



La formazione generale del servizio civile universale provinciale nell'anno 2023

Organizzazione, partecipazione, gradimento

DATI STATISTICI

Sommario

ORGANIZZAZIONE	2
Formazione generale “a scelta”	2
Formazione generale “diretta”	2
Assemblee	3
La proposta formativa nel 2023	3
L’analisi diacronica	5
PARTECIPAZIONE	6
I/Le giovani che non operano alcuna scelta	11
La partecipazione alla formazione generale iniziale	13
La partecipazione alle assemblee	13
L’analisi diacronica	14
GRADIMENTO	15
Moduli a scelta e moduli diretti	15
Formazione generale iniziale	19
Legenda delle sigle utilizzate	20
ELENCO DELLE TABELLE	21
QUESTIONARIO DI <i>CUSTOMER SATISFACTION</i>	23

Il presente *report* ha l'obiettivo di rendicontare l'attività di formazione generale del servizio civile trentino realizzata nell'anno 2023, il primo anno interamente in presenza dopo le fasi di gestione digitale che sono state imposte dalla pandemia.

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

Si opta intenzionalmente per una mera illustrazione dei dati, limitando al minimo i commenti necessari

ORGANIZZAZIONE

La formazione generale del servizio civile in provincia di Trento è proposta dall'USC¹ ed è rivolta a tutti i giovani in servizio civile universale provinciale. Essa è stata aperta — previo specifico accordo sottoscritto dalle rispettive organizzazioni con USC — anche ai/alle giovani che sono inseriti in progetti di servizio civile universale (nazionale).

Si distinguono due tipologie di formazione generale: quella “diretta” (o “di sistema”) e quella “a scelta”. Sono, inoltre, previste due assemblee all'anno.

Per ulteriori dettagli in merito alla strutturazione della formazione generale del servizio civile universale provinciale si rimanda alla sezione dedicata sul [sito](#) del servizio civile universale provinciale.

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.

Formazione generale “a scelta”

La formazione generale “a scelta” offre un'ampia varietà di temi, raggruppati in tre ambiti tematici:

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

I giovani partecipano dopo aver indicato le loro preferenze.

Ogni mese vengono proposti circa 10-15 moduli, tra i quali i/le giovani possono indicare le loro preferenze.

Formazione generale “diretta”

Nel 2023 la formazione generale “diretta” è stata realizzata in 4 attività distinte:

- la “formazione generale iniziale” (FGI), destinata ai giovani che iniziano il servizio civile ed articolata su due giornate;
- la formazione di metà progetto, denominata “Punto e virgola: facciamo il punto sul nostro servizio civile”: serve per la verifica sull'andamento del progetto e consta di un modulo di una giornata;
- la formazione finale, denominata “Punto e a capo. Si riparte!”: serve per la verifica finale e la capitalizzazione dell'esperienza fatta e consta di un modulo di una giornata;

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

- la formazione sulla ricerca attiva del lavoro, denominata “Cercare lavoro oggi”, sulle tecniche e le regole per inserirsi nel mondo del lavoro: è composta da un modulo di una giornata.

Da febbraio 2022 è attivo anche il modulo “L’italiano per il servizio civile”, destinato ai/alle giovani stranieri che necessitano di supporto linguistico². I/Le giovani che vi hanno partecipato fino ad ora sono una trentina.

Assemblee

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

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

Ogni anno si tengono due assemblee, una in estate ed una nei mesi freddi.

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

La proposta formativa nel 2023

La proposta formativa nel 2023 è declinata nella tab. 1. Vengono indicati, mese per mese, i moduli proposti e si fornisce il dato relativo al numero di giovani in servizio, poiché l’ampiezza della proposta formativa è direttamente correlata al numero dei potenziali partecipanti.

TAB. 1.

SCUP: formazione generale 2023
Proposta formativa annuale

<i>mese</i>	<i>moduli a scelta</i>	<i>moduli diretti*</i>	<i>totale</i>	<i>assemblee</i>	<i>giovani in servizio</i>
Gennaio	7	4	11		303
Febbraio	7	4	11		296
Marzo	7	5	12		284
Aprile	9	4	13		280
Maggio	9	5	14		279
Giugno	6	3	9		274
Luglio	0	3	3	1	238
Agosto	0	3	3		228
Settembre	6	4	10		244
Ottobre	8	4	12		236
Novembre	5	3	8		234
Dicembre	0	4	4	1	254
Totali	64	46	110	2	

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

Il modulo “L’italiano per il servizio civile” si è articolato come segue:

TAB. 2.

