- moduli in presenza (da ora in poi li si indicherà con la sigla: MP) della durata di sei ore/sei ore e mezza.

Si distinguono due tipologie di formazione generale: quella “diretta” (o “di sistema”) e quella “a scelta”. Ci sono poi le assemblee, due all'anno.

Per maggiori informazioni in merito alla strutturazione della formazione generale del servizio civile universale provinciale si veda la sezione dedicata sul [sito](#) del servizio civile universale provinciale.

Formazione generale “diretta”

La formazione generale “diretta” si realizza in 4 modalità:

- la “formazione generale iniziale” (FGI), destinata ai giovani nel primo giorno di servizio civile, che è composta da 5 incontri digitali oppure da due moduli in presenza;
- la formazione di metà progetto, denominata “Punto e virgola: facciamo il punto sul nostro servizio civile”: serve per la verifica sull'andamento del progetto e consta di un incontro digitale oppure di un modulo in presenza;
- la formazione finale, denominata “Punto e a capo. Si riparte!”: serve per la verifica finale e la capitalizzazione dell'esperienza fatta e consta di un incontro digitale oppure di un modulo in presenza;
- la formazione sulla ricerca attiva del lavoro, denominata “Cercare lavoro oggi”, sulle tecniche e le regole per inserirsi nel mondo del lavoro: è composta da due incontri digitali oppure da un modulo in presenza.

Da febbraio 2022 è attivo anche il modulo “L'italiano per il servizio civile”, destinato ai/alle giovani stranieri che abbisognano di un sostegno per la lingua². I/Le giovani che vi hanno partecipato sono una ventina.

La formazione “diretta” viene assegnata d'ufficio.

¹ La legenda di tutte le sigle utilizzate in questo documento è in calce al testo.

² Questo modulo non prevede la somministrazione dei questionari di *Customer Satisfaction*, stante la sua natura di supporto e la difficoltà di comprensione dello stesso da parte dei/delle partecipanti.

Formazione generale “a scelta”

La formazione generale “a scelta” propone diversi temi, raggruppati attorno a tre ambiti tematici:

- Attivazione sociale, dove si analizzano le competenze di cittadinanza;
- Costruzione del sé, per approfondire diverse dimensioni di natura psico-relazionale;
- Saper lavorare, in cui si presentano le competenze trasversali, molto utili in contesti aziendali.

I giovani partecipano dopo aver indicato le loro preferenze.

Modalità digitale

Nella modalità digitale (incontri *on line* di 3 ore) la strutturazione organizzativa della parte “a scelta” è stata profondamente modificata rispetto a ciò che avveniva prima della pandemia. L’offerta formativa si è grandemente ampliata grazie alle potenzialità offerte dalla tecnologia (la piattaforma utilizzata è Zoom), come anche la flessibilità di scelta. Mentre nel 2020 ogni giovane in servizio civile aveva la libertà assoluta di partecipare a quanti incontri desiderasse tra i circa 40 proposti, da gennaio 2021 si è passati ad un modello organizzativo che prevedeva una scelta, fatta ad inizio mese, su una lista che era di circa 30 ID. Tra quelli indicati, ne venivano assegnati due, che diventavano vincolanti. Il numero massimo di partecipanti per ID era 15. Con questa modalità il numero di proposte diventava dipendente dal numero di giovani in servizio.

All’interno della proposta complessiva, a gennaio e a febbraio 2021 sono state proposte anche 4 ID biografici incentrati sulla presentazione di figure storiche eminenti³, mentre sia a marzo sia ad aprile sono stati offerti anche 20 ID con “Le parole di SCUP”, incontri monografici su singoli aspetti centrali dell’impegno di cittadinanza nell’attualità⁴.

Modalità in presenza

L’attività in presenza (moduli di 6/6,5 ore) vede la proposta di circa 10-15 moduli, che possono essere scelti dai/dalle giovani in servizio civile.

Assemblee

Si tratta di un momento in cui si incontrano tutti i giovani in quel momento impegnati in progetti di servizio civile. Esso è finalizzato a:

- consentire ai giovani di riconoscersi come appartenenti ad un’esperienza comune;
- offrire un momento di verifica sullo stato del servizio civile;
- proporre un luogo di approfondimento e confronto sui temi della cittadinanza responsabile.

Ogni anno si tengono due assemblee, una in estate ed una nei mesi freddi. Tutte le quattro assemblee negli anni considerati si sono svolte in presenza, con le dovute e doverose cautele.

In ordine alle assemblee si presentano solo i dati di presenza; non vengono somministrati questionari di *Customer Satisfaction*.

La proposta formativa

La proposta formativa dei due anni considerati è declinata nella tab. 1, che dà conto non soltanto della quantità di incontri digitali e di moduli in presenza, ma mostra anche quanto essa abbia saputo adattarsi flessibilmente e funzionalmente alla situazione pandemica generale nelle sue varie fasi. Vengono indicati, mese per mese, gli incontri digitali (di 3 ore) e i moduli in presenza (6 ore).

³ I personaggi presentati sono stati: *Lorenzo Milani* (19 gennaio), *Paul Tibbets, il pilota dell’aereo che sganciò la prima bomba atomica* (22 gennaio), *Benito Mussolini* (15 febbraio), *Chiara Lubich* (22 febbraio).

⁴ Le «parole» trattate sono state: *Gentilezza* (16 marzo), *Ribellione* (17 marzo), *Desiderio* (18 marzo), *Limite* (19 marzo), *Nazione* (22 marzo), *Pace* (23 marzo), *Corpo* (25 marzo), *Crudeltà* (26 marzo), *Educazione* (29 marzo), *Consumo sostenibile* (30 marzo), *Poesia* (15 aprile), *Innovazione* (16 aprile), *Body shaming* (19 aprile), *Genere* (21 aprile), *Sostenibilità* (22 aprile), *Cerchio* (22 aprile), *Sogno* (23 aprile), *Obbedienza* (26 aprile), *Ambiguità* (27 aprile), *Migrazione* (28 aprile), *Neuroscienze applicate* (29 aprile).

Si fornisce anche il dato relativo al numero di giovani in servizio nel mese, poiché la quantità di proposte formative è strettamente correlata ai potenziali partecipanti.

