



Ufficio Servizio civile
Agenzia per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili
Provincia autonoma di Trento

Silvia Sguotti

IL PUNTO SUL SERVIZIO CIVILE IN PROVINCIA DI TRENTO

I questionari di metà e di fine progetto

Indice

1) Introduzione	2
2) Il progetto iniziale: aspettative e cambiamenti	3
3) L'organizzazione ospitante: la gestione dell'esperienza di servizio civile	4
4) Il tutoraggio: rapporto con l'Operatore Locale di Progetto	9
5) La formazione: specifica e generale	10
6) Il rapporto con l'ente di riferimento per l'intera esperienza di servizio civile: l'Ufficio Servizio civile	13
7) Il bilancio dell'esperienza: competenze apprese, difficoltà incontrate, futuro e soddisfazione generale.....	14
8) Conclusioni	20
L'autrice	21

1. INTRODUZIONE

Il presente articolo si pone come obiettivo quello di analizzare approfonditamente i dati relativi ai questionari somministrati ai/alle giovani in servizio civile nella Provincia Autonoma di Trento a metà e a fine esperienza. Più dettagliatamente, nel presente articolo saranno oggetto di analisi:

- le 259 schede di monitoraggio raccolte tra maggio 2018 e luglio 2019 durante il monitoraggio strategico, momento che si colloca circa a metà esperienza di servizio civile e durante il quale il personale dell'Ufficio Servizio civile si reca in visita presso l'organizzazione per poter conoscere l'andamento dell'esperienza e discuterne con il/la giovane;
- i 265 questionari raccolti tra giugno 2018 e agosto 2019 durante la giornata di formazione generale finale denominata "Punto a capo. Si riparte!", momento formativo che si colloca a conclusione del progetto e che inizia con la compilazione di un questionario relativo all'intera esperienza.

Si tratta dunque di una mole non indifferente di dati che verranno analizzati e commentati. L'analisi permetterà di evidenziare quanto viene visto come valore aggiunto o come aspetto critico dell'esperienza, permettendo all'Ufficio Servizio civile di capire come muoversi concretamente per migliorare la gestione della stessa.

Le risposte sono analizzate per argomento, ognuno dei quali costituisce un elemento presente in ogni esperienza formativa. Ciascuna esperienza formativa è infatti caratterizzata da:

- un progetto rispetto al quale si creano idee iniziali e aspettative e che può subire variazioni (capitolo 2);
- un'organizzazione ospitante che accoglie un nuovo soggetto per un'esperienza formativa (capitolo 3);
- una figura all'interno della struttura che si occupa del tutoraggio dell'esperienza (capitolo 4);
- momenti di formazione che completano e supportano l'esperienza pratica (capitolo 5);
- il rapporto con l'ente di riferimento per l'intera esperienza di servizio civile, ossia l'Ufficio Servizio civile (capitolo 6);
- idee maturate dal protagonista dell'esperienza formativa che costituiscono una sorta di bilancio dell'esperienza (capitolo 7).

Come precisato in fase di somministrazione, i dati dei questionari saranno trattati solo in forma aggregata. Per visionare la struttura completa della scheda di monitoraggio e del questionario finale e le relative risposte analizzate nel presente articolo è possibile consultare i dati presentati con il servizio InfoSCUP¹.

¹ Vedi: <http://www.serviziocivile.provincia.tn.it/documenti/infoscup/>

2. IL PROGETTO INIZIALE: ASPETTATIVE E CAMBIAMENTI

Per poter procedere con l'inserimento di un/una giovane in servizio civile, le organizzazioni iscritte all'apposito Albo² devono attendere l'approvazione del progetto specifico da parte dell'Ufficio Servizio civile (di seguito USC).

Rispetto a quanto dettagliato nel progetto, i/le giovani maturano delle aspettative sulle quali è stato indagato sia in fase di monitoraggio che a fine esperienza. In fase di monitoraggio emerge che le aspettative sono state principalmente molto o abbastanza realizzate, rispettivamente per il 51,35% e il 42,47% dei casi³. Risultati ancor più positivi in merito alle aspettative si registrano a fine esperienza: le aspettative sono state principalmente molto o abbastanza realizzate, rispettivamente per il 58,94% e il 36,12% dei casi⁴. I dati indicano dunque che in linea di massima i progetti approvati sono stati poi declinati a livello operativo in maniera simile a quanto si aspettavano i/le giovani.

Anche sul tema legato ai cambiamenti rispetto al progetto iniziale si è indagato sia in fase di monitoraggio che a fine esperienza. In fase di monitoraggio i rispondenti riportano di aver riscontrato per lo più cambiamenti minimi (48,84%) o nessun cambiamento (40,70%)⁵. Quando si sono riscontrati alcuni cambiamenti, sono stati per lo più di contenuto (nel 55,13% dei casi di cambiamento) o di tipo amministrativo o organizzativo (nel 52,20% dei casi)⁶. Infine nella maggior parte dei casi in cui ci sono stati cambiamenti, questi sono stati definiti come migliorativi per l'esperienza di servizio civile (per il 43,37% sono stati "Molto" migliorativi e per il 35,54% sono stati "Abbastanza" migliorativi)⁷.

A fine servizio è stato inoltre richiesto se le attività effettivamente svolte sono state coerenti con quanto compreso dopo il progetto iniziale. Risultano molto alte anche qui le percentuali relative ai "Molto" e "Abbastanza" indicate rispettivamente dal 47,92% e dal 43,40% dei rispondenti⁸.

Nei casi in cui si è registrata una scarsa coerenza tra progetto e attività svolte, potrebbero essersi verificati cambiamenti di contenuto oppure di tipo amministrativo o organizzativo riscontrati già in fase di monitoraggio. I cambiamenti di contenuto si sarebbero potuti verificare per motivi legati ad una modifica delle priorità organizzative all'interno dell'organizzazione (es. nuovi progetti approvati) e/o perché l'organizzazione potrebbe aver deciso di valorizzare le competenze del/della giovane coinvolgendolo in nuove attività.

