



# SCUP\_OLP *Academy*

## La formazione OLP nel servizio civile universale provinciale

2015-2024

Premessa .....	2
La proposta formativa di SCUP_OLP <i>Academy</i> .....	3
Proposta: Primo livello .....	3
Proposta: Adeguamento .....	4
Proposta: Secondo livello.....	4
Proposta: Terzo livello.....	5
Proposta: Dopo il terzo livello .....	6
Proposta complessiva.....	7
La partecipazione.....	7
Partecipazione: Modulo base (primo livello) .....	8
Partecipazione: Approfondimento di secondo livello .....	9
Partecipazione: Approfondimento di terzo livello .....	10
Partecipazione: Approfondimenti oltre il terzo livello .....	11
Partecipazione: Approfondimento di quinto livello .....	12
Partecipazione: Approfondimento di sesto livello .....	13
Partecipazione: Approfondimento di settimo livello.....	13
Partecipazione: Approfondimento di ottavo livello .....	14
Partecipazione: Progressione .....	14
La <i>Customer Satisfaction</i> .....	14
Customer Satisfaction: Moduli di adeguamento .....	16
Customer Satisfaction: Moduli di primo livello in presenza.....	18
Customer Satisfaction: Moduli di primo livello in digitale.....	22
Customer Satisfaction: Moduli di secondo livello in presenza .....	24
Customer Satisfaction: Moduli di secondo livello in digitale .....	27
Customer Satisfaction: Moduli di terzo livello in presenza .....	28
Customer Satisfaction: Moduli di terzo livello in digitale .....	31
Customer Satisfaction: Moduli oltre il terzo livello in presenza/scelta vincolata .....	33
Customer Satisfaction: Moduli oltre il terzo livello in digitale/scelta vincolata .....	34
Customer Satisfaction: Moduli oltre il terzo livello in presenza/scelta libera.....	36
Customer Satisfaction: Analisi diacronica .....	39
Legenda delle sigle.....	42
Indice delle tabelle.....	42
Appendici .....	44

## Premessa

L'impianto della formazione OLP<sup>1</sup> è stato costruito fin da subito dopo l'attivazione del nuovo servizio civile universale provinciale sulla base della convinzione — che nel tempo non è venuta meno ma anzi si è rafforzata — che il ruolo di OLP sia assolutamente fondante e fondamentale per garantire la qualità dell'esperienza del servizio civile. Pur con la convinzione che i protagonisti ultimi, e reali beneficiari, siano i giovani e le ragazze partecipanti, resta il fatto che la modalità di gestione dei progetti e soprattutto la capacità di *tutoring* (oltre che, in un certo senso, anche di *mentoring*) giocata dall'OLP sono aspetti che determinano la buona riuscita del servizio civile.

Sulla scorta di questo convincimento (assolutamente suffragato dai fatti nei 10 anni di esistenza del SCUP<sup>2</sup>) sono state riversate molte energie e le necessarie risorse per la formazione dei/delle OLP. È stato creato un *brand* per caratterizzare e ricondurre ad unità tutte le varie azioni formative: SCUP\_OLP *Academy*. Questa scelta sta ad indicare la volontà di dare compiutezza e funzionalità ad alcune scelte di fondo:

- offrire strumenti teorici e pratici a coloro che si accingono ad assumere il ruolo di OLP;
- supportare l'esperienza di chi fa l'OLP e accompagnarne l'evoluzione in termini di gestione del ruolo;
- creare una *comunità di pratiche*, che consenta a chi gioca il medesimo ruolo in contesti organizzativi anche molto differenti di mettere a fuoco le linee portanti e gli aspetti comuni del «fare l'OLP»;
- mettere a sistema la condivisione di buone pratiche, facilitare la comprensione della continua evoluzione del mondo giovanile, sostenere nei momenti di difficoltà e di calo di motivazioni, aiutare a definire nel modo più appropriato la relazione organizzativa tra servizio civile e il resto dell'attività portata avanti dall'ente ospitante.

La strategia di massima attenzione e di cura di questa figura di sistema si è concretizzata non soltanto nell'azione formativa messa in atto dall'Ufficio servizio civile (da ora in poi: USC) ma si è estrinsecata anche in altre modalità, tutte mirate al sostegno e all'accompagnamento. Ci si riferisce alla messa a disposizione degli strumenti di monitoraggio, che hanno fornito agli/alle OLP la possibilità di tenere sotto controllo l'andamento della qualità del progetto. Ci sono stati, poi, gli incontri di avvio progetto, veri e propri *briefing* prima della missione, che hanno consentito di rimettere a fuoco le non poche attenzioni da avere nei confronti dei/delle nuov\* giovani che stavano per inserirsi. E poi le verifiche costanti, gli interventi di USC in caso di problematiche, le varie relazioni dirette con OLP.

Come ribadito in più occasioni, USC è pienamente cosciente del «costo» che ricade sugli/sulle OLP in termini di impegno, attività, preoccupazione e che questo è un'aggiunta ai propri impegni professionali. Diventa, quindi, importante aiutare i/le OLP a rifocalizzare ogni volta le esigenze richieste dalla gestione del progetto e dai/dalle giovani partecipanti, nel tentativo di rendere meno onerosa la gestione del ruolo.

Un ulteriore strumento di aiuto ai/alle OLP è costituito dalle “Linee guida sul ruolo del SCUP\_OLP nei progetti di servizio civile”<sup>3</sup>, un documento costruito mediante l'approccio della ricerca-azione, con l'analisi del contributo degli/delle interessat\* (attraverso le occasioni di incontro fornite dalla formazione continua) e che racchiude tutte le indicazioni utili per chi intende svolgere questo ruolo.

In questo *report* statistico (aggiornato al 31 dicembre 2024) si forniscono i dati relativi all'attività di SCUP\_OLP *Academy* nei primi 10 anni del servizio civile universale provinciale, descrivendo l'impianto dei

---

<sup>1</sup> Da sempre nel servizio civile quello che di solito è definito «tutor aziendale» prende la denominazione di OLP, che significa “operatore locale di progetto”. È una definizione coniata quando il servizio civile era solo nazionale e serviva identificare un referente «locale» per una gestione che era centralizzata a Roma. Il servizio civile oggi è anche regionale e (nel nostro caso) provinciale ma il nome è rimasto. Quando utilizziamo la sigla SCUP\_OLP intendiamo riferirci non ad un OLP generico ma espressamente all'esperienza di OLP nel contesto del servizio civile trentino.

<sup>2</sup> In questo testo utilizzeremo spesso la sigla SCUP, acronimo di «servizio civile universale provinciale», antepoendogli l'articolo o la preposizione coerenti con una lettura completa della parola: in altri termini: diremo *il* SCUP e non *lo* SCUP; *del* SCUP e non *dello* SCUP.

<sup>3</sup> Il documento è disponibile qui: [https://serviziocivile.provincia.tn.it/content/download/4725/54680/file/2021-02-23%20Linee%20Guida\\_rev%202021.pdf](https://serviziocivile.provincia.tn.it/content/download/4725/54680/file/2021-02-23%20Linee%20Guida_rev%202021.pdf)

contenuti proposti, quantificando la partecipazione da parte dei/delle OLP e fornendo i risultati che emergono dal questionario di *Customer Satisfaction*.

## La proposta formativa di SCUP\_OLP Academy

L'impianto della formazione degli/delle SCUP\_OLP è stato sinteticamente ma chiaramente espresso nell'articolo *Un nuovo paradigma per pensare la formazione degli/delle OLP*<sup>4</sup>, curato da Theofanis Vervelacis<sup>5</sup>. Se ne rimanda alla lettura, per avere il quadro generale in cui si inserisce questo *report* sui dati riferiti alla formazione degli/delle OLP.

SCUP\_OLP Academy prevede una fase di assunzione del ruolo che dura tre anni e comprende il modulo base e due successivi moduli di approfondimento. Dal quarto anno in avanti si punta al mantenimento delle competenze e dell'esperienza acquisite attraverso l'offerta di formazione su tematiche specifiche.

La partecipazione alla formazione è una *conditio sine qua non* non solo per chi intende assumere il ruolo di OLP. Ogni anno, infatti, per continuare a gestire progetti di servizio civile è obbligatorio partecipare ad una giornata di aggiornamento. Si tratta di vari "livelli" di cui si parla nelle righe che seguono. La progressione della formazione OLP prevede diversi "livelli", differenziati unicamente per la scansione temporale seguita. L'obbligo è di seguire il livello dovuto nei 12 mesi precedente l'avvio del progetto da seguire. La numerazione del livello è, pertanto, del tutto individuale: dopo aver partecipato al "livello 1", l'OLP che intende seguire un nuovo progetto dovrà partecipare al modulo di "livello 2" e così via.

### **Proposta: Primo livello**

Per poter assumere il ruolo di OLP nel servizio civile universale provinciale è previsto un modulo di 16 ore, che viene somministrato in due giornate (durante la pandemia degli anni 2020-2022 lo stesso numero di ore è stato articolato in più incontri digitali<sup>6</sup>). Il modulo è definito "di base" o di "primo livello".

La tabella che segue mostra per ogni anno il numero di edizioni previste, la loro durata complessiva in ore e il numero di giornate somministrate. Si distingue la modalità in presenza da quella digitale perché i metodi di organizzazione e di gestione dell'intervento differivano considerevolmente. Poiché la formazione digitale è stata organizzata in più incontri digitali, il numero di giornate è stato calcolato per equivalenza in base al numero di ore.

---

<sup>4</sup> L'articolo è disponibile qui: <https://serviziocivile.provincia.tn.it/content/download/4726/54686/file/Linee%20d'impianto%-20formazione%20OLP.pdf>.

<sup>5</sup> Theofanis Vervelacis, esperto organizzativo, e Dario Fortin, pedagogista accademico, hanno avuto un ruolo fondamentale in SCUP\_OLP Academy, curando tutte le formazioni dei primi tre livelli.

<sup>6</sup> Tutta l'attività *on line* è definita nel SCUP come "incontro digitale". È stata realizzata utilizzando la piattaforma Zoom, che si è rivelata la più funzionale e performante.

TAB. 1.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**La proposta formativa di base**

<i>anno</i>	<i>edizioni</i>	<i>ore</i>	<i>giornate equivalenti</i>
2015	5	80	10
2016	7	112	14
2017	6	96	12
2018	7	112	14
2019	6	96	12
2020 <i>digitale</i>	1	6	1 <sup>(a)</sup>
2020 <i>presenza</i>	2	32	4
2021 <i>digitale</i>	5	75	9,4 <sup>(b)</sup>
2021 <i>presenza</i>	3	48	6
2022 <i>digitale</i>	0,5	8	1 <sup>(c)</sup>
2022 <i>presenza</i>	4,5	72	9 <sup>(c)</sup>
2023	4	64	8
2024	4	64	4
<b>totali</b>	<b>55</b>	<b>865</b>	<b>104,4</b>

(a) Edizione ridotta per emergenza sanitaria: 2 incontri digitali di 3 ore ciascuno, equivalenti a 1 giornata.

(b) 20 incontri digitali per complessive 75 ore, equivalenti a 9,4 giornate.

(c) Una delle cinque edizioni è stata realizzata parte in presenza (11/5/2022) e parte *on line* (18/5/2022).

### **Proposta: Adeguamento**

Un particolare tipo di intervento formativo è stato pensato, nella prima fase dopo l'istituzione del SCUP, per chi già svolgeva questo compito negli anni precedenti e, dunque, doveva essere introdott\* alle novità previste dalla modifica normativa. Per queste persone sono stati previsti moduli più brevi (8 ore invece di 16): di fatto il normale modulo base è stato ridotto alla sola presentazione della nuova organizzazione del servizio civile provinciale. Questi moduli sono stati definiti "di adeguamento".

TAB. 2.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**La proposta formativa di adeguamento**

<i>anno</i>	<i>edizioni</i>	<i>ore</i>	<i>giornate equivalenti</i>
2017	4	32	4
2018	3	24	3
<b>totali</b>	<b>7</b>	<b>56</b>	<b>7</b>

Nei dieci anni di SCUP, dunque, la formazione di base (normale o "di adeguamento") è stata proposta per 62 volte, superando le 100 giornate.

### **Proposta: Secondo livello**

Dopo essere diventati/e OLP e aver messo in atto il ruolo di accompagnamento dei giovani in servizio civile, la proposta formativa prevede per i due anni successivi altrettante opportunità per operare una rilettura e tentare un'analisi dell'esperienza fatta, al fine di confrontare le buone pratiche e di migliorare la propria capacità di intervento. Si tratta del modulo di approfondimento di "secondo livello" (nell'anno successivo a

quello in cui si era fatto l'OLP per la prima volta) e del modulo di approfondimento di "terzo livello" (nel terzo anno della propria esperienza OLP). La durata di questi moduli è stata di 8 ore fino a tutto il 2023; è scesa a 7 ore e mezza dal 2024.

Il modulo di secondo livello, che è stato proposto dal 2017, riprende gli elementi fondanti del ruolo di OLP e li ridiscute alla luce dell'esperienza fatta:

- rilettura dell'esperienza educativa svolta: le caratteristiche per una relazione di aiuto significativa;
- la dimensione organizzativa del lavoro dell'OLP: analisi delle macro-aree in cui l'OLP svolge il proprio ruolo e definizione di indicazioni operative basate sull'esperienza della *community* degli/delle OLP.

