

# **Analisi dei fabbisogni formativi delle Associazioni di Pubblica Assistenza e dei volontari in Servizio Civile**



ultima revisione: 12.09.2024

## **INDICE**

ANALISI DEI FABBISOGNI FORMATIVI DELLE ASSOCIAZIONI DI PUBBLICA ASSISTENZA - pag. 3

ANALISI DEI FABBISOGNI FORMATIVI DEI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE - pag. 8

## **ANALISI DEI FABBISOGNI FORMATIVI DELLE ASSOCIAZIONI DI PUBBLICA ASSISTENZA**

Le associazioni di volontariato svolgono un ruolo cruciale nella società, offrendo supporto in vari ambiti, come la salute, l'ambiente, l'assistenza sociale, e molto altro. Tuttavia, per poter svolgere efficacemente le proprie attività, è fondamentale che i loro dipendenti e i volontari siano adeguatamente formati e preparati. Le nostre associazioni contano in totale su tutto il territorio toscano 903 dipendenti.

Con l'introduzione del Codice del Terzo Settore i bisogni formativi dei dipendenti delle Associazioni di Volontariato si sono evoluti da bisogni più di tipo conservativo, legati ad esigenze di gestione negli ambiti della struttura, delle risorse e della formazione dei volontari a bisogni innovativi applicabili negli ambiti della gestione della Comunicazione interna ed esterna alla OdV, della costruzione delle reti, alla necessità di progettualità, intesa come il rapporto che un'organizzazione di volontariato sviluppa con il contesto in cui si trova.

Tra questi vi è la capacità di pensare in maniera progettuale il proprio intervento, con cui viene indicato il modo di organizzare le proprie attività in relazione alle risorse disponibili.

A questa si aggiunge la necessità di padroneggiare gli strumenti informatici attraverso cui reperire, innanzitutto, informazioni di diverso tipo.

Sempre in questo ambito rientrano anche tutti quegli interventi pensati per valutare ed, eventualmente, revisionare le attività offerte.

Nel report "La cultura organizzativa degli enti del terzo settore" – Quaderno n. 95 del Marzo 2024 – si rileva che uno degli indicatori di inerzia organizzativa – a carattere generale, a prescindere da specifiche situazioni – è dato dalla difficoltà a orientare il modo di gestire l'organizzazione (sul piano amministrativo, economico e funzionale) verso approcci di accountability, i quali, come reso evidente dall'introduzione del Codice del Terzo settore, rendono necessari interventi a carattere gestionale fondati su maggiore razionalità e documentabilità (quindi maggiore "burocrazia" – aspetto considerato "odioso" per definizione all'interno del volontariato).

Volendo quindi pensare ad una proposta formativa declinata in termini di competenze, possiamo individuare le seguenti Aree:

1. Competenze tecniche: competenze informatiche e digitali dal livello base al livello avanzato;
2. Competenze relazionali: Abilità di comunicazione efficace, gestione dei conflitti, lavoro di squadra e leadership, gestione della relazione nel gruppo operativo o gruppo di lavoro;
3. Apprendere ad apprendere: saper individuare i luoghi e gli spazi reali e virtuali dove reperire ed acquisire le informazioni aggiornate sulle leggi e regolamenti relativi al settore di attività dell'associazione.
4. Competenze organizzative e gestionali: riguardano la capacità di organizzare il proprio tempo, superare i problemi limitando lo stress, stabilire priorità, gestire risorse e lavorare in modo metodico per raggiungere gli obiettivi professionali del lavoratore e dell'azienda;
5. Competenze contabili e amministrative soprattutto dopo l'entrata in vigore del Codice del Terzo Settore e dei suoi decreti attuativi;
6. Competenze sulla elaborazione e stesura del bilancio sociale che necessita di essere redatto secondo le Linee guida per la redazione del Bilancio sociale degli enti del Terzo Settore del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, D.M. 4 luglio 2019.

A fronte degli elementi di fabbisogno formativo emersi, sono state individuate quindi le seguenti linee di indirizzo formativo:

## **AREA DIGITALE**

### **Competenze informatiche di base**

Questo gruppo di competenze riguarda le abilità fondamentali necessarie per operare con successo in un ambiente informatico. Includono la conoscenza di base di uno o più sistemi operativi, la gestione di file e cartelle, l'utilizzo di strumenti di produttività come Microsoft Office, e la navigazione su Internet.

- Microsoft 365

Word, Excel, PowerPoint, Teams, OneNote, OneDrive, Outlook, Forms

- Google

Google Drive (Documenti, Fogli, Presentazioni), Moduli Google, Gmail, Google Meet

- Sistemi operativi

Mac OS, Microsoft Windows, Linux, Unix, Google Chrome OS, Ubuntu

- Motori di ricerca

Google Search, Google Immagini, Bing (Microsoft), Yahoo, DuckDuckGo

- Posta elettronica

Outlook, Gmail, Mail Merge, filtri, cartelle

- Fogli di calcolo

Excel, Google Drive - Fogli, Libreoffice, tabelle pivot, funzione Cerca.Vert, macro

- Presentazioni professionali

PowerPoint, Google Drive - Presentazioni, Tableau, Keynote

### **Competenze digitali di collaborazione e creazione di contenuti**

Questo insieme di competenze riguarda l'utilizzo efficace di strumenti digitali per comunicare, collaborare, gestire la propria presenza online e creare contenuti. Include competenze nell'utilizzo dei social media per fini professionali, nella gestione di strumenti di collaborazione online e nella creazione e gestione di blog e siti web base. Queste competenze sono fondamentali per costruire una presenza digitale efficace.

- Social media

creazione di contenuti, LinkedIn, Facebook, X (ex Twitter), Instagram, YouTube, TikTok, Pinterest

Gestione: Hootsuite, Buffer, Meta Business Suite, Sprout Social, SocialPilot, Sendible, Later

- Blog e siti web base

WordPress, Wix, Squarespace, Weebly, Blogger, Drupal, Ghost, Joomla content management, SEO, MailChimp, Google Analytics, Moz

- Strumenti di collaborazione online

Zoom, Skype, Microsoft Teams, Google Meet, Dropbox

### **Competenze digitali avanzate sempre più richieste**

Questo gruppo di competenze riguarda le abilità avanzate e le conoscenze specializzate su argomenti in rapida evoluzione nel campo dell'informatica, cruciali per rimanere al passo con le nuove tecnologie e sempre più richieste dai datori di lavoro in diversi settori.