² L'iscrizione richiede, oltre alla esplicita condivisione delle finalità, la dimostrazione di possedere le condizioni strutturali, gestionali e organizzative tali da consentire la corretta gestione di progetti di servizio civile.

³ Domanda n. 20 Questionario monitoraggio strategico.

⁴ Domanda n. 30 Questionario finale. I due valori si riferiscono ad *item* diversi e, pertanto, la loro somma è superiore a 100.

⁵ Domanda n. 1 Questionario monitoraggio strategico.

⁶ Domanda n. 2 Questionario monitoraggio strategico.

⁷ Domanda n. 3 Questionario monitoraggio strategico.

⁸ Domanda n. 29 Questionario finale.

3. L'ORGANIZZAZIONE OSPITANTE: LA GESTIONE DELL'ESPERIENZA DI SERVIZIO CIVILE

Per una buona riuscita dell'esperienza formativa è fondamentale che l'organizzazione ospitante gestisca in maniera adeguata l'esperienza. Per valutare quest'aspetto è stato richiesto ai/alle ragazzi/e informazioni relative a:

- come l'organizzazione ha gestito l'inserimento;
- come l'organizzazione ha gestito il progetto e se questo è stato percepito come un valore aggiunto per l'organizzazione;
- come l'organizzazione si è mossa per la gestione dell'esperienza di servizio civile;
- come l'organizzazione ha gestito il monitoraggio ordinario;
- l'idea dell'organizzazione sul servizio civile secondo il/la giovane e quanto si sono sentiti/e sfruttati/e;
- il senso di appartenenza e il senso di utilità provati all'interno dell'organizzazione;
- come reputano i rapporti costruiti all'interno dell'organizzazione.

Per quanto riguarda l'inserimento nell'organizzazione, in fase di monitoraggio è stato richiesto se sono state prese o meno specifiche accortezze⁹. Per quasi la totalità di loro (99,61%) è stato dato uno spazio (personale o condiviso) per le proprie cose e sono state date indicazioni sugli spazi di lavoro. Inoltre ad un'alta percentuale di loro è stato dedicato del tempo per presentarli agli altri dipendenti (97,67%), sono state date informazioni sufficienti sull'organizzazione (95,35%) e è stato previsto un periodo di affiancamento adeguato durante il primo periodo di servizio (94,19%). In letteratura viene spesso utilizzato il termine inglese *onboarding* per indicare il processo per l'inserimento di una nuova risorsa in un'organizzazione ed è un elemento sempre più studiato in quanto viene visto come passaggio fondamentale per il successivo benessere all'interno dell'ente. In fase di monitoraggio si è richiesto di descrivere brevemente come è stato gestito il loro inserimento¹⁰ e, anche se non entreranno troppo nel dettaglio sulle risposte date, è necessario sottolineare che la fase di inserimento viene ricordata generalmente in maniera positiva. Ciascuno ha enfatizzato aspetti differenti (come la presentazione ai colleghi, la visita della struttura, la presentazione delle attività, le formazioni specifiche o l'affiancamento iniziale) e la quasi totalità di loro risulta soddisfatta della gestione del loro inserimento. Qualcuno riporta anche alcuni vissuti, come qualche timore iniziale o l'essersi sentito/a in un ambiente caloroso.

Altrettanto positive sono le risposte date in merito alla percezione sul progetto come elemento che porta un valore aggiunto all'organizzazione. La maggior parte dei/delle giovani in servizio civile durante la fase di monitoraggio definisce il progetto "Molto" (59,85%) e "Abbastanza" (37,84%) come un valore aggiunto per l'organizzazione¹¹.

Per essere approvati, i progetti di servizio civile devono prevedere una forte valenza formativa a favore dei partecipanti. Essi non devono essere finalizzati al beneficio del proponente per evitare che il/la giovane vada a compensare carenze di personale. Il fatto che, in linea generale, i/le giovani in fase di monitoraggio considerino nella maggior parte dei casi il progetto come un valore aggiunto per

⁹ Domanda n. 4 Questionario monitoraggio strategico.

¹⁰ Domanda n. 5 Questionario monitoraggio strategico.

¹¹ Domanda n. 18 Questionario monitoraggio strategico.

l'organizzazione va considerato come un indicatore di una prevalenza del momento formativo su quello produttivo.

Relativamente alla gestione dell'esperienza di servizio civile, si è indagato sia a metà esperienza che a conclusione. A fine esperienza¹², una buona parte dei rispondenti è molto o abbastanza d'accordo con le espressioni "positive":

- “Mi hanno accompagnato, supportato e sostenuto” (94,57%);
- “Mi hanno lasciato autonomia” (93,38%);
- “Mi hanno valorizzato” (91,92%);
- “Mi hanno insegnato molto” (91,51%);
- “Mi hanno coinvolto e/o aggiornato sulle attività che organizzavano, anche non del mio progetto” (83,85%).

C'è inoltre una buona parte dei/delle giovani che è poco o per niente d'accordo con le espressioni "negative" come:

- “Non voglio esprimermi” (95,35%);
- “Mi hanno lasciato indifferente” (93,33%);
- “Mi hanno annoiato” (92,88%).

Rispetto all'espressione “Mi hanno sfruttato”, c'è un 80% che dichiara di essere poco o per niente d'accordo e un 20% che indica di essere abbastanza o molto d'accordo. La percezione dello “sfruttamento” viene spesso citata dai giovani i quali trovano difficoltà a separare la dimensione formativa da quella operativa. La prima deve essere prevalente ma la seconda non può mancare, perché è proprio nella concretezza dell'azione che il servizio civile contiene la sua specificità formativa. Del resto, l'attenzione e la cura dell'Ufficio Servizio civile nel controllo delle organizzazioni offrono ampia garanzia che non esistono spazi di “sfruttamento” nel servizio civile Trentino (si ritornerà sul tema più avanti).