TAB. 3.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**La proposta formativa di secondo livello**

<i>anno</i>	<i>edizioni</i>	<i>ore</i>	<i>giornate equivalenti</i>
2017	5	40	5
2018	6	48	6
2019	8	64	8
2020 <i>digitale</i>	0	0	0
2020 <i>presenza</i>	2	16	2
2021 <i>digitale</i>	3	21	3 <sup>(a)</sup>
2021 <i>presenza</i>	2	16	2
2022 <i>digitale</i>	0	0	0
2022 <i>presenza</i>	4	32	4
2023	4	32	4
2024	4	32	4
<b>totali</b>	<b>38</b>	<b>301</b>	<b>35</b>

(a) Ogni edizione prevedeva 2 incontri digitali di 3,5 ore ciascuno, equivalenti a 1 giornata.

### **Proposta: Terzo livello**

Il modulo di terzo livello, che è stato proposto dal 2018, è destinato all'OLP che ha partecipato al modulo base e al modulo di secondo livello. I contenuti sono i seguenti:

- *step by step*: la dimensione educativa del monitoraggio come passo nella direzione di una maggior consapevolezza di sé nel servizio civile;
- il trasferimento delle competenze ai/alle giovani: organizzare le attività in relazione ai processi operativi e ai servizi offerti, assegnare compiti con livelli crescenti di autonomia, sviluppare la "consapevolezza organizzativa" e monitorare il livello di apprendimento.

TAB. 4.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**La proposta formativa di terzo livello**

<i>anno</i>	<i>edizioni</i>	<i>ore</i>	<i>giornate equivalenti</i>
2018	2	16	2
2019	6	48	6
2020 <i>digitale</i>	1	3	0,5 <sup>(a)</sup>
2020 <i>presenza</i>	1	8	1
2021 <i>digitale</i>	4	28	4 <sup>(b)</sup>
2021 <i>presenza</i>	2	16	2
2022 <i>digitale</i>	1	8	1
2022 <i>presenza</i>	3	8	3
2023	3	24	3
2024	3	24	3
<b>totali</b>	<b>26</b>	<b>183</b>	<b>21</b>

(a) Durata ridotta causa pandemia.

(b) Ogni edizione prevedeva 2 incontri digitali di 3,5 ore ciascuno, equivalenti a 1 giornata.

### **Proposta: Dopo il terzo livello**

Dal quarto livello in poi, considerando concluso il percorso di assunzione del ruolo, agli/alle OLP viene proposto ogni anno un modulo di approfondimento tematico, con l'obiettivo di toccare aspetti specifici e competenze utili nella gestione del progetto. È possibile scegliere tra una lista di argomenti, che è andata crescendo nel corso del tempo, mano a mano che aumentava la platea interessata ai livelli successivi al terzo. Dal 2019 ad inizio 2022 la scelta era vincolata al livello, mentre successivamente la scelta è stata liberalizzata in modo indipendente dal livello. Il quadro completo di tutti i temi proposti anno per anno è visibile all'[appendice 1](#).

La durata di questi moduli è stata di 8 ore fino a tutto il 2023; è scesa a 7 ore dal 2024.

TAB. 5.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**La proposta formativa oltre il terzo livello**

<i>anno</i>	<i>edizioni</i>	<i>ore</i>	<i>giornate equivalenti</i>
2019	2	16	2
2020 <i>digitale</i>	1	6	0,75 <sup>(a)</sup>
2020 <i>presenza</i>	1	8	1
2021 <i>digitale</i>	4	28	2,75 <sup>(a)</sup>
2021 <i>presenza</i>	2	16	1
2022 <i>digitale</i>	0	0	0
2022 <i>presenza</i>	8	64	8
2023	6	48	6
2024	7	56	7
<b>totali</b>	<b>31</b>	<b>242</b>	<b>28,5</b>

(a) La durata dei singoli moduli è stata ridotta causa pandemia.

La tabella seguente distingue i moduli tematici a scelta vincolata da quelli a scelta libera.

TAB. 6.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**La proposta formativa oltre il terzo livello: scelta vincolata e scelta libera**

<i>anno</i>	<i>edizioni scelta vincolata</i>	<i>edizioni scelta libera</i>
2019	2	---
2020 <i>digitale</i>	1	---
2020 <i>presenza</i>	1	---
2021 <i>digitale</i>	4	---
2021 <i>presenza</i>	2	---
2022 <i>digitale</i>	---	---
2022 <i>presenza</i>	3	5
2023	---	6
2024	---	7
<b>totali</b>	<b>13</b>	<b>18</b>

### ***Proposta complessiva***

La proposta formativa rivolta agli/alle OLP del servizio civile universale provinciale ha avuto un carattere di sistematicità che ha rafforzato significativamente la gestione di questo ruolo così importante per assicurare la qualità dell'esperienza del servizio civile. E non si è trattato solo di un elemento quantitativo, come testimonia la tabella successiva. I contenuti della formazione, infatti, sono stati attentamente calibrati alle esigenze espresse dagli/dalle OLP e fortemente ancorati agli obiettivi del sistema. Ciò ha consentito di rendere la formazione strettamente legata all'operatività, e di fare degli/delle OLP i/le ver\* protagonist\* in senso educativo ed organizzativo. In più, li/le ha aiutat\* a saper adattare la loro presenza alle caratteristiche velocemente mutevoli dei/delle giovani che arrivavano a fare il servizio civile.

Nel complesso SCUP\_OLP Academy ha proposto in 10 anni 157 moduli per 1647 ore di formazione, corrispondenti a quasi 200 giornate.

TAB. 7.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**La proposta formativa complessiva**

<i>moduli</i>	<i>edizioni</i>	<i>ore</i>	<i>giornate equivalenti</i>
primo livello	55	865	104,4
adeguamento	7	56	7
secondo livello	38	301	35
terzo livello	26	183	21
moduli tematici	31	242	28,5
<b>totali</b>	<b>157</b>	<b>1647</b>	<b>195,9</b>

## **La partecipazione**

La proposta formativa del SCUP ha trovato interlocutori appassionati tra le persone che (più o meno volontariamente) si avvicinavano al ruolo di OLP perché la loro organizzazione gestiva progetti di servizio civile. Di seguito si presentano i dati relativi alla partecipazione alle attività formative di SCUP\_OLP Aca-

*demy* indicando per i vari livelli il numero dei/delle iscritti\* e quello dei/delle format\*, cioè di coloro che hanno portato a termine il modulo<sup>7</sup>.

### **Partecipazione: Modulo base (primo livello)**

La tabella che segue mostra la partecipazione e gli esiti della formazione di base (primo livello): si tratta del numero di persone che nei 10 anni si sono avvicinati al ruolo di OLP e hanno ricevuto la preparazione di base. In altre parole, questo è l'universo OLP della provincia di Trento.

TAB. 8.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Partecipazione al primo livello (modulo base)**

<i>anno</i>	<i>iscritt*</i>	<i>format*</i>
2015	nd <sup>(a)</sup>	112
2016	nd <sup>(a)</sup>	133
2017	140	139
2017 <i>adeguamento</i>	114	91
2018	139	135
2018 <i>adeguamento</i>	30	30
2019	115	115
2020 <i>digitale</i>	5	5
2020 <i>presenza</i>	43	43
2021 <i>digitale</i>	81	78
2021 <i>presenza</i>	50	50
2022 <i>digitale</i>	(18) <sup>(b)</sup>	(18)
2022 <i>presenza</i>	93	89
2023	97	89
2024	95	93
<b>totali</b>	<b>1247</b>	<b>1202</b>

(a) Il dato non è disponibile.

(b) Prima giornata in presenza, seconda giornata in digitale.

Il complesso degli/delle OLP formati nel periodo considerato è, dunque, di 1202.

Si tenga conto che altre 11 persone hanno partecipato solo alla prima giornata del modulo base, non completando la formazione.

L'analisi per genere mostra una nettissima prevalenza di quello femminile (72%), che è anche superiore alla percentuale rilevata tra i/le giovani partecipanti (67%).

<sup>7</sup> Va segnalato che i diversi dati relativi a “partecipanti”, “formati/e”, “questionari compilati” potrebbero non essere coerenti perché nel tempo ci sono stat\* OLP che hanno fatto due volte lo stesso modulo, altri che non lo hanno completato, altr\* che non hanno rispettato l'ordine previsto.



TAB. 9.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Formati/e al primo livello per genere e per anno**

	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>M</i>	<i>%</i>	<i>tot.</i>
<b>2015</b>	75	66,96%	37	33,04%	112
<b>2016</b>	84	63,16%	49	36,84%	133
<b>2017</b>	163	70,87%	67	29,13%	230
<b>2018</b>	130	78,79%	35	21,21%	165
<b>2019</b>	86	74,78%	29	25,22%	115
<b>2020</b>	34	70,83%	14	29,17%	48
<b>2021</b>	95	74,22%	33	25,78%	128
<b>2022</b>	64	71,91%	25	28,09%	89
<b>2023</b>	61	68,54%	28	31,46%	89
<b>2024</b>	74	79,57%	19	20,43%	93
<b>totali</b>	<b>866</b>	<b>72,05%</b>	<b>336</b>	<b>27,95%</b>	<b>1202</b>

### **Partecipazione: Approfondimento di secondo livello**

Il modulo di approfondimento di “secondo livello “è stato proposto dal 2017 in poi.

TAB. 10.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Partecipazione al secondo livello**

<i>anno</i>	<i>iscritt*</i>	<i>format*</i>
2017	120	122
2018	102	100
2019	158	158
2020 <i>digitale</i>	0	0
2020 <i>presenza</i>	31	29
2021 <i>digitale</i>	45	44
2021 <i>presenza</i>	31	28
2022 <i>digitale</i>	0	0
2022 <i>presenza</i>	58	58
2023	54	53
2024	59	59
<b>totali</b>	<b>658</b>	<b>651</b>

Da segnalare che 9 persone non hanno partecipato (per varie ragioni accolte da USC) al modulo di secondo livello, pur avendo poi proseguito con il terzo.

Interessante il fatto che la percentuale di coloro che passa al secondo livello, cioè continua il suo impegno di OLP, è del 54,08%. Questo dato va interpretato in senso positivo, anche a fronte di una rilevante “dispersione” quantitativa perché solo la metà degli/delle OLP format\* continua in questo impegno. Certamente va registrato che dopo aver compreso chiaramente cosa comporta “fare l’OLP” si possa determinare un’autoselezione in merito alla disponibilità/possibilità a proseguire. In realtà, a fronte del fatto che la mancata prosecuzione può essere dovuta anche a ragioni oggettive (cambio di lavoro, decisione dell’organizzazione di non fare progetti, pensionamento ecc.), resta il dato positivo di aver avvicinato un gran numero di persone che hanno potuto comprendere a fondo cos’è e come funziona SCUP e possono comunque supportarlo in modo adeguato anche senza essere formalmente OLP.

La tabella che segue mostra la suddivisione dei/delle partecipanti per anno e per genere.

TAB. 11.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Formati/e nel secondo livello per anno e per genere**

	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>M</i>	<i>%</i>	<i>tot.</i>
2015	50	66,67%	25	33,33%	75
2016	59	63,44%	34	36,56%	93
2017	106	72,11%	41	27,89%	147
2018	80	78,43%	22	21,57%	102
2019	44	86,27%	7	13,73%	51
2020	19	70,37%	8	29,63%	27
2021	50	75,76%	16	24,24%	66
2022	35	70,00%	15	30,00%	50
2023	28	71,79%	11	28,21%	39
2024	1	100,00%	0	0,00%	1
<b>totali</b>	<b>472</b>	<b>72,50%</b>	<b>179</b>	<b>27,50%</b>	<b>651</b>

### **Partecipazione: Approfondimento di terzo livello**

Il modulo di approfondimento di “terzo livello “è stato proposto dal 2018 in poi.

TAB. 12.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Partecipazione al terzo livello**

<i>anno</i>	<i>iscritt*</i>	<i>format*</i>
2018	48	45
2019	103	104
2020 <i>digitale</i>	14	15
2020 <i>presenza</i>	18	19
2021 <i>digitale</i>	60	61
2021 <i>presenza</i>	31	30
2022 <i>digitale</i>	12	12
2022 <i>presenza</i>	41	41
2023	28	28
2024	41	41
<b>totali</b>	<b>396</b>	<b>396</b>

Da segnalare che una persona non ha partecipato (per una specifica ragione accolta da USC) al modulo di terzo livello, pur avendo poi proseguito con i moduli di livello successivo.

La percentuale di coloro che sono passati dal secondo al terzo livello è del 60,15%. Si tratta di una selezione naturale che vede emergere la convinzione profonda di voler essere OLP, oltre alle varie motivazioni oggettive già segnalate sopra.

La tabella che segue mostra la suddivisione dei/delle partecipanti per anno e per genere.