SCUP: formazione generale 2023
L’italiano per il servizio civile

<i>mese</i>	<i>edizioni</i>	<i>ore</i>
Gennaio	2	6
Febbraio	2	6
Marzo	2	6
Aprile	2	6
Maggio	1*	6
Giugno	1*	6
Luglio	1*	6
Agosto	---	0
Settembre	2	6
Ottobre	2	6
Novembre	2	6
Dicembre	1	3
Totale	18	63

* In questi tre mesi il modulo è stato realizzato su giornata intera.

La formazione generale iniziale ha proposto le edizioni elencate nella tabella seguente.

TAB. 3.

SCUP: formazione generale 2023
Formazione generale iniziale

<i>mese</i>	<i>edizioni</i>	<i>giornate</i>
Marzo	1	2
Giugno	1	2
Settembre	2	4
Novembre	1	2
Dicembre	1	2
Totali	6	12

L'analisi diacronica

L'analisi nel corso del tempo mostra una sostanziale continuità anche in termini quantitativi.

TAB. 4.

SCUP: formazione generale
Proposta formativa negli anni 2015-2023
(numero moduli, escluse assemblee)

<i>anno</i>	<i>moduli in presenza</i>	<i>incontri digitali</i>	<i>equivalenza³</i>	<i>totale moduli</i>
2015	53	---	---	53
2016	125	---	---	125
2017	120	---	---	120
2018	159	---	---	159
2019	159	---	---	159
2020	---	267	133	133
2021	16	251	125	141
2022	96	61	30	126
2023	110	---	---	110

Un ulteriore indicatore dell'offerta formativa è rappresentato dal numero di ore di formazione generale messe a disposizione nel corso dell'anno.

TAB. 5.

SCUP: formazione generale
Proposta formativa negli anni 2015-2023
(ore offerte)

<i>anno</i>	<i>ore</i>
2015	371
2016	875
2017	840
2018	1113
2019	1113
2020	798
2021	846
2022	756
2023	683

I dati testimoniano un notevole sforzo nel costruire una proposta formativa all'altezza del compito. A questo proposito non può non essere dato conto della grande dedizione e della notevole intelligenza dei formatori e delle formatrici, che hanno saputo adattare le loro proposte alle caratteristiche dell'utenza per costruire un'esperienza coinvolgente e di alta qualità.

Da rilevare anche il contributo essenziale dei/delle *tutor* d'aula (i/le cosiddetti/e *peer leader*), che hanno saputo accompagnare la partecipazione dei/delle giovani e sono stati/e indispensabili per la gestione delle attività.

³ Due incontri digitali equivalgono (come numero di ore) ad un modulo in presenza.

PARTECIPAZIONE

L'analisi della partecipazione alla formazione generale nel corso del 2023 parte dal dato delle convocazioni, cioè il numero complessivo di inviti che sono stati rivolti ai/alle giovani in servizio. Si forniscono i dati relativi ai moduli diretti e a quelli a scelta. A parte si dà conto della partecipazione alle assemblee.

I dati relativi al modulo «L'italiano per il servizio civile» sono trattati separatamente a causa della sua strutturazione particolare: le 6 ore mensili sono suddivise in due incontri di 3 ore ciascuno.

A parte si forniscono i dati relativi ai/alle giovani inseriti/e in progetti di servizio civile universale (nazionale) che hanno preso parte alla formazione generale SCUP.

Le tabelle che seguono illustrano la situazione complessiva della partecipazione da parte dei/delle giovani in SCUP. La percentuale di partecipazione complessiva è del 73,15%, in linea con il dato relativo agli anni precedenti (escluso il periodo pandemico).

TAB. 6.

SCUP: formazione generale 2023
Presenza a tutti i moduli
(valori assoluti; senza assemblee)

<i>mese</i>	<i>convocazioni</i>	<i>presenze</i>	<i>assenze</i>
Gennaio	224	158	66
Febbraio	266	207	59
Marzo	250	197	53
Aprile	266	216	50
Maggio	301	220	81
Giugno	240	163	77
Luglio	89	65	24
Agosto	80	53	27
Settembre	182	130	52
Ottobre	253	180	73
Novembre	227	170	57
Dicembre	38	26	12
Totali	2416	1785	631

TAB. 7.
SCUP: formazione generale 2023
Presenza a tutti i moduli
 (valori percentuali)

<i>mese</i>	<i>convocazioni</i>	<i>presenze</i>	<i>assenze</i>
Gennaio	100%	70,54%	29,46%
Febbraio	100%	77,82%	22,18%
Marzo	100%	78,80%	21,20%
Aprile	100%	81,20%	18,80%
Maggio	100%	73,09%	26,91%
Giugno	100%	67,92%	32,08%
Luglio	100%	73,03%	26,97%
Agosto	100%	66,25%	33,75%
Settembre	100%	71,43%	28,57%
Ottobre	100%	71,15%	28,85%
Novembre	100%	74,89%	25,11%
Dicembre	100%	68,42%	31,58%
Totali	100%	73,88%	26,12%

La partecipazione ai moduli a scelta (tabelle seguenti) è leggermente superiore alla media complessiva.