Relativamente all'organizzazione del progetto, le risposte date in fase di monitoraggio dai/dalle giovani in servizio civile lasciano trasparire una generale soddisfazione¹³. Infatti, per il 56,58% dei rispondenti “L'ente ha organizzato molto bene il progetto” e per il 41,09% “L'ente ha organizzato abbastanza bene il progetto, ma ci sono alcune cose migliorabili”. Solo per il 2,33% di loro “L'ente non ha organizzato bene il progetto, ci sono molte cose migliorabili” e nessuno ha indicato l'opzione “L'ente ha organizzato male il progetto”.

Oltre al monitoraggio strategico, momento di supervisione svolto dall'USC a metà servizio civile, è compito dell'organizzazione ospitante monitorare regolarmente l'esperienza di servizio civile. Questi momenti di confronto con il/la giovane in servizio civile, che rientrano in quello che viene definito monitoraggio ordinario, dovrebbero svolgersi con regolarità. A metà esperienza¹⁴, però, è stato dichiarato che per una piccola percentuale di rispondenti (1,94%) non viene svolto il monitoraggio ordinario, mentre in tutti gli altri casi viene svolto almeno mensilmente (55,42%) o con cadenza non regolare (42,64%). L'alta percentuale di risposte relative al monitoraggio ordinario svolto senza regolarità indica che non sempre all'interno dell'organizzazione viene fatto il punto della situazione sull'esperienza. Considerando che il monitoraggio consiste in uno strumento indispensabile per capire se gli obiettivi iniziali sono stati raggiunti e se sia necessario modificarli¹⁵, è decisamente opportuno che le organizzazioni prefissino con maggiore regolarità i tempi per realizzarlo.

¹² Domanda n. 20 Questionario finale.

¹³ Domanda n. 14 Questionario monitoraggio strategico.

¹⁴ Domanda n. 15 Questionario monitoraggio strategico.

¹⁵ Scandella O., *Interpretare la tutorship: nuovi significati e pratiche nella scuola dell'autonomia*, Milano, FrancoAngeli, 2007.

A metà servizio civile si è andato inoltre ad indagare sull'utilità attribuita dal/dalla giovane al monitoraggio ordinario¹⁶. Quest'ultimo è stato visto per lo più molto o abbastanza utile per:

- “capire a che punto è l'attività” (94,90% dei rispondenti);
- “risolvere eventuali problemi/difficoltà” (94,09% dei rispondenti);
- “chiarire le idee se ho dubbi” (90,91% dei rispondenti);
- “capire cosa sto apprendendo” (88,53% dei rispondenti);
- “rafforzare il rapporto con l'OLP” (80,16% dei rispondenti).

C'è comunque un 17,45% dei/delle giovani che risponde molto o abbastanza al “Non serve a molto”. Quest'ultimo dato chiaramente può essere legato a vari fattori che potrebbero essere le modalità utilizzate per lo svolgimento dello stesso, la mancata risoluzione di problematiche a seguito dello stesso e/o una scarsa motivazione da parte del/della giovane nel portare avanti il progetto. In merito alle modalità utilizzate per lo svolgimento del monitoraggio (formali/standardizzate o informali/non standardizzate)¹⁷, dai commenti lasciati emerge che nella maggioranza dei casi si realizza in modo informale¹⁸. Vi è poi una buona parte delle organizzazioni che utilizza entrambe le modalità (formali e informali) e poche organizzazioni che hanno svolto un monitoraggio usando solo le modalità formali.

Rispetto all'idea dell'organizzazione sul servizio civile¹⁹ una buona parte dei rispondenti si dichiara molto o abbastanza d'accordo con le seguenti espressioni “positive”:

- “Crede nei valori del servizio civile e della cittadinanza attiva” (88,33%);
- “Crede nei giovani e vuole aiutarli a farsi delle competenze” (85,99%);
- “Vuole genericamente dare un'opportunità a dei giovani” (84,76%);
- “Crede nella formazione” (83,07%);
- “Cerca nuovi volontari” (62,40%).

C'è un 69,81% che dichiara di essere poco o per niente d'accordo con l'espressione “Vuole mettere alla prova dei giovani per decidere se assumerli”. Questo potrebbe essere legato in qualche caso alla natura delle organizzazioni (le pubbliche amministrazioni possono assumere solo tramite concorso pubblico) oppure al fatto che l'organizzazione potrebbe aver dichiarato di non essere alla ricerca di personale oppure ai/gli giovani che potrebbero intendere l'esperienza solo come fine a se stessa, sottovalutando le concrete possibilità lavorative.

Guardando agli *item* che richiamano lo sfruttamento, sono poco o per niente d'accordo con le espressioni “Cerca manodopera a basso costo” e “Serve per compensare la carenza di personale” delle percentuali più alte di rispondenti: rispettivamente circa il 72% e il 54%.

I dati però variano a seconda del livello di istruzione. Infatti, rispetto all'espressione “Cerca manodopera a basso costo” sono poco o per niente d'accordo il 76,77% di coloro con bassi titoli di studio (diploma o titoli inferiori) e il 64,21% di coloro con alti titoli di studio (laurea triennale o titoli superiori) (vedi tabella seguente).

¹⁶ Domanda n. 16 Questionario monitoraggio strategico.

¹⁷ Domanda n. 17 Questionario monitoraggio strategico.

¹⁸ Sono intese come «modalità formali» le modalità sempre uguali, guidate da schede e domande specifiche, e «modalità informali» gli incontri che si svolgono senza uno schema prestabilito.

¹⁹ Domanda n. 21 Questionario finale.

Risposte relative al “Cerca manodopera a basso costo” per livello d’istruzione

		Molto d'accordo	Abbastanza d'accordo	Poco d'accordo	Per niente d'accordo	Tot.
Diploma di maturità o titoli inferiori	N.	6	30	30	89	155
	%	3,87	19,36	19,36	57,41	100,00
Laurea triennale o titoli superiori	N.	9	25	32	29	95
	%	9,47	26,32	33,68	30,53	100,00
Totale	N.	15	55	62	118	250
	%	6,00	22,00	24,80	47,20	100,00

Inoltre rispetto all’espressione “Serve per compensare la carenza di personale” sono poco o per niente d’accordo il 61,39% dei meno istruiti e il 41,67% dei più istruiti (vedi tabella seguente).

