



La formazione generale del servizio civile in modalità digitale

da aprile 2020 a marzo 2021

Organizzazione, partecipazione e gradimento

Indice

Organizzazione	2
Formazione digitale “diretta”	2
Formazione digitale “a scelta”	2
Assemblee	3
La proposta formativa	3
Partecipazione	7
Aprile-dicembre 2020	7
ANALISI DELLA PRESENZA	7
ANALISI DELLA PARTECIPAZIONE	8
Gennaio-Marzo 2021	9
ANALISI DELLA PRESENZA	9
Assemblee	10
Gradimento	12
Incontri digitali “diretti” e “a scelta” aprile-dicembre 2020	12
Incontri digitali “diretti” e “a scelta” gennaio-marzo 2021	14
Formazione generale iniziale	14
Assemblee	13
Legenda delle sigle utilizzate	13
Allegato 1	17
QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (<i>on line</i>)	
Testo utilizzato	
Allegato 2	18
QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (<i>on line</i>)	
Incontri digitali diretti e a scelta	
Risposte per mese (aprile 2020-marzo 2021)	
Allegato 3	25
QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (<i>on line</i>)	
Formazione generale iniziale	
Risposte per incontro digitale e per avvio	

Il presente *report* ha l'obiettivo di rendicontare l'attività di formazione generale del servizio civile trentino realizzata *on line* causa pandemia da coronavirus.

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

Ci si propone di analizzare il primo anno di applicazione di questa modalità. Poiché essa è stata attivata ad aprile 2020, si prende in considerazione il periodo fino a marzo 2021 compreso.

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.

La formazione generale al tempo del coronavirus si svolge attraverso incontri digitali (da ora in poi li si indicherà con la sigla: ID) di tre ore.

In analogia a quanto avveniva in presenza, si distinguono due tipologie di formazione digitale: quella "a scelta" e quella "diretta" (o "di sistema"). Ci sono poi le assemblee (due all'anno): nel periodo considerato sono state realizzate entrambe.

Formazione digitale "diretta"

Le tipologie di ID "diretti" sono stati i seguenti:

- la "formazione generale iniziale", destinata ai giovani nel primo giorno di servizio civile, che è composta da 5 ID;
- la formazione di metà progetto, denominata "Punto e virgola: facciamo il punto sul nostro servizio civile": un ID per la verifica sull'andamento del progetto;
- la formazione finale, denominata "Punto e a capo. Si riparte!": un ID di capitalizzazione dell'esperienza fatta;
- la formazione sulla ricerca attiva del lavoro, denominata "Cercare lavoro oggi": due ID, sulle tecniche e le regole per inserirsi nel mondo del lavoro.

Tutti gli ID "diretti" sono stati assegnati d'ufficio.

Formazione digitale "a scelta"

Qui i giovani partecipavano dopo aver indicato le loro preferenze. Pur mantenendo un chiaro riferimento alle tre aree previste nella formazione in presenza (Attivazione sociale: le competenze di cittadinanza; Costruzione del sé: aspetti psico-relazionali; Saper lavorare: le competenze trasversali molto utili in contesti aziendali) nella formazione digitale, la strutturazione organizzativa della parte "a scelta" è stata profondamente modificata rispetto a ciò che avveniva prima della pandemia.

L'offerta formativa si è grandemente ampliata grazie alle potenzialità offerte dalla tecnologia (la piattaforma utilizzata è Zoom), come anche la flessibilità di scelta.

Da aprile a novembre 2020 ogni mese sono state proposte alcune decine di temi, tra i quali la scelta era totalmente libera. Essa poteva essere fatta fino a 2 ore prima dell'inizio. Ogni giovane doveva (avrebbe dovuto) prendere parte ad almeno un ID al mese e non aveva limiti massimi (questo anche in considerazione dei periodi di *lockdown* che hanno costretto a casa i giovani in servizio civile). Per l'attivazione del singolo ID era previsto un numero minimo di 3 iscritti — pena l'annullamento — mentre il massimo era di 10 iscrizioni.

Da gennaio 2021 la modalità è stata modificata: la scelta viene fatta ad inizio mese su una lista che resta di circa 30 ID. Tra quelli indicati, ne vengono assegnati due, che diventano vincolanti. Il numero massimo di partecipanti è 15. Con questa modalità il numero di proposte è dipendente dal numero di giovani in servizio.

All'interno della proposta complessiva, a gennaio e a febbraio 2021 sono state proposte anche 4 ID biografici, mentre a marzo sono stati offerti anche 10 ID con "Le parole di SCUP".

Assemblee

Si tratta di due momenti (ad agosto e a dicembre) in cui si incontrano tutti i giovani in quel momento impegnati in progetti di servizio civile. Essa è finalizzata a:

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

Ogni anno se ne tengono due, una estiva ed una nei mesi freddi. Nel 2020 si è riusciti ad organizzare in presenza l'assemblea estiva, mentre è stata forzosamente *on line* quella di dicembre.

L'assemblea estiva si è svolta il 26 agosto ed è stata un'assemblea diversa dal solito a causa dell'emergenza sanitaria (che in quel momento era attenuata ma sempre attiva). Per mantenere il necessario distanziamento fisico, è stato organizzato un "grande gioco" nelle vie e nelle strade di Trento. Si è camminato e si è giocato... ma sempre parlando di servizio civile!

Molta cura è stata posta nel rispetto delle regole *antiCOVID*. In effetti è stata una scommessa fondata su regole chiare e condivise, che — rispettate fino in fondo — hanno consentito di superare la paura e di convivere con il virus: questo è ciò che tutti abbiamo imparato a fare.

Il grande gioco si è sviluppato in 10 tappe posizionate nelle vie e nelle piazze di Trento. Al termine ci si è riuniti nel giardino del MUSE per il pranzo al sacco e un breve momento di condivisione di esperienze e di considerazioni sul servizio civile. Per fortuna il tempo è stato clemente.

L'assemblea di dicembre ha avuto il suo momento *clou* il 21 dicembre, in una Diretta YouTube andata in onda dal teatro "Cuminetti" di Trento. Essa è stata preparata da una serie di incontri digitali di presentazione di personaggi, a seguito di ognuno dei quali i giovani hanno preparato degli *speech* di 90 secondi in cui doveva essere data risposta alla domanda: "Questo personaggio, se visse oggi, farebbe il servizio civile?". Durante la Diretta era possibile votare lo *speech* più significativo.

La proposta formativa

La proposta formativa dei primi mesi della pandemia ha messo a fuoco tematiche strettamente connesse con la situazione, cercando di offrire ai giovani in servizio civile degli strumenti per reagire: si è parlato molto di gestione dell'emergenza, di stress, di resilienza ecc.

Il prospetto dell'offerta formativa (esclusa la formazione generale iniziale) da aprile a dicembre 2020 è stato il seguente. Si deve tenere conto del fatto che il tema "Cercare lavoro oggi" consta di due incontri digitali. Nel primo mese si è tenuta una sessione sperimentale con 12 ID simultanei il 10 aprile ed una sessione a regime dal 21 al 30 aprile con 34 proposte.

TAB. 1. **Proposta formativa* aprile-dicembre 2020**

<i>Mese</i>	<i>ID a scelta</i>	<i>ID diretti*</i>	<i>Totale</i>
Aprile1**	12	0	12
Aprile2***	34	1	35
Maggio	39	9	48
Giugno	32	6	38
Luglio	39	7	46
Settembre	34	7	41
Ottobre	34	4	38
Novembre	43	3	46
Totali	267	37	304

*esclusa la formazione generale iniziale

** sessione sperimentale simultanea del 10 aprile

*** sessione a regime dal 21 al 30 aprile

Un certo quantitativo di ID non ha raggiunto il numero minimo (3 partecipanti effettivi). La tabella seguente mostra il numero di ID effettivamente realizzato, nei quali sono stati raccolti i questionari di *customer satisfaction*, di cui si parla più avanti.