TAB. 1.
SCUP: formazione generale
Proposta formativa negli anni 2021 e 2022

<i>Mese</i>	<i>ID</i>	<i>ID</i>	<i>MODULI</i>	<i>MODULI</i>	<i>Assemblee</i>	<i>Giovani in servizio</i> ⁵
	<i>a scelta</i>	<i>diretti*</i>	<i>a scelta</i>	<i>diretti*</i>		
Gennaio 2021	28	2	---	---		182
Febbraio 2021	22	4	---	---		167
Marzo 2021	21+10**	3	---	---		261
Aprile 2021	21+11**	4	---	---		270
Maggio 2021	31	4	---	---		264
Giugno 2021	26	5	---	---		225
Luglio 2021	---	5	---	---	1	254
Agosto 2021	---	4	---	---		233
Settembre 2021	20	5	---	---		209
Ottobre 2021	25	---	---	3		240
Novembre 2021	---	---	10	3		244
Dicembre 2021	---	---	---	---	1	231
Gennaio 2022	28	2	---	---		304
Febbraio 2022	27	4	---	2		233
Marzo 2022	---	---	9	3		220
Aprile 2022	---	---	11	6		292
Maggio 2022	---	---	10	5		287
Giugno 2022	---	---	6	5		241
Luglio 2022	---	---	---	4	1	248
Agosto 2022	---	---	---	---		263
Settembre 2022	---	---	2	7		183
Ottobre 2022	---	---	8	4		223
Novembre 2022	---	---	6	6		214
Dicembre 2022	---	---	---	2	1	202
Totali	270	42	62	50		

*esclusa la formazione generale iniziale e le assemblee.

** “Parole di SCUP”.

L'analisi diacronica

L'analisi nel corso del tempo mostra una sostanziale continuità anche quantitativa. Si tenga conto del fatto che il numero di moduli proposti è direttamente dipendente da quanti giovani stanno svolgendo il servizio civile e che questo dato si è ridotto anche considerevolmente nel periodo pandemico.

⁵ Il dato non comprende i giovani che hanno svolto nel mese la formazione generale iniziale.

TAB. 2.

SCUP: formazione generale
Proposta formativa negli anni 2015-2022 (numero moduli, escluse assemblee)

	<i>moduli in presenza</i>	<i>incontri digitali</i>	<i>equivalenza⁶</i>	<i>totale moduli</i>
2015	53			53
2016	125			125
2017	120			120
2018	159			159
2019	159			159
2020	---	267	133	133
2021	16	251	125	141
2022	96	61	30	126

TAB. 3.

SCUP: formazione generale
Proposta formativa negli anni 2015-2022 (ore offerte ad ogni partecipante)

<i>anno</i>	<i>ore</i>
2015	371
2016	875
2017	840
2018	1113
2019	1113
2020	798
2021	846
2022	756

I dati testimoniano un notevole sforzo nel costruire una proposta formativa digitale all'altezza del compito. Si è trattato di un impegno rilevante sia dal punto di vista tecnologico — con la completa digitalizzazione del sistema —, sia dal punto di vista dei contenuti, che sono stati (almeno inizialmente) adattati al contesto della pandemia e, comunque, hanno cercato di tener conto delle esigenze dei/delle partecipanti e delle loro difficoltà.

A questo proposito non può non essere dato conto della grande disponibilità e intelligenza dei formatori, che hanno saputo adattare le loro competenze al momento storico e costruire una proposta assai coinvolgente e di sicura qualità.

Da rilevare anche il contributo essenziale dei/delle *tutor* d'aula (i/le cosiddett* *peer leader*), che hanno rimodellato le loro competenze ed il loro ruolo, risultando viepiù centrali nella costruzione della proposta formativa, nella gestione della stessa e nella relazione con i/le partecipanti.

⁶ Due incontri digitali equivalgono (come numero di ore) ad un modulo in presenza.

PARTECIPAZIONE

L'analisi viene distinta a seconda della modalità di somministrazione della formazione (*on line* oppure in presenza), stante la grande differenza di organizzazione e di partecipazione.

Nel caso della formazione digitale si utilizzano termini diversi per indicare dimensioni di analisi differenti:

- “presenze/presenti” indicano la sommatoria delle presenze effettive ai vari momenti formativi;
- “partecipazione/partecipanti” rilevano il numero delle persone fisiche coinvolte

Ad esempio, in due ID posso rilevare 28 “presenze” (contando quanti giovani erano nelle due attività e posso rilevare 21 “partecipanti” se 7 di loro hanno partecipato ad entrambi.

Nel caso della formazione in presenza le due dimensioni combaciano poiché ogni giovane partecipa ad un solo modulo nel corso di ogni mese.

L'analisi della presenza

Da gennaio 2021 la modalità di somministrazione della formazione digitale è stata modificata rispetto all'anno precedente: con l'assegnazione vincolante di due ID.

Per quanto riguarda la formazione in presenza, la gestione prevede la scelta di alcuni moduli su quelli proposti e l'assegnazione di uno di essi, cui si viene convocati.

Nelle tabelle che seguono si mostra il rapporto tra convocazioni ai vari momenti formativi e numero di presenze effettive.

Le tabelle 4 e 5 sono relative alla formazione digitale, che (come già nel 2020) vede una presenza superiore a ben l'88% negli incontri digitali a scelta. La percentuale complessiva scende — ma rimane sopra la soglia dell'80% — per gli incontri digitali diretti.

TAB. 4.

SCUP: formazione generale Presenza agli incontri DIGITALI A SCELTA 2021-2022

<i>mese</i>	<i>convocazioni</i>	<i>presenze</i>	<i>%</i>
Gennaio 2021	355	324	91,27%
Febbraio 2021	299	273	91,30%
Marzo 2021	455	417	91,65%
Aprile 2021	483	444	91,93%
Maggio 2021	440	379	86,14%
Giugno 2021	392	330	84,18%
Settembre 2021	310	250	80,65%
Ottobre 2021	364	322	88,46%
Gennaio 2022	147	133	90,48%
Febbraio 2022	368	326	88,08%
Totali	3613	3198	88,51%

TAB. 5.

SCUP: formazione generale
Presenza agli incontri DIGITALI DIRETTI 2021-2022

<i>mese</i>	<i>convocazioni</i>	<i>presenze</i>	<i>%</i>
Gennaio 2021	40	37	92,50%
Febbraio 2021	63	57	90,48%
Marzo 2021	71	71	100,00%
Aprile 2021	62	55	88,71%
Maggio 2021	69	55	79,71%
Giugno 2021	74	62	83,78%
Luglio 2021	131	111	84,73%
Agosto 2021	99	65	65,66%
Settembre 2021	126	112	88,89%
Ottobre 2021	62	33	53,23%
Gennaio 2022	109	84	77,06%
Febbraio 2022	84	68	80,95%
Totali	990	810	81,82%

I moduli in presenza mostrano dati simili a quelli *ante* pandemia: in quelli a scelta la presenza è quasi al 76%, mentre in quelli diretti la percentuale complessiva scende poco sotto al 69%.

TAB. 6.