Risposte relative al “Serve per compensare la carenza di personale” per livello d’istruzione

		Molto d'accordo	Abbastanza d'accordo	Poco d'accordo	Per niente d'accordo	Tot.
Diploma di maturità o titoli inferiori	N.	16	45	37	60	158
	%	10,13	28,48	23,42	37,97	100,00
Laurea triennale o titoli superiori	N.	20	36	24	16	96
	%	20,83	37,50	25,00	16,67	100,00
Totale	N.	36	81	61	76	254
	%	14,17	31,89	24,02	29,92	100,00

Quindi i/le giovani con titoli più alti riportano di sentirsi più “sfruttati” rispetto ai colleghi con titoli più bassi. Questo dato potrebbe essere legato al fatto che — in corrispondenza di una maggiore istruzione — i/le giovani potrebbero aspettarsi esperienze meglio retribuite, in particolare se si trovano a confrontarsi con coetanei già inseriti nel mercato del lavoro.

In fase di monitoraggio strategico è stata posta una domanda relativa all’idea maturata dal/dalla giovane sullo sfruttamento²⁰. Hanno dichiarato di sentirsi sfruttati molto e abbastanza rispettivamente il 2,71% e il 8,91% dei rispondenti. I dati dunque sono genericamente positivi ma è indispensabile invece fare una riflessione sulla percentuale relativa alla categoria “Poco”, ossia il 30,62%. Il tema dello sfruttamento è un altro aspetto sul quale l’USC insiste molto con le organizzazioni per evitare che il/la giovane viva e/o percepisca situazioni di sfruttamento. Gli sforzi dell’Ufficio servizio civile cercano di portare le organizzazioni ad una maggiore consapevolezza sul tema e ad una migliore gestione dell’esperienza. In base a quanto emerso, però, c’è ancora una parte dei/delle giovani che dichiara di sentirsi sfruttato. Questo probabilmente perché non sempre il termine sfruttamento viene interpretato correttamente. Infatti, parlando con i/le giovani in servizio civile, si può notare come questi intendano sfruttamento anche una richiesta di impegni consistenti e/o di maggiori responsabilità. È auspicabile che con il passare del tempo da un lato le organizzazioni diventino ancor più consapevoli sul tema e che anche i/le giovani sappiano leggere più realisticamente la loro esperienza di apprendimento in un contesto organizzativo.

Da un corretto inserimento nell’organizzazione e da un’adeguata gestione dell’esperienza in generale possono derivare esiti positivi relativi anche al senso di appartenenza e al senso di utilità. A metà esperienza dichiarano di sentirsi molto o abbastanza parte dell’organizzazione rispettivamente il

²⁰ Domanda n. 19 Questionario monitoraggio strategico.

61,09% e il 34,63% dei/delle giovani in servizio civile²¹ e di sentirsi molto o abbastanza utili nelle organizzazioni rispettivamente il 60,31% e il 36,26% dei/delle giovani in servizio civile²².

Guardando ai rapporti costruiti all'interno dell'organizzazione²³, è possibile osservare che un rapporto poco o per niente positivo è stato instaurato per lo più con i giovani in servizio civile presso le altre organizzazioni (16,73%). Questo forse per le poche occasioni di incontro e/o per incontri (formazioni generali/assemblee) in cui non si è riusciti a costruire molto con gli/le altri/e giovani in servizio civile. Ci sono invece dati più positivi se si guarda al rapporto costruito con le altre categorie di persone che i rispondenti hanno incontrato durante il servizio civile. Risulta molto o abbastanza positivo il rapporto instaurato, nell'ordine, con i dipendenti dell'organizzazione (98,47%), con gli utenti dell'organizzazione (97,65%), con l'OLP (93,10%) e, infine, con i giovani in servizio presso la stessa organizzazione (92,06%). La categoria "Molto" è stata per lo più indicata nel rapporto con l'OLP (73,18%), dato che indica la presenza di OLP che hanno instaurato buoni rapporti con molti giovani in servizio civile.

²¹ Domanda n.13 Questionario monitoraggio strategico.

²² Domanda n. 19 Questionario finale.

²³ Domanda n. 18 Questionario finale.

4.

IL TUTORAGGIO: RAPPORTO CON L'OPERATORE LOCALE DI PROGETTO

All'interno dell'organizzazione viene individuato un/una professionista incaricato ad assumere il ruolo di tutor del/della giovane in servizio civile. Operatore Locale di Progetto (OLP) è il nome attribuito alla figura che ricopre questo ruolo, grazie anche al supporto e alla formazione forniti dall'USC.

In fase di monitoraggio strategico è stato richiesto ai/alle giovani di valutare l'operato del loro OLP. Dai risultati²⁴ emerge che gli OLP sono stati spesso raggiungibili e disponibili in termini di tempo per l'88,80% dei rispondenti. Inoltre emerge²⁵ che, al di là del tempo che è stato dedicato, i/le giovani hanno potuto contare molto sul supporto dei loro OLP per dubbi o difficoltà nell'88,80% dei casi. Inoltre, al di là dell'OLP, in caso di dubbi o difficoltà nello svolgimento delle attività i/le giovani hanno dichiarato che c'è sempre stato qualcuno su cui contare all'interno dell'organizzazione nel 91,89% dei casi²⁶. I/le giovani hanno dunque genericamente spesso trovato qualcuno con cui confrontarsi e discutere in caso di dubbi e difficoltà.

Per quanto riguarda l'affiancamento della figura specifica degli OLP, ricordiamo che l'USC mette a disposizione:

- le “Linee guida sul ruolo del SCUP_OLP nei progetti di servizio civile”, ossia materiale informativo di carattere organizzativo, educativo e metodologico per facilitare l'OLP nella gestione dell'esperienza;
- la SCUP_OLP *Academy*, ossia un insieme di momenti formativi dedicati agli OLP per facilitare la condivisione delle esperienze e per lo scambio di buone pratiche.