TAB. 2. **ID effettivamente realizzati* aprile-dicembre 2020**

<i>Mese</i>	<i>ID</i>	<i>ID</i>	<i>Totale</i>
	<i>a scelta</i>	<i>diretti*</i>	
Aprile1**	12	0	12
Aprile2***	25	1	26
Maggio	33	9	42
Giugno	30	6	36
Luglio	34	7	41
Settembre	30	7	37
Ottobre	32	4	36
Novembre	34	3	37
Totali	230	37	267

*esclusa la formazione generale iniziale

** sessione sperimentale simultanea del 10 aprile

*** sessione a regime dal 21 al 30 aprile

Da rilevare che 36 ID proposti nel periodo considerato non sono stati realizzati per mancanza di partecipanti. La percentuale è del 13,48%.

Va detto anche che il 30 ottobre 2020 era stato programmato un ID in presenza, cui erano stati invitati in particolare i giovani con scarsa conoscenza della lingua italiana. Si trattava di “Conoscere la mia storia” (formatrice: Loredana Plotegher). Giocoforza è stato annullato causa il nuovo precipitare della situazione epidemiologica.

Il prospetto dell’offerta formativa da gennaio 2021 a marzo 2021 è stato il seguente.

TAB. 3. **Proposta formativa* gennaio-marzo 2021**

<i>Mese</i>	<i>ID</i>	<i>ID</i>	<i>Totale</i>
	<i>a scelta</i>	<i>diretti*</i>	
Gennaio	28	2	30
Febbraio	22	4	26
Marzo	31	3	34
Totali	81	9	90

*esclusa la formazione generale iniziale

Nel 2021 non risultano ID non attivati, a causa della modifica del sistema di gestione della formazione generale.

Il dato complessivo relativo alla proposta formativa del servizio civile nel periodo considerato è, pertanto, il seguente.

TAB. 4. **Proposta formativa aprile 2020-marzo 2021**

<i>Periodo</i>	<i>ID</i>	<i>ID</i>	<i>Totale</i>
	<i>a scelta</i>	<i>diretti*</i>	
apr-dic 2020	267	37	304
gen-mar 2021	81	9	90
Totali	348	46	394

Di conseguenza, il dato complessivo relativo agli ID effettivamente realizzati nel periodo considerato è il seguente.

TAB. 5. **ID effettivamente realizzati* (aprile 2020-marzo 2021)**

<i>Periodo</i>	<i>ID</i>	<i>ID</i>	<i>Totale</i>
	<i>a scelta</i>	<i>diretti*</i>	
apr-dic 2020	230	37	267
gen-mar 2021	81	9	90
Totali	311	46	357

Nel complesso, dunque, il periodo considerato ha visto la realizzazione di 311 incontri digitali a scelta (rispetto ai 348 proposti) e 46 “diretti”, per un totale di 357 proposte, che assommano a 1071 ore di formazione. Se si calcola l’equivalenza con il sistema seguito prima della pandemia si arriverebbe a 178,5 moduli, numero decisamente superiore alla media di quelli realizzati negli anni precedenti, come si può vedere dalla tabella che segue.

TAB. 6. **Proposta formativa in presenza 2015-2020**

	moduli in presenza
2015	53
2016	125
2017	120
2018	159
2019	159
2020 gen-mar	19

Un’ultima considerazione è relativa allo sforzo compiuto dal sistema di formazione nei mesi cruciali della pandemia, quelli del 2020. In quel periodo la proposta formativa era costruita a partire dalle offerte che ogni formatore/formatrice inviava ad USC.

I formatori e le formatrici avevano la massima libertà nella proposta di titoli ed argomenti. Ovviamente spesso essi venivano ripetuti nel corso del tempo. Ebbene, è interessante rilevare quante sono state nuove e quante sono state ripetute. Emerge che mediamente quasi la metà (il 41%) degli ID costituiva una nuova proposta: ciò dà la misura dello sforzo davvero significativo messo in campo per venire incontro alle esigenze dei giovani.

TAB. 7. **Proposte formative nuove/riproposte (ID a scelta aprile-dicembre 2020)**

<i>Mese</i>	<i>Nuove</i>	<i>%</i>	<i>Riproposizione</i>	<i>%</i>	<i>Totale</i>
Aprile1	12	100,00%	0	0,00%	12
Aprile2	25	73,53%	9	26,47%	34
Maggio	16	41,03%	23	58,97%	39
Giugno	18	56,25%	14	43,75%	32
Luglio	14	35,90%	25	64,10%	39
Settembre	7	20,59%	27	79,41%	34
Ottobre	10	29,41%	24	70,59%	34
Novembre	8	18,60%	35	81,40%	43
Totali	110	41,20%	157	58,80%	267

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

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

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

PARTECIPAZIONE

L'analisi della partecipazione viene distinta a seconda delle diverse tipologie e, per i soli ID a scelta, anche a seconda del periodo (i 9 mesi del 2020 e i 3 mesi del 2021).

Si utilizzano i termini “presenze/presenti” per indicare la sommatoria delle presenze effettive dei giovani intervenuti ai vari momenti formativi distinguendoli da “partecipazione/partecipanti”, termini con i quali si rileva il numero delle diverse persone fisiche coinvolte. Ad esempio, in due ID posso rilevare 28 “presenze” (contando quanti giovani erano nelle due attività e posso rilevare 21 “partecipanti” se 7 di loro hanno partecipato ad entrambi.

Aprile-dicembre 2020

ANALISI DELLA PRESENZA

Poiché la partecipazione era totalmente libera, è interessante verificare la corrispondenza tra iscrizioni e presenze effettive, al netto degli ID che sono stati annullati per mancanza del numero minimo, come sopra riferito.

TAB. 8. **Presenze agli ID a scelta aprile-dicembre 2020**

<i>Mese</i>	<i>Iscrizioni</i>	<i>Presenze</i>	<i>%</i>
Aprile1	77	69	89,61%
Aprile2	160	121	75,63%
Maggio	200	168	84,00%
Giugno	234	194	82,91%
Luglio	238	205	86,13%
Settembre	209	167	79,90%
Ottobre	231	207	89,61%
Novembre	218	186	85,32%
Totali	1567	1317	84,05%

Tra tutti i giovani che si sono iscritti agli ID a scelta, dunque, il 15,95% non è effettivamente intervenuto, per le ragioni più varie.

Va specificato che il dato sulla presenza non può essere confrontato con quello degli anni precedenti, dove la percentuale era calcolata sui presenti rispetto ai convocati, mentre qui è sui presenti rispetto a quelli che si erano liberamente iscritti.

A questo proposito si può fare la seguente notazione. È scattata, probabilmente, una sorta di “processo al rialzo” dovuto al fatto che si iscrivevano solo i giovani più motivati, che quindi erano più motivati. Non a caso la percentuale di presenza negli incontri a scelta supera l'84% mentre si abbassa di ben 14 punti quando si tiene conto degli incontri diretti, non frequentati per libera scelta ma a seguito di (coercita) convocazione.

La tabella seguente mostra il tasso di presenza agli ID diretti, escludendo la formazione generale iniziale, essendo questa obbligatoria e vincolante e quindi avendo sempre il totale delle presenze.

TAB. 9. **Presenze agli ID diretti aprile-dicembre 2020**

<i>Mese</i>	<i>Convocazioni</i>	<i>Presenze</i>	<i>%</i>
Aprile1	0	0	0%
Aprile2	31	17	54,84%
Maggio	197	144	73,10%
Giugno	105	70	66,67%
Luglio	138	108	78,26%
Settembre	129	79	61,24%
Ottobre	69	50	72,46%
Novembre	112	79	70,54%
Totali	781	547	70,04%

La percentuale di presenza per gli ID diretti va letta in modo differente, perché non si trattava di libera scelta ma di convocazione diretta. La percentuale del 70% è in linea con quella degli anni precedenti.

La media di presenze per ID a scelta nel 2020 è di 5,73. Per gli ID diretti è di 14,72.

ANALISI DELLA PARTECIPAZIONE

La tabella che segue mostra il numero di “teste”, cioè di persone che hanno preso parte alla formazione generale a scelta mese per mese. Viene indicato anche il numero di ID a cui hanno preso parte.