TAB. 13.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Formati/e nel terzo livello per anno e per genere**

	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>M</i>	<i>%</i>	<i>tot.</i>
2018	34	75,56%	11	24,44%	45
2019	63	60,58%	41	39,42%	104
2020	24	70,59%	10	29,41%	34
2021	73	80,22%	18	19,78%	91
2022	36	67,92%	17	32,08%	53
2023	24	85,71%	4	14,29%	28
2024	30	73,17%	11	26,83%	41
<b>totali</b>	<b>284</b>	<b>71,72%</b>	<b>112</b>	<b>28,28%</b>	<b>396</b>

### **Partecipazione: Approfondimenti oltre il terzo livello**

Il modulo di “quarto livello” è “tematico” perché propone approfondimenti su aspetti tecnico-professionali che risultano utili per lo svolgimento del ruolo di OLP. È stato proposto dal 2019 in poi. Il tema poteva essere scelto: nei primi 3 anni la scelta avveniva solo tra i temi indicati per questo livello. Dal 2022 la scelta poteva essere fatta tra tutti i titoli proposti indipendentemente dal livello.

Nella tabella che segue vengono registrat\* i/le OLP che hanno preso parte ad uno qualsiasi dei moduli tematici ed erano alla loro quarta partecipazione alla SCUP\_OLP Academy.

TAB. 14.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Partecipazione al quarto livello**

<i>anno</i>	<i>iscritt*</i>	<i>format*</i>
2019	20	20
2020 <i>digitale</i>	9	9
2020 <i>presenza</i>	12	12
2021 <i>digitale</i>	43	43
2021 <i>presenza</i>	9	9
2022 <i>digitale</i>	0	0
2022 <i>presenza</i>	63	63
2023	41	41
2024	22	22
<b>totali</b>	<b>219</b>	<b>219</b>

La tabella che segue mostra la suddivisione dei/delle partecipanti per anno e per genere.

TAB. 15.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Formati/e nel quarto livello per anno e per genere**

	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>M</i>	<i>%</i>	<i>tot.</i>
2019	15	75,00%	5	25,00%	20
2020	17	80,95%	4	19,05%	21
2021	37	71,15%	15	28,85%	52
2022	50	79,37%	13	20,63%	63
2023	25	60,98%	16	39,02%	41
2024	18	81,82%	4	18,18%	22
<b>totali</b>	<b>162</b>	<b>73,97%</b>	<b>57</b>	<b>26,03%</b>	<b>219</b>

### **Partecipazione: Approfondimento di quinto livello**

Il modulo tematico di “quinto livello” è stato proposto dal 2021 in poi. Il tema poteva essere scelto: nei primi 2 anni la scelta avveniva solo tra i temi indicati per questo livello. Dal 2022 la scelta poteva essere fatta tra tutti i titoli proposti indipendentemente dal livello.

Nella tabella che segue vengono registrat\* i/le OLP che hanno preso parte ad uno qualsiasi dei moduli tematici ed erano alla loro quinta partecipazione alla SCUP\_OLP Academy

TAB. 16.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Partecipazione al quinto livello**

<i>anno</i>	<i>iscritt*</i>	<i>format*</i>
2021 <i>digitale</i>	10	10
2021 <i>presenza</i>	11	11
2022 <i>digitale</i>	0	0
2022 <i>presenza</i>	30	30
2023	57	57
2024	23	23
<b>totali</b>	<b>131</b>	<b>131</b>

La tabella che segue mostra la suddivisione dei/delle partecipanti per anno e per genere.

TAB. 17.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Formati/e nel quinto livello per anno e per genere**

	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>M</i>	<i>%</i>	<i>tot.</i>
2021	19	90,48%	2	9,52%	21
2022	17	56,67%	13	43,33%	30
2023	46	80,70%	11	19,30%	57
2024	14	60,87%	9	39,13%	23
<b>totali</b>	<b>96</b>	<b>73,28%</b>	<b>35</b>	<b>26,72%</b>	<b>131</b>

### **Partecipazione: Approfondimento di sesto livello**

I moduli tematici di sesto livello sono stati realizzati nel solo 2022: la scelta poteva essere fatta tra tutti i titoli proposti indipendentemente dal livello.

Nella tabella che segue vengono registrat\* i/le OLP che hanno preso parte ad uno qualsiasi dei moduli tematici ed erano alla loro sesta partecipazione alla SCUP\_OLP Academy

TAB. 18.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Partecipazione al sesto livello**

<i>anno</i>	<i>iscritt*</i>	<i>format*</i>
2022 <i>digitale</i>	0	0
2022 <i>presenza</i>	13	13
2023	28	28
2024	40	40
<b>totali</b>	<b>81</b>	<b>81</b>

La tabella che segue mostra la suddivisione dei/delle partecipanti per anno e per genere.

TAB. 19.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Formati/e nel sesto livello per anno e per genere**

	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>M</i>	<i>%</i>	<i>tot.</i>
2022	11	84,62%	2	15,38%	13
2023	18	64,29%	10	35,71%	28
2024	34	85,00%	6	15,00%	40
<b>totali</b>	<b>63</b>	<b>77,78%</b>	<b>18</b>	<b>22,22%</b>	<b>81</b>

### **Partecipazione: Approfondimento di settimo livello**

I moduli tematici di settimo livello sono stati realizzati dal 2023.

Nella tabella che segue vengono registrat\* i/le OLP che hanno preso parte ad uno qualsiasi dei moduli tematici ed erano alla loro settima partecipazione alla SCUP\_OLP Academy.

TAB. 20.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Partecipazione al settimo livello**

<i>anno</i>	<i>iscritt*</i>	<i>format*</i>
2023	9	9
2024	24	24
<b>totali</b>	<b>33</b>	<b>33</b>

La tabella che segue mostra la suddivisione dei/delle partecipanti per anno e per genere.

TAB. 21.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Formati/e nel settimo livello per anno e per genere**

	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>M</i>	<i>%</i>	<i>tot.</i>
2023	7	77,78%	2	22,22%	9
2024	16	66,67%	8	33,33%	24
<b>totali</b>	<b>23</b>	<b>69,70%</b>	<b>10</b>	<b>30,30%</b>	<b>33</b>

## Partecipazione: *Approfondimento di ottavo livello*

I moduli tematici di ottavo livello sono stati realizzati solo nel 2024.

Nella tabella che segue vengono registrat\* i/le OLP che hanno preso parte ad uno qualsiasi dei moduli tematici ed erano alla loro ottava partecipazione alla SCUP\_OLP Academy.

TAB. 22.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Partecipazione all'ottavo livello**

<i>anno</i>	<i>iscritt*</i>	<i>format*</i>
2024	7	7
<b>totali</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

La tabella che segue mostra la suddivisione dei/delle partecipanti per anno e per genere.

TAB. 23.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Formati/e nel sesto ottavo per anno e per genere**

	<i>F</i>	<i>M</i>	<i>tot.</i>
2024	5	2	7
<b>totali</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>

## Partecipazione: *Progressione*

La tabella che segue mostra il dato relativo al numero di moduli frequentati dopo quello di primo livello. Si tratta del quadro della progressione non solo nella formazione ma soprattutto nell'esperienza di gestione del ruolo: data l'obbligatorietà della formazione, infatti, il dato equivale agli anni di esperienza fatta sul campo.

TAB. 24.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Moduli frequentati dopo la formazione di base**

<i>moduli</i>	<i>OLP</i>	<i>perc.</i>
7 moduli	7	0,58%
6 moduli	26	2,16%
5 moduli	47	3,91%
4 moduli	51	4,24%
3 moduli	89	7,40%
2 moduli	176	14,64%
1 modulo	266	22,13%
solo primo livello (base)	540	44,93%
<b>totale</b>	<b>1202</b>	<b>100%</b>

## La Customer Satisfaction

La misurazione del gradimento da parte dei partecipanti è un dovere per chi propone formazione. In questo modo si entra in possesso di informazioni importanti in merito non solo alla soddisfazione soggettiva

ma soprattutto sull'utilità e la funzionalità dei contenuti, oltre che sulla qualità della docenza e dell'organizzazione.

Nel corso del 2015 non è stato previsto un questionario di gradimento strutturato e ci si è limitati a raccogliere impressioni dai/dalle partecipanti. Nel 2016 si è messo a punto un questionario vero e proprio, con una somministrazione parziale. A partire dal 2017 al termine di ogni modulo è stata richiesta la compilazione di un questionario di *Customer Satisfaction*. Ovviamente essa è sempre stata libera e non tutt\* i/le partecipanti hanno accolto l'invito. Inoltre, per diversi disguidi tecnici in alcune occasioni la somministrazione non è avvenuta<sup>8</sup>: i dati contenuti nelle tabelle seguenti, pertanto, non possono collimare con quelli relativi alla proposta formativa.

Lo strumento utilizzato è leggermente variato nel corso del tempo ma le domande più importanti hanno mantenuto una continuità che ci consente l'analisi diacronica.

Nelle elaborazioni presentate nelle pagine che seguono si distinguerà a seconda della modalità di somministrazione della formazione, in presenza oppure digitale. Le due situazioni, infatti, presentano caratteristiche molto diverse, sia dal punto di vista della presentazione sia dal punto di vista della fruizione. Per questo pare opportuno tenere distinte le rispettiva valutazione fatte dai/dalle partecipanti.

La composizione e le variazioni del questionario utilizzato per i moduli in presenza sono illustrati all'[appendice 2](#).

La composizione e le variazioni del questionario utilizzato per i moduli realizzati in modalità digitale sono illustrati all'[appendice 3](#).

TAB. 25.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: questionari compilati**

<i>anno</i>	<i>livello 1</i>	<i>livello 2</i>	<i>livello 3</i>	<i>livello &gt;3</i>	<i>totale</i>
2015	---	---	---	---	0
2016	56	---	---	---	56
2017	254	120	---	---	374
2017 <i>adeguamento</i>	114	---	---	---	114
2018	269	102	41	---	412
2018 <i>adeguamento</i>	23	---	---	---	23
2019	226	158	103	19	506
2020 <i>digitale</i>	5	---	14	18	37
2020 <i>presenza</i>	83	31	18	12	144
2021 <i>digitale</i>	269	73	99	67	508
2021 <i>presenza</i>	86	30	30	20	166
2022 <i>digitale</i>	35	---	21	---	56
2022 <i>presenza</i>	163	58	41	103	365
2023	185	53	28	134	400
2024	185	59	44	120	408
<b>totali</b>	<b>1953</b>	<b>684</b>	<b>439</b>	<b>493</b>	<b>3569</b>

L'analisi delle risposte distingue:

- i moduli di adeguamento, formazione di base di una sola giornata, tutti realizzati in presenza;
- tutti gli altri moduli realizzati in presenza;

<sup>8</sup> Il questionario di *Customer Satisfaction* non è stato somministrato: nei 5 moduli del 2015; in 10 giornate (su 14) del 2106; nella seconda giornata del modulo base del 15/03/2017; nel modulo di adeguamento del 13/6/2018; nel modulo base *on line* del 26-27/5/2020; nella seconda giornata del modulo base del 7/10/2021; nel modulo *on line* del 21/04/2021; nel modulo *on line* del 22/04/2021.

- tutti gli altri moduli realizzati in modalità digitale durante l'emergenza pandemica negli anni 2020-2022 (incontri digitali).

Interessante rilevare anche quante annotazioni, suggerimenti, proposte sono state inserite nel campo libero in fondo al questionario.

Nelle tabelle che seguono vengono fornite le medie dei punteggi ottenuti su una scala da 0 a 4.

TAB. 26.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: questionari compilati nei moduli di adeguamento**

<i>anno</i>	<i>livello 1</i>	<i>totale</i>
2017 adeguamento	114	114
2018 adeguamento	23	23
<b>totali</b>	<b>137</b>	<b>137</b>

TAB. 27.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: questionari compilati nei moduli in presenza (escluso adeguamento)**

<i>anno</i>	<i>livello 1</i>	<i>livello 2</i>	<i>livello 3</i>	<i>livello &gt;3</i>	<i>totale</i>
2015	---	---	---	---	0
2016	56	---	---	---	56
2017	254	120	---	---	374
2018	269	102	41	---	412
2019	226	158	103	19	506
2020	83	31	18	12	144
2021	86	30	30	20	166
2022	163	58	41	103	365
2023	185	53	28	134	400
2024	185	59	44	120	408
<b>totali</b>	<b>1507</b>	<b>611</b>	<b>305</b>	<b>408</b>	<b>2831</b>

TAB. 28.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: questionari compilati nei moduli digitali**

<i>anno</i>	<i>livello 1</i>	<i>livello 2</i>	<i>livello 3</i>	<i>livello &gt;3</i>	<i>totale</i>
2020	5	---	14	18	37
2021	269	73	99	67	508
2022	35	---	21	---	56
<b>totali</b>	<b>309</b>	<b>73</b>	<b>134</b>	<b>85</b>	<b>601</b>

### **Customer Satisfaction: Moduli di adeguamento**

Sono stati 6 i moduli di adeguamento in cui sono stati sottoposti i questionari di *Customer Satisfaction*.

I/Le partecipanti che hanno risposto alle domande sono stati\* 137.

I suggerimenti inseriti nell'apposita casella del questionario sono stati 19.

La tabella che segue mostra la media dei punteggi assegnati a ciascun *item* (domanda) che compone il questionario.