²⁴ Domanda n. 10 Questionario monitoraggio strategico.

²⁵ Domanda n. 11 Questionario monitoraggio strategico.

²⁶ Domanda n. 12 Questionario monitoraggio strategico.

5. LA FORMAZIONE: SPECIFICA E GENERALE

L'esperienza di servizio civile permette a ciascun/ciascuna giovane di seguire alcuni momenti formativi, pensati come occasioni che completano e facilitano l'esperienza all'interno delle organizzazioni. Nello specifico i/le giovani sono tenuti a seguire due diverse tipologie di momenti formativi:

- la formazione specifica, gestita dall'organizzazione di servizio civile e incentrata su tematiche utili per l'attività quotidiana legata al proprio progetto specifico di servizio civile (i contenuti, le modalità e il tempo dedicato a questa formazione vengono dettagliati in fase progettuale);
- la formazione generale, gestita dall'Ufficio Servizio civile e incentrata su tematiche legate al monitoraggio sull'esperienza (moduli diretti organizzati a inizio, a metà e a fine servizio civile) e su tematiche scelte dal/dalla giovane legate a “Costruzione del sé”, “Attivazione sociale” e “Saper lavorare” (i moduli restanti, a scelta del giovane). In questo caso si tratta di una giornata al mese di formazione.

È stato richiesto un *feedback* sulla formazione specifica sia a metà che a fine esperienza. In fase di monitoraggio strategico emerge²⁷ che nella maggior parte dei casi (68,75%) la formazione specifica è stata distribuita durante tutto l'arco del progetto. C'è però una buona percentuale di casi (28,52%) in cui la formazione specifica è stata concentrata in alcuni periodi specifici. Questo forse per motivi di tipo organizzativo, in quanto alcune organizzazioni considerano più funzionale concentrare tutte le attività formative in un unico periodo iniziale. Infine, nel 2,73% dei casi la formazione specifica non è stata svolta.

Nonostante l'insistenza da parte dell'USC per far capire l'importanza della formazione specifica, vi è una percentuale di organizzazioni che, pur avendo definito nella proposta progettuale una precisa scansione della formazione specifica, non è altrettanto precisa nella somministrazione.

Quanto alle modalità formative utilizzate, in fase di monitoraggio emerge²⁸ che le modalità più frequentemente utilizzate sono “Incontri collettivi e di *équipe*” (85,36%) e “Partecipazione a corsi di formazione” (80,42%). Le meno frequenti sono invece la “Partecipazione a conferenze e convegni” (53,25%) e gli “Scambi con altre organizzazioni/missioni all'estero” (26,43%). Passando ai contenuti della formazione specifica, dal monitoraggio strategico emerge²⁹ che nella maggior parte dei casi (66,53%) i contenuti siano stati in linea con quelli indicati nella scheda progetto. In alcuni casi (31,85%) i contenuti sono stati parzialmente differenti e per 4 giovani la formazione specifica si è completamente discostata da quanto stabilito inizialmente.

Un'analoga domanda relativa alla coerenza della formazione specifica con quanto definito nel progetto è stata posta anche a fine servizio civile³⁰. I due terzi degli intervistati dichiarano che le indicazioni relative alla formazione specifica fornite dal documento di progetto sono state rispettate “in gran parte” (il 58,87%) e un quarto di questi dice che sono state del tutto rispettate. Rimane sempre un piccolo numero di persone che esprime incoerenza tra i contenuti della formazione specifica e quanto indicato in fase progettuale (la formazione specifica non ha rispettato per niente le indicazioni fornite dal documento di progetto per l'1,13% dei casi e le ha poco rispettate nel 14,34% dei casi). Questo è

²⁷ Domanda n. 6 Questionario monitoraggio strategico.

²⁸ Domanda n. 7 Questionario monitoraggio strategico.

²⁹ Domanda n. 8 Questionario monitoraggio strategico.

³⁰ Domanda n. 16 Questionario finale.

un dato particolarmente grave, a fronte del fatto che la formazione specifica è un preciso obbligo contrattuale dell'organizzazione di servizio civile.

La formazione specifica³¹, inoltre, è stata indicata molto e abbastanza utile per la crescita personale dal 94,19% dei rispondenti, per lo svolgimento del servizio civile dal 92,64% dei rispondenti e per la preparazione al mondo del lavoro dal 88,71% dei rispondenti. La bassa percentuale trovata in quest'ultimo *item* (l'*item* è anche quello che registra un numero inferiore di risposte "Molto") forse è legata al fatto che non sempre il/la giovane ha intenzione di inserirsi professionalmente nell'ambito nel quale è stato svolto il servizio civile e per questo la formazione specifica ricevuta non sarà strettamente necessaria alla preparazione al mondo del lavoro.

Nella verifica finale³², il 90% circa dei rispondenti dichiara di essere "molto" o "abbastanza" soddisfatto (il 90,56%). Guardando alla soddisfazione rispetto alla formazione specifica ricevuta considerando separatamente i rispondenti in base al loro livello di istruzione (vedi tabella seguente), la somma di coloro che hanno risposto molto e abbastanza è alta in entrambi i gruppi (92,02% per chi ha il diploma di maturità o titoli inferiori e 86,76% per chi ha una laurea triennale o titoli superiori) ma è leggermente più alta per chi ha un titolo di studio più basso. Inoltre chi ha titoli inferiori indica la categoria "Molto" in percentuali superiori rispetto al gruppo delle persone con titoli inferiori (47,85% vs 38,80%). Questo potrebbe essere legato al fatto che le persone con titoli inferiori, in quanto meno formati, potrebbero essere maggiormente soddisfatti per aver appreso dei contenuti che il loro precedente percorso formativo non aveva loro permesso di acquisire.

Soddisfazione rispetto alla formazione specifica per livello di istruzione

		Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Tot.
Diploma di maturità o titoli inferiori	N.	78	72	11	2	163
	%	47,85	44,17	6,75	1,23	100,00
Laurea triennale o titoli superiori	N.	39	47	9	3	98
	%	39,80	47,96	9,18	3,06	100,00
Totale	N.	117	119	20	5	261
	%	44,83	45,59	7,66	1,92	100,00

In merito alla formazione generale³³, i/le giovani dichiarano di essere genericamente soddisfatti³⁴ (quasi l'84% si dichiara molto o abbastanza soddisfatto/a).