- Intelligenza artificiale (Artificial Intelligence, AI) e Machine Learning (ML) – Algoritmi di apprendimento supervisionato e non supervisionato, reti neurali artificiali, tecniche di

ottimizzazione, capacità di sviluppare modelli predittivi, ecc.

- Cybersecurity – Conoscenza delle best practice e delle tecniche per proteggere i sistemi informatici, le reti e i dati sensibili da minacce e attacchi informatici.
- Cloud Computing – Competenze nell'uso e nella gestione delle piattaforme cloud, come Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure o Google Cloud Platform, per lo sviluppo, la distribuzione e la gestione di applicazioni e servizi online.
- Analisi dei Big Data – Capacità di acquisire, gestire, analizzare e interpretare grandi volumi di dati per ottenere insight significativi e supportare decisioni strategiche. Esempi di programmi: Apache Hadoop, Spark e Apache Kafka.
- Internet of Things (IoT) – Comprendere e utilizzare dispositivi e tecnologie IoT per la raccolta, l'elaborazione e lo scambio di dati tra dispositivi connessi.
- Blockchain – Capacità di sviluppare e implementare applicazioni basate su blockchain per transazioni sicure e decentralizzate.
- Data Science e Data Analytics – Estrarre informazioni significative dai dati per prendere decisioni informate e sviluppare soluzioni innovative. Esempi di programmi: R, SQL, Apache, SAS, JSON, RapidMiner.

## **AREA DELLE COMPETENZE RELAZIONALI**

Le capacità relazionali dette anche competenze relazionali, sono tutte le abilità che riguardano il tuo modo di comunicare, entrare in contatto e quindi relazionarti con gli altri. Definiscono, dunque, il tuo comportamento e le tue modalità di interazione nei confronti di altre persone.

### **1) La capacità di ascolto**

L'abilità di ascoltare gli altri rientra tra le skills fondamentali da possedere nel contesto lavorativo.

Saper comunicare, infatti, vuol dire anche e soprattutto saper ascoltare le persone con cui interagiamo. Avere l'abilità di ascoltare significa anche saper prendere in considerazione le idee degli altri membri del team: in questo modo sarà garantita la buona riuscita di un progetto o di un lavoro, evitando fraintendimenti e confusione.

### **2) L'affidabilità**

Tra le capacità relazionali rientra anche l'essere affidabili. Nell'ambito di relazioni lavorative l'affidabilità è fondamentale: rispettare i ruoli e le funzioni, saper interagire per ruolo, rispettare le scadenze sono solo alcuni esempi di un comportamento affidabile.

### **3) L'intelligenza emotiva**

Possedere questa capacità significa sapersi mettere nei panni degli altri e capire le emozioni che stanno provando in quel momento. Essere emotivamente intelligenti vuol dire, dunque, essere in grado di agire in maniera proattiva ed assertiva alle situazioni di stress, cercando di comprendere ciò che provano gli altri membri del team.

### **4) Il team working**

Si tratta di un'abilità che consiste nel saper gestire le relazioni con il team di cui si fa parte. Nella maggior parte delle realtà aziendali, infatti, saper lavorare in squadra e potersi affidare ai colleghi è fondamentale: la collaborazione, la cooperazione e il rispetto rappresentano, pertanto, doti che contribuiranno a creare un clima sereno e fertile all'interno del team.

### **5) La gestione dei conflitti**

Per gestione dei conflitti si intende la capacità di identificare, affrontare e risolvere le divergenze o le dispute che possono sorgere tra individui o gruppi all'interno di un'organizzazione. Un conflitto può manifestarsi in varie modalità, come differenze di

opinioni, obiettivi contrastanti, stili di lavoro divergenti o malintesi nelle comunicazioni. E' una delle competenze più complesse da acquisire perché mette in gioco la dimensione relazionale ed emotiva, con quest'ultima che prevale solitamente l'altra. Richiede quindi di capire, comprendere e saper analizzare il comportamento proprio e quello dei membri del team, per riuscire ad attivare un comportamento proattivo finalizzato alla risoluzione del conflitto.

## **AREA DELLE COMPETENZE ORGANIZZATIVE E GESTIONALI**

- capacità di pianificare e gestire il tempo in modo efficace, rispettando le scadenze
- pianificazione e organizzazione – saper pianificare le azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati
- prioritizzazione – capacità di identificare le attività più urgenti e importanti e concentrarsi su di esse, lasciando le attività meno critiche per un momento successivo.
- Multitasking – avere l'abilità di gestire più compiti contemporaneamente senza perdere di vista gli obiettivi che devi raggiungere
- flessibilità – saper adattarsi molto velocemente ai cambiamenti di circostanze o di priorità
- problem solving – quando sai identificare bene i problemi, analizzarli e trovare soluzioni per risolverli
- comunicazione efficace – saper comunicare chiaramente e in modo professionale con i colleghi e i responsabili (rientra anche nel punto 2)
- buona organizzazione del luogo di lavoro – mantenere un ambiente di lavoro pulito e organizzato
- gestione dei documenti e dei dati (rientra anche nel punto 1)
- teamwork – saper lavorare in un team, coordinando attività e raggiungendo obiettivi comuni in un ambiente professionale e amichevole (rientra anche nel punto 2)
- saper delegare compiti e responsabilità
- attenzione ai dettagli
- gestione dello stress – È la capacità più importante! Quando sai come mantenere la calma anche in situazioni stressanti puoi dire che sei un supereroe delle capacità gestionali (rientra anche nel punto 2)

## **SEGRETERIA AMMINISTRATIVA E CONTABILITA'**

I percorsi formativi relativi a quest'area sono estrapolabili dai profili di Regione Toscana o sono parte di essi (ADA – Aree di apprendimento).

## **BILANCIO SOCIALE**

Il bilancio sociale è uno strumento di informazione e trasparenza al quale sono tenute le imprese sociali ed altri enti di Terzo settore (Ets) per mettere a disposizione degli stakeholder (lavoratori, associati, cittadini, pubbliche amministrazioni, ecc.), secondo modalità definite dalle linee guida, informazioni circa le attività svolte e i risultati sociali conseguiti dall'ente nell'esercizio.

Il bilancio sociale è redatto dall'Ets secondo le linee guida adottate con decreto Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019 "Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore".