TAB. 29.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli di adeguamento: media dei punteggi per item**  
 N=137; range: 0-4<sup>9</sup>

<i>item</i>	<i>media</i>
Le tue aspettative sono state soddisfatte?	3,09
Ritieni che ci sia stato un buon equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi?	3,16
Ritieni che quanto da te appreso sia applicabile o comunque utile nella tua attività a favore del servizio civile?	3,43
Valuti positivamente l'articolazione del modulo?	3,20
Valuti positivamente le metodologie utilizzate nel modulo?	3,07
Valuti positivamente accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto?	3,77
Valuti positivamente gli spazi di lavoro, l'aula, le attrezzature di supporto alla didattica?	3,51
Valuti positivamente l'organizzazione degli orari?	3,14
Valuti positivamente la chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi?	3,38
Valuti positivamente l'adeguatezza del contenuto dell'incontro rispetto agli obiettivi/alle tue necessità?	3,10
Valuti positivamente la chiarezza e completezza della comunicazione del formatore/della formatrice?	3,56
Valuti positivamente la capacità del formatore/della formatrice di favorire partecipazione e confronto?	3,38
Valuti positivamente il raggiungimento degli obiettivi formativi?	3,13
Valuti positivamente il materiale consegnato?	3,28

Il punteggio più elevato è assegnato all'organizzazione del modulo, mentre sembrano meno graditi gli aspetti eminentemente formativi e di contenuto. In effetti già all'epoca era parso che in molti casi gli/le OLP non avessero compreso il senso e l'utilità di questo adeguamento.

La tabella che segue fornisce la media complessiva di tutti i punteggi per ogni singola giornata formativa. Il valore cresce nel corso del tempo, anche per effetto di un crescente affinamento della proposta formativa.

<sup>9</sup> N=numero dei questionari compilati; range=i punteggi assegnati variano tra 0 e 4.

TAB. 30.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli di adeguamento: media dei punteggi per modulo**  
 N=137; range: 0-4

<i>modulo</i>	<i>media</i>
02/05/2017	3,06
16/05/2017	3,23
13/06/2017	3,13
28/09/2017	3,09
28/03/2018	3,55
19/04/2018	3,73

### **Customer Satisfaction: Moduli di primo livello in presenza**

I moduli di primo livello (moduli base) realizzati in presenza in cui sono stati sottoposti i questionari di *Customer Satisfaction* hanno previsto 75 giornate (45 nel periodo 2016-2020, con la prima versione del questionario, e 30 nel periodo 2021-2024, con un questionario leggermente modificato<sup>10</sup>).

I questionari compilati sono stati 1507 (888 nel primo periodo, 619 nel secondo).

I suggerimenti inseriti nell'apposita casella del questionario sono stati 243.

La tabella che segue mostra la media dei punteggi assegnati a ciascun *item* (domanda) che compone il questionario. Viene specificato il periodo di utilizzo dei singoli *item* e il relativo numero di questionari raccolti.

---

<sup>10</sup> Le modifiche intervenute nel testo del questionario utilizzato nei moduli in presenza sono documentate all'appendice 2: si tratta semplicemente di tre domande eliminate nella seconda versione. Nella tabella 30 esse sono evidenziate con sfondo grigio (codici A4, A5, A14 nell'appendice 2).

TAB. 31.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli di primo livello in presenza: media dei punteggi per item**  
 Range: 0-4

<i>item</i>	<i>media</i>	<i>periodo</i>	<i>N</i>
Le tue aspettative sono state soddisfatte?	3,48	2016-2024	1507
Ritieni che ci sia stato un buon equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi?	3,41	2016-2024	1507
Ritieni che quanto da te appreso sia applicabile o comunque utile nella tua attività a favore del servizio civile?	3,55	2016-2024	1507
Valuti positivamente l'articolazione del modulo?	3,46	2016-2020	888
Valuti positivamente le metodologie utilizzate nel modulo?	3,39	2016-2020	888
Valuti positivamente accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto?	3,85	2016-2024	1507
Valuti positivamente gli spazi di lavoro, l'aula, le attrezzature di supporto alla didattica?	3,59	2016-2024	1507
Valuti positivamente l'organizzazione degli orari?	3,32	2016-2024	1507
Valuti positivamente la chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi?	3,57	2016-2024	1507
Valuti positivamente l'adeguatezza del contenuto dell'incontro rispetto agli obiettivi/alle tue necessità?	3,46	2016-2024	1507
Valuti positivamente il raggiungimento degli obiettivi formativi?	3,71	2016-2024	1507
Valuti positivamente la chiarezza e completezza della comunicazione del formatore/della formatrice?	3,59	2016-2024	1507
Valuti positivamente la capacità del formatore/della formatrice di favorire partecipazione e confronto?	3,45	2016-2024	1507
Valuti positivamente la chiarezza e la completezza del materiale consegnato?	3,38	2016-2020	888

Nel complesso di tutti i moduli di primo livello realizzati in presenza si rileva un forte consenso in merito al raggiungimento degli obiettivi formativi oltre che per l'accoglienza, la cortesia, la disponibilità, la professionalità del personale di supporto.

Poiché la *Customer Satisfaction* viene rilevata in ciascuna delle due giornate che compongono il modulo base, è possibile distinguere i punteggi assegnati, tenendo conto delle formulazioni del questionario nei due periodi.

TAB. 32.

SCUP\_OLP Academy 2015-2024

**Customer Satisfaction: moduli di primo livello in presenza: media dei punteggi per giornata**

Periodo: 2016-2020; N=888; range: 0-4

Prima giornata		Seconda giornata	
<i>modulo</i>	<i>media</i>	<i>modulo</i>	<i>media</i>
20/06/2016	3,53	11/10/2016	3,65
04/10/2016	3,68	09/05/2017	3,30
23/11/2016	3,45	10/05/2017	3,27
08/03/2017	3,38	14/06/2017	3,58
07/06/2017	3,61	26/09/2017	3,35
20/09/2017	3,72	12/10/2017	3,09
06/10/2017	3,23	15/11/2017	3,24
08/11/2017	3,58	15/03/2018	3,39
08/03/2018	3,46	20/04/2018	3,42
10/04/2018	3,50	24/05/2018	3,45
17/05/2018	3,73	11/07/2018	3,29
04/07/2018	3,59	09/10/2018	3,42
02/10/2018	3,67	31/10/2018	3,27
24/10/2018	3,65	29/11/2018	3,40
21/11/2018	3,76	27/02/2019	3,43
20/02/2019	3,74	10/04/2019	3,63
03/04/2019	3,80	29/05/2019	3,53
22/05/2019	3,76	19/06/2019	3,84
12/06/2019	3,65	03/10/2019	3,53
25/09/2019	3,19	19/11/2019	3,50
12/11/2019	3,52	19/02/2020	3,34
12/02/2020	3,66	30/09/2020	3,49
24/09/2020	3,59	media complessiva	3,43
media complessiva	3,59		

TAB. 33.

SCUP\_OLP Academy 2015-2024

**Customer Satisfaction: moduli di primo livello in presenza: media dei punteggi per giornata**

periodo: 2021-2024; N=619; range: 0-4

Prima giornata		Seconda giornata	
<i>modulo</i>	<i>media</i>	<i>modulo</i>	<i>media</i>
6-7/10/2021	3,47	19/11/2021	3,45
12/11/2021	3,66	03/12/2021	3,48
25/11/2021	3,68	18/02/2022	3,53
10/02/2022	3,46	12/05/2022	3,71
13/04/2022	3,82	25/07/2022	3,13
11/05/2022	3,41	16/11/2022	3,77
20/07/2022	3,38	26/01/2023	3,85
09/11/2022	3,79	27/04/2023	3,48
25/01/2023	3,82	29/06/2023	3,43
20/04/2023	3,68	07/11/2023	3,68
22/06/2023	3,61	01/02/2024	3,33
26/10/2023	3,64	15/05/2024	2,50
25/01/2024	3,72	30/07/2024	3,53
09/05/2024	3,49	06/11/2024	3,56
24/07/2024	3,85	media complessiva	3,46
29/10/2024	3,70		
media complessiva	3,64		

## Customer Satisfaction: Moduli di primo livello in digitale

I questionari di *Customer Satisfaction* sono stati somministrati in 5 moduli di primo livello (moduli base) realizzati in modalità digitale, articolati in 21 incontri digitali.

I questionari raccolti sono stati 304.

I suggerimenti inseriti nell'apposita casella del questionario sono stati 25.

La tabella che segue mostra la media dei punteggi assegnati a ciascun *item* (domanda) che compone il questionario<sup>11</sup>.

TAB. 34.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli di primo livello in digitale: media dei punteggi per item**  
Range: 0-4

<i>item</i>	<i>media</i>
Le tue aspettative sono state soddisfatte?	3,51
Ritieni che ci sia stato un buon equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi?	3,45
Ritieni che quanto da te appreso sia applicabile o comunque utile nella tua attività a favore del servizio civile?	3,56
Valuti positivamente accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto?	3,77
Valuti positivamente la modalità <i>on line</i> di fare formazione?	3,22
Valuti positivamente l'organizzazione degli orari?	3,51
Valuti positivamente la chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi?	3,66
Valuti positivamente l'adeguatezza del contenuto degli incontri rispetto agli obiettivi?	3,61
Valuti positivamente il raggiungimento degli obiettivi formativi?	3,58
Valuti positivamente la chiarezza e la completezza della comunicazione del formatore/della formatrice?	3,74
Valuti positivamente la capacità del formatore/della formatrice di favorire partecipazione e confronto?	3,57
Trovo funzionale la piattaforma utilizzata (Zoom)	3,63
Ho avuto difficoltà di connessione <sup>12</sup>	1,56
Ho avuto difficoltà a seguire l'incontro per tutta la sua durata	1,78

La modalità digitale vede confermato (anche se con un valore minore) il gradimento per l'organizzazione, che ovviamente ha comportato notevoli cambiamenti nelle procedure di lavoro. Cresce l'apprezza-

<sup>11</sup> Per l'attività in modalità digitale è stato previsto un questionario apposito, anche se il senso della maggior parte delle domande ricalca quello del questionario utilizzato nei moduli in presenza. Il testo è all'[appendice 3](#).

<sup>12</sup> I due ultimi *item* vanno letti al contrario: rispondere negativamente (con media bassa) significa che non sono state rilevate difficoltà di rilievo.

mento per la chiarezza e la completezza della comunicazione del formatore ma scende quello in merito al raggiungimento degli obiettivi formativi.

Nella modalità digitale il questionario di *Customer Satisfaction* veniva somministrato al termine di ciascuno dei 4 incontri digitali, ognuno dei quali costituiva un'unità didattica: la descrizione del sistema SCUP, la presentazione delle regole di gestione dei progetti, gli aspetti educativi, gli aspetti organizzativi. La tabella che segue fornisce la media complessiva di tutti i punteggi per ciascun aspetto.

TAB. 35.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli di primo livello in digitale: media dei punteggi per tema trattato**  
*Item sulla formazione (B1-B11<sup>13</sup>); range: 0-4*

<i>data</i>	<i>tema</i>	<i>media</i>	<i>media complessiva</i>	<i>N</i>
14/01/2021	descrizione del sistema	3,45	3,63	21
10/03/2021	descrizione del sistema	3,66		15
12/05/2021	descrizione del sistema	3,89		14
14/07/2021	descrizione del sistema	3,54		15
22/09/2021	descrizione del sistema	3,63		12
11/03/2021	regole di funzionamento	3,70	3,70	12
13/05/2021	regole di funzionamento	3,84		14
15/07/2021	regole di funzionamento	3,53		15
23/09/2021	regole di funzionamento	3,71		10
17/03/2021	aspetti educativi	3,61	3,49	15
19/05/2021	aspetti educativi	3,66		14
20/07/2021	aspetti educativi	3,33		12
29/09/2021	aspetti educativi	3,58		13
18/05/2022	aspetti educativi	3,59		18
21/01/2021	aspetti educativi	3,24		8
21/01/2021	aspetti educativi	3,45		9
18/03/2021	aspetti organizzativi	3,45	3,50	17
20/05/2021	aspetti organizzativi	3,56		15
28/07/2021	aspetti organizzativi	3,57		12
30/09/2021	aspetti organizzativi	3,62		11
18/05/2022	aspetti organizzativi	3,39		17
27/01/2021	aspetti organizzativi	3,40		8
21/01/2021	aspetti organizzativi	3,53		7

Si può notare che l'apprezzamento maggiore va ai momenti dove sono state fornite indicazioni operative, di cui appare chiara l'immediata spendibilità. Meno significativo il dato sugli aspetti che richiedono uno sforzo metodologico e di atteggiamento come la dimensione educativa e quella organizzativa.

<sup>13</sup> Vedi l'appendice 3.

L'ultima parte del questionario di *Customer Satisfaction* utilizzato negli incontri digitali era diretta a comprendere eventuali difficoltà incontrate nella modalità digitale di svolgimento della formazione. La tabella che segue fornisce la media complessiva di tutti i punteggi per i 3 *item* relativi al digitale.