Si nota però che, nella domanda relativa alla formazione specifica, la soddisfazione è leggermente più bassa e la maggior parte delle risposte si concentra sulla risposta "Abbastanza" (circa il 57%). Questa risposta meriterebbe un approfondimento specifico. Basti qui dire che l'estrema differenziazione di età e di livello culturale dei partecipanti rende estremamente difficile una proposta formativa che riesca ad essere del tutto adeguata per tutti. Lo sforzo che l'USC ha in atto è proprio quello di migliorare la proposta formativa del servizio civile da questo punto di vista.

Si può notare inoltre che, considerando i rispondenti in base al loro livello di istruzione (vedi tabella seguente), la somma di coloro che si dichiara molto o abbastanza soddisfatto è simile nei due gruppi (85,09% per chi ha il diploma di maturità o titoli inferiori e 81,44% per chi ha una laurea triennale o titoli superiori) ma chi ha titoli inferiori indica la categoria "Molto" in percentuali superiori ri-

³¹ Domanda n. 9 Questionario monitoraggio strategico.

³² Domanda n. 17 Questionario finale.

³³ Sulla formazione generale si vedano i dati relativi ai questionari di gradimento e alla frequenza nel 2018 nel sito del SCUP (<http://www.serviziocivile.provincia.tn.it/documenti/ricerche/>).

³⁴ Domanda n. 25 Questionario finale.

spetto a chi ha titoli superiori (28,57% vs 21,65%). Anche in questo caso, chi viene da percorsi formativi più brevi, potrebbe essere più soddisfatto/a per la formazione ricevuta proprio perché ha avuto meno possibilità di seguire momenti formativi.

Soddisfazione rispetto alla formazione generale per livello di istruzione

		Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Tot.
Diploma di maturità o titoli inferiori	N.	46	91	21	3	161
	%	28,57	56,52	13,05	1,86	100,00
Laurea triennale o titoli superiori	N.	21	58	13	5	97
	%	21,65	59,79	13,40	5,16	100,00
Totale	N.	67	149	34	8	258
	%	25,97	57,75	13,18	3,10	100,00

Anche sulla formazione generale è stato richiesto un *feedback* sull'utilità percepita dai/dalle giovani a fine servizio civile³⁵.

Positive sono le percentuali di coloro che si rivedono molto o abbastanza nelle seguenti espressioni sulla formazione generale:

- “Consente di discutere con esperti e con altri ragazzi in servizio civile” (95,38%);
- “Fa crescere dal punto di vista personale” (86,49%);
- “Serve per acquisire conoscenze teoriche” (79,92%);
- “Aiuta a comprendere di più il mondo attuale” (77,11%).

Un po' più basse le percentuali dei molto o abbastanza nelle frasi:

- “È utile per svolgere meglio le attività del progetto” (64,09%);
- “Serve per affrontare meglio la ricerca del lavoro” (62,93%).

Si tratta dunque di una formazione generale percepita genericamente utile per una generale crescita personale e professionale oltre che per l'acquisizione di strumenti per la ricerca di lavoro o per lo svolgimento del proprio progetto, anche se in misura leggermente inferiore. C'è infine un 15,75% di giovani che reputa la formazione generale come un'attività che “Annoia e non serve a niente” (la percentuale è la somma delle risposte “molto” e “abbastanza”).

Andando ad analizzare i moduli più apprezzati dai/dalle giovani, emerge che quelli incentrati sulla preparazione per entrare nel mondo del lavoro sono quelli che sono stati citati maggiormente (a parlare di uno o più moduli sul lavoro sono una quarantina di ragazzi). L'alta percentuale potrebbe essere spiegata anche dal fatto che di sicuro ciascuno ha frequentato obbligatoriamente un modulo legato all'ambito lavoro. Molti altri moduli vengono citati ma con un numero di preferenze di circa una decina. La maggior parte dei rispondenti, comunque, ha individuato uno o più moduli di proprio interesse e solo 28 persone su 265 non hanno risposto a questa domanda aperta. Dunque anche al termine del servizio civile si esprime apprezzamento per moduli di cui si ricorda bene il titolo, l'argomento e/o il nome del formatore.

³⁵ Domanda n.24 Questionario finale.

6. IL RAPPORTO CON L'ENTE DI RIFERIMENTO PER L'INTERA ESPERIENZA DI SERVIZIO CIVILE: L'UFFICIO SERVIZIO CIVILE

L'Ufficio Servizio civile della Provincia Autonoma di Trento gestisce l'esperienza di servizio civile occupandosi di molteplici aspetti tra i quali: l'accreditamento delle organizzazioni, l'approvazione dei progetti in servizio civile, la pubblicizzazione dei progetti e l'organizzazione della formazione degli OLP, della formazione generale dei giovani e dell'Assemblea (evento che si tiene due volte l'anno).

Lo strumento utilizzato per mantenere i vari soggetti informati su eventi, appuntamenti, novità e approfondimenti legati al servizio civile è la newsletter. Quasi la totalità dei giovani in servizio civile dichiara a metà esperienza di ricevere la newsletter (98,46%)³⁶. Tra i rispondenti il 68,73% dichiara che la legge molto o abbastanza, il 92,13% la ritiene molto o abbastanza comprensibile e il 75,89% la trova molto o abbastanza utile (la percentuale degli "Abbastanza" è però molto più alta dei "Molto")³⁷.

Simili domande sono state poste anche a fine servizio civile. Il 67,30% dei rispondenti ha riportato che la leggeva sempre o qualche volta³⁸. Il 68,62% dei rispondenti ha dichiarato di trovarla molto o abbastanza utile (la percentuale degli "Abbastanza" è però molto più alta dei "Molto")³⁹. A fine esperienza inoltre emerge che l'82,51% dei rispondenti che ha percepito l'Ufficio Servizio civile della PAT come presente o abbastanza presente⁴⁰.