TAB. 8.
SCUP: formazione generale 2023
Presenza ai moduli A SCELTA
 (valori assoluti)

<i>mese</i>	<i>convocazioni</i>	<i>presenze</i>	<i>assenze</i>
Gennaio	148	94	54
Febbraio	149	114	35
Marzo	157	130	27
Aprile	196	167	29
Maggio	196	148	48
Giugno	137	82	55
Luglio	---	---	---
Agosto	---	---	---
Settembre	124	88	36
Ottobre	184	139	45
Novembre	123	97	26
Dicembre	---	---	---
Totali	1414	1059	355

TAB. 9.

SCUP: formazione generale 2023
Presenza ai moduli A SCELTA
 (valori percentuali)

<i>mese</i>	<i>convocazioni</i>	<i>presenze</i>	<i>assenze</i>
Gennaio	100,00%	63,51%	36,49%
Febbraio	100,00%	76,51%	23,49%
Marzo	100,00%	82,80%	17,20%
Aprile	100,00%	85,20%	14,80%
Maggio	100,00%	75,51%	24,49%
Giugno	100,00%	59,85%	40,15%
Luglio	---	---	---
Agosto	---	---	---
Settembre	100,00%	70,97%	29,03%
Ottobre	100,00%	75,54%	24,46%
Novembre	100,00%	78,86%	21,14%
Dicembre	---	---	---
Totali	100,00%	74,89%	25,11%

La partecipazione ai moduli diretti (tabelle seguenti) è, come in passato, leggermente inferiore alla media complessiva.

TAB. 10.

SCUP: formazione generale 2023
Presenza ai moduli DIRETTI
 (valori assoluti)

<i>mese</i>	<i>convocazioni</i>	<i>presenze</i>	<i>assenze</i>
Gennaio	45	36	9
Febbraio	84	65	19
Marzo	60	41	19
Aprile	30	24	6
Maggio	80	53	27
Giugno	83	65	18
Luglio	79	56	23
Agosto	67	42	25
Settembre	33	21	12
Ottobre	53	33	20
Novembre	95	64	31
Dicembre	37	25	12
Totali	746	525	221

TAB. 11.
SCUP: formazione generale 2023
Presenza ai moduli DIRETTI
 (valori percentuali)

<i>mese</i>	<i>convocazioni</i>	<i>presenze</i>	<i>assenze</i>
Gennaio	100,00%	80,00%	20,00%
Febbraio	100,00%	77,38%	22,62%
Marzo	100,00%	68,33%	31,67%
Aprile	100,00%	80,00%	20,00%
Maggio	100,00%	66,25%	33,75%
Giugno	100,00%	78,31%	21,69%
Luglio	100,00%	70,89%	29,11%
Agosto	100,00%	62,69%	37,31%
Settembre	100,00%	63,64%	36,36%
Ottobre	100,00%	62,26%	37,74%
Novembre	100,00%	67,37%	32,63%
Dicembre	100,00%	67,57%	32,43%
Totali	100,00%	70,38%	29,62%

Più nel dettaglio è possibile scorporare il dato a seconda del singolo modulo diretto:

TAB. 12.
SCUP: formazione generale 2023
Presenza ai moduli diretti
 (valori assoluti)

	<i>convocazioni</i>	<i>presenze</i>	<i>assenze</i>
Cercare lavoro oggi	226	163	63
Punto e virgola	238	183	55
Punto e a capo	210	130	80

TAB. 13.
SCUP: formazione generale 2023
Presenza ai moduli diretti
 (valori percentuali)

	<i>convocazioni</i>	<i>presenze</i>	<i>assenze</i>
Cercare lavoro oggi	100%	72,12%	27,88%
Punto e virgola	100%	76,89%	23,11%
Punto e a capo	100%	61,90%	38,10%

Si può raggiungere lo stesso livello di dettaglio anche in riferimento agli ambiti dei moduli a scelta.

TAB. 14.