TAB. 36.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli di primo livello in digitale: media dei punteggi per tema trattato**  
Item sulla modalità *on line* (B12-B14<sup>14</sup>); range: 0-4

modulo	funzionalità (a)	connessione (b)	difficoltà (c)
17/03/2021	3,60	1,33	1,47
19/05/2021	3,71	1,57	1,71
20/07/2021	3,58	1,42	1,58
29/09/2021	3,69	1,23	1,62
18/05/2022	3,56	1,44	1,61
21/01/2021	3,63	1,38	2,00
21/01/2021	3,89	1,44	1,78
18/03/2021	3,65	1,59	1,65
20/05/2021	3,40	1,53	2,13
28/07/2021	3,50	1,42	1,92
30/09/2021	3,64	1,36	1,55
18/05/2022	3,35	1,35	2,00

modulo	funzionalità (a)	connessione (b)	difficoltà (c)
27/01/2021	3,75	1,38	1,75
21/01/2021	3,43	1,86	2,00
11/03/2021	3,58	1,83	1,75
13/05/2021	3,86	2,00	1,50
15/07/2021	3,60	1,27	1,80
23/09/2021	3,80	1,40	1,44
14/01/2021	3,45	3,45	3,45
10/03/2021	3,67	1,13	1,27
12/05/2021	3,86	1,57	1,64
14/07/2021	3,73	1,40	1,60
22/09/2021	3,65	1,51	1,67

(a) Trovo funzionale la piattaforma utilizzata (Zoom).

(b) Ho avuto difficoltà di connessione. [punteggio minore se minore è stata la difficoltà]

(c) Ho avuto difficoltà a seguire l'incontro per tutta la sua durata. [punteggio minore se minore è stata la difficoltà]

Le difficoltà di natura tecnologica sono state presenti ma poco incidenti, se è vero che le medie oscillano tra 1,5 e 2 in una scala fino a 4. La piattaforma Zoom è decisamente apprezzata.

### Customer Satisfaction: Moduli di secondo livello in presenza

I moduli di secondo livello realizzati in presenza in cui sono stati somministrati i questionari di *Customer Satisfaction* sono stati 35 (21 nel periodo 2016-2020, con un la prima versione del questionario, e 14 nel periodo 2021-2024, con un questionario leggermente modificato<sup>15</sup>).

I questionari raccolti sono stati 611 (411 nel primo periodo, 200 nel secondo).

I suggerimenti inseriti nell'apposita casella del questionario sono stati 103.

La tabella che segue mostra la media dei punteggi assegnati a ciascun *item* (domanda) che compone il questionario. Viene specificato il periodo di utilizzo dei singoli *item* e il relativo numero di questionari raccolti.

<sup>14</sup> Vedi l'appendice 3.

<sup>15</sup> Le modifiche intervenute nel testo del questionario utilizzato nei moduli in presenza sono documentate all'appendice 2: si tratta semplicemente di tre domande eliminate nella seconda versione. Nella tabella 30 esse sono evidenziate con sfondo grigio (codici A4, A5, A14 nell'appendice 2).



TAB. 37.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli di secondo livello in presenza: media dei punteggi per item**  
 Range: 0-4

<i>item</i>	<i>media</i>	<i>periodo</i>	<i>N</i>
Le tue aspettative sono state soddisfatte?	3,38	2016-2024	611
Ritieni che ci sia stato un buon equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi?	3,42	2016-2024	611
Ritieni che quanto da te appreso sia applicabile o comunque utile nella tua attività a favore del servizio civile?	3,44	2016-2024	611
Valuti positivamente l'articolazione del modulo?	3,54	2016-2020	411
Valuti positivamente le metodologie utilizzate nel modulo?	3,37	2016-2020	411
Valuti positivamente accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto?	3,84	2016-2024	611
Valuti positivamente gli spazi di lavoro, l'aula, le attrezzature di supporto alla didattica?	3,62	2016-2024	611
Valuti positivamente l'organizzazione degli orari?	3,25	2016-2024	611
Valuti positivamente la chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi?	3,47	2016-2024	611
Valuti positivamente l'adeguatezza del contenuto dell'incontro rispetto agli obiettivi/alle tue necessità?	3,35	2016-2024	611
Valuti positivamente il raggiungimento degli obiettivi formativi?	3,65	2016-2024	611
Valuti positivamente la chiarezza e completezza della comunicazione del formatore/della formatrice?	3,71	2016-2024	611
Valuti positivamente la capacità del formatore/della formatrice di favorire partecipazione e confronto?	3,42	2016-2024	611
Valuti positivamente la chiarezza e la completezza del materiale consegnato?	3,18	2016-2020	411

Nel secondo livello l'apprezzamento più elevato (dopo l'accoglienza che —come sempre— è l'aspetto più gradito) va ai formatori e alla loro chiarezza e completezza.

Le tabelle che seguono (diverse per i due periodi, cioè per le due versioni del questionario) forniscono la media complessiva di tutti i punteggi per ogni singola giornata formativa. Anche qui si rileva una forte variabilità nelle diverse edizioni.

TAB. 38.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli di secondo livello in presenza: media dei punteggi per modulo**  
 Periodo: 2016-2020; N=411; range: 0-4

<i>modulo</i>	<i>media</i>	<i>N</i>	<i>modulo</i>	<i>media</i>	<i>N</i>
27/04/2017	3,20	22	31/01/2019	3,50	16
25/05/2017	3,57	27	13/03/2019	3,37	25
05/10/2017	3,53	20	15/05/2019	3,58	21
09/11/2017	3,36	26	04/06/2019	3,33	16
06/12/2017	3,18	25	25/06/2019	3,34	23
15/02/2018	3,09	16	26/09/2019	3,30	21
21/03/2018	3,37	8	23/10/2019	3,29	18
23/05/2018	3,50	16	21/11/2019	3,41	18
20/06/2018	2,97	21	04/03/2020	3,46	18
14/11/2018	3,49	21	06/10/2020	3,76	13
05/12/2018	3,49	20			

TAB. 39.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli di secondo livello in presenza: media dei punteggi per modulo**  
 Periodo: 2021-2024; N=200; range: 0-4

<i>modulo</i>	<i>media</i>	<i>N</i>
27/10/2021	3,72	16
12/11/2021	3,75	14
25/02/2022	3,59	11
09/06/2022	3,68	12
05/10/2022	3,56	23
25/11/2022	3,48	12
16/02/2023	3,68	14
11/05/2023	3,19	19
04/07/2023	3,80	10
04/10/2023	3,61	10
15/02/2024	3,81	17
23/05/2024	3,63	17
31/07/2024	3,76	8
14/11/2024	3,78	17

## Customer Satisfaction: *Moduli di secondo livello in digitale*

I questionari di *Customer Satisfaction* sono stati somministrati in 3 moduli di secondo livello realizzati in modalità digitale, articolati in 6 incontri digitali

I questionari raccolti sono stati 73.

I suggerimenti inseriti nell'apposita casella del questionario sono stati 9.

La tabella che segue mostra la media dei punteggi assegnati a ciascun *item* (domanda) che compone il questionario.

TAB. 40.  
SCUP\_OLP *Academy* 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli di secondo livello in digitale: media dei punteggi per *item***  
Range: 0-4

<i>item</i>	<i>media</i>
Le tue aspettative sono state soddisfatte?	3,39
Ritieni che ci sia stato un buon equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi?	3,43
Ritieni che quanto da te appreso sia applicabile o comunque utile nella tua attività a favore del servizio civile?	3,56
Valuti positivamente accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto?	3,88
Valuti positivamente la modalità <i>on line</i> di fare formazione?	3,31
Valuti positivamente l'organizzazione degli orari?	3,29
Valuti positivamente la chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi?	3,54
Valuti positivamente l'adeguatezza del contenuto degli incontri rispetto agli obiettivi?	3,48
Valuti positivamente il raggiungimento degli obiettivi formativi?	3,53
Valuti positivamente la chiarezza e la completezza della comunicazione del formatore/della formatrice?	3,78
Valuti positivamente la capacità del formatore/della formatrice di favorire partecipazione e confronto?	3,85
Trovo funzionale la piattaforma utilizzata (Zoom)	3,54
Ho avuto difficoltà di connessione <sup>16</sup>	1,73
Ho avuto difficoltà a seguire l'incontro per tutta la sua durata	1,74

Nel secondo livello digitale si conferma la valutazione molto positiva per l'organizzazione ed emerge un punteggio di rilievo (3,85 su 4) per la capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto.

<sup>16</sup> I due ultimi *item* vanno letti al contrario: rispondere negativamente (con media bassa) significa che non sono state rilevate difficoltà di rilievo.

La tabella che segue fornisce la media complessiva di tutti i punteggi sugli aspetti legati all'attività formativa (gli *item* da B1 a B11 nel questionario pubblicato all'[appendice 3](#)).

TAB. 41.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli di secondo livello in digitale: media dei punteggi per incontro digitale**  
*Item sulla formazione (B1-B11<sup>17</sup>); N=73; range: 0-4*

<i>modulo</i>	<i>media</i>	<i>N</i>
28/01/2021	3,39	15
28/01/2021	3,59	13
15/04/2021	3,47	9
16/04/2021	3,65	8
01/06/2021	3,70	15
08/06/2021	3,48	13

La tabella che segue fornisce la media complessiva di tutti i punteggi sugli aspetti relativi all'uso della tecnologia digitale (gli *item* da B12 a B14 nel questionario pubblicato all'[appendice 3](#)).

TAB. 42.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli di secondo livello in digitale: media dei punteggi per incontro digitale**  
*Item sulla modalità on line (B12-B14<sup>18</sup>); range: 0-4*

<i>modulo</i>	<i>funzionalità</i> (a)	<i>connessione</i> (b)	<i>difficoltà</i> (c)
28/01/2021	3,67	1,33	1,53
28/01/2021	3,62	1,38	1,85
15/04/2021	3,67	2,00	1,89
16/04/2021	3,25	2,00	1,75
01/06/2021	3,40	2,07	1,79
08/06/2021	3,62	1,62	1,62

(a) Trovo funzionale la piattaforma utilizzata (Zoom).

(b) Ho avuto difficoltà di connessione. [punteggio minore se minore è stata la difficoltà]

(c) Ho avuto difficoltà a seguire l'incontro per tutta la sua durata. [punteggio minore se minore è stata la difficoltà]

### **Customer Satisfaction: Moduli di terzo livello in presenza**

I moduli di terzo livello realizzati in presenza in cui sono stati somministrati i questionari di *Customer Satisfaction* sono stati 20 (9 nel periodo 2016-2020, con la prima versione del questionario, e 11 nel periodo 2021-2024, con un questionario leggermente modificato<sup>19</sup>).

I questionari raccolti sono stati 305 (162 nel primo periodo, 143 nel secondo).

I suggerimenti inseriti nell'apposita casella del questionario sono stati 73.

<sup>17</sup> Vedi l'appendice 3.

<sup>18</sup> Vedi l'appendice 3.

<sup>19</sup> Le modifiche intervenute nel testo del questionario utilizzato nei moduli in presenza sono documentate all'appendice 2: si tratta semplicemente di tre domande eliminate nella seconda versione. Nella tabella 30 esse sono evidenziate con sfondo grigio (codici A4, A5, A14 nell'appendice 2).

TAB. 43.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli di terzo livello in presenza: media dei punteggi per item**  
 Range: 0-4

<i>item</i>	<i>media</i>	<i>periodo</i>	<i>N</i>
Le tue aspettative sono state soddisfatte?	3,30	2016-2024	305
Ritieni che ci sia stato un buon equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi?	3,33	2016-2024	305
Ritieni che quanto da te appreso sia applicabile o comunque utile nella tua attività a favore del servizio civile?	3,38	2016-2024	305
Valuti positivamente l'articolazione del modulo?	3,58	2016-2020	162
Valuti positivamente le metodologie utilizzate nel modulo?	3,19	2016-2020	162
Valuti positivamente accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto?	3,90	2016-2024	305
Valuti positivamente gli spazi di lavoro, l'aula, le attrezzature di supporto alla didattica?	3,64	2016-2024	305
Valuti positivamente l'organizzazione degli orari?	3,23	2016-2024	305
Valuti positivamente la chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi?	3,39	2016-2024	305
Valuti positivamente l'adeguatezza del contenuto dell'incontro rispetto agli obiettivi/alle tue necessità?	3,28	2016-2024	305
Valuti positivamente il raggiungimento degli obiettivi formativi?	3,64	2016-2024	305
Valuti positivamente la chiarezza e completezza della comunicazione del formatore/della formatrice?	3,70	2016-2024	305
Valuti positivamente la capacità del formatore/della formatrice di favorire partecipazione e confronto?	3,35	2016-2024	305
Valuti positivamente la chiarezza e la completezza del materiale consegnato?	3,34	2016-2020	162

Nel terzo livello si confermano le indicazioni precedenti, con l'accoglienza che ancora vede aumentare l'apprezzamento e l'*item* sulla chiarezza e completezza della comunicazione del formatore che arriva a 3,70.

Le tabelle che seguono (diverse per i due periodi, cioè per le due versioni del questionario) forniscono la media complessiva di tutti i punteggi per ogni singola giornata formativa. Anche qui si rileva una forte variabilità nelle diverse edizioni.

TAB. 44.

SCUP\_OLP Academy 2015-2024

**Customer Satisfaction: moduli di terzo livello in presenza: media dei punteggi per modulo**

Periodo: 2016-2020; N=162; range: 0-4

<i>modulo</i>	<i>media</i>	<i>N</i>
15/05/2018	3,31	24
22/11/2018	3,29	17
21/02/2019	3,29	14
17/04/2019	3,12	22
23/05/2019	3,43	23
01/07/2019	3,22	18
17/10/2019	3,46	10
07/11/2019	3,50	16
13/10/2020	3,46	18

TAB. 45.