TAB. 10. **Partecipanti agli ID a scelta aprile-dicembre 2020**

<i>Mese</i>	<i>1 ID</i>	<i>2 ID</i>	<i>3 ID</i>	<i>4 ID e più</i>	<i>Totale</i>
Aprile1	73*	0	0	0	73
Aprile2	40	27	12	7	86
Maggio	100	10	5	6	121
Giugno	106	19	9	6	140
Luglio	145	14	7	2	168
Settembre	110	12	2	5	129
Ottobre	122	33	3	2	160
Novembre	101	25	10	4	140

* non c'era possibilità di scelta plurima

Si vede che la stragrande maggioranza dei giovani si è limitata ad un ID al mese mentre alcuni hanno fatto incetta di maggiori opportunità. C'è chi è arrivato a 8 e 9 incontri in un mese!

A questo punto si può verificare la partecipazione alla formazione generale a scelta rispetto al numero di giovani in servizio civile nel mese.

TAB. 11. **Tasso di partecipazione agli ID a scelta aprile-dicembre 2020**

<i>Mese</i>	<i>In servizio</i>	<i>Partecipanti</i>	<i>%</i>	<i>Non partec.</i>	<i>%</i>
Aprile1	272	73	26,84%	199	73,16%
Aprile2	272	86	31,62%	186	68,38%
Maggio	239	121	50,63%	118	49,37%
Giugno	256	140	54,69%	116	45,31%
Luglio	241	168	69,71%	73	30,29%
Settembre	226	129	57,08%	97	42,92%
Ottobre	248	160	64,52%	88	35,48%
Novembre	260	140	53,85%	120	46,15%

Se non si tiene conto dei dati di aprile 2020, che è stato un momento assolutamente sperimentale, organizzato in tempi rapidissimi, il dato medio sintetico può essere calcolato come segue.

TAB. 12. **Tasso di partecipazione agli ID a scelta maggio-dicembre 2020**

<i>Mese</i>	<i>In servizio</i>	<i>Partecipanti</i>	<i>%</i>	<i>Non partec.</i>	<i>%</i>
Aprile1	272	73		199	
Aprile2	272	86		186	
Maggio	239	121	50,63%	118	49,37%
Giugno	256	140	54,69%	116	45,31%
Luglio	241	168	69,71%	73	30,29%
Settembre	226	129	57,08%	97	42,92%
Ottobre	248	160	64,52%	88	35,48%
Novembre	260	140	53,85%	120	46,15%
<i>Medie</i>	<i>251,75</i>	<i>127,125</i>	<i>58,41%</i>	<i>124,625</i>	<i>41,59%</i>

Il tasso di non partecipazione, dunque, si assesta poco sopra al 40%. Si ricorda che da maggio 2020 in avanti c'era (formalmente) l'obbligo di almeno un ID al mese, ma il controllo su tale obbligo era di fatto impossibile e i giovani hanno avuto una libertà d'azione praticamente assoluta.

In questa situazione 4 giovani su 10 hanno deciso di non prendere parte alla formazione. Coloro che hanno difficoltà di comprensione della lingua (i giovani richiedenti asilo) sono stati oggettivamente impossibilitati a partecipare. Qualcun altro ha avuto difficoltà tecniche (anche se questa motivazione è apparsa sempre più inconsistente con il passare dei mesi). Non sempre il contesto di vita (fratelli, abitazioni piccole...) ha consentito un *setting* adatto alla formazione per alcuni giovani. Non c'è dubbio, infine, che la partecipazione all'attività formativa *on line* risulti molto più faticosa (in termini di attenzione e di concentrazione) rispetto a quella in presenza.

Detto ciò e comprese le difficoltà, bisogna rilevare che non sempre c'è stata la curiosità, la volontà, la determinazione per affrontare momenti culturalmente ricchi di stimoli e che richiedono quanto meno la disponibilità all'apprendimento.

Un'ulteriore analisi può essere fatta considerando il percorso della stessa persona, quindi ricostruendo la formazione generale a scelta cui ha preso parte nel corso dell'anno 2020. Risulta che sono stati 348 i giovani che nel corso dei mesi da aprile a luglio e da settembre a novembre 2020 hanno preso parte ad almeno un incontro digitale.

Gennaio-marzo 2021

ANALISI DELLA PRESENZA

L'analisi del dato è qui differente perché la percentuale viene calcolata rispetto alle convocazioni, in modo del tutto simile al prima della pandemia.

TAB. 13. **Presenze agli ID a scelta gennaio-marzo 2021**

<i>Mese</i>	<i>Convocazioni</i>	<i>Presenze</i>	<i>%</i>
Gennaio	399	361	90,48%
Febbraio	299	273	91,30%
Marzo	455	417	91,65%
Totali	1153	1051	91,15%

C'è un enorme balzo in avanti della presenza, che arriva a superare il 90%, con un aumento di 20-25 punti rispetto all'*antepandemia*.

Si deve tener conto anche del fatto che dall'inizio del 2021 è stato adottato l'accorgimento di sollecitare la partecipazione con l'invio di un messaggio WhatsApp sul cellulare di ognuno dei giovani convocati. Pare che ciò abbia incentivato la presenza.

TAB. 14. **Presenze agli ID diretti gennaio-marzo 2021**

<i>Mese</i>	<i>Convocazioni</i>	<i>Presenze</i>	<i>%</i>
Gennaio	40	37	92,50%
Febbraio	62	56	90,32%
Marzo	71	71	100%
Totali	173	164	94,80%

Non viene fatta l'elaborazione della partecipazione per gli ID 2021, evidentemente inutile.

Assemblee

All'edizione estiva 2020 hanno preso parte 180 giovani rispetto ai 235 in servizio nel mese. La percentuale è del 76,60%.

All'edizione invernale, realizzata attraverso ID del tutto simili a quelli della formazione generale degli altri mesi, ha preso parte l'89,65% dei convocati. Una percentuale assolutamente rilevante.

TAB. 15. **Presenze agli incontri sui personaggi (assemblea dicembre 2020)**

Incontro digitale	Convocati	Presenti
GIUSEPPE UNGARETTI e i poeti europei della Grande guerra	15	13
BENITO MUSSOLINI: Come si trascina un popolo alla guerra	15	15
BETTINO CRAXI: luci ed ombre della Prima repubblica	14	9
CHIARA LUBICH: l'unità della famiglia umana è possibile	15	14
MAX WEBER e la Sociologia	15	14
ROALD DAHL, I BAMBINI E GLI ALTRI. Lo scrittore per bambini più celebre di tutti i tempi	15	13
LENIN (Vladimir Il'ič Ul'janov) e la rivoluzione russa	14	14
Fermate il mondo, è il papa che ve lo ordina. PIO IX, la perdita del potere temporale (1870) e il cattolicesimo intransigente del XIX secolo	14	7
LUCIO BATTISTI: capire tu puoi, chiamale se vuoi emozioni	15	14
GABRIELE D'ANNUNZIO: guerra e pandemia, nazionalismo e rivoluzione	15	15
DAVID LYNCH che rivoluziona le serie tv con Twin Peaks!	15	14
MARIA MONTESSORI, educatrice di libertà, diritti, pace, ambiente	15	15
VITTORIO GASSMAN(N): un mattatore al tempo del teatro di regia	13	12
LINA MORGENSTERN: una donna fuori dagli schemi	15	14
FABRIZIO DE ANDRÈ e il canto degli ultimi	15	14
IL PILOTA DELL'AEREO. Arriva l'atomica. Aerei, piloti e bombe	15	14
DENIS MUKWEGE e il rapporto mapping sui crimini di guerra in Congo (l'olocausto africano)	16	16
JOSIP BROZ TITO, il padre padrone di un Paese che nasce e muore nel Novecento	14	13
GIANNI RIVERA e la «partita del secolo»: Italia-Germania 4-3	14	10
FEDERICO FELLINI 2020: L'humanitas felliniana	13	12
ALBERT CAMUS e <i>La peste</i> : l'assurdo e la solidarietà	15	12
TINA ANSELMi e i 50 anni dello Statuto dei lavoratori	15	14
FRANCESCO COSSIGA e le stragi di Bologna e di Ustica	14	12
JIMI HENDRIX: un mito tra Pop e Rock	15	14
CHARLES DICKENS: basta una passione a rammendare una vita lacerata	15	15
HANNAH ARENDT e le radici della violenza	15	14
I BEATLES e JOHN LENNON, oltre il mito	15	12
Totali	396	355

GRADIMENTO

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

Nei primi due mesi di applicazione della modalità digitale non è stata effettuata la rilevazione di *customer satisfaction*. Nel mese di giugno si è approntata ed utilizzata una versione sperimentale del questionario, che è poi stata adattata e messa a regime dal mese successivo. I dati disponibili, pertanto, sono quelli da luglio 2020 in poi.

