



La formazione generale del servizio civile in presenza nel 2019 e nel 2020

Organizzazione, partecipazione e gradimento

Il presente *report* rendiconta l'attività di formazione generale del servizio civile trentino nel 2019 e nei primi tre mesi del 2020, fino a che è stato possibile operare in presenza.

ORGANIZZAZIONE

La formazione generale del servizio civile in provincia di Trento è proposta dall'USC e ad essa partecipano tutti i giovani in servizio (sia SCUP sia SCN). È incentrata sulle competenze trasversali e sulle competenze di cittadinanza, ovvero quelle competenze spendibili in ogni contesto di vita, sia personale che professionale.

Nel 2019 e inizio 2020 erano previste almeno 7 ore al mese, corrispondenti ad un "modulo" di formazione generale (= una giornata). Ogni modulo è stato tenuto da formatori esperti sull'argomento trattato.

Sono stati proposti 178 moduli di formazione generale.

Essi erano distinti in due tipologie: moduli "a scelta" e moduli "diretti" (o "di sistema").

I moduli "diretti" erano i seguenti:

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

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

I moduli "a scelta" sono stati quelli cui i giovani partecipavano dopo aver indicato le loro preferenze. Si dividevano in tre aree:

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

In 12 mesi di servizio civile un giovane prendeva parte a 6 moduli "a scelta" e 6 moduli "diretti".

Ecco qual è stata la proposta formativa del servizio civile nei vari mesi del 2019:

PROPOSTA FORMATIVA NEL 2019

| | moduli a scelta | moduli diretti | moduli complessivi |
|---------------|------------------------|-----------------------|---------------------------|
| gen | 9 | 3 | 12 |
| feb | 15 | 4 | 19 |
| ma | 14 | 4 | 18 |
| apr | 12 | 7 | 19 |
| mag | 10 | 7 | 17 |
| giu | 13 | 5 | 18 |
| lug | 9 | 6 | 15 |
| ago | - | 3 | 3 |
| set | 9 | 3 | 12 |
| ott | 7 | 5 | 12 |
| nov | 5 | 5 | 10 |
| dic | - | 4 | 4 |
| <i>totali</i> | <i>103</i> | <i>56</i> | <i>159</i> |

PROPOSTA FORMATIVA NEI PRIMI TRE MESI DEL 2020

| | moduli a scelta | moduli diretti | moduli complessivi |
|---------------|------------------------|-----------------------|---------------------------|
| gen | 6 | 4 | 10 |
| feb | 6 | 2 | 8 |
| ma | - | 1 | 1 |
| <i>totali</i> | <i>12</i> | <i>7</i> | <i>19</i> |

Nel complesso sono stati realizzati 115 moduli a scelta e 63 moduli diretti. Il totale è 178 giornate formative.

In realtà, le elaborazioni relative ai moduli diretti sono di più, perché sono state distinte le risposte a seconda del formatore nei casi in cui siano previste più docenze nell'ambito della stessa giornata. Ad esempio, se intervengono 3 docenti, sono stati compilati 3 questionari diversi nella parte relativa al formatore.

ELABORAZIONI 2019+2020 (PRIMI TRE MESI)

| tipologia | elaborazioni |
|------------------|---------------------|
| Moduli diretti | 117 |
| Moduli a scelta | 115 |
| <i>Totale</i> | <i>232</i> |

Quanto ai moduli a scelta, se il numero complessivo di giornate è stato di 115, bisogna dire che i temi trattati sono stati 54: in altre parole ogni modulo è stato ripetuto all'incirca due volte nel corso dell'anno.

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

GRADIMENTO

Sono stati raccolti 1355 questionari dai partecipanti ai moduli diretti e 2044 questionari dei partecipanti ai moduli a scelta. In totale sono 3399 questionari.

Il questionario è articolato in 14 *item* e consente di aggiungere suggerimenti e proposte. (Vedi il testo in fondo a questo *report*). I suggerimenti testuali forniti in fondo ai questionari dei moduli "diretti" sono stati 210, mentre i suggerimenti testuali forniti in fondo ai questionari dei moduli "a scelta" sono stati 275. In totale sono stati prodotti 458 suggerimenti.

È stata calcolata la media complessiva di tutti i 14 *item* che compongono il questionario, assumendola come indicativa del livello di gradimento del relativo modulo. Con questo dato sono state create 4 classi di gradimento, diverse a seconda dei due tipi di modulo. Su un scala da 0 a 4, il punteggio medio oscilla tra 2,63 e 4,00 nei moduli “diretti” e tra 2,75 e 3,90 nei moduli “a scelta”.