SCUP\_OLP Academy 2015-2024

**Customer Satisfaction: moduli di terzo livello in presenza: media dei punteggi per modulo**

Periodo: 2021-2024; N=143; range: 0-4

<i>modulo</i>	<i>media</i>	<i>N</i>
17/11/2021	3,49	13
02/12/2021	2,97	17
21/02/2022	3,53	9
29/07/2022	3,61	14
30/11/2022	3,57	18
25/05/2023	3,69	16
05/07/2023	3,85	6
05/10/2023	3,57	6
20/02/2024	3,35	22
29/05/2024	3,68	15
20/11/2024	3,81	7

## Customer Satisfaction: *Moduli di terzo livello in digitale*

I questionari di *Customer Satisfaction* sono stati somministrati in 6 moduli di terzo livello realizzati in modalità digitale, articolati in 10 incontri digitali

I questionari raccolti sono stati 121.

I suggerimenti inseriti nell'apposita casella del questionario sono stati 21.

TAB. 46.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli di terzo livello in digitale: media dei punteggi per item**  
Range: 0-4

<i>item</i>	<i>media</i>
Le tue aspettative sono state soddisfatte?	3,34
Ritieni che ci sia stato un buon equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi?	3,50
Ritieni che quanto da te appreso sia applicabile o comunque utile nella tua attività a favore del servizio civile?	3,51
Valuti positivamente accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto?	3,85
Valuti positivamente la modalità <i>on line</i> di fare formazione?	3,27
Valuti positivamente l'organizzazione degli orari?	3,11
Valuti positivamente la chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi?	3,60
Valuti positivamente l'adeguatezza del contenuto degli incontri rispetto agli obiettivi?	3,49
Valuti positivamente il raggiungimento degli obiettivi formativi?	3,32
Valuti positivamente la chiarezza e la completezza della comunicazione del formatore/della formatrice?	3,68
Valuti positivamente la capacità del formatore/della formatrice di favorire partecipazione e confronto?	3,70
Trovo funzionale la piattaforma utilizzata (Zoom)	3,67
Ho avuto difficoltà di connessione <sup>20</sup>	1,42
Ho avuto difficoltà a seguire l'incontro per tutta la sua durata	1,76

Il terzo livello digitale è in linea con il livello precedente: oltre all'accoglienza, premia ancora la capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto.

<sup>20</sup> I due ultimi *item* vanno letti al contrario: rispondere negativamente (con media bassa) significa che non sono state rilevate difficoltà di rilievo.

La tabella che segue fornisce la media complessiva di tutti i punteggi sugli aspetti legati all'attività formativa (gli *item* da B1 a B11 nel questionario pubblicato all'[appendice 3](#)).

TAB. 47.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli di terzo livello in digitale: media dei punteggi per incontro digitale**  
*Item sulla formazione (B1-B11<sup>21</sup>); N=121; range: 0-4*

<i>modulo</i>	<i>media</i>	<i>N</i>
03/11/2020	3,46	14
18/02/2021	3,52	13
18/02/2021	3,50	11
23/02/2021	3,28	10
23/02/2021	3,47	11
12/05/2021	3,51	14
14/05/2021	3,42	12
08/06/2021	3,39	15
28/04/2022	3,55	10
28/04/2022	3,77	11

La tabella che segue fornisce la media complessiva di tutti i punteggi sugli aspetti relativi all'uso della tecnologia digitale (gli *item* da B12 a B14 nel questionario pubblicato all'[appendice 3](#)).

TAB. 48.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli di terzo livello in digitale: media dei punteggi per incontro digitale**  
*Item sulla modalità on line (B12-B14<sup>22</sup>); range: 0-4*

<i>modulo</i>	<i>funzionalità</i> (a)	<i>connessione</i> (b)	<i>difficoltà</i> (c)
03/11/2020	3,86	1,50	1,36
18/02/2021	3,85	1,31	2,15
18/02/2021	3,82	1,55	2,27
23/02/2021	3,40	1,20	1,70
23/02/2021	3,64	1,36	1,91
12/05/2021	3,43	1,43	1,36
14/05/2021	3,58	1,58	2,08
08/06/2021	3,60	1,60	1,87
28/04/2022	3,78	1,44	1,33
28/04/2022	3,73	1,18	1,55

<sup>21</sup> Vedi l'appendice 3.

<sup>22</sup> Vedi l'appendice 3.



## Customer Satisfaction: *Moduli oltre il terzo livello in presenza/scelta vincolata*

L'elaborazione che segue è relativa ai moduli oltre il terzo livello realizzati in presenza con la scelta del tema vincolata al livello. Sono stati 8 (3 nel periodo 2016-2020, con la prima versione del questionario, e 5 nel periodo 2021-2024, con un questionario leggermente modificato<sup>23</sup>).

I questionari raccolti sono stati 84 (31 nel primo periodo, 53 nel secondo).

I suggerimenti inseriti nell'apposita casella del questionario sono stati 20.

TAB. 49.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli oltre il terzo livello in presenza: media dei punteggi per item**  
Moduli a scelta vincolata; range: 0-4

<i>item</i>	<i>media</i>	<i>periodo</i>	<i>N</i>
Le tue aspettative sono state soddisfatte?	3,79	2016-2024	84
Ritieni che ci sia stato un buon equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi?	3,86	2016-2024	84
Ritieni che quanto da te appreso sia applicabile o comunque utile nella tua attività a favore del servizio civile?	3,74	2016-2024	84
Valuti positivamente l'articolazione del modulo?	3,84	2016-2020	31
Valuti positivamente le metodologie utilizzate nel modulo?	3,91	2016-2020	31
Valuti positivamente accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto?	3,94	2016-2024	84
Valuti positivamente gli spazi di lavoro, l'aula, le attrezzature di supporto alla didattica?	3,80	2016-2024	84
Valuti positivamente l'organizzazione degli orari?	3,34	2016-2024	84
Valuti positivamente la chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi?	3,84	2016-2024	84
Valuti positivamente l'adeguatezza del contenuto dell'incontro rispetto agli obiettivi/alle tue necessità?	3,81	2016-2024	84
Valuti positivamente il raggiungimento degli obiettivi formativi?	3,92	2016-2024	84
Valuti positivamente la chiarezza e completezza della comunicazione del formatore/della formatrice?	3,93	2016-2024	84
Valuti positivamente la capacità del formatore/della formatrice di favorire partecipazione e confronto?	3,82	2016-2024	84
Valuti positivamente la chiarezza e la completezza del materiale consegnato?	3,71	2016-2020	31

I moduli tematici in presenza a scelta vincolata vedono schizzare in alto quasi tutti gli indicatori, con la valutazione dell'accoglienza che arriva quasi al massimo. La chiarezza e completezza dei formatori è al 3,93 e l'equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi è al 3,94.

<sup>23</sup> Le modifiche intervenute nel testo del questionario utilizzato nei moduli in presenza sono documentate all'appendice 2: si tratta semplicemente di tre domande eliminate nella seconda versione. Nella tabella 30 esse sono evidenziate con sfondo grigio (codici A4, A5, A14 nell'appendice 2).

Le tabelle che seguono (diverse per i due periodi, cioè per le due versioni del questionario) forniscono la media complessiva di tutti i punteggi per ogni singola giornata formativa. Anche qui si rileva una forte variabilità nelle diverse edizioni.

TAB. 50.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli oltre il terzo livello in presenza: media dei punteggi per modulo**  
**Periodo: 2016-2020; N=31**  
 Moduli a scelta vincolata; range: 0-4

<i>modulo</i>	<i>media</i>	<i>N</i>
16/04/2019	3,90	9
21/05/2019	3,67	10
16/10/2020	3,79	12

TAB. 51.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli oltre il terzo livello in presenza: media dei punteggi per modulo**  
**Periodo: 2021-2024; N=53**  
 Moduli a scelta vincolata; range: 0-4

<i>modulo</i>	<i>media</i>	<i>N</i>
27/10/2021	3,92	9
03/11/2021	3,65	11
17/02/2022	3,81	14
22/02/2022	3,81	7
08/03/2022	3,89	12

### **Customer Satisfaction: Moduli oltre il terzo livello in digitale/scelta vincolata**

L'elaborazione che segue è relativa ai moduli oltre il terzo livello realizzati in modalità digitale con la scelta del tema vincolata al livello. Sono stati 4 per complessivi 8 incontri digitali.

I questionari raccolti sono stati 85.

I suggerimenti inseriti nell'apposita casella del questionario sono stati 17.

TAB. 52.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli oltre il terzo livello in digitale: media dei punteggi per item**  
 Moduli a scelta vincolata; range: 0-4

<i>item</i>	<i>media</i>
Le tue aspettative sono state soddisfatte?	3,76
Ritieni che ci sia stato un buon equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi?	3,78
Ritieni che quanto da te appreso sia applicabile o comunque utile nella tua attività a favore del servizio civile?	3,60
Valuti positivamente accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto?	3,94
Valuti positivamente la modalità <i>on line</i> di fare formazione?	3,30
Valuti positivamente l'organizzazione degli orari?	3,72
Valuti positivamente la chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi?	3,76
Valuti positivamente l'adeguatezza del contenuto degli incontri rispetto agli obiettivi?	3,73
Valuti positivamente il raggiungimento degli obiettivi formativi?	3,68
Valuti positivamente la chiarezza e la completezza della comunicazione del formatore/della formatrice?	3,86
Valuti positivamente la capacità del formatore/della formatrice di favorire partecipazione e confronto?	3,93
Trovo funzionale la piattaforma utilizzata (Zoom)	3,55
Ho avuto difficoltà di connessione <sup>24</sup>	1,46
Ho avuto difficoltà a seguire l'incontro per tutta la sua durata	1,40

Anche nella versione digitale i moduli tematici a scelta vincolata registrano un miglioramento in tutti gli indicatori.

<sup>24</sup> I due ultimi *item* vanno letti al contrario: rispondere negativamente (con media bassa) significa che non sono state rilevate difficoltà di rilievo.

La tabella che segue fornisce la media complessiva di tutti i punteggi sugli aspetti legati all'attività formativa (gli *item* da B1 a B11 nel questionario pubblicato all' [appendice 3](#)).

TAB. 53.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli oltre il terzo livello in digitale: media dei punteggi per incontro digitale**  
**Item sulla formazione (B1-B11<sup>25</sup>); N=121**  
 Moduli a scelta vincolata; range: 0-4

<i>modulo</i>	<i>media</i>	<i>N</i>
06/10/2020	3,79	9
13/10/2020	3,78	9
09/06/2021	3,75	10
16/06/2021	3,75	12
05/10/2021	3,73	10
06/10/2021	3,55	15
19/04/2021	3,74	10
26/04/2021	3,76	10

La tabella che segue fornisce la media complessiva di tutti i punteggi sugli aspetti relativi all'uso della tecnologia digitale (gli *item* da B12 a B14 nel questionario pubblicato all' [appendice 3](#)).

TAB. 54.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli oltre il terzo livello in digitale: media dei punteggi per incontro digitale**  
**Item sulla modalità on line (B12-B14<sup>26</sup>)**  
 Moduli a scelta vincolata; range: 0-4

<i>modulo</i>	<i>funzionalità</i> (a)	<i>connessione</i> (b)	<i>difficoltà</i> (c)
06/10/2020	3,44	1,56	1,33
13/10/2020	3,67	1,33	1,11
09/06/2021	3,40	1,70	1,30
16/06/2021	3,25	1,50	1,50
05/10/2021	3,50	1,30	1,50
06/10/2021	3,40	1,67	1,67
19/04/2021	3,90	1,40	1,20
26/04/2021	3,80	1,20	1,60

### **Customer Satisfaction: Moduli oltre il terzo livello in presenza/scelta libera**

L'elaborazione che segue è relativa ai 18 moduli oltre il terzo livello realizzati in presenza che prevedevano la scelta libera del tema.

I questionari raccolti sono stati 324.

I suggerimenti inseriti nell'apposita casella del questionario sono stati 96.

<sup>25</sup> Vedi l'appendice 3.

<sup>26</sup> Vedi l'appendice 3.

TAB. 55.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli oltre il terzo livello in presenza: media dei punteggi per item**  
 Moduli a scelta libera; range: 0-4

<i>item</i>	<i>media</i>	<i>periodo</i>	<i>N</i>
Le tue aspettative sono state soddisfatte?	3,75	2016-2024	324
Ritieni che ci sia stato un buon equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi?	3,75	2016-2024	324
Ritieni che quanto da te appreso sia applicabile o comunque utile nella tua attività a favore del servizio civile?	3,62	2016-2024	324
Valuti positivamente accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto?	3,87	2016-2024	324
Valuti positivamente gli spazi di lavoro, l'aula, le attrezzature di supporto alla didattica?	3,58	2016-2024	324
Valuti positivamente l'organizzazione degli orari?	3,31	2016-2024	324
Valuti positivamente la chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi?	3,77	2016-2024	324
Valuti positivamente l'adeguatezza del contenuto dell'incontro rispetto agli obiettivi/alle tue necessità?	3,77	2016-2024	324
Valuti positivamente il raggiungimento degli obiettivi formativi?	3,68	2016-2024	324
Valuti positivamente la chiarezza e completezza della comunicazione del formatore/della formatrice?	3,88	2016-2024	324
Valuti positivamente la capacità del formatore/della formatrice di favorire partecipazione e confronto?	3,87	2016-2024	324

Da rilevare che (stranamente) gli indicatori dei moduli tematici a scelta libera non sono migliori di quelli a scelta vincolata, pur essendo molto elevati.