SCUP: formazione generale 2023
Presenza ai moduli a scelta per AMBITO
 (valori assoluti)

<i>mese</i>	<i>convocazioni</i>	<i>presenze</i>	<i>assenze</i>
Attivazione sociale	488	340	148
Costruzione del sé	493	382	111
Saper lavorare	433	337	96
Totali	1414	1059	355

TAB. 15.

SCUP: formazione generale 2023
Presenza ai moduli a scelta per AMBITO
 (valori percentuali)

<i>mese</i>	<i>convocazioni</i>	<i>presenze</i>	<i>assenze</i>
Attivazione sociale	100,00%	69,67%	30,33%
Costruzione del sé	100,00%	77,48%	22,52%
Saper lavorare	100,00%	77,83%	22,17%
Totali	100,00%	74,89%	25,11%

Il modulo «L'italiano per il servizio civile» ha visto una presenza abbastanza continua da parte dei/delle convocati/e. Nel corso dell'anno i/le giovani che hanno usufruito di questa opportunità sono stati 12: due di loro hanno partecipato per oltre 50 ore; 5 persone hanno fatto tra 40 e 50 ore; le restanti 5 vanno da 12 a 33 ore.

TAB. 16.

SCUP: formazione generale 2023
Presenza ai moduli «L'italiano per il servizio civile»

	<i>primo incontro</i>		<i>secondo incontro</i>	
	<i>presenze</i>	<i>assenze</i>	<i>presenze</i>	<i>assenze</i>
Gennaio	7	2	8	1
Febbraio	8	1	7	2
Marzo	5	3	6	2
Aprile	6	2	7	1
Maggio*	6	2	---	---
Giugno*	6	1	---	---
Luglio*	7	1	---	---
Agosto	---	---	---	---
Settembre	5	0	4	0
Ottobre	5	0	5	0
Novembre	4	0	4	0
Dicembre**	3	0	---	---

* Un solo modulo di 6 ore.

** Un solo modulo di 3 ore.

Alla formazione generale ha preso parte anche un gruppo di giovani in servizio civile universale (nazionale) presso l'associazione APPM e il comune di Trento. La tabella che segue riporta il dato relativo.

TAB. 17.
SCUP: formazione generale 2023
Presenza giovani SCU

	<i>APPM</i>		<i>Comune di Trento</i>		<i>totale</i>
	<i>assenze</i>	<i>presenze</i>	<i>assenze</i>	<i>presenze</i>	
Gennaio	---	---	0	12	12
Febbraio	0	2	2	10	14
Marzo	2	2	0	12	16
Aprile	3	1	1	10	15
Maggio	1	1	0	6	8
Giugno	---	---	3	9	12
Luglio	---	---	---	---	---
Agosto	---	---	2	10	12
Settembre	2	1	2	10	15
Ottobre	0	3	8	4	15
Novembre	1	2	2	9	14
Dicembre	---	---	---	---	---

I/Le giovani che non operano alcuna scelta

Risulta di interesse la situazione di coloro che non procedono alla scelta del modulo cui partecipare e restano in attesa dell'assegnazione d'ufficio (come spiegato sopra).

Il numero delle mancate scelte è di 137 su un totale complessivo di 1414.

TAB. 18.
SCUP: formazione generale 2023
Scelte non operate per mese

Gennaio	22
Febbraio	20
Marzo	6
Aprile	20
Maggio	14
Giugno	10
Luglio	---
Agosto	---
Settembre	13
Ottobre	20
Novembre	12
Dicembre	---
Totale	137

È difficile comprendere le ragioni che stanno dietro alla decisione di non indicare la propria preferenza. Possiamo solo osservare l'età e il livello di istruzione. Il primo fattore incide in modo inversamente proporzionale (non scelgono i/le più giovani); nel secondo caso prevale la scolarità media.

TAB. 19.

SCUP: formazione generale 2023
Scelte non operate mese e per classi di età

	18-20 anni	21-23 anni	24-26 anni	+27 anni	Tot.
Gennaio	9	1	9	3	22
Febbraio	8	5	6	1	20
Marzo	2	2	1	1	6
Aprile	8	4	3	5	20
Maggio	8	4	2	0	14
Giugno	6	2	2	0	10
Luglio	---	---	---	---	---
Agosto	---	---	---	---	---
Settembre	7	3	2	1	13
Ottobre	8	5	5	2	20
Novembre	6	2	2	2	12
Dicembre	---	---	---	---	---
Totali	62	28	32	15	137

TAB. 20.