CLASSI DEI MODULI DIRETTI 2019-2020 (PRIMI 3 MESI)

| media da | a | range | fascia | codice |
|----------|------|-------|-------------|--------|
| 4,00 | 3,68 | 0,32 | OTTIMO | A |
| 3,67 | 3,33 | 0,34 | BUONO | B |
| 3,32 | 2,98 | 0,34 | DISCRETO | C |
| 2,97 | 2,63 | 0,34 | SUFFICIENTE | D |

CLASSI DEI MODULI A SCELTA 2019-2020 (PRIMI 3 MESI)

| media da | a | range | fascia | codice |
|----------|------|-------|-------------|--------|
| 3,90 | 3,62 | 0,28 | OTTIMO | A |
| 3,61 | 3,33 | 0,28 | BUONO | B |
| 3,32 | 3,04 | 0,28 | DISCRETO | C |
| 3,03 | 2,75 | 0,28 | SUFFICIENTE | D |

Moduli diretti

Nel complesso i vari moduli diretti raccolgono la seguente classificazione:

| fascia | codice | questionari | % |
|---------------|--------|-------------|---------|
| OTTIMO | A | 13 | 11,11% |
| BUONO | B | 54 | 46,15% |
| DISCRETO | C | 40 | 34,19% |
| SUFFICIENTE | D | 10 | 8,55% |
| <i>Totale</i> | | 117 | 100,00% |

Cercare lavoro oggi

L’analisi qui tiene conto del fatto che nello stesso modulo intervengono 3 diversi formatori: uno per la parte normativa sulla contrattualistica, uno per la parte sui servizi all’impiego, uno per la redazione del *curriculum*. Ecco la classificazione:

| fascia | codice | moduli |
|---------------|--------|--------|
| OTTIMO | A | 7 |
| BUONO | B | 28 |
| DISCRETO | C | 30 |
| SUFFICIENTE | D | 10 |
| <i>Totale</i> | | 75 |

Quanto alle due giornate di approfondimento sui temi del lavoro, se ne sono tenute in tutto solo sei edizioni. quelle su “Lavorare oggi: lavoro autonomo o lavoro subordinato” hanno un punteggio medio di 3,78, mentre quelle su “Tecniche di presentazione e ricerca del lavoro” hanno un punteggio medio di 3,85.

Formazione generale iniziale

La prima giornata di servizio civile viene dedicata alla preparazione dei giovani. Si affrontano tre aspetti: l’analisi delle motivazioni e delle aspettative, la storia del servizio civile e le funzioni di sistema, le regole di funzionamento. Nel 2019 ci sono stati 11 avvii del servizio civile. Ecco la classificazione:

| fascia | codice | moduli |
|---------------|---------------|---------------|
| OTTIMO | A | 1 |
| BUONO | B | 10 |
| DISCRETO | C | 0 |
| SUFFICIENTE | D | 0 |
| <i>Totale</i> | | <i>11</i> |

Punto e virgola

Questo modulo ha lo scopo di aiutare i giovani a fare il punto del servizio civile e si svolge a metà del progetto. Si articola su 4 dimensioni: la soddisfazione complessiva, la formazione, l'acquisizione di competenze, il perseguimento delle proprie aspettative. Questo modulo è stato tenuto 14 volte nel corso dell'anno. Ecco la classificazione:

| fascia | codice | moduli |
|---------------|---------------|---------------|
| OTTIMO | A | 0 |
| BUONO | B | 10 |
| DISCRETO | C | 6 |
| SUFFICIENTE | D | 0 |
| <i>Totale</i> | | <i>16</i> |

Punto e a capo. Si ricomincia!

Questo è il modulo che si svolge nell'ultimo mese e propone una verifica conclusiva sull'esperienza, nelle tre dimensioni costitutive del servizio civile: la cittadinanza, l'acquisizione di competenze, la maturazione personale. Ecco la classificazione:

| fascia | codice | moduli |
|---------------|---------------|---------------|
| OTTIMO | A | 1 |
| BUONO | B | 4 |
| DISCRETO | C | 4 |
| SUFFICIENTE | D | 0 |
| <i>Totale</i> | | <i>9</i> |

Moduli a scelta

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

| fascia | codice | moduli | % |
|---------------|---------------|---------------|----------------|
| OTTIMO | A | 54 | 46,96% |
| BUONO | B | 42 | 36,52% |
| DISCRETO | C | 14 | 12,17% |
| SUFFICIENTE | D | 5 | 4,35% |
| <i>Totale</i> | | <i>115</i> | <i>100,00%</i> |