La tabella che segue fornisce la media complessiva di tutti i punteggi per ogni singola giornata formativa.

TAB. 56.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli oltre il terzo livello in presenza: media dei punteggi per modulo**  
 Moduli a scelta libera; range: 0-4

<i>modulo</i>	<i>media</i>	<i>N</i>
26/05/2022	3,91	18
22/06/2022	3,77	13
27/07/2022	3,85	10
19/09/2022	3,69	19
06/10/2022	3,75	10
23/03/2023	3,72	33
15/06/2023	3,73	20
14/09/2023	3,75	22
11/10/2023	3,65	18
07/11/2023	2,59	19
29/11/2023	3,79	22
30/01/2023	3,88	15
24/04/2024	3,87	18
19/06/2024	3,92	11
18/07/2024	3,80	17
23/10/2024	3,87	25
08/11/2024	3,78	19
21/11/2024	3,53	15

Considerando tutti i moduli tematici (indipendentemente dalla modalità di realizzazione e dalla possibilità di scelta) si fornisce il dato relativo al gradimento dei diversi temi proposti.

TAB. 57.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: moduli oltre il terzo livello: media dei punteggi per tematica**  
 Range: 0-4

<i>modulo</i>	<i>media</i>	<i>incontri realizzati</i>
Autoefficacia	3,59	1
Comunicazione e negoziazione	3,84	3
Emozioni	3,84	9
Improvvisazione	3,88	2
Reframing	3,94	1
Resilienza	3,80	8
Stereotipi	3,89	1
Team Working	3,79	5
Valutazione attitudinale	3,84	3

## Customer Satisfaction: *Analisi diacronica*

Un interessante approfondimento può essere svolto confrontando le medie complessive sugli *item* nei diversi livelli. Ciò consente di valutare l'atteggiamento dei/delle OLP nei confronti della formazione proposta da SCUP\_OLP Academy.

La tabella che segue presenta il confronto dei punteggi medi per livello dei moduli realizzati in presenza.

TAB. 58.  
SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: media dei punteggi per livello (in presenza)**  
Range: 0-4

<i>item</i>	<i>L1</i>	<i>L2</i>	<i>L3</i>	<i>L&gt;3 vinc.</i>	<i>L&gt;3 lib.</i>
Le tue aspettative sono state soddisfatte?	3,48	3,38	3,30	3,79	3,75
Ritieni che ci sia stato un buon equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi?	3,41	3,42	3,33	3,86	3,75
Ritieni che quanto da te appreso sia applicabile o comunque utile nella tua attività a favore del servizio civile?	3,55	3,44	3,38	3,74	3,62
Valuti positivamente accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto?	3,85	3,84	3,90	3,94	3,87
Valuti positivamente gli spazi di lavoro, l'aula, le attrezzature di supporto alla didattica?	3,59	3,62	3,64	3,80	3,58
Valuti positivamente l'organizzazione degli orari?	3,32	3,25	3,23	3,34	3,31
Valuti positivamente la chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi?	3,57	3,47	3,39	3,84	3,77
Valuti positivamente l'adeguatezza del contenuto dell'incontro rispetto agli obiettivi/alle tue necessità?	3,46	3,35	3,28	3,81	3,77
Valuti positivamente il raggiungimento degli obiettivi formativi?	3,71	3,65	3,64	3,92	3,68
Valuti positivamente la chiarezza e completezza della comunicazione del formatore/della formatrice?	3,59	3,71	3,70	3,93	3,88
Valuti positivamente la capacità del formatore/della formatrice di favorire partecipazione e confronto?	3,45	3,42	3,35	3,82	3,87
Moduli interessati	76	35	20	8	18

L1 = Moduli di primo livello

L2 = Moduli di secondo livello

L3 = Moduli di terzo livello

L>3 vinc. = Moduli oltre il terzo livello con scelta vincolata

L>3 lib. = Moduli oltre il terzo livello con scelta libera

La soddisfazione delle aspettative aumenta con i livelli e ciò è ampiamente comprensibile: quando si entra nel sistema non si possono calibrare le proprie aspettative mentre mano a mano che si va avanti esse si chiariscono. Il fatto che la valutazione aumenti dimostra che la proposta formativa è apprezzata ed utile. Qualche riflessione va fatta sul calo che si registra sui livelli intermedi.

Discorso analogo può essere fatto per l'equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi. Chiaramente esso migliora con i moduli tematici.

L'*item* "Ritieni che quanto da te appreso sia applicabile o comunque utile nella tua attività a favore del servizio civile?" vede un esito basso nel secondo e terzo livello. Questo potrebbe significare che i/le parteci-

panti non hanno saputo approfittare dell'opportunità di rielaborazione e l'hanno considerata povera di contenuti rispetto alla gestione del proprio ruolo.

L'accoglienza, la cortesia, la disponibilità, la professionalità del personale di supporto sono aspetti che in tutti i livelli raccolgono punteggi molto elevati, anche oltre 3,90 su 4. L'organizzazione della formazione è stata apprezzata e ciò va in particolare a merito dei/delle *peer leader*, che hanno svolto il loro compito nel modo migliore possibile.

Gli spazi di lavoro (aule) non raccolgono gradimenti elevati, in particolare per la mancanza di tavoli e anche di ribaltine (per prendere appunti) e, in estate, per la carenza di aria condizionata. Dalle osservazioni libere in fondo al questionario si rileva anche una certa scomodità delle sedie<sup>27</sup>.

La valutazione degli orari è l'*item* che raccoglie i punteggi più bassi. Probabilmente molti contestano la durata complessive, cioè le 8 ore<sup>28</sup>.

Il tema della definizione degli obiettivi formativi è certamente difficile da interpretare. Ovviamente i punteggi più elevati sono quelli dei moduli tematici, dove l'operazione è certamente più agevole.

Lo stesso vale per l'adeguatezza del contenuto dell'incontro rispetto agli obiettivi e/o alle necessità del/della partecipante.

Il raggiungimento degli obiettivi formativi è sostanzialmente raggiunto per tutti i livelli, in particolare il primo (unico caso in cui il punteggio del primo livello svetta sugli altri). Poco spiegabile la rilevante differenza tra i moduli tematici a favore di quelli a scelta vincolata.

La chiarezza e la completezza della comunicazione del formatore viene generalmente molto apprezzata, ad eccezione del primo livello. Anche qui eccellono i moduli tematici.

La capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto sale insieme ai livelli, con un punto più basso nel terzo livello.

Nel complesso sembra sia possibile affermare che i/le partecipanti hanno apprezzato la proposta formativa di SCUP\_OLP *Academy* quando è stata realizzata in presenza.

---

<sup>27</sup> Si tenga conto che nel tempo sono state utilizzate sedi diverse, la cui dotazione strumentale era differente.

<sup>28</sup> Essa è stata ridotta a partire dal 2023 nei moduli successivi a quello base.



La tabella che segue presenta il confronto dei punteggi medi per livello dei moduli realizzati in modalità digitale.

TAB. 59.  
 SCUP\_OLP Academy 2015-2024  
**Customer Satisfaction: media dei punteggi per livello (in modalità digitale)**  
 Range: 0-4

<i>item</i>	<i>L1</i>	<i>L2</i>	<i>L3</i>	<i>L&gt;3 vinc.</i>
Le tue aspettative sono state soddisfatte?	3,51	3,39	3,34	3,76
Ritieni che ci sia stato un buon equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi?	3,45	3,43	3,50	3,78
Ritieni che quanto da te appreso sia applicabile o comunque utile nella tua attività a favore del servizio civile?	3,56	3,56	3,51	3,60
Valuti positivamente accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto?	3,77	3,88	3,85	3,94
Valuti positivamente la modalità <i>on line</i> di fare formazione?	3,22	3,31	3,27	3,30
Valuti positivamente l'organizzazione degli orari?	3,51	3,29	3,11	3,72
Valuti positivamente la chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi?	3,66	3,54	3,60	3,76
Valuti positivamente l'adeguatezza del contenuto degli incontri rispetto agli obiettivi?	3,61	3,48	3,49	3,73
Valuti positivamente il raggiungimento degli obiettivi formativi?	3,58	3,53	3,32	3,68
Valuti positivamente la chiarezza e la completezza della comunicazione del formatore/della formatrice?	3,74	3,78	3,68	3,86
Valuti positivamente la capacità del formatore/della formatrice di favorire partecipazione e confronto?	3,57	3,85	3,70	3,93
Trovo funzionale la piattaforma utilizzata (Zoom)	3,63	3,54	3,67	3,55
Ho avuto difficoltà di connessione	1,56	1,73	1,42	1,46
Ho avuto difficoltà a seguire l'incontro per tutta la sua durata	1,78	1,74	1,76	1,40

L1 = Moduli di primo livello

L2 = Moduli di secondo livello

L3 = Moduli di terzo livello

L>3 vinc. = Moduli oltre il terzo livello con scelta vincolata

L>3 lib. = Moduli oltre il terzo livello con scelta libera

La soddisfazione delle aspettative ha lo stesso andamento dei moduli in presenza: aumenta con i livelli e ha il minimo nel terzo livello.

L'equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi diventa più forte con il proseguire nella formazione, anche perché è aumentata la competenza dei/delle partecipanti.

L'applicabilità o comunque l'utilità nella propria attività a favore del servizio civile è riscontrata in maniera bassa in tutti i livelli.

La modalità *on line* di fare formazione (*item* presente solo in questo questionario) non riscuote ovviamente molto consenso, anche se i punteggi non sono così bassi come forse ci si poteva aspettare.

La valutazione sugli orari ha esiti discordanti nei vari livelli e ciò è dovuto al fatto che i singoli incontri digitali sono stati fissati in orario molto differenti tra loro. La durata era compresa tra le tre ore e le tre ore e mezza.

La chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi è maggiore nei moduli tematici e nel primo livello.

L'adeguatezza del contenuto degli incontri rispetto agli obiettivi aumenta con il livello, anche se nel complesso è più elevata sul primo livello e su quelli oltre il terzo. Meno apprezzati il secondo e il terzo livello.

Il raggiungimento degli obiettivi formativi è sensibilmente minore rispetto ai moduli in presenza. Probabilmente la modalità digitale "allontana" il/la partecipante, lo/la fa sentire passiv\* e, dunque, determina la sensazione di aver imparato di meno.

Resta il fatto che i formatori sono stati apprezzati, con punteggi superiori a 3,70 (ad eccezione del terzo livello). Molto bene i moduli tematici.

La capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto è abbastanza elevata, fino al 3,93 nei moduli tematici. Il valore minore è quello del primo livello, nella quale si scontra l'enorme difficoltà di coinvolgere attraverso un video un gruppo di persone che per la prima volta si confronta con il mondo del servizio civile.

La funzionalità della piattaforma utilizzata (Zoom) è apprezzata di meno nei moduli tematici ma è comunque in genere discreta.

Le difficoltà di connessione e quelle più gravi di impedimento a seguire l'incontro sono denunciate da un numero esiguo però sono state presenti.

Nel complesso anche la formazione *on line* è stata apprezzata, con valori non molto dissimili da quelli in presenza.