SCUP: formazione generale
Presenza ai moduli IN PRESENZA A SCELTA 2021-2022

<i>mese</i>	<i>convocazioni</i>	<i>presenze</i>	<i>%</i>
Novembre 2021	194	147	75,77%
Marzo 2022	187	151	80,75%
Aprile 2022	212	168	79,25%
Maggio 2022	181	133	73,48%
Giugno 2022	163	109	66,87%
Settembre 2022	45	38	84,44%
Ottobre 2022	181	141	77,90%
Novembre 2022	122	87	71,31%
Totali	1285	974	75,80%

TAB. 7.

SCUP: formazione generale
Presenza ai moduli IN PRESENZA DIRETTI 2021-2022

<i>mese</i>	<i>convocazioni</i>	<i>presenze</i>	<i>%</i>
Ottobre 2021	62	34	54,84%
Novembre 2021	60	44	73,33%
Febbraio 2022*	18	14	77,78%
Marzo 2022	57	43	75,44%
Aprile 2022	97	68	70,10%
Maggio 2022	103	70	67,96%
Giugno 2022	102	73	71,57%
Luglio 2022	82	47	57,32%
Settembre 2022	147	97	65,99%
Ottobre 2022	53	39	73,58%
Novembre 2022	108	75	69,44%
Dicembre 2022*	14	12	85,71%
Totali	903	616	68,22%

* Due soli moduli

La partecipazione alle assemblee viene dettagliata nella tabella che segue. Tutte le quattro assemblee sono state organizzate in presenza, con le dovute modalità in periodo pandemico.

L'assemblea prevede che i giovani in servizio si iscrivano in anticipo, segnalando l'intenzione (o meno) di prendervi parte.

TAB. 8.

SCUP: formazione generale
Presenza alle assemblee 2021-2022

<i>mese</i>	<i>in servizio</i>	<i>iscritti</i>	<i>iscritti/ in servizio</i>	<i>presenti</i>	<i>presenti /iscritti</i>
Luglio 2021	270	173	64,07%	150	86,71%
Dicembre 2021	317	245	77,29%	200	81,63%
Luglio 2022	276	192	69,57%	134	69,79%
Dicembre 2022	287	245	83,37%	194	79,18%

L'analisi diacronica

L'analisi nel corso del tempo viene operata distinguendo i valori annuali, con l'avvertenza che l'analisi assume il dettaglio e la strutturazione attuale solo a partire dal 2018. Nei tre anni precedenti è disponibile solo il dato generale.

Dopo un *boom* iniziale — probabilmente dovuto alla dimensione più familiare con un numero non molto elevato di partecipanti — la presenza si attesta tra i due terzi e i tre quarti, con l'impennata registrata durante i vari *lockdown* pandemici.

TAB. 9.

SCUP: formazione generale
Presenza alla formazione generale negli anni 2015-2022

<i>anno</i>	<i>formazione in presenza</i>		<i>formazione digitale</i>	
	<i>moduli a scelta</i>	<i>moduli diretti</i>	<i>moduli a scelta</i>	<i>moduli diretti</i>
2015	89,99% ^(a)		---	---
2016	82,1% ^(a)		---	---
2017	65,11% ^(a)		---	---
2018	75,65%	77,51%	---	---
2019- febbraio 2020	69,55%	80,42%	---	---
2020 marzo-dicembre	---	---	84,05%	70,04%
2021	75,77% ^(b)	64,09% ^(b)	88,37%	82,56%
2022	75,80%	68,58%	89,13% ^(c)	78,76% ^(c)

(a) Disponibile solo il dato complessivo.

(b) Il dato è relativo ad un solo mese (ottobre e novembre).

(c) Il dato è relativo a due soli mesi (gennaio e febbraio).

L'analisi della partecipazione

In questa sezione si «contano le teste» che hanno avuto almeno una partecipazione nel mese. Il dato viene confrontato con il numero dei/delle giovani in servizio civile, da cui si escludono quelli che hanno iniziato in quel mese perché la loro formazione è gestita a parte nel momento iniziale (si veda sotto il paragrafo dedicato).

Nella formazione digitale le percentuali sono molto elevate e si osserva un rilevante incremento rispetto al 2020, dovuto al nuovo sistema di assegnazione, che lascia meno margine di libertà rispetto al precedente.

TAB. 10.

SCUP: formazione generale
Partecipanti alla formazione digitale (a scelta + diretta) 2021-2022

<i>mese</i>	<i>in servizio*</i>	<i>partecipanti</i>	<i>%</i>
Gennaio 2021	183	168	91,80%
Febbraio 2021	164	144	87,80%
Marzo 2021	261	260	99,62%
Aprile 2021	270	270	100,00%
Maggio 2021	264	246	93,18%
Giugno 2021	225	210	93,33%
Luglio 2021	254	**	**
Agosto 2021	233	**	**
Settembre 2021	209	196	93,78%
Ottobre 2021	240	203	84,58%
Gennaio 2022	304	182	59,87%
Febbraio 2022	233	216	92,70%

* Dal secondo mese di progetto in poi.

** In questi due mesi è stata coinvolta solo una parte dei giovani in servizio.

Nella formazione in presenza ci si attesta su un dato medio complessivo del 78% di partecipazione.

TAB. 11.

SCUP: formazione generale
Partecipanti alla formazione in presenza (a scelta + diretta) 2021-2022

<i>mese</i>	<i>in servizio*</i>	<i>partecipanti</i>	<i>%</i>
Novembre 2021	244	191	78,28%
Marzo 2022	220	194	88,18%
Aprile 2022	292	236	80,82%
Maggio 2022	287	203	70,73%
Giugno 2022	241	182	75,52%
Settembre 2022	183	135	73,77%
Ottobre 2022	223	180	80,72%
Novembre 2022	214	162	75,70%

* Dal secondo mese di progetto in poi.

GRADIMENTO

La formazione generale del servizio civile universale provinciale viene da sempre accompagnata da un'attenta analisi di *Customer Satisfaction*, rilevata attraverso un questionario somministrato a tutti i partecipanti al termine dell'attività formativa.

Lo strumento — ovviamente — cambia a seconda della modalità di somministrazione della formazione. Nelle appendici 2 e 3 si riporta il testo dei due differenti strumenti, che hanno la stessa finalità ma contenuti ed articolazione diversi.

Il numero di questionari compilati *on line* è riassunto nella tabella 9, che distingue per modalità di somministrazione e per tipologia.