L'ambito "Attivazione sociale" raccoglie i moduli riferiti a temi di cittadinanza responsabile ed attiva. La classificazione relativa è la seguente:

| fascia | codice | moduli | % |
|---------------|---------------|---------------|----------------|
| OTTIMO | A | 14 | 40,00% |
| BUONO | B | 17 | 48,57% |
| DISCRETO | C | 2 | 5,71% |
| SUFFICIENTE | D | 2 | 5,71% |
| <i>Totale</i> | | <i>35</i> | <i>100,00%</i> |

L'ambito "Costruzione del sé" contiene moduli di natura psicologica e relazionale. La classificazione relativa è la seguente:

| fascia | codice | moduli | % |
|---------------|---------------|---------------|----------------|
| OTTIMO | A | 26,00 | 59,09% |
| BUONO | B | 11,00 | 25,00% |
| DISCRETO | C | 6,00 | 13,64% |
| SUFFICIENTE | D | 1,00 | 2,27% |
| <i>Totale</i> | | <i>44,00</i> | <i>100,00%</i> |

L'ambito "Saper lavorare" si concentra sulle tipiche «competenze trasversali» che si utilizzano in azienda. La classificazione relativa è la seguente:

| fascia | codice | moduli | % |
|---------------|---------------|---------------|----------------|
| OTTIMO | A | 14 | 38,89% |
| BUONO | B | 14 | 38,89% |
| DISCRETO | C | 6 | 16,67% |
| SUFFICIENTE | D | 2 | 5,56% |
| <i>Totale</i> | | <i>36</i> | <i>100,00%</i> |

PARTECIPAZIONE

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

La partecipazione alle varie attività vede 5645 "presenze potenziali" nel periodo considerato: si tratta del numero di volte in cui è stata proposta la partecipazione ai giovani in servizio civile. In altre parole, sono le convocazioni inviate ai giovani perché partecipassero alla formazione generale. Per la maggior parte dei moduli "diretti" e per le assemblee (che non devono essere scelti) il dato delle presenze potenziali equivale al numero dei convocati (d'ufficio), mentre per i moduli "a scelta" questo dato indica il numero di coloro cui è stata proposto di indicare le proprie preferenze.

FORMAZIONE GENERALE 2019-2020: CONVOCAZIONI

| attività | presenze |
|------------------|-----------------|
| Moduli diretti | 1588 |
| Moduli a scelta | 2936 |
| Assemblee | 727 |
| Moduli annullati | 394 |
| <i>Totale</i> | <i>5645</i> |

Poiché la partecipazione alla formazione generale non è obbligatoria, i giovani in servizio civile possono evitare di prendervi parte, ma devono giustificare l'assenza con un certificato medico o utilizzando un giorno di permesso.

Il dettaglio delle presenze è fornito dalla tabella che segue.

MODULI DIRETTI 2019-2020: CONVOCAZIONI E PRESENZE

| modulo | convocazioni | presenze | % presenze |
|------------------------------|---------------------|-----------------|-------------------|
| Formazione generale iniziale | 403 | 400 | 99,26% |
| Punto e virgola | 480 | 364 | 75,83% |
| Cercare lavoro oggi | 398 | 313 | 78,64% |
| Punto e a capo. Si riparte! | 307 | 200 | 65,15% |
| <i>Totali</i> | <i>1588</i> | <i>1277</i> | <i>80,42%</i> |

Scontata la presenza di massa al modulo iniziale (obbligatorio), si rileva una ottima partecipazione al modulo di verifica intermedia e a quello sulla ricerca del lavoro. La presenza crolla al modulo finale (ma chi partecipa ne risulta poi molto soddisfatto).

Il tasso di partecipazione ai moduli diretti è in totale dell'80,60%.

ASSEMBLEE 2019: CONVOCAZIONI E PRESENZE

| assemblea | convocazioni | presenze | % presenze |
|------------------|---------------------|-----------------|-------------------|
| Agosto | 366 | 228 | 62,30 |
| Dicembre | 361 | 281 | 77,84 |
| <i>Totali</i> | <i>727</i> | <i>509</i> | <i>70,01%</i> |

La percentuale di partecipazione alle due assemblee si attesta al 70% ed è più alta in quella invernale.

