

LA FORMAZIONE DI ASSOCIAZIONE MOSAICO PIACE AGLI OPERATORI VOLONTARI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

PREMESSA

La formazione, per Associazione Mosaico, è uno degli elementi qualificanti dei progetti, strumento messo a disposizione dei giovani per conoscere, approfondire e condividere gli obiettivi delle loro attività.

L'investimento di Associazione Mosaico su questo aspetto del servizio volontario civile è stato importante. A ogni volontario sono state garantite 71 ore di formazione specifica e 41 di formazione generale, in parte erogata in modalità sincrona e in parte, tramite la piattaforma Moodle, in e-learning.

I numeri ci danno la dimensione dell'impegno: 428 gli operatori volontari formati per 47.936 ore di formazione complessiva (112 le ore di formazione certificate per ciascun volontario), 39 i progetti elaborati, 13 gli ambiti di intervento, 8 i territori provinciali interessati (Bergamo, Brescia, Como, Lecco, Mantova, Sondrio, Milano, Monza Brianza).

Dunque sono davvero tante le 331 risposte ricevute per il questionario inviato ai 428 operatori volontari del servizio civile per valutare la formazione generale e specifica proposta nei progetti di Mosaico: si tratta del 77% degli intervistati che hanno ritenuto di dedicare tempo e riflessioni per valutare i metodi e gli argomenti della formazione preparata per loro.

E, conseguentemente, l'analisi di queste risposte ci offre un quadro d'insieme coerente, affidabile e utile per capire molto su come sono stati percepiti e utilizzati i contenuti degli argomenti scelti, sull'efficacia degli strumenti, sull'adeguatezza dell'organizzazione... insomma un punto di partenza interessante sul quale ragionare per progettare e per migliorare la formazione che verrà.

IL METODO, LE DOMANDE E LE RISPOSTE

Ai 428 volontari è stato inviato un questionario on line articolato in 4 sezioni:

la prima dedicata alla FORMAZIONE GENERALE EROGATA CON DIDATTICA A DISTANZA,

la seconda alla FORMAZIONE E-LEARNING,

la terza alla FORMAZIONE SPECIFICA effettuata presso la sede di servizio dall'OLP (Operatore Locale di Progetto) e al modulo sulla sicurezza,

la quarta sulla VALUTAZIONE GENERALE del percorso di formazione

Le **opzioni di risposta** per ciascuna domanda prevedevano 5 possibilità. L'operatore volontario poteva dichiararsi:

- completamente in disaccordo
- in disaccordo
- neutro
- d'accordo
- completamente d'accordo

Di seguito i risultati di ciascuna sezione.

Sezione 1_ FORMAZIONE GENERALE EROGATA CON DIDATTICA A DISTANZA

Le sette domande di questa sezione si proponevano di analizzare, sotto diversi aspetti, i contenuti del corso evidenziando preferenze e criticità (cosa ti è piaciuto di più e cosa di meno), le modalità organizzative e la relazione che si è creata con il formatore. Nel dettaglio agli operatori volontari è stato chiesto:

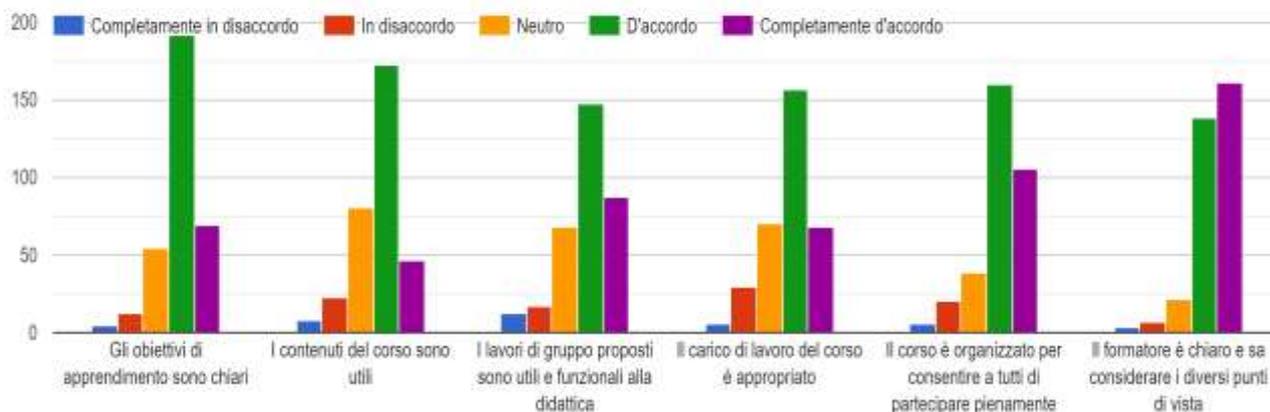
1. Gli obiettivi di apprendimento sono chiari
2. I contenuti del corso sono utili
3. I contenuti del corso sono organizzati e ben pianificati
4. I lavori di gruppo proposti sono utili e funzionali alla didattica
5. Il carico di lavoro del corso si è rivelato appropriato
6. Il corso è organizzato per consentire a tutti di partecipare pienamente
7. Il formatore è chiaro e sa considerare i diversi punti di vista