TAB. 12.
SCUP: formazione generale
Customer satisfaction: questionari compilati

<i>Mese</i>	<i>ID</i>	<i>ID</i>	<i>MODULI</i>	<i>MODULI</i>	<i>Totale</i>
	<i>a scelta</i>	<i>diretti*</i>	<i>a scelta</i>	<i>diretti*</i>	
Gennaio 2021	312	36	---	---	348
Febbraio 2021	268	39	---	---	307
Marzo 2021	415	66	---	---	481
Aprile 2021	366	50	---	---	416
Maggio 2021	378	53	---	---	431
Giugno 2021	294	55	---	---	349
Luglio 2021	---	111	---	---	111
Agosto 2021	---	55	---	---	55
Settembre 2021	226	100	---	---	326
Ottobre 2021	305	---	---	17	322
Novembre 2021	---	---	10	44	54
Dicembre 2021	---	---	---	---	0
Gennaio 2022	130	82	---	---	212
Febbraio 2022	361	63	---	7	424
Marzo 2022	---	---	145	62	207
Aprile 2022	---	---	159	60	219
Maggio 2022	---	---	132	52	184
Giugno 2022	---	---	109	66	175
Luglio 2022	---	---	---	38	38
Agosto 2022	---	---	---	---	0
Settembre 2022	---	---	37	86	123
Ottobre 2022	---	---	136	24	160
Novembre 2022	---	---	85	59	144
Dicembre 2022	---	---	---	---	0
Totali	3055	710	813	508	5086

Nelle due annualità considerate i questionari raccolti sono stati oltre 5000. La stragrande maggioranza è stata compilata nella formazione digitale, dove il numero delle opportunità formative era molto superiore rispetto a quella in presenza.

⁷ L'italiano per il servizio civile: non rileva la *customer satisfaction*.

L'analisi delle risposte è distinta a seconda della modalità di somministrazione, digitale o in presenza, e a seconda della tipologia di contenuti.

Si ricorda che i punteggi oscillano tra 0 (mancata risposta), 1 (gradimento minimo) e 4 (gradimento massimo).

Incontri digitali

La media delle risposte relative a tutti gli **incontri digitali a scelta** è riportata in appendice 4 nella tabella 29. Si rileva un forte apprezzamento per l'accoglienza, la cortesia, la disponibilità, la professionalità del personale di supporto, cioè dei/delle *peer leader*, che evidentemente hanno saputo ben adattare il loro ruolo anche nella situazione a distanza. Sono molto buoni i risultati nelle domande che entrano nel merito dell'azione formativa, sia per la chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi, sia per l'adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi e il loro raggiungimento, sia per la chiarezza e completezza del formatore. In particolare viene apprezzata la capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto. Si arriva alla media di 3,81 su 4!

Interessante notare che i valori decrescono con il trascorrere dei mesi: la stanchezza verso lo stare davanti ad uno schermo, senza relazioni sociali, si è fatta sentire, eccome!

La media delle risposte relative a tutti gli **incontri digitali diretti** è riportata in appendice 4 nella tabella 30. Valgono qui le stesse osservazioni fatte per gli ID a scelta. Si rileva un abbassamento della soddisfazione delle aspettative (che passa da una media generale di 3,58 a 3,48). Tale diminuzione, seppur lieve, è dovuta alla natura della formazione diretta, che è una sorta di verifica dell'andamento del progetto, mentre la formazione a scelta, essendo tematica, consente una più facile determinazione delle proprie attese.

Un affondo sulla formazione digitale può essere fatto attraverso l'*item* che valuta la capacità del formatore/della formatrice di favorire partecipazione e confronto, operazione certamente più complessa quando si opera on line rispetto alla tradizione aula in presenza. Ebbene, il risultato (tabelle 10 e 11) è lusinghiero perché la somma di coloro che si dichiarano molto e abbastanza soddisfatti* sfiora il 100% in quasi tutti i mesi. Ciò vale sia per gli incontri a scelta, sia per i diretti.

TAB. 13.

SCUP: formazione generale

Customer satisfaction: incontri digitali A SCELTA

Somma delle risposte "molto" e "abbastanza" alla domanda
"Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto" (valori percentuali)

<i>gen-21</i>	<i>feb-21</i>	<i>mar-21</i>	<i>apr-21</i>	<i>mag-21</i>	<i>giu-21</i>	<i>set-21</i>	<i>gen-22</i>	<i>feb-22</i>
98,40	95,90	97,11	97,72	96,56	95,58	96,46	98,46	94,18

TAB. 14.

SCUP: formazione generale

Customer satisfaction: incontri digitali DIRETTI

Somma delle risposte "molto" e "abbastanza" alla domanda
"Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto" (valori percentuali)

<i>gen-21</i>	<i>feb-21</i>	<i>mar-21</i>	<i>apr-21</i>	<i>mag-21</i>	<i>giu-21</i>	<i>lug-21</i>	<i>ago-21</i>	<i>set-21</i>	<i>gen-22</i>	<i>feb-22</i>
97,22	91,88	100,00	86,00	98,11	96,36	98,20	100,00	93,00	90,24	92,06

Un altro indicatore interessante è dato dal numero delle note ed osservazioni che sono state inserite nello spazio libero in calce al questionario. Si tratta molto spesso di annotazioni che forniscono suggerimenti ed indicazioni preziosi e non di rado confermano un'ampia soddisfazione. Il contenuto è stato fornito ai formatori e alle formatrici interessate*, affinché ne facciano tesoro. Qui ci si limita ad indicarne il numero, convinti che anche solo la disponibilità a lasciare un messaggio sia indice positivo di volontà di partecipazione e testimoni un senso di appartenenza e di coinvolgimento.

TAB. 15.

SCUP: formazione generale
Customer satisfaction: incontri digitali (a scelta+diretti)
 Numero di annotazioni nella casella "Eventuali suggerimenti"

<i>gen-21</i>	<i>feb-21</i>	<i>mar-21</i>	<i>apr-21</i>	<i>mag-21</i>	<i>giu-21</i>	<i>set-21</i>	<i>gen-22</i>	<i>feb-22</i>
26	30	44	33	36	25	15	36	34

Moduli in presenza

Il questionario è articolato in 11 *item* e consente di aggiungere suggerimenti e proposte.

I suggerimenti testuali forniti in fondo ai questionari dei moduli "diretti" sono stati 97, mentre i suggerimenti testuali forniti in fondo ai questionari dei moduli "a scelta" sono stati 189. In totale sono stati prodotti 286 suggerimenti.

Si segnala che i dati esposti in questa sezione non coincidono con il totale dei moduli presentato alla tab. 1. Ciò è dovuto al fatto che nei moduli "L'italiano per il servizio civile" non viene compilato il questionario e che nei moduli "Cercare lavoro oggi" è previsto un giudizio separato per i diversi formatori: in questi casi si è codificato due volte il questionario con la parte comune uguale e la parte specifica diversa.

In fase di elaborazione, è stata calcolata la media complessiva di tutti gli *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 oscilla tra 3,16 e 3,96 nei moduli "a scelta" e tra 3,22 e 3,88 nei moduli "diretti".