SCUP: formazione generale 2023
Scelte non operate per mese e per titolo di studio

	Lic. ele- mentare	Media inferiore	Media superiore	Laurea triennale	Laurea magistrale	Totale
Gennaio	0	1	12	2	6	21
Febbraio	0	1	14	1	4	20
Marzo	0	1	5	0	0	6
Aprile	0	0	0	0	0	0
Maggio	0	2	11	0	0	13
Giugno	0	0	9	1	0	10
Luglio	---	---	---	---	---	---
Agosto	---	---	---	---	---	---
Settembre	0	0	12	0	0	12
Ottobre	0	1	12	5	0	18
Novembre	0	2	8	0	2	12
Dicembre	---	---	---	---	---	---
Totali	0	8	83	9	12	112

La partecipazione alla formazione generale iniziale

Il dato sulla formazione generale iniziale è il seguente per i 5 avvisi progettuali dell'anno.

TAB. 21.

SCUP: formazione generale 2023
Presenza ai moduli di FORMAZIONE INIZIALE

<i>mese</i>	<i>convocazioni</i>	<i>presenze</i>
Marzo	68	68
Giugno	43	43
Settembre	77	77
Novembre	25	25
Dicembre	81	81
Totali	294	294

La partecipazione alle assemblee

La partecipazione alle assemblee viene dettagliata nella tabella che segue. L'assemblea prevede che i giovani in servizio si iscrivano in anticipo, segnalando l'intenzione (o meno) di prendervi parte. Il tasso di partecipazione è elevato.

TAB. 22.

SCUP: formazione generale 2023
Presenza alle ASSEMBLEE
(valori assoluti)

<i>mese</i>	<i>iscritti</i>	<i>Presenze</i>	<i>assenze</i>
Luglio 2023	164	137	27
Dicembre 2023	238	194	44

TAB. 23.

SCUP: formazione generale 2023
Presenza alle ASSEMBLEE
(valori percentuali)

<i>mese</i>	<i>iscritti</i>	<i>presenze</i>	<i>assenze</i>
Luglio 2023	100%	83,54%	16,46%
Dicembre 2023	100%	81,51%	18,49%

Al netto delle assenze dell'ultimo minuto sembra interessante il raffronto tra presenti in servizio e iscritti:

TAB. 24.

SCUP: formazione generale 2023
Iscrizione alle assemblee

<i>mese</i>	<i>in servizio</i>	<i>iscritti</i>	<i>iscritti/in ser-</i>
Luglio 2023	238	164	68,91%
Dicembre 2023	254	238	93,70%

L'analisi diacronica

L'analisi nel corso del tempo viene operata distinguendo i valori annuali. Tuttavia va notato che solo a partire dal 2018 essa assume il dettaglio e la strutturazione attuale, mentre nei tre anni precedenti sono disponibili solo dati generali.

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

TAB. 25.

SCUP: formazione generale Presenza alla formazione generale negli anni 2015-2023

<i>anno</i>	<i>formazione in presenza</i>		<i>formazione digitale</i>	
	<i>moduli a scelta</i>	<i>moduli diretti</i>	<i>moduli a scelta</i>	<i>moduli diretti</i>
2015	89,99% ^(a)		---	---
2016	82,1% ^(a)		---	---
2017	65,11% ^(a)		---	---
2018	75,65%	77,51%	---	---
2019- febbraio 2020	69,55%	80,42%	---	---
2020 marzo-dicembre	---	---	84,05%	70,04%
2021	75,77% ^(b)	64,09% ^(b)	88,37%	82,56%
2022	75,80%	68,58%	89,13% ^(c)	78,76% ^(c)
2023	74,33%	70,83%	---	---

(a) Disponibile solo il dato complessivo.

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

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

GRADIMENTO

Da sempre, la formazione generale del servizio civile universale provinciale è accompagnata da un'attenta valutazione della *Customer Satisfaction*, rilevata tramite un questionario somministrato a tutti i partecipanti al termine dell'attività formativa. Il questionario utilizzato è riportato in appendice 2.

L'analisi delle risposte è suddivisa tra moduli a scelta, moduli diretti e formazione generale iniziale, considerando la specificità di quest'ultima.

È importante notare che nei contesti delle assemblee e dei moduli “L'italiano per il servizio civile”, i questionari di *Customer Satisfaction* non vengono distribuiti.

Moduli a scelta e moduli diretti

Il numero di questionari compilati è riassunto nella tabella che segue.

TAB. 26.

SCUP: formazione generale 2023
Customer Satisfaction: questionari compilati

<i>mese</i>	<i>moduli</i>	<i>moduli</i>	<i>totale</i>
	<i>a scelta</i>	<i>diretti</i>	
Gennaio	105	52	157
Febbraio	127	65	192
Marzo	142	67	209
Aprile	180	48	228
Maggio	157	72	229
Giugno	82	72	154
Luglio	---	73	73
Agosto	---	75	75
Settembre	96	32	128
Ottobre	145	38	183
Novembre	97	35	132
Dicembre	---	72	72
Totali	1131	701	1832

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

Il questionario è articolato in 10 *item* e consente di aggiungere suggerimenti e proposte.