A queste domande ne sono state aggiunte due “aperte” a risposta libera, attraverso le quali indagare i punti di forza e quelli di debolezza degli argomenti proposti e dei metodi adottati. Agli operatori volontari è stato chiesto di esplicitare:

- Cosa è piaciuto di più
- Cosa è piaciuto di meno e si potrebbe migliorare.

I risultati sono stati ampiamente positivi per tutti gli aspetti indagati che hanno ottenuto percentuali di gradimento molto alte (tutte intorno al 70% di gradimento con una punta massima del 90% quando si è trattato di esprimersi sul formatore).

Contenuti del corso



L'attenzione si è però focalizzata sulle valutazioni più critiche dalle quali sono emerse sostanzialmente alcune osservazioni sulla durata della formazione (per alcuni *troppo lunga*) e sulla difficoltà di interagire in maniera proficua con il gruppo e con il formatore con la modalità a distanza. Pochissime le critiche sugli aspetti sostanziali e sui contenuti della formazione.

Sezione 2_ FORMAZIONE IN E-LEARNING

Con questo secondo gruppo di domande l'attenzione si è focalizzata sulla formazione e-learning, modalità che durante la pandemia ha acquistato un valore particolarmente rilevante sul quale riflettere attentamente anche per gli sviluppi futuri.

Va anche considerato l'investimento importante che Mosaico ha effettuato su questa parte della formazione: è stata rinnovata completamente la piattaforma (oggi Moodle), rivisti e arricchiti i contenuti degli argomenti proposti, aggiunti nuovi moduli per completare l'offerta formativa.

Attualmente gli argomenti della formazione e-learning presenti sulla piattaforma riguardano:

- I servizi sociali e Il welfare (con parti specifiche dedicate agli anziani, alla disabilità, ai minori...)
- Lo sport
- La biblioteca
- I musei
- Il turismo
- I diritti e i doveri del cittadino
- L'educazione alla pace
- La protezione civile e il soccorso
- L'ambiente

Le domande proposte per capire come ha funzionato questa modalità di formazione sono state formulate nel modo seguente:

1. Gli obiettivi di apprendimento sono chiari
2. I contenuti del corso sono utili per la mia esperienza di servizio civile
3. I contenuti del corso sono organizzati e ben pianificati
4. Il carico di studio del corso è appropriato e ben calibrato
5. La piattaforma è intuitiva e di facile fruizione