TAB. 16.

SCUP: formazione generale
Codifica delle classi per i moduli a scelta (media complessiva)

<i>media</i>		<i>range</i>	<i>fascia</i>	<i>codice</i>
<i>da</i>	<i>a</i>			
3,96	3,76	0,20	OTTIMO	A
3,75	3,58	0,17	BUONO	B
3,57	3,38	0,19	DISCRETO	C
3,37	3,16	0,21	SUFFICIENTE	D

TAB. 17.

SCUP: formazione generale
Codifica delle classi per i dei moduli diretti (media complessiva)

<i>media</i>		<i>range</i>	<i>fascia</i>	<i>codice</i>
<i>da</i>	<i>a</i>			
3,88	3,72	0,16	OTTIMO	A
3,71	3,56	0,15	BUONO	B
3,55	3,39	0,16	DISCRETO	C
3,38	3,22	0,16	SUFFICIENTE	D

Moduli a scelta

La media delle risposte relative a tutti i **moduli in presenza a scelta** è riportata in appendice 4 nella tabella 31.

Nel complesso i moduli a scelta presentano questa classificazione delle medie di gradimento dei moduli proposti:

TAB. 18.

SCUP: formazione generale
Classificazione dei moduli a scelta (dato complessivo)

<i>fascia</i>	<i>codice</i>	<i>moduli</i>	<i>%</i>
OTTIMO	A	23	37,10%
BUONO	B	24	38,71%
DISCRETO	C	9	14,52%
SUFFICIENTE	D	6	9,68%
Totali		62	100,00%

Un'analisi più approfondita permette di verificare il gradimento nei diversi ambiti tematici, tra i quali quello relativo agli aspetti psico-relazionali si conferma come il più gradito.

TAB. 19.

SCUP: formazione generale
Classificazione dei moduli a scelta (dato per ambito tematico)

<i>fascia</i>	<i>AT</i>	<i>CO</i>	<i>SA</i>	<i>Totali</i>
OTTIMO	4	9	10	23
BUONO	12	6	6	24
DISCRETO	6	0	3	9
SUFFICIENTE	5	0	1	5
Totali	27	15	20	62

AT = Attivazione sociale

CO = Costruzione del sé

SA = Saper lavorare

Moduli diretti

La media delle risposte relative a tutti i **moduli in presenza diretti** è riportata in appendice 4 nella tabella 32.

Nel complesso i moduli diretti presentano questa classificazione delle medie di gradimento dei moduli proposti:

TAB. 20.

SCUP: formazione generale
Classificazione dei moduli diretti (dato complessivo)

<i>fascia</i>	<i>codice</i>	<i>moduli</i>	<i>%</i>
OTTIMO	A	11	25,58%
BUONO	B	16	37,21%
DISCRETO	C	13	30,23%
SUFFICIENTE	D	3	6,98%
Totali		43	100,00%

Un'analisi più approfondita permette di verificare il gradimento nei diversi tipi di moduli diretti, con un forte apprezzamento per il modulo conclusivo (che è poco frequentato ma evidentemente molto apprezzato dopo aver presenziato).

TAB. 21.

SCUP: formazione generale
Classificazione dei moduli diretti (dato per tipologia)

<i>fascia</i>	<i>CLO</i>	<i>PeV</i>	<i>PAC</i>	<i>Totali</i>
OTTIMO	6	1	4	11
BUONO	12	3	1	16
DISCRETO	10	2	1	13
SUFFICIENTE	2	1	0	3
Totali	30	7	6	43

CLO = Cercare lavoro oggi

PeV = Punto e virgola

PAC = Punto e a capo. Si ricomincia!

Formazione generale iniziale

Trattiamo a parte la formazione generale iniziale (FGI), di cui non servono dati in ordine alla partecipazione perché si tratta di un momento obbligatorio e vincolante per l'avvio del servizio civile.

La costruzione di ID per la FGI è stata molto difficile perché non è certamente agevole realizzare a distanza un'azione che deve essere di conoscenza, di incontro, di scoperta e risposta a curiosità, dubbi e incertezze che caratterizzano per chiunque l'inizio di un nuovo percorso.

Dopo un certo lavoro preparatorio è stato messo a punto un dispositivo composto da 5 ID, da realizzare nell'arco di tre giornate. La plenaria iniziale era un momento assembleare, realizzato in modalità *top-down*, quasi uno spettacolo che presenta cos'è il servizio civile, ne delinea la storia, ne descrive lo svolgimento. È stata realizzata con diverse esperienze e testimonianze, video e giochi interattivi.

Gli altri 4 incontri sono stati dedicati ad altrettante tematiche fondamentali del servizio civile: uno puntava ad elaborare attese ed aspettative dei giovani; uno presentava le regole di funzionamento operativo; uno era dedicato alla formazione e alla certificazione delle competenze; il quarto discuteva del monitoraggio e del ruolo del servizio civile dentro le organizzazioni. I formatori e le formatrici erano diversi e sono sempre stati accompagnati da un/una *peer leader* con funzioni animative.

Alla plenaria iniziale hanno preso parte tutti i giovani in avvio nel turno. Per i lavori di gruppo, invece, venivano suddivisi in modo da non essere più di 15-20 per volta. A fronte di numeri troppo elevati si è provveduto a realizzare la formazione generale iniziale in due sessioni differenti.

Nel periodo interessato da questo *report* sono stati realizzati 6 avvii nel 2021 ed altrettanti nel 2022. In 8 mesi si è dovuto procedere con sessioni separate. Dunque la FGI in forma digitale è stata ripetuta per 20 volte.

TAB. 22.

SCUP: formazione generale
Formazione generale iniziale nel 2021-2022: avvii, date, modalità e partecipanti

<i>avvii</i>	<i>FGI</i>	<i>modalità</i>	<i>partecipanti</i>
febbraio 2021	1-3 febb. e 8-10 febb	on line	99
marzo 2021	1-3 marzo	on line	17
giugno 2021	3-4-6 giu.	on line	50
settembre 2021	6-8 sett. e 13-15 sett.	on line	92
ottobre 2021	4-5 ott.	presenza	38
dicembre 2021	1-2 e 6-7 dic.	presenza	75
marzo 2022	1-2 e 7-8 mar.	presenza	80
giugno 2022	1 e 6 giugno	presenza	21
luglio 2022	1 e 4 luglio	presenza	26
settembre 2022	1-2 e 5-6 sett.	presenza	81
novembre 2022	2-3 nov.	presenza	29
dicembre 2022	1-2 e 5-6 dic.	presenza	74

La *Customer Satisfaction* relativa alla formazione generale iniziale viene elaborata confrontando il gradimento complessivo sui singoli argomenti trattati.