Tali linee guida intervengono su alcuni principi di redazione del bilancio sociale:

- completezza: vanno identificati tutti i principali stakeholder e, quindi, inserite solamente le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione e dell'andamento dell'ente e degli impatti economici, sociali e ambientali della sua attività, o che comunque potrebbero influenzare le valutazioni e le decisioni degli stakeholder;
  - rilevanza: inserire senza omissioni tutte le informazioni utili ad una valutazione da parte degli stakeholder;
  - trasparenza: vanno chiariti i criteri utilizzati per rilevare e classificare le informazioni;
  - neutralità: le informazioni vanno rappresentate in modo imparziale, documentando quindi aspetti positivi e negativi;
  - competenza di periodo: vanno documentati attività e risultati dell'anno di riferimento;
  - comparabilità: vanno inseriti, per quanto possibile, dati che consentano il confronto temporale (come un certo dato varia nel tempo) e spaziale (confrontando il dato con quello di altri territori o enti);
  - chiarezza: è necessario un linguaggio accessibile anche a lettori privi di specifica competenza tecnica;
  - veridicità e verificabilità: va fatto riferimento alle fonti utilizzate;
  - attendibilità: è necessario evitare sovrastime o sottostime e presentare dati incerti come se fossero certi;
  - autonomia: laddove sia richiesto a soggetti terzi di collaborare alla redazione del bilancio, ad essi va garantita autonomia e indipendenza nell'esprimere giudizi.
- Accanto a tali principi, le linee guida individuano i contenuti minimi che ciascun bilancio sociale deve contenere, definendo così la struttura dei capitoli che lo compongono, ossia:
- metodologia adottata: criteri di redazione del bilancio ed eventuale modifica dei criteri rispetto agli anni precedenti;
  - informazioni generali sull'ente: anagrafica, area territoriale e ambito di attività, missione, relazione con altri enti e informazioni sul contesto di riferimento;
  - governance: dati su base sociale e sistema di governo e di controllo dell'ente, aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione, identificazione degli stakeholder; alle imprese sociali diverse dagli enti religiosi e dalle cooperative a mutualità prevalente è inoltre richiesto di descrivere le modalità di coinvolgimento dei lavoratori e degli utenti; le cooperative a mutualità prevalente (e quindi tutte le cooperative sociali) assolvono già di per sé questo obbligo attraverso i meccanismi di coinvolgimento tipici della forma cooperativa;
  - persone: consistenza e dati di dettaglio su lavoratori e volontari, contratti di lavoro adottati, attività svolte, struttura dei compensi (tra cui i dati sui differenziali retributivi, documentando che la retribuzione più alta non è maggiore di più di otto volte rispetto alla più bassa) e modalità di rimborso ai volontari. In particolare, sono previste forme di pubblicità specifica per i compensi ad amministratori e dirigenti;
  - attività: informazioni quantitative e qualitative sulle attività realizzate, sui destinatari diretti e indiretti e per quanto possibile sugli effetti, indicando il raggiungimento o meno degli obiettivi programmati e i fattori che ne hanno facilitato o reso difficile il conseguimento. Vanno indicati gli elementi che rischiano di compromettere il raggiungimento delle finalità dell'ente e le azioni messe in atto per contrastare tale evenienza;
  - situazione economica e finanziaria: provenienza delle risorse economiche, con separata indicazione dei contributi pubblici e privati, informazioni sulle attività di raccolta fondi, eventuali criticità gestionali e azioni intraprese per mitigarle;
  - altre informazioni: contenziosi, impatto ambientale (se pertinente), informazioni su parità di genere, rispetto dei diritti umani, prevenzione della corruzione;
  - monitoraggio svolto dall'organo di controllo: modalità di effettuazione ed esiti.

## **ANALISI DEI FABBISOGNI FORMATIVI DELLE ASSOCIAZIONI DI PUBBLICA ASSISTENZA**

Ulteriore elemento di indagine rispetto ai fabbisogni formativi all'interno delle Pubbliche Assistenze riguarda i volontari e le volontarie in Servizio Civile.

Il Servizio Civile rappresenta oggi un'opportunità per i giovani tra i 18 e i 28 anni di dedicarsi a un progetto di impegno sociale e di cittadinanza attiva, con lo scopo di promuovere valori fondamentali e contribuire alla comunità. Si tratta di un'esperienza formativa e di crescita personale, che permette di acquisire nuove competenze ai giovani coinvolti.

Nell'arco degli anni, il progetto formativo è stato percepito da molte Associazioni come una forza lavoro aggiuntiva a quella rappresentata dal personale dipendente e volontario.

Si sono inoltre notate drastiche riduzioni sia nel numero di domande per la copertura dei posti di Servizio Civile all'interno delle Associazioni, sia nel numero di volontari/e in Servizio Civile che, al termine del percorso, restano a prestare attività volontaria in una Associazione.

Nell'anno 2024 sono inoltre state realizzate attività di rilevazione dei bisogni su richiesta di Anpas Comitato Regionale Toscano, con la finalità di implementare ulteriori progettazioni nel 2025.

La rilevazione dei bisogni si è concentrata sulle politiche di inclusività in ambito di prevenzione, sulla conoscenza dei valori e dei principi costituzionali e di come questi intervengono all'interno del movimento e sulle generazioni più giovani, e sul welfare aziendale al fine di conciliare i tempi di vita con quelli lavorativi, anche in ottica di possibilità di offerta di servizi da parte delle Pubbliche Assistenze.

Tra queste attività di ricerca di particolare interesse è stata proprio quella sul Servizio Civile, svolta su richiesta ed in collaborazione con l'ufficio competente del Comitato Regionale per indagare gli elementi di maggiore attrattività a livello formativo e di ricadute, in particolare sociali ed occupazionali, per i volontari coinvolti.

L'indagine è stata fatta tramite questionario anonimo condiviso con i volontari e le volontarie in Servizio Civile per i progetti avviati a maggio 2024, per un totale di 483 richieste di compilazione a fronte di una percentuale di risposta del 33,75%.

Le risposte sono arrivate soprattutto dal sesso femminile (63,8%) e da parte dei nati nella fascia 2002-2006 (62,58%) rispetto alle fasce 1997 - 2001 (31,29%) e 1993 - 1996 (6,13%).

### **REPORT DI ANALISI DEL QUESTIONARIO**

Il seguente report è stato redatto alla risposta del 23/07/2024 ore 16:41 sulla base quindi di nr. 162 risposte. Ad oggi le risposte sono 163 ma l'ultima risposta non modifica in modo sostanziale l'analisi proposta.