## Legenda delle sigle

N	Numero dei casi su cui viene effettuata una elaborazione statistica
OLP	Operatore/Operatrice locale di progetto
SCUP	Servizio civile universale provinciale
USC	Ufficio Servizio civile

## Indice delle tabelle

TAB. 1	La proposta formativa di base
TAB. 2	La proposta formativa di adeguamento
TAB. 3	La proposta formativa di secondo livello
TAB. 4	La proposta formativa di terzo livello
TAB. 5	La proposta formativa oltre il terzo livello
TAB. 6	La proposta formativa oltre il terzo livello: scelta vincolata e scelta libera
TAB. 7	La proposta formativa complessiva
TAB. 8	Partecipazione al primo livello (modulo base)
TAB. 9	Formati/e al primo livello per genere e per anno
TAB. 10	Partecipazione al secondo livello
TAB. 11	Formati/e nel secondo livello per anno e per genere
TAB. 12	Partecipazione al terzo livello

TAB. 13	Formati/e nel terzo livello per anno e per genere
TAB. 14	Partecipazione al quarto livello
TAB. 1	Formati/e nel quarto livello per anno e per genere
TAB. 16	Partecipazione al quinto livello
TAB. 17	Formati/e nel quinto livello per anno e per genere
TAB. 18	Partecipazione al sesto livello
TAB. 19	Formati/e nel sesto livello per anno e per genere
TAB. 20	Partecipazione al settimo livello
TAB. 21	Formati/e nel settimo livello per anno e per genere
TAB. 212	Partecipazione all'ottavo livello
TAB. 23	Formati/e nel sesto ottavo per anno e per genere
TAB. 24	Moduli frequentati dopo la formazione di base
TAB. 25	<i>Customer Satisfaction</i> : questionari compilati
TAB. 26	<i>Customer Satisfaction</i> : questionari compilati nei moduli di adeguamento
TAB. 27	<i>Customer Satisfaction</i> : questionari compilati nei moduli in presenza (escluso adeguamento)
TAB. 28	<i>Customer Satisfaction</i> : questionari compilati nei moduli digitali
TAB. 29	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di adeguamento: media dei punteggi per <i>item</i>
TAB. 30	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di adeguamento: media dei punteggi per modulo
TAB. 31	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di primo livello in presenza: media dei punteggi per <i>item</i>
TAB. 32	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di primo livello in presenza: media dei punteggi per giornata
TAB. 33	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di primo livello in presenza: media dei punteggi per giornata
TAB. 34	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di primo livello in digitale: media dei punteggi per <i>item</i>
TAB. 35	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di primo livello in digitale: media dei punteggi per tema trattato
TAB. 36	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di primo livello in digitale: media dei punteggi per tema trattato
TAB. 37	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di secondo livello in presenza: media dei punteggi per <i>item</i>
TAB. 38	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di secondo livello in presenza: media dei punteggi per modulo
TAB. 39	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di secondo livello in presenza: media dei punteggi per modulo
TAB. 40	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di secondo livello in digitale: media dei punteggi per <i>item</i>
TAB. 41	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di secondo livello in digitale: media dei punteggi per incontro digitale
TAB. 42	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di secondo livello in digitale: media dei punteggi per incontro digitale
TAB. 43	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di terzo livello in presenza: media dei punteggi per <i>item</i>
TAB. 44	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di terzo livello in presenza: media dei punteggi per modulo
TAB. 45	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di terzo livello in presenza: media dei punteggi per modulo
TAB. 46	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di terzo livello in digitale: media dei punteggi per <i>item</i>
TAB. 47	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di terzo livello in digitale: media dei punteggi per incontro digitale
TAB. 48	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli di terzo livello in digitale: media dei punteggi per incontro digitale
TAB. 49	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli oltre il terzo livello in presenza: media dei punteggi per <i>item</i>
TAB. 50	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli oltre il terzo livello in presenza: media dei punteggi per modulo
TAB. 51	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli oltre il terzo livello in presenza: media dei punteggi per modulo
TAB. 52	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli oltre il terzo livello in digitale: media dei punteggi per <i>item</i>
TAB. 53	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli oltre il terzo livello in digitale: media dei punteggi per incontro digitale
TAB. 54	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli oltre il terzo livello in digitale: media dei punteggi per incontro digitale
TAB. 55	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli oltre il terzo livello in presenza: media dei punteggi per <i>item</i>
TAB. 56	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli oltre il terzo livello in presenza: media dei punteggi per modulo
TAB. 57	<i>Customer Satisfaction</i> : moduli oltre il terzo livello: media dei punteggi per tematica
TAB. 58	<i>Customer Satisfaction</i> : media dei punteggi per livello (in presenza)
TAB. 59	<i>Customer Satisfaction</i> : media dei punteggi per livello (in modalità digitale)

## Appendici

### APPENDICE 1 SCUP\_OLP Academy 2015-2024 Moduli tematici

Se la sigla comincia con le lettere “APP” si tratta di moduli dove la scelta era vincolata al livello (quarto o quinto).

Se la sigla comincia con le lettere “MT” si tratta di moduli dove è stato possibile scegliere liberamente il tema, indipendentemente dal livello (dal 2022 in poi).

P = in presenza  
D = in modalità digitale

#### 2019

APP4L_2019_1	16/04/2019	8 ore	Prospettive di resilienza: approcci e declinazioni operative	Angelo Prandini	P
APP4L_2019_2	21/05/2019	8 ore	Scopriamo l'ABC delle nostre emozioni	Katia Guerriero	P

#### 2020

APP4L_2020_1	16/10/2020	8 ore	Scopriamo l'ABC delle nostre emozioni	Katia Guerriero	P
APP4L_2020_2_S1	06/10/2020	3 ore	Prospettive di resilienza: approcci e declinazioni operative/parte 1	Angelo Prandini	D
APP4L_2020_2_S2	13/10/2020	3 ore	Prospettive di resilienza: approcci e declinazioni operative/ parte 2	Angelo Prandini	D

#### 2021

APP4L_2021_1_S1	21/04/2021	03:30	Prospettive di resilienza: approcci e declinazioni operative/1	Angelo Prandini	D
APP4L_2021_1_S2	22/04/2021	03:30	Prospettive di resilienza: approcci e declinazioni operative/2	Angelo Prandini	D
APP4L_2021_2_S1	09/06/2021	03:30	L'emozionalità (nostra e degli altri) in situazioni complesse/parte 1	Ivan Pezzotta	D
APP4L_2021_2_S2	16/06/2021	03:30	L'emozionalità (nostra e degli altri) in situazioni complesse/parte 2	Ivan Pezzotta	D
APP4L_2021_3_S1	05/10/2021	03:30	Prospettive di resilienza: approcci e declinazioni operative/1	Angelo Prandini	D
APP4L_2021_3_S2	06/10/2021	03:30	Prospettive di resilienza: approcci e declinazioni operative/2	Angelo Prandini	D
APP4L_2021_4	27/10/2021	8 ore	L'emozionalità in situazioni complesse	Ivan Pezzotta	P
APP5L_2021_1_S1	19/04/2021	03:30	Team working/parte 1	Franco Perino	D
APP5L_2021_1_S2	26/04/2021	03:30	Team working/parte 2	Franco Perino	D
APP5L_2021_2	03/11/2021	8 ore	Team working	Franco Perino	P

**2022**

APP4L_2022_1	17/02/2022	8 ore	L'emo-tività in situazioni complesse (nostra e degli altri)	Angelo Prandini	P
APP4L_2022_2	22/02/2022	8 ore	Prospettive di resilienza: approcci e declinazioni operative	Ivan Pezzotta	P
APP5L_2022_1	08/03/2022	8 ore	Team Work e Leadership	Susanna Dal Zotto	P
MT22D	26/05/2022	8 ore	Come fare la valutazione attitudinale	Anna Desole	P
MT22E	22/06/2022	8 ore	Prospettive di resilienza: approcci e declinazioni operative	Angelo Prandini	P
MT22F	19/09/2022	8 ore	Team Work e Leadership	Susanna Dal Zotto	P
MT22G	27/07/2022	8 ore	Le capacità personali di comunicazione e di negoziazione	Giorgio Bozzeda	P
MT22H	06/10/2022	8 ore	L'emo-tività in situazioni complesse (nostra e degli altri)	Ivan Pezzotta	P
MT23A	23/03/2023	8 ore	Prospettive di resilienza: approcci e declinazioni operative	Angelo Prandini	P
MT23B	15/06/2023	8 ore	Le capacità personali di comunicazione e di negoziazione	Giorgio Bozzeda	P
MT23C	14/09/2023	8 ore	L'emo-tività in situazioni complesse (nostra e degli altri)	Ivan Pezzotta	P
MT23D	11/10/2023	8 ore	Come fare la valutazione attitudinale	Anna Desole	P
MT23E	07/11/2023	8 ore	Quel che abbiamo comunicato è quello che l'altro ha capito	Francesca Valdini	P
MT23F	29/11/2023	8 ore	Tecniche di comunicazione e d'improvvisazione per gestire relazioni lavorative	Gabriele Zanon	P

**2023**

MT23A	23/03/2023	8 ore	Prospettive di resilienza: approcci e declinazioni operative	Angelo Prandini	P
MT23B	15/06/2023	8 ore	Le capacità personali di comunicazione e di negoziazione	Giorgio Bozzeda	P
MT23C	14/09/2023	8 ore	L'emo-tività in situazioni complesse (nostra e degli altri)	Ivan Pezzotta	P
MT23D	11/10/2023	8 ore	Come fare la valutazione attitudinale	Anna Desole	P
MT23E	07/11/2023	8 ore	Quel che abbiamo comunicato è quello che l'altro ha capito	Francesca Valdini	P
MT23F	29/11/2023	8 ore	Tecniche di comunicazione e d'improvvisazione per gestire relazioni lavorative	Gabriele Zanon	P

**2024**

MT24A1	30/01/2023	7 ore	<i>Reframing</i> : strategie e tecniche di ristrutturazione cognitiva per il tutoraggio e il coaching".	Angelo Prandini	P
MT24B1	24/04/2024	7 ore	L'emozione in situazioni complesse (nostra e degli altri)	Ivan Pezzotta	P
MT24C1	19/06/2024	7 ore	Tecniche di comunicazione e d'improvvisazione per gestire relazioni lavorative	Gabriele Zanon	P
MT24D1	18/07/2024	7 ore	Le capacità personali di comunicazione e di negoziazione	Giorgio Bozzeda	P
MT24D2	23/10/2024	7 ore	Il lavoro dell'OLP tra stereotipi di genere e cultura patriarcale	Ivan Pezzotta	P
MT24E1	08/11/2024	7 ore	Come fare la valutazione attitudinale	Anna Desole	P
MT24F1	21/11/2024	7 ore	Coltivare l'autoefficacia in una società complessa: prospettive e strumenti per l'affiancamento dei giovani in servizio civile	Angelo Prandini	P

APPENDICE 2  
**SCUP\_OLP Academy 2015-2024**  
**Contenuti del questionario di *Customer Satisfaction***  
**(moduli in presenza)**

*Le opzioni di risposta sono sempre:  
molto-abbastanza-poco-per nulla (4-3-2-1).  
0 nessuna risposta*

Utilizzo dei singoli *item* (domande) per anno

	<i>Duemila</i>	16	17	18	19	20	21	22	23	24
A1	Le tue aspettative sono state soddisfatte?	x	x	x	x	x	x	x	x	x
A2	Ritieni che ci sia stato un buon equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi?	x	x	x	x	x	x	x	x	x
A3	Ritieni che quanto da te appreso sia applicabile o comunque utile nella tua attività a favore del servizio civile?	x	x	x	x	x	x	x	x	x
A4	Valuti positivamente l'articolazione del modulo?	x	x	x	x	x				
A5	Valuti positivamente le metodologie utilizzate nel modulo?	x	x	x	x	x				
A6	Valuti positivamente accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto?	x	x	x	x	x	x	x	x	x
A7	Valuti positivamente gli spazi di lavoro, l'aula, le attrezzature di supporto alla didattica?	x	x	x	x	x	x	x	x	x
A8	Valuti positivamente l'organizzazione degli orari?	x	x	x	x	x	x	x	x	x
A9	Valuti positivamente la chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi?	x	x	x	x	x	x	x	x	x
A10	Valuti positivamente l'adeguatezza del contenuto dell'incontro rispetto agli obiettivi/alle tue necessità?	x	x	x	x	x	x	x	x	x
A11	Valuti positivamente il raggiungimento degli obiettivi formativi?	x	x	x	x	x	x	x	x	x
A12	Valuti positivamente la chiarezza e completezza della comunicazione del formatore/della formatrice?	x	x	x	x	x	x	x	x	x
A13	Valuti positivamente la capacità del formatore/della formatrice di favorire partecipazione e confronto?	x	x	x	x	x	x	x	x	x
A14	Valuti positivamente la chiarezza e la completezza del materiale consegnato?	x	x	x	x	x				

APPENDICE 3  
**SCUP\_OLP Academy 2015-2024**  
**Contenuti del questionario di *Customer Satisfaction***  
**(moduli digitali)**

Le opzioni di risposta sono sempre: *molto-abbastanza-poco-per nulla (4-3-2-1)*

Utilizzo dei singoli *item* (domande) per anno

		2020	2021	2022
B1	Le tue aspettative sono state soddisfatte?	x	x	x
B2	Ritieni che ci sia stato un buon equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi?	x	x	x
B3	Ritieni che quanto da te appreso sia applicabile o comunque utile nella tua attività a favore del servizio civile?	x	x	x
B4	Valuti positivamente accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto?	x	x	x
B5	Valuti positivamente la modalità on line di fare formazione?	x	x	x
B6	Valuti positivamente l'organizzazione degli orari?	x	x	x
B7	Valuti positivamente la chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi?	x	x	x
B8	Valuti positivamente l'adeguatezza del contenuto degli incontri rispetto agli obiettivi?	x	x	x
B9	Valuti positivamente il raggiungimento degli obiettivi formativi?	x	x	x
B10	Valuti positivamente la chiarezza e la completezza della comunicazione del formatore/ della formatrice?	x	x	x
B11	Valuti positivamente la capacità del formatore/della formatrice di favorire partecipazione e confronto?	x	x	x
B12	Trovo funzionale la piattaforma utilizzata (Zoom)	x	x	x
B13	Ho avuto difficoltà di connessione	x	x	x
B14	Ho avuto difficoltà a seguire l'incontro per tutta la sua durata	x	x	x

© 2024 Provincia autonoma di Trento  
a cura dell'Ufficio Servizio civile  
Agenzia per la coesione sociale  
Via Grazioli 1, Trento  
email: [uff.serviziocivile@provincia.tn.it](mailto:uff.serviziocivile@provincia.tn.it)  
tel. 0461 493 100