MODULI A SCELTA 2019-2020: CONVOCAZIONI E PRESENZE

| modulo | convocazioni | presenze | % presenze |
|---------------------|---------------------|-----------------|-------------------|
| Attivazione sociale | 854 | 607 | 71,08% |
| Costruzione del sé | 1140 | 811 | 71,14% |
| Saper lavorare | 942 | 624 | 66,24% |
| <i>Totali</i> | <i>2936</i> | <i>2042</i> | <i>69,55%</i> |

Se il tasso percentuale di presenza è indicatore di interesse, si può dire non ci sia una netta prevalenza, salvo un leggero abbassamento per quella sulle competenze lavorative.

Il livello di partecipazione ai moduli "diretti" è in totale del 69,55%.

Nel complesso di tutti i moduli proposti dal servizio civile trentino il tasso complessivo di partecipazione è del 71,80%.

TUTTI I MODULI 2019-2020: CONVOCAZIONI E PRESENZE

| | | |
|---------------------|-------------|----------------|
| Presenze | 3770 | 71,80% |
| Assenze | 1481 | 28,20% |
| <i>Convocazioni</i> | <i>5251</i> | <i>100,00%</i> |

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

MODULI A SCELTA 2019-2020: SCELTE E ASSEGNAZIONI

| | Attivazione sociale | Costruzione del sé | Saper lavorare | Complessivi | % |
|------------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------|----------------|
| scelte | 689 | 1004 | 756 | 2449 | 83,41% |
| assegnazioni d'ufficio | 165 | 136 | 186 | 487 | 16,59% |
| <i>Totali</i> | <i>854</i> | <i>1140</i> | <i>942</i> | <i>2936</i> | <i>100,00%</i> |

La forte percentuale di giovani che operano la scelta del modulo cui partecipare (che viene fatta con una semplice connessione *Internet* e l'apposizione di alcuni *flag*) dimostra l'interesse e l'attenzione per la forma-

zione generale. Resta poco comprensibile il motivo per cui una parte di giovani (il 16,93%) non opera la scelta.

La modalità di scelta prevedeva l'ordinamento di tutti i moduli proposti in ordine di gradimento. È interessante verificare se l'ordine di scelta è stato rispettato nelle assegnazioni. Ciò è avvenuto quasi nel 90% dei casi.

| | Attivazione sociale | Costruzione del sé | Saper lavorare | Complessivi | % |
|---------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------|----------------|
| 1° scelta | 609 | 928 | 650 | 2187 | 89,30% |
| 2° scelta | 39 | 49 | 55 | 143 | 5,84% |
| 3° scelta | 26 | 20 | 32 | 78 | 3,18% |
| 4° scelta | 5 | 4 | 15 | 24 | 0,98% |
| 5° scelta | 10 | 1 | 2 | 13 | 0,53% |
| 6° scelta | 0 | 2 | 2 | 4 | 0,16% |
| 7° scelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| 8° scelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| <i>Totale</i> | <i>689</i> | <i>1004</i> | <i>756</i> | <i>2449</i> | <i>100,00%</i> |

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

MODULI A SCELTA 2019-2020 PRESENTI/ASSENTI

(giovani che hanno scelto il modulo)

| area | scelte | presenti | % presenti |
|---------------------|---------------|-----------------|-------------------|
| Attivazione sociale | 690 | 514 | 74,49% |
| Costruzione del sé | 1089 | 822 | 75,48% |
| Saper lavorare | 1354 | 967 | 71,42% |
| <i>Totale</i> | <i>3133</i> | <i>2303</i> | <i>73,51%</i> |

(convocati d'ufficio)

| area | convoc. d'ufficio | presenti | % presenti |
|---------------------|--------------------------|-----------------|-------------------|
| Attivazione sociale | 165 | 94 | 56,97% |
| Costruzione del sé | 157 | 79 | 50,32% |
| Saper lavorare | 174 | 98 | 56,32% |
| <i>Totale</i> | <i>496</i> | <i>271</i> | <i>54,64%</i> |

Come appare naturale, solo la metà dei convocati d'ufficio partecipa al modulo, mentre più del 73% dei "sceglenti" assicura la sua presenza.

CONCLUSIONI

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

Legenda delle sigle utilizzate

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

I dati di questo report sono aggiornati al 30 marzo 2030

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

FORMAZIONE GENERALE SCUP

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

| | |
|-------------------|--|
| Data | |
| Titolo del modulo | |
| Formatore | |

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

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

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

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

Eventuali suggerimenti

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

Grazie per la collaborazione.