Il testo delle domande è riportato nell'allegato 1 a questo *report*.

Il numero di questionari compilati nel 2020 è stato il seguente.

TAB. 16. **Questionari compilati e suggerimenti indicati (aprile-dicembre 2020)**

<i>Mese</i>	<i>Questionari</i>	<i>Suggerimenti</i>
Giugno	218	23
Luglio	266	18
Settembre	229	8
Ottobre	256	14
Novembre	257	16
Totali	1226	79

Il numero di questionari compilati nei tre mesi considerati del 2021 è stato il seguente.

TAB. 17. **Questionari compilati e suggerimenti indicati (gennaio-marzo 2021)**

<i>Mese</i>	<i>Questionari</i>	<i>Suggerimenti</i>
Gennaio	348	26
Febbraio	307	30
Marzo	481	44
Totali	1136	100

L'elaborazione delle risposte viene distinta per mese: se ne forniscono i prospetti all'allegato 2. Si ricorda che nei mesi di agosto e dicembre l'attività è dedicata interamente alle assemblee, di cui si tratta sotto.

Incontri digitali “diretti” e “a scelta” aprile-dicembre 2020

Una sintesi per l'anno 2020 relativa agli ID diretti (esclusi quelli di formazione generale iniziale) viene riportata nella tabella seguente. Essa riporta il valore medio desunta da una scala da 4 (molto) a 1 (per nulla).

TAB. 18. **Risposte questionari ID diretti per mese 2020**
(punteggi medi)

	<i>lug.</i>	<i>set</i>	<i>ott</i>	<i>nov</i>	<i>media</i>
Soddisfazione delle aspettative	3,41	3,39	3,58	3,44	3,46
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,35	3,5	3,63	3,51	3,50
Applicabilità nel servizio civile	3,18	3,28	3,35	3,43	3,31
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	3,76	3,73	3,81	3,71	3,75
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	3,33	3,31	3,4	3,22	3,32
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	3,35	3,11	3,35	3,28	3,27
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	3,45	3,62	3,71	3,59	3,59
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,55	3,65	3,75	3,62	3,64
Raggiungimento degli obiettivi	3,44	3,51	3,69	3,53	3,54
Chiarezza e completezza del formatore	3,62	3,75	3,77	3,65	3,70
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	3,48	3,64	3,73	3,78	3,66
Funzionalità della piattaforma Zoom	3,47	3,38	3,43	3,45	3,43
Difficoltà di connessione	1,78	1,99	1,66	1,68	1,78
Difficoltà a seguire l'intero incontro	1,77	1,92	1,66	1,74	1,77

Si rileva un grande apprezzamento per il lavoro e la presenza dei *peer leader* (media 3,75) e per i formatori/trici, di cui si evidenzia la “chiarezza e completezza” (media 3,70) e la “capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto” (media 3,66).

Trattandosi di ID diretti appare da sottolineare come problematico un valore non elevato in riferimento alla “applicabilità nel servizio civile”.

TAB. 19. **Risposte questionari ID a scelta per mese 2020**
(punteggi medi)

	<i>lug</i>	<i>set</i>	<i>ott</i>	<i>nov</i>	<i>media</i>
Soddisfazione delle aspettative	3,68	3,84	3,75	3,72	3,75
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,65	3,82	3,76	3,76	3,75
Applicabilità nel servizio civile	3,46	3,68	3,62	3,51	3,57
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	3,82	4,06	3,94	3,88	3,92
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	3,47	3,68	3,63	3,46	3,56
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	3,63	3,79	3,81	3,74	3,74
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	3,78	3,96	3,84	3,82	3,85
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,74	4,01	3,82	3,81	3,85
Raggiungimento degli obiettivi	3,68	3,94	3,79	3,77	3,80
Chiarezza e completezza del formatore	3,81	4,05	3,87	3,88	3,90
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	3,79	4,01	3,83	3,83	3,86
Funzionalità della piattaforma Zoom	3,50	3,74	3,64	3,54	3,61
Difficoltà di connessione	1,83	2,10	1,97	1,73	1,91
Difficoltà a seguire l'intero incontro	1,71	1,94	1,83	1,60	1,77

Per gli ID a scelta del 2020 l'apprezzamento per il lavoro e la presenza dei *peer leader* diventa quasi assoluto (media 3,92) così come cresce quello per i formatori e per le formatrici, di cui si evidenzia la “chiarezza e completezza” (media 3,90) e la “capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto” (media 3,86).

Buona anche la soddisfazione delle aspettative e la chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi.

Incontri digitali “diretti” e “a scelta” gennaio-marzo 2021

Una sintesi per l'anno 2021 relativa agli ID a diretti viene riportata nella tabella seguente.

TAB. 20. **Risposte questionari ID diretti per mese 2021**
(punteggi medi)

	<i>gen</i>	<i>feb</i>	<i>mar</i>	<i>media</i>
Soddisfazione delle aspettative	3,58	3,41	3,62	3,54
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,69	3,41	3,62	3,58
Applicabilità nel servizio civile	3,42	3,38	3,55	3,45
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	3,83	3,77	3,79	3,80
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	3,44	3,44	3,33	3,40
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	3,53	2,97	3,15	3,22
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	3,81	3,69	3,68	3,73
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,72	3,64	3,71	3,69
Raggiungimento degli obiettivi	3,78	3,56	3,73	3,69
Chiarezza e completezza del formatore	3,75	3,77	3,80	3,77
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	3,81	3,64	3,83	3,76
Funzionalità della piattaforma Zoom	3,57	3,44	3,45	3,49
Difficoltà di connessione	1,89	1,82	1,55	1,75
Difficoltà a seguire l'intero incontro	1,91	1,79	1,55	1,75

Anche negli ID diretti del 2021 si valorizzano molto i/le *peer leader* e anche i formatori/trici, i quali aumentano i punteggi degli *item* più rilevanti.

La sintesi dei risultati degli ID a scelta 2021 è nella tabella seguente.

TAB. 21. **Risposte questionari ID a scelta per mese 2021**
(punteggi medi)

	<i>gen</i>	<i>feb</i>	<i>mar</i>	<i>media</i>
Soddisfazione delle aspettative	3,66	3,65	3,58	3,63
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,68	3,66	3,65	3,66
Applicabilità nel servizio civile	3,46	3,50	3,37	3,44
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	3,87	3,81	3,83	3,84
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	3,37	3,41	3,34	3,37
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	3,60	3,42	3,40	3,47
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	3,75	3,72	3,71	3,73
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,76	3,72	3,66	3,71
Raggiungimento degli obiettivi	3,71	3,68	3,61	3,67
Chiarezza e completezza del formatore	3,79	3,76	3,77	3,77
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	3,81	3,74	3,74	3,77
Funzionalità della piattaforma Zoom	3,47	3,41	3,43	3,44
Difficoltà di connessione	1,84	1,74	1,58	1,72
Difficoltà a seguire l'intero incontro	1,75	1,60	1,62	1,66

In riferimento agli ID a scelta del 2021 cresce ancora la buona fama dei/delle *peer leader*, mentre sembrano leggermente in calo i giudizi sull'azione formativa.