I suggerimenti testuali forniti in fondo ai questionari dei moduli diretti sono stati 58, mentre i suggerimenti testuali forniti in fondo ai questionari dei moduli a scelta sono stati 185. In totale sono stati prodotti 243 suggerimenti.

In fase di elaborazione, è stata calcolata la media complessiva di tutti gli *item* che compongono il questionario, assumendola come indicativa del livello di gradimento del relativo modulo. Sulla base di questo dato sono state create 4 classi di gradimento, diverse a seconda dei due tipi di modulo. Su una scala da 0 a 4, il punteggio medio oscilla tra 3,16 e 3,95 nei moduli a scelta e tra 3,21 e 3,83 nei moduli diretti.

TAB. 27.

SCUP: formazione generale 2023
Codifica delle classi per i moduli A SCELTA

<i>media</i>		<i>range</i>	<i>fascia</i>	<i>codice</i>
<i>da</i>	<i>a</i>			
3,95	3,76	0,19	OTTIMO	A
3,75	3,56	0,19	BUONO	B
3,55	3,37	0,18	DISCRETO	C
3,36	3,16	0,20	SUFFICIENTE	D

TAB. 28.

SCUP: formazione generale 2023
Codifica delle classi per i moduli a DIRETTI

<i>media</i>		<i>range</i>	<i>fascia</i>	<i>codice</i>
<i>da</i>	<i>A</i>			
3,83	3,68	0,15	OTTIMO	A
3,67	3,54	0,13	BUONO	B
3,53	3,37	0,16	DISCRETO	C
3,36	3,21	0,15	SUFFICIENTE	D

Moduli a scelta

La media delle risposte relative a tutti gli item dei moduli a scelta è riportata nella tabella seguente.

TAB. 29.

SCUP: formazione generale 2023
Media complessiva per item nei moduli A SCELTA

<i>Cod.</i>	<i>item</i>	<i>media</i>
1.1	Soddisfazione aspettative	3,58
1.2	Equilibrio teoria-pratica	3,63
1.3	Applicabilità nel servizio civile	3,39
1.4	Accoglienza e cortesia	3,86
1.5	Spazi e aula	3,65
1.6	Orari	3,66
2.1	Chiarezza obiettivi	3,66
2.2	Adeguatezza contenuti	3,68
2.3	Raggiungimento obiettivi formativi	3,64
2.4	Chiarezza e completezza	3,76
2.5	Partecipazione e confronto	3,79

Dopo l'accoglienza, che è garantita dai/dalle *peer leader*, sono i formatori e le formatrici ad ottenere il più alto gradimento, soprattutto per la capacità di favorire la partecipazione e il confronto e per la loro chiarezza e completezza nella spiegazione. Discreti gli altri *item*. Il risultato più basso è rappresentato dalla "applicabilità nel servizio civile", il che appare naturale trattandosi di moduli che vogliono spaziare in campi diversi dalla semplice operatività e intendono fornire elementi utili nel futuro.

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

TAB. 30.

SCUP: formazione generale 2023
Classificazione dei moduli a SCELTA (dato complessivo)

<i>fascia</i>	<i>codice</i>	<i>moduli</i>	<i>%</i>
OTTIMO	A	24	37,50%
BUONO	B	22	34,38%
DISCRETO	C	13	20,31%
SUFFICIENTE	D	5	7,81%
Totali		64	100,00%

Il 71,87% dei/delle partecipanti apprezza decisamente la formazione generale a scelta. Poco più del 20% la ritiene discreta e solo il 7,81% la considera appena sufficiente.

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

TAB. 31.

SCUP: formazione generale 2023
Classificazione dei moduli a scelta (dato per ambito tematico)

<i>fascia</i>	<i>AT</i>	<i>CO</i>	<i>SA</i>	<i>Totali</i>
OTTIMO	3	7	14	24
BUONO	8	11	3	22
DISCRETO	7	4	2	13
SUFFICIENTE	3	---	2	5
Totali	21	22	21	64

AT = Attivazione sociale

CO = Costruzione del sé

SA = Saper lavorare

I temi più graditi sono quelli legati alle competenze trasversali, affrontate nell'ambito tematico "Saper lavorare". In seconda battuta ci sono i temi psico-relazionali, cioè l'ambito "Costruzione del sé". Meno apprezzati gli argomenti legati alla cittadinanza ("Attivazione sociale").