Di seguito la distribuzione delle risposte ricevute in base al sesso, con distribuzione per classi di età:

<b>CLASSE</b>	<b>NUMERO</b>
1993-1996	9

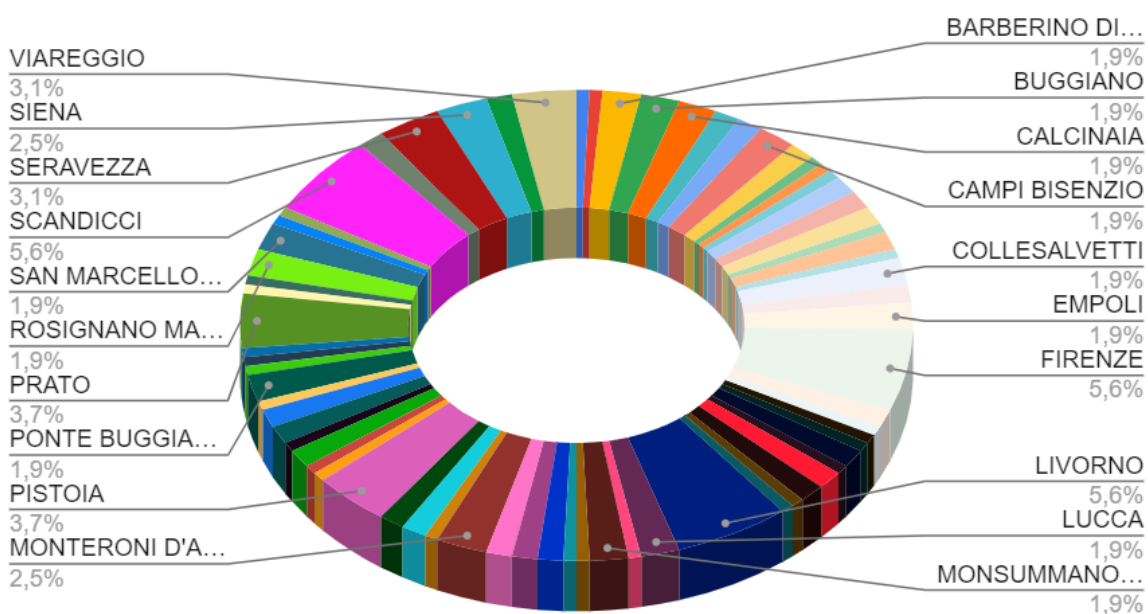
1997-2001	51
2002-2006	102

di cui:

<b>DONNE</b>	<b>104</b>
1993-1996	5
1997-2001	28
2002-2006	71

<b>UOMINI</b>	<b>58</b>
1993-1996	4
1997-2001	23
2002-2006	31

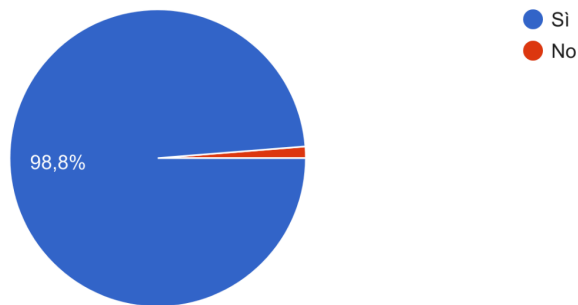
Di seguito la rappresentazione grafica della provenienza delle risposte in base al Comune di residenza ed il dettaglio delle risposte ricevute:



I seguenti sono la rappresentazione grafica delle risposte ricevute sul modulo Google. Al termine dei grafici è riportata l'analisi delle risposte libere.

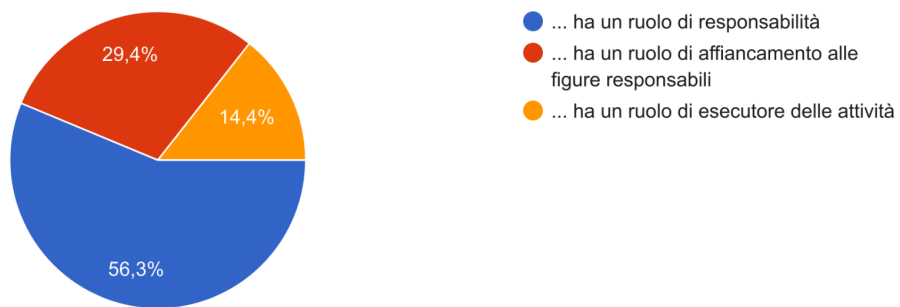
Hai letto il progetto per il quale hai fatto domanda per il Servizio Civile?

160 risposte



Secondo te, nel progetto per il quale ti sei candidato, il volontario...

160 risposte



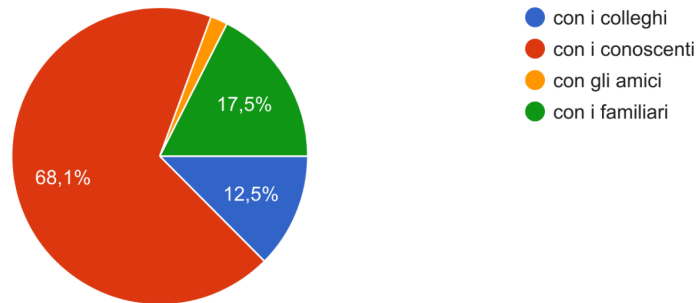
Quali sono le tue risorse comunicative?

160 risposte



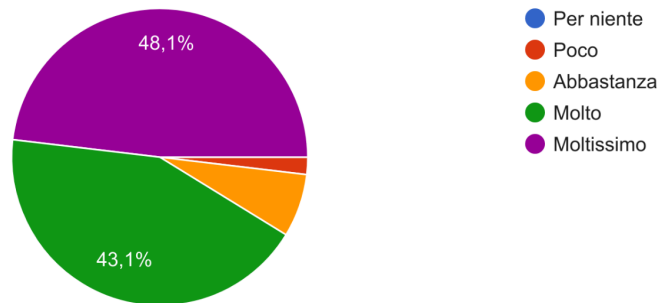
In quale contesto/ambito ritieni di avere maggiori difficoltà di comunicazione?