Positivo il dato sulla percentuale dei rispondenti che ha incontrato poco o per niente difficoltà per quanto riguarda le questioni amministrative legate al progetto di servizio civile (80,68%)⁴¹.

Ad incontrare maggiormente difficoltà legate alle questioni amministrative sono persone con titoli di studio più bassi (rispondono "Molto" e "Abbastanza" il 22,23% di chi ha il diploma di maturità o titoli inferiori e l'11,22% delle persone con laurea triennale o titoli superiori).

Difficoltà amministrative incontrate per livello di istruzione

		Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Tot.
Diploma di maturità o titoli inferiori	N.	9	27	61	65	162
	%	5,56	16,67	37,65	40,12	100,00
Laurea triennale o titoli superiori	N.	2	9	39	48	98
	%	2,04	9,18	39,80	48,98	100,00
Totale	N.	11	36	100	113	260
	%	4,23	13,85	38,46	43,46	100,00

³⁶ Domanda n. 22 Questionario monitoraggio strategico.

³⁷ Domanda n. 23 Questionario monitoraggio strategico.

³⁸ Domanda n. 27 Questionario finale.

³⁹ Domanda n. 28 Questionario finale.

⁴⁰ Domanda n. 22 Questionario finale.

⁴¹ Domanda n. 23 Questionario finale.

7. IL BILANCIO DELL'ESPERIENZA: COMPETENZE APPRESE, DIFFICOLTÀ INCONTRATE, FUTURO E SODDISFAZIONE GENERALE

Per fare il bilancio sull'esperienza di servizio civile, è stato richiesto ai/alle giovani di individuare le principali competenze tecnico-professionali e trasversali apprese, tre per ciascuna categoria.

Non ci soffermeremo tanto sulla lista delle competenze che sono state citate dai rispondenti, ma ci limiteremo a evidenziare le modalità di apprendimento.

Per quanto riguarda le competenze tecnico-professionali, i/le giovani dichiarano di averle apprese principalmente dai dipendenti dell'organizzazione (71,70%) e dall'OLP (59,62%)⁴². Quasi la totalità dei giovani (97,69%) reputa le competenze tecnico-professionali apprese molto o abbastanza utili⁴³. Anche per quanto riguarda le competenze trasversali i/le giovani dichiarano di averle imparato per lo più dai dipendenti dell'organizzazione (64,15%) e dall'OLP (58,87%)⁴⁴. Anche nel caso delle competenze trasversali, quasi la totalità dei/delle giovani le reputa molto o abbastanza utili (98,85%)⁴⁵.

Per quanto riguarda la crescita professionale grazie al servizio civile⁴⁶, i rispondenti si rivedono molto o abbastanza nelle seguenti frasi:

- “ho acquisito nuove conoscenze” (97,30%);
- “ho capito cosa mi dà più soddisfazione in ambito lavorativo” (92,64%);
- “ho capito cosa mi piacerebbe fare nel mio futuro professionale” (85,88%);
- “è nato in me l'interesse per un nuovo settore” (73,75%).

Per quanto riguarda la crescita personale grazie al servizio civile⁴⁷, i/le giovani si rivedono molto o abbastanza nelle seguenti frasi:

- “sono entrata/o in nuove reti relazionali” (86,77%);
- “ho imparato ad esprimere più spesso le mie idee” (84,73%);
- “è aumentata la mia autostima” (83,40%);
- “sono diventata/o meno timida/o” (70,87%).

Più basse invece le percentuali di coloro che si rivedono molto o abbastanza nelle seguenti frasi sempre relative alla loro crescita personale grazie al servizio civile:

- “ho iniziato ad informarmi di più sulle iniziative che vengono realizzate nel mio territorio” (circa il 64%);
- “ho iniziato ad impegnarmi in un'attività di volontariato” (circa il 40%);
- “ho iniziato a partecipare alle attività di un'associazione, partito politico o sindacato” (circa il 15%).

I dati riportati, analogamente a quanto si riscontra parlando con i/le giovani, indicano che il servizio civile in pochi casi aiuta i/le giovani anche a crescere come cittadini attivi. Sono stati fatti anche in questo caso dei controlli sulle risposte date a questi *item* considerando il livello di istruzione dei rispondenti. Si può notare che l'aver iniziato a prendere parte alle attività di un'associazione, partito politico o sindacato non varia molto tra persone con titoli di studio diverso.

⁴² Domanda n. 11 Questionario finale.

⁴³ Domanda n. 12 Questionario finale.

⁴⁴ Domanda n. 14 Questionario finale.

⁴⁵ Domanda n. 15 Questionario finale.

⁴⁶ Domanda n. 35 Questionario finale.

⁴⁷ Domanda n. 36 Questionario finale.

Giovani che — grazie al servizio civile — hanno iniziato a partecipare alle attività di un'associazione, partito politico o sindacato per livello d'istruzione

		Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Tot.
Diploma di maturità o titoli inferiori	N.	8	19	27	103	157
	%	5,10	12,10	17,20	65,60	100,00
Laurea triennale o titoli superiori	N.	6	7	23	61	97
	%	6,18	7,22	23,71	62,89	100,00
Totale	N.	14	26	50	164	254
	%	5,51	10,24	19,68	64,57	100,00

Anche considerando le risposte relative alla crescita di un interesse per le iniziative del territorio grazie al servizio civile per livello di istruzione dei giovani, non si possono notare sostanziali differenze considerando la somma di chi ha indicato “Molto” e “Abbastanza”, anche se sono più polarizzate sulla categoria “Abbastanza” le risposte dei più istruiti.