Incontri digitali

Nella formazione generale iniziale *on line* sono stati molto apprezzat* i formatori e le formatrici oltre alla accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto.

TAB. 23.

SCUP: formazione generale
Formazione generale iniziale nel 2021-2022 in modalità *on line*: medie per item

<i>item</i>	<i>media</i>
Soddisfazione delle aspettative	3,63
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,64
Applicabilità nel servizio civile	3,71
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	3,81
Valutazione positiva della modalità <i>on line</i> di fare formazione	3,33
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari	3,60
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	3,74
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,69
Raggiungimento degli obiettivi	3,65
Chiarezza e completezza del formatore	3,77
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	3,69
Funzionalità della piattaforma Zoom	3,48
Difficoltà di connessione	1,53
Difficoltà a seguire l'intero incontro	1,68

Poiché la raccolta dei questionari è stata fatta al termine di ogni incontro digitale, è possibile un'analisi di dettaglio sulle singole tematiche affrontate. I valori presentati sono medie generali in cui — ovviamente — non vengono considerati gli ultimi tre *item*, relativi a questioni di mera operatività informatica.

TAB. 24.

SCUP: formazione generale
Formazione generale iniziale nel 2021-2022 in modalità *on line*: confronto delle medie per tematica

<i>tema trattato</i>	<i>feb. 21</i>	<i>mar. 21</i>	<i>giu. 21</i>	<i>sett.21</i>	<i>media</i>
Elaborazione delle attese e delle aspettative	3,77	3,79	3,54	3,62	3,68
Monitoraggio	3,71	3,38	3,58	3,57	3,56
Formazione	3,71	3,74	3,64	3,69	3,70
Regole	3,81	3,42	3,76	3,74	3,68

Moduli in presenza

Nei moduli in presenza la somministrazione è stata fatta al termine di ogni giornata (in qualche caso solo al termine della seconda). Anche in questo caso la gestione della relazione di accoglienza e gestione è l'elemento più premiato, seguita dall'apprezzamento per la professionalità di formatori e formatrici.

TAB. 25.

SCUP: formazione generale
Formazione generale iniziale nel 2021-2022 in presenza: medie per *item*

<i>item</i>	<i>media</i>
Soddisfazione delle aspettative	3,47
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,42
Applicabilità nel servizio civile	3,59
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	3,84
Valutazione positiva della modalità <i>on line</i> di fare formazione	3,62
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari	3,41
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	3,56
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,54
Raggiungimento degli obiettivi	3,53
Chiarezza e completezza del formatore	3,72
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	3,68

UNA FORMAZIONE DI QUALITÀ

I dati relativi all'esperienza della formazione generale del servizio civile universale provinciale in Trentino mostrano un ottimo livello qualitativo.

Ciò vale, anzitutto, in termini quantitativi. Nel 2021 sono stati offerti 141 moduli per complessive 846 ore. Le presenze sono state 3772.

Nel 2022 sono stati offerti 126 moduli per complessive 756 ore. Le presenze sono state 1962.

Nel leggere questi dati si tenga sempre presente la diversa modalità di somministrazione nei due anni considerati: prevalentemente digitale nel 2021, prevalentemente in presenza nel 2022.

Da rilevare, inoltre, il tasso elevatissimo del dato sulla «partecipazione»: le «teste» che hanno preso parte dalla formazione digitale sono arrivate ad essere il 100%. In quella in presenza si raggiunge un più che soddisfacente 78%.

Un'ultima osservazione può essere fatta sulle differenze tra formazione *on line* e formazione in presenza. Il confronto viene fatto solo sugli *item* identici, che sono 10 su 11 (resta fuori solo il giudizio sulla strumentazione, aule vs digitale).

I tre *item* che chiedono un giudizio sulla funzionalità della piattaforma Zoom, sulle difficoltà di connessione e sulle difficoltà a seguire l'intero incontro digitale restano ovviamente esclusi dal confronto.

È sorprendente notare che su quasi tutti gli aspetti la valutazione dei partecipanti è migliore (magari di poco) nella formazione digitale rispetto a quella in presenza.

TAB. 26.

SCUP: formazione generale
Formazione generale INIZIALE nel 2021-2022: confronto digitale/presenza

<i>item</i>	<i>digitale</i>	<i>presenza</i>
Soddisfazione delle aspettative	3,63	3,50
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,64	3,46
Applicabilità nel servizio civile	3,71	3,62
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	3,81	3,85
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari	3,6	3,40
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	3,74	3,58
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,69	3,54
Raggiungimento degli obiettivi	3,65	3,53
Chiarezza e completezza del formatore	3,77	3,73
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	3,69	3,72

TAB. 27.

SCUP: formazione generale
Formazione generale A SCELTA nel 2021-2022: confronto digitale/presenza

<i>item</i>	<i>digitale</i>	<i>presenza</i>
Soddisfazione delle aspettative	3,58	3,50
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,63	3,46
Applicabilità nel servizio civile	3,43	3,62
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	3,84	3,85
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari	3,46	3,40
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	3,69	3,58
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,69	3,54
Raggiungimento degli obiettivi	3,64	3,53
Chiarezza e completezza del formatore	3,77	3,73
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	3,74	3,72

TAB. 28.

SCUP: formazione generale
Formazione generale DIRETTA nel 2021-2022: confronto digitale/presenza

<i>item</i>	<i>digitale</i>	<i>presenza</i>
Soddisfazione delle aspettative	3,49	3,53
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,54	3,64
Applicabilità nel servizio civile	3,42	3,45
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	3,79	3,80
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari	3,37	3,52
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	3,68	3,61
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,65	3,63
Raggiungimento degli obiettivi	3,62	3,58
Chiarezza e completezza del formatore	3,73	3,71
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	3,70	3,68

Legenda delle sigle utilizzate

FGI	formazione generale iniziale
ID	incontro digitale
IIDD	incontri digitali
ODSC	organizzazione/i di servizio civile
PAT	Provincia autonoma di Trento
SCU	servizio civile universale (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