160 risposte



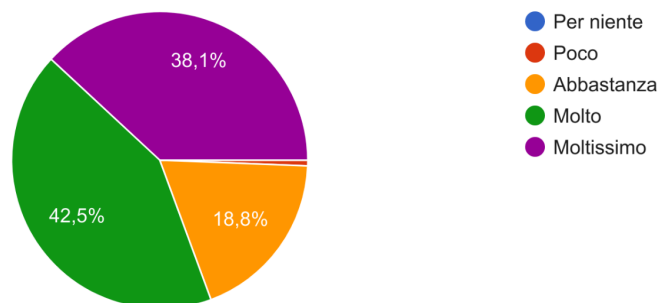
Vuoi svolgere il servizio civile per... **ARRICCHIRSI INTERIORMENTE A LIVELLO PERSONALE**

160 risposte



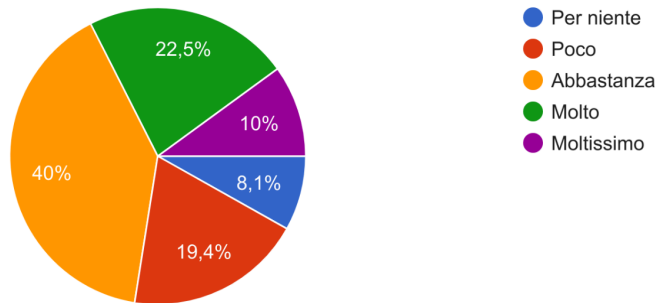
Vuoi svolgere il servizio civile per ... **BISOGNO DI DARE**

160 risposte



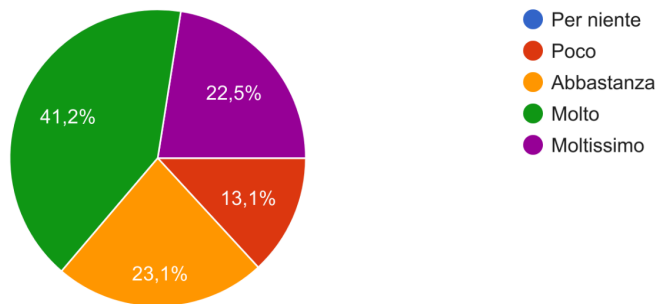
### Vuoi svolgere il servizio civile per ... BISOGNO DI RICEVERE

160 risposte



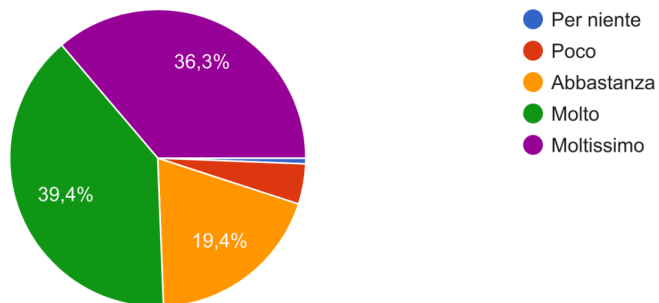
### Vuoi svolgere il servizio civile per ... TROVARE NUOVI SIGNIFICATI PER LA VITA

160 risposte



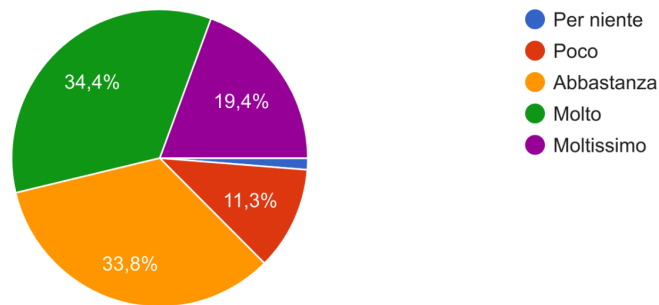
### Vuoi svolgere il servizio civile per ... BISOGNO DI CONOSCERE

160 risposte



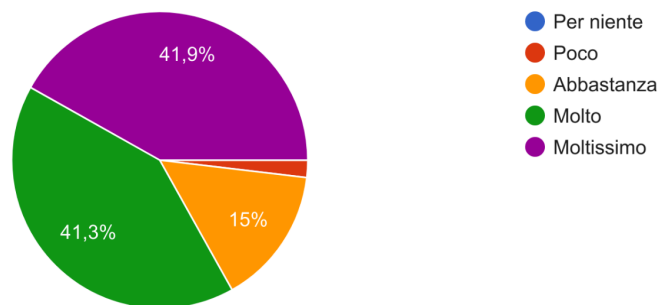
### Vuoi svolgere il servizio civile per ... COMPIERE SCELTE DI VITA DIVERSE

160 risposte



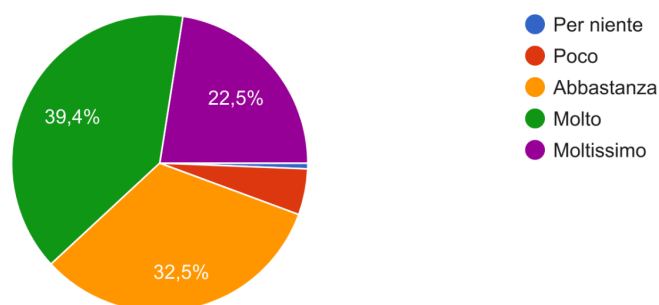
### Vuoi svolgere il servizio civile per ... AUMENTARE LE COMPETENZE PROFESSIONALI

160 risposte



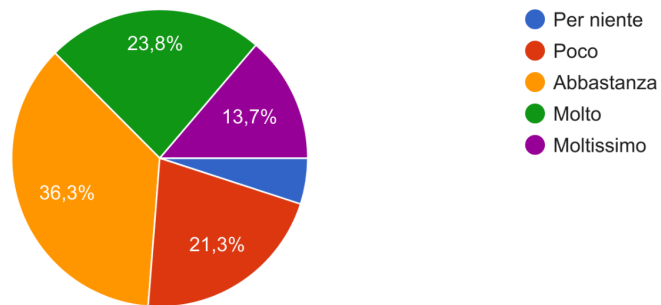
### Vuoi svolgere il servizio civile per ... FARE UN'ESPERIENZA INSOLITA, DIVERSA