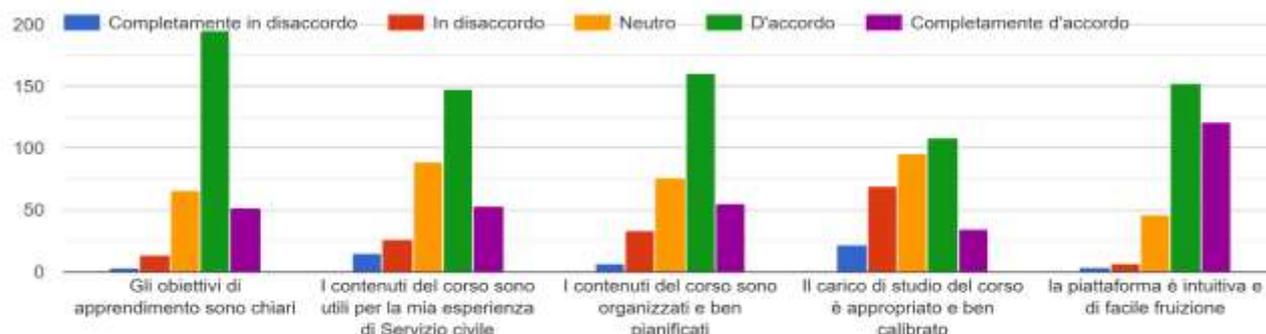
Anche qui si rileva un buon livello di soddisfazione degli operatori volontari che hanno risposto positivamente a tutti i quesiti, con livelli di gradimento che si collocano tra il 60% (contenuto dei moduli proposti) e l'82% (qualità e facilità d'uso della piattaforma). Solo sulla durata della formazione (*il carico di studio*) si è rilevato un dato leggermente inferiore agli altri: il 43% degli operatori volontari lo ha ritenuto adeguato o molto adeguato rispetto agli argomenti proposti e al proprio percorso formativo (144 volontari), 96 operatori volontari non si sono espressi (valutazione neutra) e 91 lo hanno considerato inadeguato perché eccessivamente lungo o troppo approfondito rispetto alle aspettative o alla necessità percepita.

Le motivazioni delle risposte (sia per quelle positive che per quelle più critiche) si ritrovano nelle risposte alle domande aperte, riproposte anche in questa seconda sezione:

- Cosa è piaciuto di più
- Cosa è piaciuto di meno e si potrebbe migliorare.

In questo caso sono emersi i diversi atteggiamenti degli operatori volontari rispetto alla formazione: gli apprezzamenti hanno riguardato i contenuti (molti sono entrati nello specifico degli argomenti segnalando le parti più gradite), il livello di approfondimento, la varietà di tematiche, la possibilità di proseguire la formazione anche al di fuori delle ore proposte su tematiche di loro interesse, l'utilizzo di materiale multimediale.

nei moduli di formazione e-learning



Le critiche si sono concentrate, ancora una volta, sulla durata ritenuta eccessiva, sui contenuti valutati a volte troppo complessi e/o ripetitivi, sul carico di lavoro richiesto, sulla scarsa coerenza riscontrata tra le attività effettivamente svolte e la formazione...

Sezione 3 FORMAZIONE SPECIFICA effettuata presso la sede di servizio dall'OLP (Operatore Locale di Progetto) e al modulo sulla sicurezza

Questa sezione ha posto domande riferite alla formazione effettuata dall'OLP, l'Operatore Locale di Progetto, il maestro dell'operatore volontario, la figura di riferimento a cui è affidato uno degli aspetti formativi più interessanti e importanti del percorso di servizio civile volontario.

A questo gruppo di domande ne è stata aggiunta una, specifica, sulla formazione dedicata alla sicurezza sui luoghi di lavoro, tema particolarmente delicato e sul quale Mosaico insiste da sempre.

Le domande sono state formulate sulla falsariga delle precedenti:

1. Gli obiettivi di apprendimento sono chiari
2. La formazione specifica svolta in sede è stata ben organizzata e pianificata
3. I temi affrontati sono utili per la mia esperienza di servizio civile
4. La formazione sicurezza organizzata da Mosaico APS è stata utile

Il gradimento della formazione sul luogo di attività dell'operatore è stato molto alto: il range delle risposte positive/molto positive si attesta intorno all'80%. È evidente che la relazione tra operatore volontario e OLP è strategica anche per quanto riguarda la formazione e ha funzionato.