Moduli diretti

In questa sezione si prendono in considerazione solo tre dei moduli diretti: nel modulo "L'italiano per il servizio civile" non viene compilato il questionario e l'elaborazione dei questionari compilati nei moduli di formazione generale iniziale viene realizzata a parte.

Si tenga conto, inoltre, che nel modulo "Cercare lavoro oggi" è previsto un giudizio separato per le diverse formatrici: in questi casi si è codificato due volte il questionario con la parte comune uguale e la parte specifica diversa.

La media delle risposte relative a tutti gli item dei moduli diretti è riportata nella tabella seguente.

TAB. 32.

SCUP: formazione generale 2023
Media complessiva per item nei moduli DIRETTI

<i>Cod.</i>	<i>item</i>	<i>media</i>
1.1	Soddisfazione aspettative	3,44
1.2	Equilibrio teoria-pratica	3,43
1.3	Applicabilità nel servizio civile	3,36
1.4	Accoglienza e cortesia	3,79
1.5	Spazi e aula	3,64
1.6	Orari	3,52
2.1	Chiarezza obiettivi	3,57
2.2	Adeguatezza contenuti	3,56
2.3	Raggiungimento obiettivi formativi	3,54
2.4	Chiarezza e completezza	3,65
2.5	Partecipazione e confronto	3,61

L'interpretazione di questi dati è più complessa rispetto a quella dei moduli a scelta. È difficile ipotizzare quali possano essere le "aspettative" in un modulo diretto. Certo, la loro applicabilità dovrebbe essere evidente, e invece non lo è, se è vero che questo *item* offre il risultato meno positivo.

Non va dimenticato che questi moduli sono sostanzialmente obbligatori e ciò rende ovviamente più difficile trovare il modo per soddisfare tutti. Oltre alla consueta cortesia, si apprezzano molto, anche qui, i formatori e le formatrici.

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

TAB. 33.

SCUP: formazione generale 2023
Classificazione dei moduli DIRETTI (dato complessivo)

<i>fascia</i>	<i>codice</i>	<i>moduli</i>	<i>%</i>
OTTIMO	A	15	34,09%
BUONO	B	10	22,73%
DISCRETO	C	10	22,73%
SUFFICIENTE	D	9	20,45%
Totali		44	100,00%

Un'analisi più approfondita permette di verificare il gradimento nei diversi tipi di moduli diretti, con un forte apprezzamento per il modulo sulla ricerca del lavoro (anche se molto dicotomizzato) e una buona valutazione di quello conclusivo.

TAB. 34.

SCUP: formazione generale 2023
Classificazione dei moduli DIRETTI (dato per tipologia)

<i>fascia</i>	<i>CLO</i>	<i>PeV</i>	<i>PaC</i>	<i>Totali</i>
OTTIMO	13	1	1	15
BUONO	4	2	4	10
DISCRETO	6	4	0	10
SUFFICIENTE	8	0	1	9
Totali	31	7	6	44

CLO = Cercare lavoro oggi

PeV = Punto e virgola

PaC = Punto e a capo. Si riparte!

Formazione generale iniziale

Trattiamo a parte la formazione generale iniziale (FGI), per la specificità di questo momento (che è obbligatorio per tutti/e coloro che iniziano il servizio civile).

Nel corso dell'anno sono state realizzate 6 edizioni, di cui due nello stesso mese a causa del numero molto elevato di partecipanti.

La somministrazione è stata fatta al termine di ogni giornata. Anche in questo caso la gestione della relazione di accoglienza e gestione è l'elemento più premiato, seguita dall'apprezzamento per la capacità di formatori e formatrici e in genere per il clima generale.

TAB. 35.

SCUP: formazione generale 2023
Formazione generale iniziale: medie per item

<i>Cod.</i>	<i>item</i>	<i>media</i>
1.1	Soddisfazione aspettative	3,57
1.2	Equilibrio teoria-pratica	3,51
1.3	Applicabilità nel servizio civile	3,70
1.4	Accoglienza e cortesia	3,83
1.5	Spazi e aula	3,65
1.6	Orari	3,46
2.1	Chiarezza obiettivi	3,66
2.2	Adeguatezza contenuti	3,68
2.3	Raggiungimento obiettivi formativi	3,64
2.4	Chiarezza e completezza	3,80
2.5	Partecipazione e confronto	3,70