160 risposte



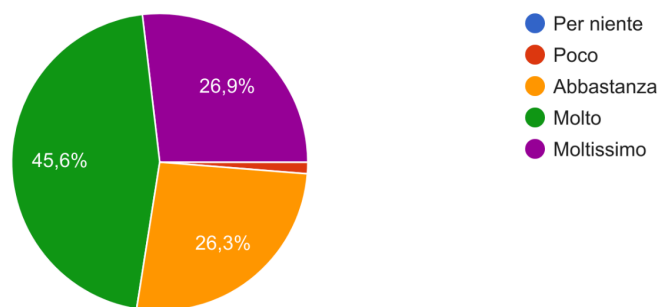
### Vuoi svolgere il servizio civile per ... TROVARE UN'OCCUPAZIONE

160 risposte



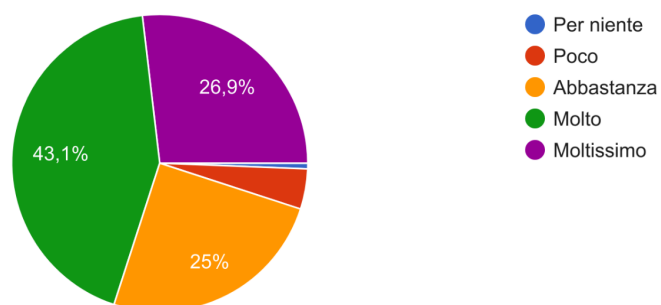
### Vuoi svolgere il servizio civile per ... VIVERE UN'ESPERIENZA DI SOLIDARIETA' SOCIALE

160 risposte



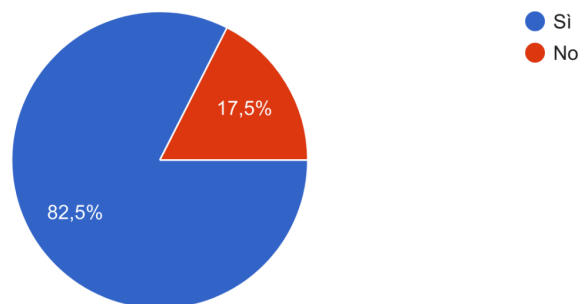
### Vuoi svolgere il servizio civile per ... VIVERE UN'ESPERIENZA DI CITTADINANZA ATTIVA

160 risposte



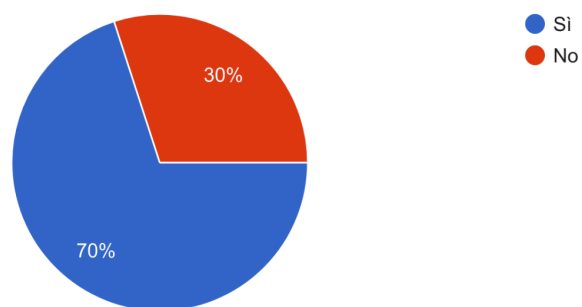
Sei interessato a svolgere in futuro un lavoro inerente all'ambito di intervento previsto dal progetto?

160 risposte



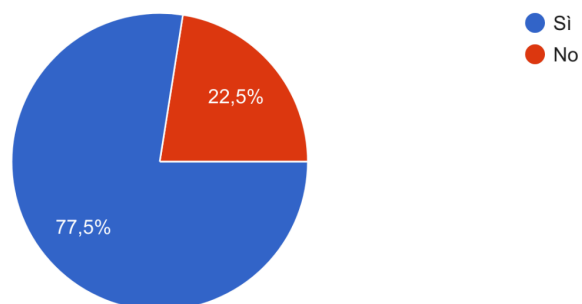
Consideri l'esperienza di servizio civile come un'opportunità per mettere in pratica o perfezionare le competenze maturate nel corso dei tuoi studi?

160 risposte



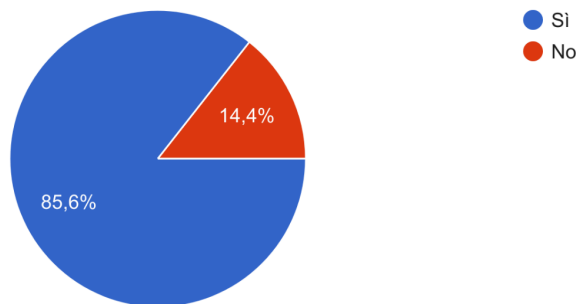
Consideri l'esperienza di servizio civile come un'opportunità per acquisire competenze nell'ambito della gestione del conflitto?

160 risposte



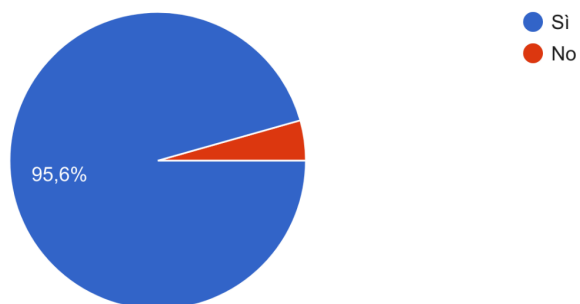
Consideri l'esperienza di servizio civile come un'opportunità per conoscere il mondo dell'emarginazione e del disagio?

160 risposte



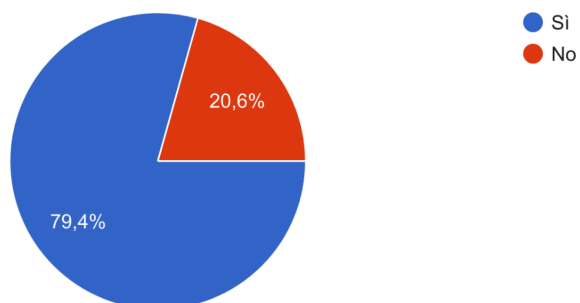
Consideri il servizio civile come un'opportunità per promuovere e contribuire all'affermazione dei diritti umani?

160 risposte



Hai interesse ad approfondire altri ambiti oltre a quelli indicati a progetto?