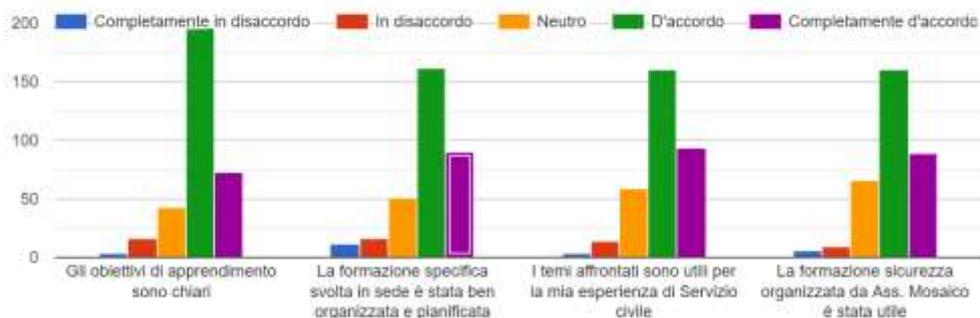
Relativamente al modulo sulla sicurezza il 75% degli intervistati ha espresso pareri positivi o molto positivi.

Interessanti anche i pareri liberi sulle domande

- Cosa è piaciuto di più
- Cosa è piaciuto di meno e si potrebbe migliorare.

Molti hanno valorizzato la relazione con la persona di riferimento ritenendola elemento qualificante del progetto e del percorso formativo. Per contro le critiche sono rivolte a quegli OLP (pochi, ma comunque da monitorare) che sminuiscono il valore della formazione o che non forniscono opportunità di approfondimento e di pratica realizzazione di quanto proposto all'operatore volontario nel percorso formativo. Si tratta di un tema delicato e importante sul quale agire e riflettere. Strabismi tra contenuti proposti nella formazione (per esempio la legge sulla privacy) e le modalità di applicazione pratica possono creare perplessità e disorientare chi ha affrontato seriamente e con entusiasmo il percorso di formazione.

Contenuti del corso



Sezione 4_ VALUTAZIONE GENERALE dell'organizzazione della formazione

L'indagine si è conclusa con tre domande specifiche sugli aspetti organizzativi, ritenuti qualificanti per il buon esito della formazione:

1. gli aspetti organizzativi (orari, regole, modalità di fruizione) sono stati spiegati in modo esaustivo
2. le comunicazioni che ho ricevute da Mosaico APS sono state sempre chiare
3. l'assistenza ricevuta da Mosaico APS è sempre stata tempestiva e cordiale

Qui i risultati sono inequivocabili e rilevano una soddisfazione superiore all'83% per le attività svolte da Mosaico nell'organizzazione, supporto e assistenza agli operatori volontari nelle attività di formazione.

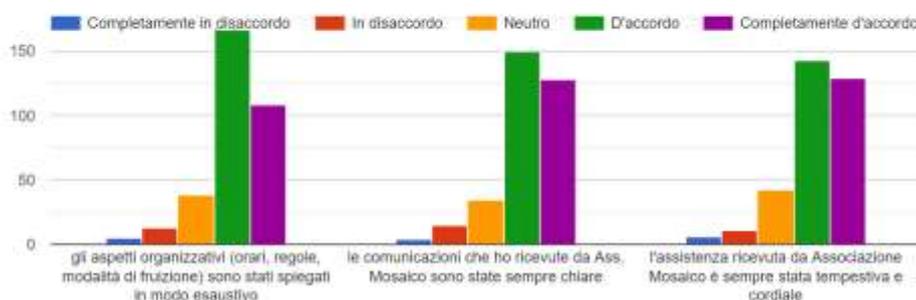
Anche le domande libere

- Cosa è piaciuto di più
- Cosa è piaciuto di meno e si potrebbe migliorare

hanno dato gli stessi riscontri. Non solo: la domanda su *cosa è piaciuto di meno e si potrebbe migliorare* si somma, di fatto, a quelle di gradimento. Infatti la maggioranza degli intervistati (in una domanda dove sarebbero dovute emergere critiche e criticità) ha risposto con "nulla da migliorare", "nessun rilievo" o con un simpatico *Non saprei, siate più cattivi*, accompagnato da un emoticon che ride... insomma un bel risultato.

Le critiche si limitano a alcuni rilievi (davvero pochi) sul funzionamento della piattaforma Zoom, sugli orari di accessibilità agli uffici (sempre troppo pochi per qualcuno...).