Formazione generale iniziale

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

La traslitterazione di questi ID ha mostrato difficoltà non indifferenti perché non è certamente agevole realizzare a distanza un'azione che deve essere di conoscenza, di incontro, di scoperta e risposta a curiosità, dubbi e incertezze che caratterizzano per chiunque l'inizio di un nuovo percorso.

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

Gli altri 4 incontri sono dedicati ad altrettante tematiche fondamentali del servizio civile: uno punta ad elaborare attese ed aspettative dei giovani; uno presenta le regole di funzionamento operativo; uno è dedicato alla formazione e alla certificazione delle competenze, uno discute del monitoraggio e del ruolo del servizio civile dentro le organizzazioni. I formatori sono diversi e sono accompagnati da un/una *peer leader* con funzione animative.

Alla plenaria iniziale prendono parte tutti i giovani in avvio nel turno. Per i lavori di gruppo, invece, i giovani vengono divisi in modo da non essere più di 15-20 per volta. (A febbraio 2021 l'alto numero di avviati ha costretto a realizzare la formazione generale iniziale in due sessioni differenti).

Nel periodo interessato da questo report si sono realizzati cinque avvii nel 2020 ed due nel 2021. Dunque la FGI in forma digitale è stata ripetuta per 7 volte. Non si distinguono i dati per anno perché le modalità organizzative non sono state le medesime nel 2020 e nel 2021.

TAB. 22. **Partecipanti alla formazione generale iniziale 2020-2021**

<i>Mese</i>	<i>Giovani</i>
Giugno 2020	42
Luglio 2020	10
Settembre 2020	20
Ottobre 2020	75
Novembre 2020	36
Febbraio 2021	99
Marzo 2021	17

Per la formazione generale iniziale viene presentato un prospetto sintetico complessivo, con la media dei punteggi calcolata per tutti gli ID dei diversi avvii.

TAB. 23. **Risposte questionari formazione generale iniziale 2020-2021 (punteggi medi)**

	<i>lug.</i>	<i>set.</i>	<i>ott.</i>	<i>nov.</i>	<i>feb.1*</i>	<i>feb.2*</i>	<i>mar.</i>
Questionari	52	98	249	221	241	244	89
Soddisfazione delle aspettative	3,75	3,78	3,65	3,65	3,71	3,51	3,72
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,63	3,69	3,73	3,64	3,74	3,59	3,71
Applicabilità nel servizio civile	3,67	3,85	3,71	3,67	3,75	3,61	3,83
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del	3,90	3,96	3,88	3,84	3,90	3,81	3,88
Valutazione positiva della modalità on line di fare for-	3,48	3,54	3,42	3,37	3,45	3,28	3,49
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	3,58	3,74	3,69	3,62	3,62	3,53	3,75
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	3,83	3,80	3,79	3,75	3,84	3,71	3,78
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,65	3,80	3,77	3,77	3,80	3,67	3,75
Raggiungimento degli obiettivi	3,67	3,81	3,74	3,71	3,79	3,63	3,65
Chiarezza e completezza del formatore	3,79	3,89	3,86	3,82	3,88	3,76	3,78
Capacità del formatore di favorire partecipazione e con-	3,75	3,86	3,79	3,76	3,82	3,69	3,75
Funzionalità della piattaforma Zoom	3,48	3,53	3,58	3,40	3,41	3,51	3,60
Difficoltà di connessione	2,02	1,65	1,72	1,77	1,33	1,45	1,42
Difficoltà a seguire l'intero incontro	1,69	1,58	1,75	1,75	1,54	1,73	1,57

* dato l'elevato numero di partecipanti a febbraio 2021 sono state tenute due differenti sessioni di formazione generale iniziale.

Anche nella formazione generale iniziale è centrale l'accoglienza ed è molto apprezzata la chiarezza e completezza dei formatori. Sembra importante anche la chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi. Si tratta di aspetti centrali per chi si affaccia per la prima volta in un contesto del tutto nuovo.

Per un'analisi di dettaglio dei risultati dei singoli ID si rimanda all'allegato 3.

Assemblee

All'edizione estiva non è stato — ovviamente — somministrato alcun questionario, data la modalità del tutto straordinaria di gestione dell'evento. Esso ha comunque avuto un plauso generalizzato, se non altro per aver offerto un'occasione di incontro e di confronto, che aveva lo scopo di rafforzare il senso di appartenenza e dare l'idea di continuità e di resilienza da parte del mondo del servizio civile provinciale nel contesto della pandemia.

Il questionario utilizzato per la *customer satisfaction* per gli ID dell'assemblea invernale era leggermente diverso da quello normalmente in uso. La tabella che segue presenta i diversi *item* con il punteggio medio ottenuto nei 334 questionari raccolti.

TAB. 24. **Questionario di *customer satisfaction* assemblea di dicembre 2020**
(punteggi medi)

L'argomento trattato ti ha interessato?	3,62
Le tue aspettative sono state soddisfatte?	3,48
Hai compreso tutto quanto è stato spiegato?	3,60
Valuti positivamente il supporto offerto dal/la peer leader?	3,73
Valuti positivamente l'organizzazione degli orari?	3,44
Trovi positivo organizzare on line l'assemblea del servizio civile?	3,38
È stato comunicato bene ciò che ti aspettava in questo think tank?	3,62
Ti era chiaro l'obiettivo di questo think tank?	3,56
L'obiettivo è stato raggiunto?	3,50
L'esperto/a è stato/a chiaro/a e comprensibile?	3,74
L'esperto/a ha saputo favorire la partecipazione e il confronto?	3,54
Sei intervenuto/a nella discussione?	2,50
Ho avuto difficoltà di connessione	1,72
Ho avuto difficoltà a seguire l'incontro per tutta la sua durata	1,78
Ho fatto fatica a seguire il think tank	1,67

Gli esperti intervenuti non fanno parte del sistema servizio civile: la maggior parte di loro era al suo primo intervento nel nostro mondo. Nonostante questo il gradimento espresso è molto elevato: media di 3,78 su 4 (punteggio massimo tra i vari *item*).

Legenda delle sigle utilizzate

FGI	formazione generale iniziale
ID	incontro digitale
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

ALLEGATO 1

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (*on line*) utilizzato da luglio 2020

FORMAZIONE GENERALE

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

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

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

Grazie per la collaborazione!

L'Ufficio Servizio civile

Tutti i campi sono obbligatori

1. Titolo dell'incontro _____
2. Formatore/Formatrice _____
3. Scrivi la data di oggi _____
4. Con riferimento all'incontro a cui hai partecipato, rispondi a quanto chiesto in ogni riga.

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

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

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

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

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

7. Eventuali suggerimenti

ALLEGATO 2**QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (*on line*)****Incontri digitali diretti e a scelta****Risposte per mese (aprile 2020-marzo 2021)**

TAB. 25. Risposte questionari mese di luglio 2020
ID diretti (N=66)

	<i>Molto</i>	<i>Abbast.</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nulla</i>
Soddisfazione delle aspettative	48,48%	43,94%	7,58%	0,00%
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	48,48%	40,91%	7,58%	3,03%
Applicabilità nel servizio civile	36,36%	48,48%	12,12%	3,03%
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	78,79%	18,18%	3,03%	0,00%
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	50,00%	34,85%	13,64%	1,52%
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	50,00%	39,39%	6,06%	4,55%
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	48,48%	48,48%	3,03%	0,00%
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	57,58%	39,39%	3,03%	0,00%
Raggiungimento degli obiettivi	48,48%	48,48%	1,52%	1,52%
Chiarezza e completezza del formatore	66,67%	28,79%	4,55%	0,00%
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	62,12%	25,76%	10,61%	1,52%
Funzionalità della piattaforma Zoom	50,00%	42,42%	4,55%	0,00%
Difficoltà di connessione	9,09%	10,61%	27,27%	50,00%
Difficoltà a seguire l'intero incontro	3,03%	15,15%	34,85%	43,94%

TAB. 26. Risposte questionari mese di luglio 2020
ID a scelta (N=200)