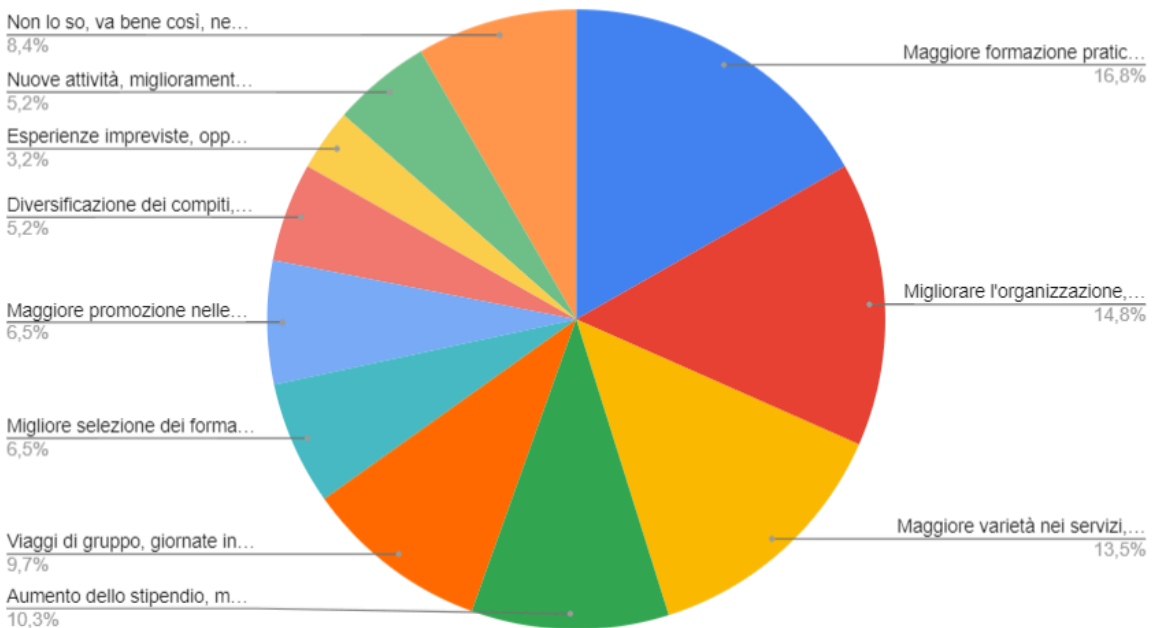
160 risposte



Proponiamo quindi un aggregato delle risposte libere ricevute alla domanda “*in che modo l'esperienza di servizio civile ti potrebbe attrarre maggiormente?*”. L'aggregazione delle risposte è stata effettuata accomunando per elementi ed argomenti prevalenti all'interno della risposta.

<b>Tematica</b>	<b>Esempi di Risposte</b>	<b>Frequenza</b>
Formazione e Esperienza	<i>Maggiore formazione pratica, corsi supplementari, simulazioni reali, formazione online, orari alternativi</i>	26
Organizzazione e Comunicazione	<i>Migliorare l'organizzazione, chiarezza nella parte legale, migliorare la comunicazione interpersonale, coordinamento tra associazioni, organizzazione dell'Anpas, maggiore chiarezza e facilità nella parte legale</i>	23
Opportunità e Varietà	<i>Maggiore varietà nei servizi, esplorazione di settori diversi, opportunità lavorative future, maggiori opportunità</i>	21
Retribuzione e Benefici	<i>Aumento dello stipendio, maggiore retribuzione, più ferie, maggiori vantaggi, maggior compenso</i>	16
Attività Sociali e Eventi	<i>Viaggi di gruppo, giornate insieme ai volontari, attività culturali e sociali, strutturare una squadra con cui lavorare sui progetti</i>	15
Qualità dei Formatori e Ambiente di Lavoro	<i>Migliore selezione dei formatori, formatori più pazienti, ambiente di lavoro positivo</i>	10
Contatto e Visibilità	<i>Maggiore promozione nelle scuole, presenza sui social, maggiore contatto tra volontari</i>	10
Diversificazione dei Compiti	<i>Diversificazione dei compiti, meno burocrazia</i>	8
Esperienze Inattese e Inusuali	<i>Esperienze impreviste, opportunità strabilianti</i>	5
Tematiche Varie	<i>Nuove attività, miglioramento dei servizi, organizzazione migliore, possibilità di migliorare le conoscenze organizzative</i>	8
Non Specificato o Indeciso	<i>Non lo so, va bene così, nessun suggerimento, non mi vengono in mente suggerimenti interessanti</i>	13

## Frequenza



## PROPOSTA OFFERTA FORMATIVA

Posti alcuni suggerimenti per implementare e rendere il Servizio Civile più “attraente” che non devono essere analizzati in questa sede, gli elementi su cui ci siamo maggiormente concentrate per la strutturazione di un’offerta formativa sono i seguenti:

- il 79,4% dei rispondenti dichiara di voler approfondire altri ambiti oltre a quelli di progetto;
- la maggior parte dei suggerimenti nelle proposte libere riguarda la possibilità di svolgere ulteriori attività formative che comprendano maggiori attività pratiche ed esperienziali;
- un buon numero di risposte libere riguarda gli elementi comunicativi e di rete, elemento che si riscontra anche nella particolare distribuzione percentuale delle risposte nel modulo alla domanda “in quale contesto/ambito ritieni di avere maggiori difficoltà di comunicazione”;
- la percezione emersa nei confronti del Servizio Civile è quella non tanto di un progetto formativo, quanto di una opportunità lavorativa: l’incertezza sul futuro e la necessità di entrate economiche sono elementi sui quali riteniamo necessario concentrarci anche all’interno dell’offerta formativa, anche a fronte della emergente “analfabetizzazione” dei più giovani (ma non solo) in termini di curriculum vitae, lettere di presentazione, colloqui lavorativi;
- in base alle risposte del precedente questionario (dove ricordiamo che i corsi proposti erano motoseghe, MMT, operatore funebre, HACCP), ricordiamo alcune delle risposte a giustificazione del mancato interesse da parte dell’Associazione rispondente: non sono corsi che interessano la ragazza del Servizio Civile; la volontaria SC non è interessata alle attività proposte in questo primo elenco di corsi,

poco attinenti con il suo progetto (info salute) e il suo percorso di studi (psicologia); il nostro SC è composto da solo figure femminili e non sono interessate.

La proposta prevede inoltre di adottare canali diversi di pubblicizzazione degli interventi. Durante il questionario proposto precedentemente, infatti, erano gli OLP a diffondere l'opportunità di iscriversi tra i civilisti. Abbiamo ricevuto risposta da sole 28 Pubbliche Assistenze (11 non interessate e 17 interessate): molti dei giovani in Servizio Civile non erano nemmeno stati informati dell'opportunità formativa, né tantomeno delle possibili ricadute sul loro futuro lavorativo. Il piano comunicativo che vorremmo strutturare permetterebbe quindi di raggiungere un'audience maggiore e di promuovere l'offerta formativa come una possibilità aggiuntiva per coloro che stanno attualmente svolgendo il Servizio Civile, anche utilizzando piattaforme più idonee oltre al diretto contatto per mail (es. Twitch, Discord, video di presentazione del corso, ecc.).