Legenda delle sigle utilizzate

FGI	formazione generale iniziale
ODSC	organizzazione/i di servizio civile
PAT	Provincia autonoma di Trento
SCU	servizio civile universale (nazionale)
SCUP	servizio civile universale provinciale
USC	Ufficio Servizio civile della PAT

I dati sono aggiornati al 31/12/2023

A cura di Giampiero Girardi

Ha collaborato Marina Springhetti

Trento, 30 aprile 2024

APPENDICE 1**Elenco delle tabelle**

Tab. 1	SCUP: formazione generale 2023 Proposta formativa annuale
Tab. 2	SCUP: formazione generale 2023 Proposta formativa: «L'italiano per il servizio civile»
Tab. 3	SCUP: formazione generale 2023 Proposta formativa: Formazione generale iniziale
Tab. 4	SCUP: formazione generale Proposta formativa negli anni 2015-2023 (numero moduli, escluse assemblee)
Tab. 5	SCUP: formazione generale Proposta formativa negli anni 2015-2023 (ore offerte)
Tab. 6	SCUP: formazione generale 2023 Presenza a tutti i moduli (valori assoluti)
Tab. 7	SCUP: formazione generale 2023 Presenza a tutti i moduli (valori percentuali)
Tab. 8	SCUP: formazione generale 2023 Presenza ai moduli A SCELTA (valori assoluti)
Tab. 9	SCUP: formazione generale 2023 Presenza ai moduli A SCELTA (valori percentuali)
Tab. 10	SCUP: formazione generale 2023 Presenza ai moduli DIRETTI (valori assoluti)
Tab. 11	SCUP: formazione generale 2023 Presenza ai moduli DIRETTI (valori percentuali)
Tab. 12	SCUP: formazione generale 2023 Presenza ai moduli diretti per modulo (valori assoluti)
Tab. 13	SCUP: formazione generale 2023 Presenza ai moduli diretti per modulo (valori percentuali)
Tab. 14	SCUP: formazione generale 2023 Presenza ai moduli a scelta per AMBITO (valori assoluti)
Tab. 15	SCUP: formazione generale 2023 Presenza ai moduli a scelta per AMBITO (valori percentuali)
Tab. 16	SCUP: formazione generale 2023 Presenza ai moduli «L'italiano per il servizio civile»
Tab. 17	SCUP: formazione generale 2023 Presenza giovani SCU
Tab. 18	SCUP: formazione generale 2023 Scelte non operate per mese
Tab. 19	SCUP: formazione generale 2023 Scelte non operate per mese e per classi di età
Tab. 20	SCUP: formazione generale 2023 Scelte non operate per mese e per titolo di studio
Tab. 21	SCUP: formazione generale 2023 Presenza ai moduli di FORMAZIONE INIZIALE
Tab. 22	SCUP: formazione generale 2023 Presenza alle ASSEMBLEE (valori assoluti)
Tab. 23	SCUP: formazione generale 2023 Presenza alle ASSEMBLEE (valori percentuali)

Tab. 24	SCUP: formazione generale 2023 Iscrizione alle assemblee
Tab. 25	SCUP: formazione generale Presenza alla formazione generale negli anni 2015-2023
Tab. 26	SCUP: formazione generale 2023 Customer Satisfaction: questionari compilati
Tab. 27	SCUP: formazione generale 2023 Codifica delle classi per i moduli A SCELTA
Tab. 28	SCUP: formazione generale 2023 Codifica delle classi per i moduli a DIRETTI
Tab. 29	SCUP: formazione generale 2023 Media complessiva per item nei moduli A SCELTA
Tab. 30	SCUP: formazione generale 2023 Classificazione dei moduli a SCELTA (dato complessivo)
Tab. 31	SCUP: formazione generale 2023 Classificazione dei moduli a scelta (dato per ambito tematico)
Tab. 32	SCUP: formazione generale 2023 Media complessiva per item nei moduli DIRETTI
Tab. 33	SCUP: formazione generale 2023 Classificazione dei moduli DIRETTI (dato complessivo)
Tab. 34	SCUP: formazione generale 2023 Classificazione dei moduli DIRETTI (dato per tipologia)
Tab. 35	SCUP: formazione generale 2023 Formazione generale iniziale: medie per item

APPENDICE 2

Questionario di *Customer Satisfaction*



Ufficio Servizio civile

La formazione generale SCUP

Questionario di *Customer Satisfaction*

GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE

GENERICO

ver. 2021/10

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

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

Data	
Titolo del modulo	
Formatore/Formatrice	

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

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

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

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

[per i moduli «Cercare lavoro oggi» le domande da 2.1 a 2.5 vengono ripetute per ciascuna delle formatrici]

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

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

Grazie per la collaborazione