	<i>Molto</i>	<i>Abbast.</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nulla</i>
Soddisfazione delle aspettative	71,00%	26,00%	2,50%	0,50%
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	69,00%	26,50%	4,50%	0,00%
Applicabilità nel servizio civile	56,00%	36,00%	5,50%	2,50%
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	83,00%	16,00%	1,00%	0,00%
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	55,50%	37,00%	6,50%	1,00%
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	68,00%	27,00%	4,50%	0,50%
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	79,00%	19,50%	1,50%	0,00%
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	76,00%	22,00%	2,00%	0,00%
Raggiungimento degli obiettivi	71,00%	26,50%	2,00%	0,50%
Chiarezza e completezza del formatore	84,00%	13,00%	2,50%	0,50%
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	80,50%	18,00%	1,00%	0,50%
Funzionalità della piattaforma Zoom	54,50%	42,00%	2,50%	1,00%
Difficoltà di connessione	6,00%	18,50%	27,50%	48,00%
Difficoltà a seguire l'intero incontro	5,50%	13,00%	28,00%	53,00%

TAB. 27. Risposte questionari mese di settembre 2020
ID diretti (N=74)

	<i>Molto</i>	<i>Abbast.</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nulla</i>
Soddisfazione delle aspettative	41,89%	55,41%	2,70%	0,00%
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	52,70%	44,59%	2,70%	0,00%
Applicabilità nel servizio civile	35,14%	58,11%	6,76%	0,00%
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	75,68%	22,97%	0,00%	1,35%
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	43,24%	45,95%	9,46%	1,35%
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	29,73%	55,41%	10,81%	4,05%
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	62,16%	37,84%	0,00%	0,00%
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	66,22%	32,43%	1,35%	0,00%
Raggiungimento degli obiettivi	54,05%	43,24%	2,70%	0,00%
Chiarezza e completezza del formatore	77,03%	18,92%	2,70%	0,00%
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	64,86%	33,78%	1,35%	0,00%
Funzionalità della piattaforma Zoom	43,24%	51,35%	5,41%	0,00%
Difficoltà di connessione	8,11%	24,32%	25,68%	41,89%
Difficoltà a seguire l'intero incontro	5,41%	18,92%	37,84%	37,84%

TAB. 28. Risposte questionari mese di settembre 2020
ID a scelta (N=155)

	<i>Molto</i>	<i>Abbast.</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nulla</i>
Soddisfazione delle aspettative	70,32%	27,74%	1,29%	0,65%
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	70,32%	24,52%	3,23%	1,94%
Applicabilità nel servizio civile	62,58%	27,10%	9,03%	1,29%
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	88,39%	11,61%	0,00%	0,00%
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	53,55%	40,00%	5,16%	1,29%
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	72,90%	22,58%	3,87%	0,65%
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	78,06%	20,65%	1,29%	0,00%
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	82,58%	16,77%	0,65%	0,00%
Raggiungimento degli obiettivi	77,42%	21,94%	0,65%	0,00%
Chiarezza e completezza del formatore	84,52%	14,19%	1,29%	0,00%
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	81,94%	16,77%	0,65%	0,00%
Funzionalità della piattaforma Zoom	55,48%	41,29%	1,94%	0,65%
Difficoltà di connessione	9,03%	12,26%	29,68%	48,39%
Difficoltà a seguire l'intero incontro	9,03%	6,45%	20,65%	63,23%

TAB. 29. Risposte questionari mese di ottobre 2020
ID diretti (N=48)

	<i>Molto</i>	<i>Abbast.</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nulla</i>
Soddisfazione delle aspettative	60,42%	37,50%	2,08%	0,00%
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	62,50%	37,50%	0,00%	0,00%
Applicabilità nel servizio civile	43,75%	47,92%	8,33%	0,00%
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	81,25%	18,75%	0,00%	0,00%
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	58,33%	29,17%	6,25%	6,25%
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	47,92%	41,67%	8,33%	2,08%
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	70,83%	29,17%	0,00%	0,00%
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%
Raggiungimento degli obiettivi	68,75%	31,25%	0,00%	0,00%
Chiarezza e completezza del formatore	77,08%	22,92%	0,00%	0,00%
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	72,92%	27,08%	0,00%	0,00%
Funzionalità della piattaforma Zoom	52,08%	39,58%	2,08%	4,17%
Difficoltà di connessione	4,17%	10,42%	31,25%	52,08%
Difficoltà a seguire l'intero incontro	4,17%	8,33%	35,42%	50,00%

TAB. 30. Risposte questionari mese di ottobre 2020
ID a scelta (N=208)

	<i>Molto</i>	<i>Abbast.</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nul-</i>
Soddisfazione delle aspettative	65,87%	33,17%	0,96%	0,00%
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	69,23%	27,88%	2,88%	0,00%
Applicabilità nel servizio civile	59,13%	34,13%	5,77%	0,96%
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	86,06%	12,50%	1,44%	0,00%
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	61,06%	31,25%	7,21%	0,48%
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	74,04%	24,04%	1,92%	0,00%
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	75,00%	24,52%	0,48%	0,00%
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	74,04%	25,00%	0,96%	0,00%
Raggiungimento degli obiettivi	69,71%	29,81%	0,48%	0,00%
Chiarezza e completezza del formatore	77,88%	21,63%	0,48%	0,00%
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	75,48%	23,08%	1,44%	0,00%
Funzionalità della piattaforma Zoom	58,17%	37,50%	3,85%	0,00%
Difficoltà di connessione	10,58%	12,98%	22,60%	53,37%
Difficoltà a seguire l'intero incontro	7,21%	8,17%	27,88%	56,25%

TAB. 31. Risposte questionari mese di novembre 2020
ID diretti (N=68)

	<i>Molto</i>	<i>Abbast.</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nulla</i>
Soddisfazione delle aspettative	47,06%	50,00%	2,94%	0,00%
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	54,41%	42,65%	2,94%	0,00%
Applicabilità nel servizio civile	51,47%	41,18%	5,88%	1,47%
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	72,06%	26,47%	1,47%	0,00%
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	39,71%	42,65%	17,65%	0,00%
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	41,18%	47,06%	10,29%	1,47%
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	58,82%	41,18%	0,00%	0,00%
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	63,24%	35,29%	1,47%	0,00%
Raggiungimento degli obiettivi	54,41%	44,12%	1,47%	0,00%
Chiarezza e completezza del formatore	64,71%	35,29%	0,00%	0,00%
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	79,41%	19,12%	1,47%	0,00%
Funzionalità della piattaforma Zoom	50,00%	41,18%	5,88%	0,00%
Difficoltà di connessione	2,94%	10,29%	38,24%	48,53%
Difficoltà a seguire l'intero incontro	4,41%	11,76%	36,76%	47,06%

TAB. 32. Risposte questionari mese di novembre 2020
ID a scelta (N=189)

	<i>Molto</i>	<i>Abbast.</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nulla</i>
Soddisfazione delle aspettative	74,07%	24,34%	1,59%	0,00%
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	78,31%	19,58%	2,12%	0,00%
Applicabilità nel servizio civile	59,26%	32,80%	7,94%	0,00%
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	88,89%	10,58%	0,53%	0,00%
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	54,50%	37,57%	7,41%	0,53%
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	75,13%	23,28%	1,59%	0,00%
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	83,07%	15,87%	1,06%	0,00%
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	81,48%	17,99%	0,53%	0,00%
Raggiungimento degli obiettivi	78,84%	20,11%	0,53%	0,53%
Chiarezza e completezza del formatore	88,36%	11,64%	0,00%	0,00%
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	83,07%	16,40%	0,53%	0,00%
Funzionalità della piattaforma Zoom	57,67%	39,15%	2,65%	0,53%
Difficoltà di connessione	7,94%	9,52%	29,63%	52,38%
Difficoltà a seguire l'intero incontro	5,82%	6,35%	29,63%	58,20%

TAB. 33. Risposte questionari mese di gennaio 2021
ID diretti (N=36)