#### **- DECRETO LEGISLATIVO 81**

Riteniamo utile inserire nuovamente nell'offerta formativa i corsi afferenti al Dlgs 81/08, proponendo però un piano di comunicazione idoneo alla pubblicizzazione ed incentrato in particolare sulla fruibilità degli attestati in ambito lavorativo. Abbiamo infatti avuto la percezione, dal questionario dello scorso anno, che i corsi offerti fossero concepiti come utili solo in ambito volontaristico, in particolare nelle attività di PC, e che non venisse adeguatamente diffusa dagli OLP ai civilisti l'opportunità e la ricaduta in termini di colloquio e di placement lavorativo.

Proponiamo di mantenere tra questi corsi il motoseghe base, che è solitamente quello di maggiore interesse per chi intende proseguire la propria attività come volontario, il corso MMT per la conduzione del "muletto", il corso HACCP, il pronto soccorso aziendale per aziende di gruppo B e C. In relazione a quest'ultimo, ricordiamo che il possesso del livello avanzato non sempre viene riconosciuto in azienda come valido per la figura di addetto al pronto soccorso: svolgere questo corso durante il SC, oltre a conferire un attestato valido a livello lavorativo, favorirebbe il confronto in aula tra civilisti di diverse Associazioni.

#### **- NUOVE ATTIVITA'**

Date le premesse, riteniamo di inserire all'interno dell'offerta formativa degli specifici percorsi finalizzati a:

- approfondire gli elementi base della comunicazione, anche in funzione di quanto appreso durante le attività di formazione generale, ed in particolare concentrandoci su stile comunicativo, comunicazione in presenza, online, interpersonale ed in gruppo, comunicazione assertiva ed organizzativa nel riconoscimento dell'identità e del ruolo della persona, con attività laboratoriali incentrate sul riconoscimento e la valutazione del proprio stile comunicativo, sull'interpretazione del linguaggio del corpo e sull'analisi transazionale;
- far emergere, saper riconoscere e comprendere la propria vocazione lavorativa, arrivando a conoscere gli strumenti formativi a disposizione ed i canali idonei alla ricerca di lavoro ed alla emersione di conoscenze e capacità, strutturando il proprio curriculum e relativa lettera di presentazione motivazionale o di accompagnamento e preparandosi ad affrontare i colloqui di selezione.

Tali finalità potrebbero rientrare in un unico percorso formativo, fruibile online ed organizzando momenti di incontro e confronto in presenza, e rappresenterebbe inoltre un ottimo strumento di monitoraggio dell'andamento dell'anno di Servizio Civile.

In risposta alla necessità di fare rete e di interscambio e confronto tra i giovani in Servizio Civile, abbiamo pensato ad un corso in modalità mista incentrato sulla fotografia. Il corso può svolgersi con FAD asincrona, integrata da webinar live di confronto e da uscite sul territorio per sperimentare l'attività pratica.

Le uscite sul territorio, oltre all'acquisizione delle competenze, andrebbero a rispondere all'esigenza espressa in alcune delle risposte di fare maggiormente "rete" tra Associazioni.

Il gruppo studio del corso potrebbe inoltre mantenersi nel tempo, integrandosi con le attività dei comunicatori del Comitato, attraverso uscite periodiche (ad es. uscite dedicate alla street photography, o ai luoghi abbandonati, o ai ritratti) rivolte a quanti sono rimasti nella cerchia delle Pubbliche Assistenze, aumentando la motivazione a restare legati all'Associazione.

Avere un gruppo di persone formate sulla fotografia e che si ritrovano periodicamente per fare pratica potrebbe essere anche un "bacino di raccolta": Anpas Toscana lamenta spesso l'assenza di buon materiale digitale, ad esempio per il bilancio sociale o la pagine social, ma con un gruppo costituito di questo tipo, anche la più piccola PA potrebbe richiedere la presenza di un fotografo amatoriale a livello volontaristico per il proprio evento ed avere del materiale di qualità.

#### **- ULTERIORI ATTIVITA'**

Con il fine di avvicinare l'offerta formativa agli ambiti di effettivo interesse dei giovani in Servizio Civile riteniamo anche che l'approccio dopo questo primo monitoraggio debba necessariamente essere un "bottom up". Questo permetterà di strutturare percorsi formativi che si armonizzano con l'indirizzo di studi, le aspirazioni, le esperienze dei partecipanti.

Proponiamo pertanto, durante la strutturazione dei corsi da offrire (quelli proposti più quelli del Dlgs 81/08), la raccolta delle iscrizioni e le attività di pubblicizzazione, di sottoporre all'attenzione di quanti hanno risposto di voler approfondire anche ulteriori ambiti (il 79,4%) un ulteriore questionario attraverso il quale possano esprimere liberamente quali ambiti e aree di interesse vorrebbero affrontare, quali corsi potrebbero risultare utili per il loro futuro lavorativo e a quali corsi specifici magari, per varie motivazioni, non si sono mai iscritti.

Questo approccio permetterebbe di:

- 1) procedere con la strutturazione dell'offerta formativa già disponibile e quindi di avviare le attività di pubblicizzazione ed iscrizione dei partecipanti entro ottobre, e di avviare la formazione con quanti interessati prima della fine del 2024;
- 2) sulla base delle risposte ricevute con il secondo questionario, strutturare ulteriori corsi di effettivo interesse dei più giovani, da inserire nella nuova offerta formativa da proporre al SC entrante;
- 3) ogni anno, proponendo un doppio questionario (il primo all'entrata di iscrizione ai corsi, il secondo di indagine sulle aree di interesse) potremmo arricchire e differenziare l'offerta formativa, e strutturare attività (corsi ed esperienziali) di interesse dei più giovani che possano poi in pianta stabile entrare all'interno delle Associazioni.

Ne deriva inoltre la possibilità di strutturare, nel corso degli anni, strumenti online in stile MOOC (Massive Open Online Courses) introduttivi dei vari corsi, fruibili su apposita piattaforma (ad esempio quella già utilizzata nel SC per la formazione sulla sicurezza).