APPENDICE 1

ELENCO DELLE TABELLE

Tab. 1	Proposta formativa negli anni 2021 e 2022
Tab. 2	Proposta formativa negli anni 2015-2022 (numero moduli, escluse assemblee)
Tab. 3	Proposta formativa negli anni 2015-2022 (ore offerte ad ogni partecipante)
Tab. 4	Presenza agli incontri DIGITALI A SCELTA 2021-2022
Tab. 5	Presenza agli incontri DIGITALI DIRETTI 2021-2022
Tab. 6	Presenza ai moduli IN PRESENZA A SCELTA 2021-2022
Tab. 7	Presenza ai moduli IN PRESENZA DIRETTI 2021-2022
Tab. 8	Presenza alle assemblee 2021-2022
Tab. 9	Presenza alla formazione generale negli anni 2015-2022
Tab. 10	Partecipanti alla formazione digitale (a scelta + diretta) 2021-2022
Tab. 11	Partecipanti alla formazione in presenza (a scelta + diretta) 2021-2022
Tab. 12	<i>Customer satisfaction</i> : questionari compilati
Tab. 13	<i>Customer satisfaction</i> : incontri digitali A SCELTA
Tab. 14	<i>Customer satisfaction</i> : incontri digitali DIRETTI
Tab. 15	<i>Customer satisfaction</i> : incontri digitali (a scelta+diretti)
Tab. 16	Codifica delle classi per i moduli a scelta (media complessiva)
Tab. 17	Codifica delle classi per i dei moduli diretti (media complessiva)
Tab. 18	Classificazione dei moduli a scelta (dato complessivo)
Tab. 19	Classificazione dei moduli a scelta (dato per ambito tematico)
Tab. 20	Classificazione dei moduli diretti (dato complessivo)
Tab. 21	Classificazione dei moduli diretti (dato per tipologia)
Tab. 22	Formazione generale iniziale nel 2021-2022: avvii, date, modalità e partecipanti
Tab. 23	Formazione generale iniziale nel 2021-2022 in modalità <i>on line</i> : medie per <i>item</i>
Tab. 24	Formazione generale iniziale nel 2021-2022 in modalità <i>on line</i> : confronto delle medie per tematica
Tab. 25	Formazione generale iniziale nel 2021-2022 in presenza: medie per <i>item</i>
Tab. 26	Formazione generale INIZIALE nel 2021-2022: confronto digitale/presenza
Tab. 27	Formazione generale A SCELTA nel 2021-2022: confronto digitale/presenza
Tab. 28	Formazione generale DIRETTA nel 2021-2022: confronto digitale/presenza
Tab. 29	<i>Customer satisfaction</i> : incontri digitali A SCELTA (medie per risposta per mese)
Tab. 30	<i>Customer satisfaction</i> : incontri digitali DIRETTI (medie per risposta per mese)
Tab. 31	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli in PRESENZA A SCELTA (medie per <i>item</i> per mese)
Tab. 32	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli in PRESENZA DIRETTI (medie per <i>item</i> per mese)

APPENDICE 2

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (ON LINE)

utilizzato da luglio 2020 per gli incontri digitali

FORMAZIONE GENERALE

Al termine di questo incontro digitale ti chiediamo di lasciare le tue impressioni.

Le risposte raccolte dai partecipanti ci permetteranno di migliorare la formazione generale.

Devi mettere una risposta su ogni riga. Per rispondere a tutto bastano 2 minuti.

Grazie per la collaborazione!

L'Ufficio Servizio civile

Tutti i campi sono obbligatori

1. Titolo dell'incontro _____

2. Formatore/Formatrice _____

3. Scrivi la data di oggi _____

4. Con riferimento all'incontro a cui hai partecipato, rispondi a quanto chiesto in ogni riga.

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Le tue aspettative sono state soddisfatte?				
Ritieni che ci sia stato un buon equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi?				
Ritieni che quanto da te appreso sia applicabile o comunque utile nel servizio civile?				
Valuti positivamente accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto?				
Valuti positivamente la modalità online di fare formazione?				
Valuti positivamente l'organizzazione degli orari?				

5. Con riferimento all'incontro a cui hai partecipato, indica la tua valutazione per ognuno degli aspetti specifici elencati di seguito.

	Molto positiva	Abbastanza positiva	Poco positiva	Per nulla positiva
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi				
Adeguatezza del contenuto degli incontri rispetto agli obiettivi				
Raggiungimento degli obiettivi formativi				
Chiarezza e completezza della comunicazione del formatore				
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto				

6. Con riferimento all'incontro a cui hai partecipato, indica la tua valutazione degli aspetti tecnologici.

	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Trovi funzionale la piattaforma utilizzata?				
Hai avuto difficoltà di connessione?				
Hai avuto difficoltà a seguire l'incontro per tutta la sua durata?				

7. Eventuali suggerimenti

APPENDICE 3

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (IN PRESENZA)



Ufficio Servizio civile

La formazione generale SCUP

Questionario di *Customer Satisfaction*

GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE

GENERICO

ver. 2021/10

Al termine di ogni modulo formativo SCUP ti chiede di rispondere a 11 domande per capire il tuo grado di soddisfazione. Ci vogliono 2 minuti.

Per favore, specifica a quale modulo di formazione generale hai appena partecipato:

Data	
Titolo del modulo	
Formatore/Formatrice	

Con riferimento al modulo a cui hai partecipato, rispondi a quanto chiesto in ogni riga:

		<i>Molto</i>	<i>Abba- stanza</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nul- la</i>
1.1	Le tue aspettative sono state soddisfatte?				
1.2	Ritieni che ci sia stato un buon equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi?				
1.3	Ritieni che quanto da te appreso sia applicabile o comunque utile nella tua attività di servizio civile?				
1.4	Valuti positivamente accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto?				
1.5	Valuti positivamente gli spazi di lavoro, l'aula, le attrezzature di supporto alla didattica?				
1.6	Valuti positivamente l'organizzazione degli orari?				

Con riferimento al modulo a cui hai partecipato, indica la tua valutazione per ognuno degli aspetti specifici elencati di seguito:

		<i>Molto positiva</i>	<i>Abbastanza positiva</i>	<i>Poco positiva</i>	<i>Per nulla positiva</i>
2.1	Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi				
2.2	Adeguatezza del contenuto dell'incontro rispetto agli obiettivi				
2.3	Raggiungimento degli obiettivi formativi				
2.4	Chiarezza e completezza della comunicazione del formatore/della formatrice				
2.5	Capacità del formatore/della formatrice di favorire partecipazione e confronto				

Se vuoi, scrivi sotto altre osservazioni e/o eventuali suggerimenti

Da consegnare al/alla *peer leader* prima di lasciare l'aula.

Grazie per la collaborazione

APPENDICE 4

DATI

TAB. 29.