	<i>Molto</i>	<i>Abbast.</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nulla</i>
Soddisfazione delle aspettative	63,89%	30,56%	5,56%	0,00%
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	75,00%	19,44%	5,56%	0,00%
Applicabilità nel servizio civile	50,00%	41,67%	8,33%	0,00%
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	55,56%	33,33%	11,11%	0,00%
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	63,89%	27,78%	5,56%	2,78%
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	80,56%	19,44%	0,00%	0,00%
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	77,78%	16,67%	5,56%	0,00%
Raggiungimento degli obiettivi	77,78%	22,22%	0,00%	0,00%
Chiarezza e completezza del formatore	80,56%	13,89%	5,56%	0,00%
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	83,33%	13,89%	2,78%	0,00%
Funzionalità della piattaforma Zoom	55,56%	41,67%	0,00%	0,00%
Difficoltà di connessione	8,33%	11,11%	38,89%	38,89%
Difficoltà a seguire l'intero incontro	5,56%	11,11%	50,00%	30,56%

TAB. 34. Risposte questionari mese di gennaio 2021
ID a scelta (N=312)

	<i>Molto</i>	<i>Abbast.</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nulla</i>
Soddisfazione delle aspettative	67,95%	30,13%	1,92%	0,00%
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	71,15%	25,32%	3,53%	0,00%
Applicabilità nel servizio civile	58,33%	30,77%	8,97%	1,92%
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	86,86%	13,14%	0,00%	0,00%
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	51,28%	35,90%	10,90%	1,92%
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	65,38%	29,81%	4,17%	0,64%
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	76,92%	21,47%	1,60%	0,00%
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	77,56%	20,83%	1,60%	0,00%
Raggiungimento degli obiettivi	72,76%	25,00%	2,24%	0,00%
Chiarezza e completezza del formatore	81,09%	17,63%	0,96%	0,32%
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	82,69%	15,71%	1,60%	0,00%
Funzionalità della piattaforma Zoom	54,81%	37,82%	6,09%	0,96%
Difficoltà di connessione	7,37%	13,78%	34,29%	44,55%
Difficoltà a seguire l'intero incontro	6,09%	15,06%	26,60%	51,92%

TAB. 35. Risposte questionari mese di febbraio 2021
ID diretti (N=39)

	<i>Molto</i>	<i>Abbast.</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nulla</i>
Soddisfazione delle aspettative	51,28%	41,03%	5,13%	2,56%
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	56,41%	33,33%	5,13%	5,13%
Applicabilità nel servizio civile	48,72%	43,59%	5,13%	2,56%
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	79,49%	17,95%	2,56%	0,00%
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	43,59%	56,41%	0,00%	0,00%
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	30,77%	43,59%	17,95%	7,69%
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	69,23%	30,77%	0,00%	0,00%
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	66,67%	30,77%	2,56%	0,00%
Raggiungimento degli obiettivi	58,97%	38,46%	2,56%	0,00%
Chiarezza e completezza del formatore	76,92%	23,08%	0,00%	0,00%
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	66,67%	30,77%	2,56%	0,00%
Funzionalità della piattaforma Zoom	48,72%	46,15%	5,13%	0,00%
Difficoltà di connessione	7,69%	15,38%	28,21%	48,72%
Difficoltà a seguire l'intero incontro	7,69%	7,69%	41,03%	43,59%

TAB. 36. Risposte questionari mese di febbraio 2021
ID a scelta (N=268)

	<i>Molto</i>	<i>Abbast.</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nulla</i>
Soddisfazione delle aspettative	70,52%	23,88%	5,60%	0,00%
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	70,90%	24,25%	4,48%	0,37%
Applicabilità nel servizio civile	61,57%	27,99%	8,96%	1,49%
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	83,58%	14,55%	0,75%	1,12%
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	54,85%	33,96%	8,21%	2,99%
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	60,45%	25,37%	10,07%	4,10%
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	74,25%	23,13%	2,61%	0,00%
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	73,88%	23,88%	2,24%	0,00%
Raggiungimento degli obiettivi	72,01%	24,25%	3,73%	0,00%
Chiarezza e completezza del formatore	77,61%	20,52%	1,87%	0,00%
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	77,24%	18,66%	3,36%	0,00%
Funzionalità della piattaforma Zoom	50,37%	42,54%	5,22%	1,87%
Difficoltà di connessione	4,85%	13,81%	31,72%	49,63%
Difficoltà a seguire l'intero incontro	4,48%	8,21%	30,60%	56,72%

TAB. 37. Risposte questionari mese di marzo 2021
ID diretti (N=66)

	<i>Molto</i>	<i>Abbast.</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nulla</i>
Soddisfazione delle aspettative	65,15%	31,82%	3,03%	0,00%
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	63,64%	34,85%	1,52%	0,00%
Applicabilità nel servizio civile	62,12%	31,82%	4,55%	1,52%
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	81,82%	16,67%	0,00%	1,52%
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	54,55%	28,79%	12,12%	4,55%
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	37,88%	43,94%	13,64%	4,55%
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	71,21%	25,76%	3,03%	0,00%
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	71,21%	28,79%	0,00%	0,00%
Raggiungimento degli obiettivi	72,73%	27,27%	0,00%	0,00%
Chiarezza e completezza del formatore	80,30%	19,70%	0,00%	0,00%
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%
Funzionalità della piattaforma Zoom	57,58%	31,82%	9,09%	1,52%
Difficoltà di connessione	3,03%	7,58%	30,30%	59,09%
Difficoltà a seguire l'intero incontro	6,06%	4,55%	27,27%	60,61%

TAB. 38. Risposte questionari mese di marzo 2021
ID a scelta(N=415)

	<i>Molto</i>	<i>Abbast.</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nulla</i>
Soddisfazione delle aspettative	64,58%	29,64%	4,82%	0,96%
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	69,88%	26,27%	2,89%	0,96%
Applicabilità nel servizio civile	51,33%	36,63%	9,40%	2,65%
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	85,30%	13,01%	1,45%	0,24%
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	51,81%	32,53%	13,98%	1,69%
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	54,94%	32,29%	10,84%	1,93%
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	73,98%	23,13%	2,89%	0,00%
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	70,36%	26,02%	3,13%	0,48%
Raggiungimento degli obiettivi	66,27%	29,40%	3,61%	0,72%
Chiarezza e completezza del formatore	79,04%	18,80%	1,93%	0,24%
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	77,59%	19,52%	2,41%	0,48%
Funzionalità della piattaforma Zoom	50,60%	42,89%	4,82%	1,45%
Difficoltà di connessione	2,65%	10,36%	29,16%	57,59%
Difficoltà a seguire l'intero incontro	3,13%	8,67%	34,94%	53,25%

ALLEGATO 3**QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (*on line*)****Formazione generale iniziale****Risposte per mese (aprile 2020-marzo 2021)**

TAB. 39. Risposte questionari formazione generale iniziale 2020-2021
PLENARIA INIZIALE
 (punteggi medi)

	<i>lug.</i>	<i>set.</i>	<i>ott.</i>	<i>nov.</i>	<i>feb.1*</i>	<i>feb.2*</i>	<i>mar.</i>
Questionari	10	19	76	43	49	51	17
Soddisfazione delle aspettative	3,70	3,68	3,62	3,56	3,39	3,20	3,82
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,70	3,75	3,67	3,58	3,51	3,41	3,82
Applicabilità nel servizio civile	3,60	3,75	3,53	3,60	3,35	3,18	3,82
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del	3,90	3,95	3,89	3,86	3,88	3,73	3,94
Valutazione positiva della modalità on line di fare for-	3,60	3,65	3,28	3,30	3,27	2,90	3,59
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	3,50	3,80	3,71	3,53	3,55	3,37	3,88
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	4,00	3,85	3,78	3,79	3,69	3,61	3,88
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,60	3,80	3,72	3,79	3,63	3,47	3,71
Raggiungimento degli obiettivi	3,60	3,75	3,66	3,65	3,55	3,45	3,65
Chiarezza e completezza del formatore	3,80	3,90	3,84	3,86	3,80	3,69	3,82
Capacità del formatore di favorire partecipazione e con-	3,70	3,95	3,71	3,74	3,67	3,47	3,76
Funzionalità della piattaforma Zoom	3,40	3,75	3,64	3,47	3,45	3,41	3,71
Difficoltà di connessione	1,90	1,65	1,76	1,81	1,33	1,40	1,65
Difficoltà a seguire l'intero incontro	1,80	1,55	1,66	1,51	1,69	1,82	1,35