ASSOCIAZIONE MOSAICO

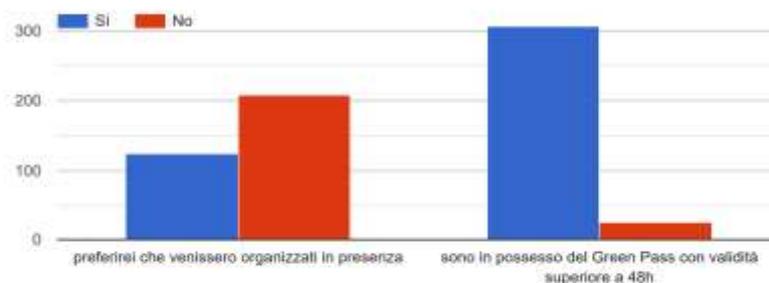


Per l'organizzazione si tratta di un risultato importante che riconosce il valore del lavoro svolto per garantire il successo della formazione nel suo complesso.

L'indagine si è completata con due domande specifiche relative alla *formazione generale*, formulate a seguito della *pandemia*. Relativamente ai futuri incontri da organizzare, agli operatori volontari è stato chiesto di esprimere una preferenza rispetto al loro svolgimento a distanza o in presenza e di segnalare il possesso di un *green pass* con validità superiore a 48 ore: 207 operatori volontari hanno espresso una preferenza per

continuare la formazione a distanza e 124 hanno invece optato per la formazione in presenza. Molto alto il numero di operatori volontari in possesso di *green pass*: 306 su 331. È un numero che restituisce informazioni importanti sull'atteggiamento degli operatori nei confronti della pandemia. Un esercizio di responsabilità verso se stessi e nei confronti delle persone che gli operatori hanno incrociato nel loro percorso. Una lezione su cui riflettere.

Per quanto riguarda i prossimi incontri ancora da organizzare:



CONCLUSIONI

Le letture di un'indagine possono essere, come sempre, tante e diverse. Le riflessioni che emergono da questa ci aiutano a capire con quale atteggiamento i giovani impegnati nel servizio civile affrontano il momento complesso, impegnativo e delicato della formazione.

Sicuramente la maggioranza lo ha avvertito e vissuto come un'opportunità, il completamento logico e prezioso di un percorso che si inserisce in un contesto di azioni che possono migliorare la vita di altri, utile per dare il proprio contributo a servizi e attività rivolti ai cittadini, per valorizzare il proprio essere operatore volontario in progetti di elevato impatto sociale, per praticare e avviare percorsi che per qualcuno (non pochi) si riveleranno le scelte professionali del futuro.

Colpisce il dato sulla preferenza a continuare la formazione generale con modalità a distanza: qui occorrerà interrogarsi sui nuovi modelli di relazione e di lavoro eredità di Covid19...

Molti i suggerimenti da analizzare bene e da tenere in forte considerazione. Alcuni esempi: *"Proporrei più incontri ma più brevi, mantenere l'attenzione per quattro/cinque ore non è sempre così semplice"*, *"avrei preferito attività più "pratiche", come l'ultima fatta a gruppi in cui ci siamo trovati a programmare un possibile evento sociale"*, *"Mi sono piaciuti molto i video, li ho trovati veramente azzeccati con i vari argomenti e anche la verifica in ogni modulo mi ha permesso di memorizzare i concetti molto meglio che rispetto ad una verifica unica"*, *"più contatti tra sede ed ente riguardo alla formazione"*...

E poi le osservazioni critiche, indispensabili per capire fino in fondo l'efficacia della formazione e i suoi esiti futuri: colpisce che le "critiche", minoritarie ma importanti, si concentrino in gran parte sulla *"troppa"* formazione.

Anche qui si tratta di capire: occorrerà incrociare dati, analizzare i percorsi di studio degli operatori volontari che hanno espresso queste valutazioni, intuire aspettative, evidenziare difficoltà. Probabilmente occorrerà rivedere strategie, comunicare in modo diverso, far intravedere opportunità, ribadire il valore della formazione come strumento e come metodo di pensiero, tramettere curiosità e interessi, proporre modalità di apprendimento personalizzate...

Si tratta di cose da fare *in più*, l'assunzione di un impegno che si innesca sulla percezione della valutazione più che positiva espressa dalla maggioranza degli intervistati, la motivazione per migliorare, per andare avanti, certamente per fare meglio, sicuramente non per fare "meno" formazione.