SCUP: formazione generale

Customer satisfaction: incontri digitali A SCELTA (medie per risposta per mese)

	<i>gen-21</i>	<i>feb-21</i>	<i>mar-21</i>	<i>apr-21</i>	<i>mag-21</i>	<i>giu-21</i>	<i>set-21</i>	<i>ott-21</i>	<i>gen-22</i>	<i>feb-22</i>
Soddisfazione delle aspettative	3,66	3,65	3,58	3,55	3,57	3,63	3,61	3,57	3,48	3,49
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,68	3,66	3,65	3,66	3,61	3,64	3,64	3,59	3,60	3,55
Applicabilità nel servizio civile	3,46	3,50	3,37	3,44	3,40	3,47	3,46	3,36	3,44	3,44
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	3,87	3,81	3,83	3,83	3,83	3,89	3,87	3,85	3,81	3,81
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	3,37	3,41	3,34	3,39	3,39	3,43	3,45	3,33	3,28	3,24
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari	3,60	3,42	3,40	3,37	3,38	3,50	3,52	3,43	3,63	3,33
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	3,75	3,72	3,71	3,73	3,69	3,73	3,72	3,68	3,61	3,57
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,76	3,72	3,66	3,73	3,70	3,73	3,75	3,63	3,62	3,62
Raggiungimento degli obiettivi	3,71	3,68	3,61	3,67	3,66	3,70	3,72	3,63	3,50	3,55
Chiarezza e completezza del formatore	3,79	3,76	3,77	3,80	3,77	3,81	3,82	3,73	3,73	3,72
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	3,81	3,74	3,74	3,72	3,73	3,72	3,75	3,74	3,75	3,70
Funzionalità della piattaforma Zoom	3,47	3,41	3,43	3,46	3,39	3,41	3,47	3,42	3,51	3,44
Difficoltà di connessione	1,84	1,74	1,58	1,57	1,63	1,56	1,63	1,53	1,52	1,56
Difficoltà a seguire l'intero incontro	1,75	1,60	1,62	1,62	1,69	1,62	1,56	1,54	1,55	1,70

TAB. 30.

SCUP: formazione generale
Customer satisfaction: incontri digitali DIRETTI (medie per risposta per mese)

	<i>gen-21</i>	<i>feb-21</i>	<i>mar-21</i>	<i>apr-21</i>	<i>mag-21</i>	<i>giu-21</i>	<i>lug-21</i>	<i>ago-21</i>	<i>set-21</i>	<i>gen-22</i>
Soddisfazione delle aspettative	3,58	3,41	3,62	3,34	3,58	3,62	3,56	3,45	3,44	3,34
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,69	3,41	3,62	3,48	3,60	3,58	3,61	3,47	3,45	3,49
Applicabilità nel servizio civile	3,42	3,38	3,55	3,06	3,45	3,55	3,54	3,58	3,40	3,30
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	3,83	3,77	3,79	3,64	3,81	3,73	3,86	3,85	3,69	3,88
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	3,44	3,44	3,33	3,28	3,45	3,38	3,41	3,35	3,44	3,17
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari	3,53	2,97	3,15	3,46	3,15	3,49	3,56	3,62	3,38	3,41
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	3,81	3,69	3,68	3,52	3,77	3,71	3,74	3,73	3,60	3,55
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,72	3,64	3,71	3,46	3,72	3,73	3,70	3,73	3,64	3,46
Raggiungimento degli obiettivi	3,78	3,56	3,73	3,42	3,68	3,64	3,67	3,69	3,55	3,43
Chiarezza e completezza del formatore	3,75	3,77	3,80	3,48	3,72	3,76	3,77	3,87	3,69	3,65
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	3,81	3,64	3,83	3,50	3,68	3,65	3,74	3,84	3,64	3,63
Funzionalità della piattaforma Zoom	3,57	3,44	3,45	3,40	3,30	3,56	3,46	3,47	3,47	3,52
Difficoltà di connessione	1,89	1,82	1,55	1,84	1,57	1,58	1,60	1,60	1,65	1,39
Difficoltà a seguire l'intero incontro	1,91	1,79	1,55	1,90	1,53	1,89	1,62	1,56	1,71	1,55

TAB. 31.

SCUP: formazione generale
Customer Satisfaction: moduli in PRESENZA A SCELTA (medie per item per mese)

	<i>nov. 21</i>	<i>mar. 22</i>	<i>apr. 22</i>	<i>mag. 22</i>	<i>giu. 22</i>	<i>set. 22</i>	<i>ott. 22</i>	<i>nov. 22</i>
Soddisfazione aspettative	3,67	3,66	3,54	3,61	3,57	3,69	3,55	3,70
Equilibrio teoria-pratica	3,70	3,75	3,52	3,70	3,56	3,80	3,71	3,60
Applicabilità nel servizio civile	3,43	3,40	3,26	3,42	3,20	3,65	3,29	3,31
Accoglienza e cortesia	3,87	3,88	3,93	3,78	3,89	3,86	3,86	3,89
Spazi e aula	3,71	3,69	3,63	3,58	3,65	3,50	3,57	3,75
Orari	3,63	3,54	3,72	3,66	3,63	3,64	3,63	3,75
Chiarezza obiettivi	3,69	3,68	3,57	3,68	3,53	3,81	3,57	3,68
Adeguatezza contenuti	3,71	3,70	3,56	3,67	3,56	3,93	3,58	3,71
Raggiungimento obiettivi formativi	3,65	3,57	3,54	3,69	3,51	3,61	3,57	3,71
Chiarezza docente	3,77	3,76	3,77	3,80	3,76	3,80	3,66	3,89

TAB. 32.

SCUP: formazione generale
Customer Satisfaction: moduli in PRESENZA DIRETTI (medie per item per mese)

	<i>ott. 21</i>	<i>nov. 21</i>	<i>mar. 22</i>	<i>apr. 22</i>	<i>mag. 22</i>	<i>giu. 22</i>	<i>lug. 22</i>	<i>set. 22</i>	<i>ott. 22</i>	<i>nov. 22</i>
Soddisfazione aspettative	3,71	3,48	3,48	3,45	3,41	3,55	3,90	3,54	3,75	3,60
Equilibrio teoria-pratica	3,63	4,49	3,61	3,41	3,31	3,51	3,87	3,56	3,85	3,64
Applicabilità nel servizio civile	3,52	3,38	3,68	3,45	3,26	3,45	3,74	3,51	3,54	3,55
Accoglienza e cortesia	3,83	3,73	3,81	3,78	3,73	3,84	3,95	3,86	3,83	3,84
Spazi e aula	3,81	3,77	3,74	3,48	3,43	3,78	3,84	3,63	3,72	3,74
Orari	3,53	3,69	3,42	3,41	3,35	3,38	3,71	3,53	3,80	3,63
Chiarezza obiettivi	3,89	3,54	3,70	3,63	3,54	3,55	3,78	3,56	3,79	3,62
Adeguatezza contenuti	4,00	3,56	3,73	3,65	3,53	3,56	3,76	3,62	3,80	3,64
Raggiungimento obiettivi formativi	3,89	3,53	3,67	3,52	3,51	3,55	3,73	3,55	3,69	3,63
Chiarezza docente	4,00	3,60	3,87	3,71	3,63	3,74	3,86	3,69	3,86	3,72