* dato l'elevato numero di partecipanti a febbraio 2021 sono state tenute due differenti sessioni di formazione

TAB. 40. Risposte questionari formazione generale iniziale 2020-2021
TEMA A: ELABORAZIONE DELLE ATTESE ED ASPETTATIVE
 (punteggi medi)

	<i>lug.</i>	<i>set.</i>	<i>ott.</i>	<i>nov.</i>	<i>feb.1*</i>	<i>feb.2*</i>	<i>mar.</i>
Questionari	10	20	59	42	51	51	17
Soddisfazione delle aspettative	3,90	3,80	3,59	3,62	3,57	3,57	3,76
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,70	3,80	3,76	3,74	3,69	3,69	3,71
Applicabilità nel servizio civile	3,60	3,85	3,66	3,52	3,71	3,71	3,82
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del	3,80	3,95	3,86	3,86	3,88	3,88	3,94
Valutazione positiva della modalità on line di fare for-	3,60	3,45	3,42	3,24	3,43	3,43	3,59
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	3,50	3,65	3,66	3,64	3,67	3,67	3,71
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	3,80	3,90	3,81	3,64	3,78	3,78	3,82
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,60	3,85	3,71	3,71	3,63	3,63	3,88
Raggiungimento degli obiettivi	3,60	3,70	3,75	3,64	3,61	3,61	3,65
Chiarezza e completezza del formatore	3,80	3,90	3,85	3,71	3,82	3,82	3,94
Capacità del formatore di favorire partecipazione e con-	3,80	3,90	3,88	3,79	3,84	3,84	3,82
Funzionalità della piattaforma Zoom	3,50	3,45	3,61	3,31	3,61	3,61	3,71
Difficoltà di connessione	2,00	1,80	1,63	1,62	1,45	1,45	1,18
Difficoltà a seguire l'intero incontro	1,70	1,50	1,63	1,64	1,78	1,78	1,29

* dato l'elevato numero di partecipanti a febbraio 2021 sono state tenute due differenti sessioni di formazione

TAB. 41. Risposte questionari formazione generale iniziale 2020-2021
TEMA B: FORMAZIONE
(punteggi medi)

	<i>lug.</i>	<i>set.</i>	<i>ott.</i>	<i>nov.</i>	<i>feb.1*</i>	<i>feb.2*</i>	<i>mar.</i>
Questionari	10	20	25	46	52	52	18
Soddisfazione delle aspettative	3,80	3,85	3,60	3,74	3,52	3,52	3,67
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,50	3,75	3,84	3,70	3,52	3,52	3,67
Applicabilità nel servizio civile	3,70	3,80	3,84	3,70	3,60	3,60	3,89
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del	3,80	3,95	3,84	3,83	3,71	3,71	3,78
Valutazione positiva della modalità on line di fare for-	3,40	3,55	3,56	3,50	3,37	3,37	3,39
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	3,70	3,75	3,64	3,61	3,58	3,58	3,72
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	3,80	3,80	3,80	3,78	3,60	3,60	3,72
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,80	3,80	3,84	3,72	3,73	3,73	3,67
Raggiungimento degli obiettivi	3,70	3,80	3,76	3,76	3,65	3,65	3,61
Chiarezza e completezza del formatore	3,90	3,90	3,92	3,87	3,71	3,71	3,72
Capacità del formatore di favorire partecipazione e con-	3,70	3,85	3,72	3,78	3,69	3,69	3,72
Funzionalità della piattaforma Zoom	3,60	3,45	3,56	3,52	3,48	3,48	3,39
Difficoltà di connessione	2,30	1,65	1,52	1,76	1,33	1,33	1,44
Difficoltà a seguire l'intero incontro	1,50	1,60	1,60	1,83	1,56	1,56	1,67

* dato l'elevato numero di partecipanti a febbraio 2021 sono state tenute due differenti sessioni di formazione

TAB. 42. Risposte questionari formazione generale iniziale 2020-2021
TEMA C: MONITORAGGIO
(punteggi medi)

	<i>lug.</i>	<i>set.</i>	<i>ott.</i>	<i>nov.</i>	<i>feb.1*</i>	<i>feb.2*</i>	<i>mar.</i>
Questionari	10	20	46	47	50	46	20
Soddisfazione delle aspettative	3,50	3,75	3,54	3,53	3,70	3,52	3,65
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,50	3,45	3,59	3,43	3,66	3,59	3,70
Applicabilità nel servizio civile	3,70	3,95	3,74	3,66	3,78	3,76	3,75
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del	4,00	3,95	3,80	3,79	3,84	3,87	3,85
Valutazione positiva della modalità on line di fare for-	3,30	3,50	3,43	3,28	3,42	3,30	3,35
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	3,50	3,70	3,63	3,53	3,58	3,52	3,75
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	3,80	3,75	3,70	3,70	3,82	3,78	3,75
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,70	3,75	3,72	3,74	3,76	3,72	3,65
Raggiungimento degli obiettivi	3,80	3,90	3,72	3,72	3,74	3,67	3,60
Chiarezza e completezza del formatore	3,70	3,85	3,80	3,77	3,82	3,76	3,60
Capacità del formatore di favorire partecipazione e con-	3,70	3,80	3,72	3,62	3,72	3,67	3,70
Funzionalità della piattaforma Zoom	3,40	3,60	3,59	3,33	3,36	3,52	3,70
Difficoltà di connessione	2,10	1,75	1,74	1,83	1,38	1,52	1,45
Difficoltà a seguire l'intero incontro	1,90	1,80	2,00	1,98	1,68	1,78	1,80

* dato l'elevato numero di partecipanti a febbraio 2021 sono state tenute due differenti sessioni di formazione

TAB. 43. Risposte questionari formazione generale iniziale 2020-2021
TEMA D: REGOLE DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO CIVILE
(punteggi medi)

	<i>lug.</i>	<i>set.</i>	<i>ott.</i>	<i>nov.</i>	<i>feb.1*</i>	<i>feb.2*</i>	<i>mar.</i>
Questionari	10	20	43	43	38	45	17
Soddisfazione delle aspettative	4,00	3,76	3,91	3,79	3,89	3,80	3,71
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,90	3,71	3,91	3,77	3,79	3,71	3,65
Applicabilità nel servizio civile	3,90	3,82	3,98	3,84	3,89	3,79	3,88
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del	4,00	4,00	3,98	3,88	3,92	3,85	3,88
Valutazione positiva della modalità on line di fare for-	3,60	3,53	3,60	3,51	3,55	3,41	3,59
Valutazione positiva dell'organizzazione degli orari?	3,80	3,82	3,79	3,77	3,74	3,47	3,71
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	3,90	3,65	3,91	3,84	3,95	3,79	3,71
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,70	3,76	3,93	3,91	3,92	3,82	3,88
Raggiungimento degli obiettivi	3,80	3,88	3,91	3,79	3,95	3,74	3,76
Chiarezza e completezza del formatore	3,90	3,88	3,95	3,88	3,95	3,82	3,82
Capacità del formatore di favorire partecipazione e con-	4,00	3,71	3,91	3,86	3,89	3,79	3,76
Funzionalità della piattaforma Zoom	3,40	3,35	3,42	3,37	3,53	3,62	3,47
Difficoltà di connessione	1,80	1,41	1,86	1,84	1,32	1,62	1,35
Difficoltà a seguire l'intero incontro	1,50	1,47	1,86	1,74	1,47	1,82	1,71

* dato l'elevato numero di partecipanti a febbraio 2021 sono state tenute due differenti sessioni di formazione

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