Giovani che — grazie al servizio civile — hanno iniziato ad informarsi maggiormente sulle iniziative realizzate nel proprio territorio per livello d'istruzione

		Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Tot.
Diploma di maturità o titoli inferiori	N.	40	57	39	21	157
	%	25,48	36,30	24,84	13,38	100,00
Laurea triennale o titoli superiori	N.	16	51	18	12	97
	%	16,49	52,58	18,56	12,37	100,00
Totale	N.	56	108	57	33	254
	%	22,05	42,52	22,44	12,99	100,00

I rispondenti con titolo di studio più basso dichiarano in misura maggiore rispetto ai più istruiti di aver iniziato, grazie al servizio civile, ad impegnarsi in un'attività di volontariato. Considerando le risposte molto e abbastanza abbiamo infatti un 48,41% tra coloro che hanno un basso titolo di studio contro un 27,09% tra coloro che hanno un alto titolo di studio.

Giovani che — grazie al servizio civile — hanno iniziato ad impegnarsi in un'attività di volontariato per livello d'istruzione

		Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Tot.
Diploma di maturità o titoli inferiori	N.	32	44	32	49	157
	%	20,38	28,03	20,38	31,21	100,00
Laurea triennale o titoli superiori	N.	6	20	38	32	96
	%	6,25	20,84	39,58	33,33	100,00
Totale	N.	38	64	70	81	253
	%	15,01	25,30	27,67	32,02	100,00

Per quanto riguarda le difficoltà incontrate in generale durante l'esperienza⁴⁸, la metà dei rispondenti (53,96%) dichiara di non avere difficoltà da segnalare. Le tipologie di difficoltà più riscontrate sono state di tipo relazionale dentro l'organizzazione (19,25%) e con gli utenti (10,94%).

In ogni caso l'84,65% dei rispondenti ha sempre o spesso trovato un interlocutore competente a cui rivolgersi⁴⁹. A coloro che hanno indicato di aver trovato un interlocutore competente a cui rivolgersi, è stato chiesto di indicare di chi si trattasse⁵⁰, Sono state indicate le seguenti figure: l'OLP in 58

⁴⁸ Domanda n. 31 Questionario finale.

⁴⁹ Domanda n. 32 Questionario finale.

⁵⁰ Domanda n. 33 Questionario finale.

casi, dipendenti dell'organizzazione (responsabili, dipendenti, educatori, ecc.) in una quarantina di casi, gli/le altri/altre giovani in servizio civile in 7 casi e i/le volontari/volontarie in 6 casi.

Alla richiesta di raccontare cosa il/la giovane intende fare nel periodo immediatamente successivo alla conclusione del servizio civile⁵¹, una buona parte dei rispondenti afferma che vuole cercare lavoro (il 33,21% dei rispondenti è certo di voler cercare un lavoro fisso e il 28,68% è certo di voler cercare lavoro nel settore il cui ha svolto il servizio civile) o vuole iscriversi/continuare l'Università (34,34%). Più basse le percentuali di coloro che faranno lavoretti saltuari già individuati (18,11%), di coloro che sono certi lavoreranno nell'organizzazione nella quale hanno svolto il servizio civile (15,09%), di coloro che faranno un corso di formazione non universitario (12,45%), di coloro che sono certi lavoreranno presso un'altra organizzazione (12,45%) e di coloro che sono certi di fare volontariato in attesa di trovare lavoro (12,45%). Tra coloro che non sono certi di cosa faranno nel futuro⁵², vi è un 60,00% che vuole cercare lavoro e un 27,50% di persone che vorrebbero andare all'estero.

Passiamo ora all'analisi di quelle domande che rilevano la soddisfazione generale nei confronti dell'esperienza. A metà esperienza, i/le giovani si dichiarano molto (78,68%) o abbastanza (19,77%) soddisfatti dell'esperienza⁵³. Inoltre a fine esperienza, il 70,43% la definisce molto positiva e un 27,24% la definisce abbastanza positiva (97,67% il totale delle due categorie)⁵⁴. Guardando alle risposte date per genere, classi d'età e titolo di studio (vedi tabelle seguenti) si può notare che non vi sono grandi differenze tra le risposte date dai vari gruppi di persone, tranne per il fatto che la risposta "Molto positiva" è stata meno selezionata dalla classe d'età più alta (27-30 anni) e dai più istruiti.

Positività dell'esperienza per genere

		Molto positiva	Abbastanza positiva	Poco positiva	Per niente positiva	Tot.
Femminile	N.	114	45	2	0	161
	%	70,81	27,95	1,24	0,00	100,00
Maschile	N.	67	24	3	1	95
	%	70,53	25,26	3,16	1,05	100,00
Totale	N.	181	69	5	1	256
	%	70,70	26,95	1,96	0,39	100,00

Positività dell'esperienza per classi d'età

		Molto positiva	Abbastanza positiva	Poco positiva	Per niente positiva	Tot.
18-20 anni	N.	24	10	0	0	34
	%	70,59	29,41	0,00	0,00	100,00
21-23 anni	N.	52	18	2	0	72
	%	72,22	25,00	2,78	0,00	100,00
24-26 anni	N.	57	18	1	1	77
	%	74,02	23,38	1,30	1,30	100,00
27-30 anni	N.	46	24	2	0	72
	%	63,89	33,33	2,78	0,00	100,00
Totale	N.	179	70	5	1	255
	%	70,20	27,45	1,96	0,39	100,00

⁵¹ Domanda n. 37 Questionario finale.

⁵² Domanda n. 38 Questionario finale.

⁵³ Domanda n. 21 Questionario monitoraggio strategico.

⁵⁴ Domanda n. 34 Questionario finale.

Positività dell'esperienza per livello d'istruzione

		Molto positiva	Abbastanza positiva	Poco positiva	Per niente positiva	Tot.
Diploma di maturità o titoli inferiori	N.	117	39	3	1	160
	%	73,12	24,38	1,88	0,62	100,00
Laurea triennale o titoli superiori	N.	61	31	1	0	93
	%	65,59	33,33	1,08	0,00	100,00
Totale	N.	178	70	4	1	253
	%	70,35	27,67	1,58	0,40	100,00

Infine ripresenterebbe sicuramente o probabilmente la domanda per il servizio civile all'incirca il 90% dei rispondenti⁵⁵ e consiglierebbero sicuramente o probabilmente l'esperienza di servizio civile ad un amico il 96,54% dei rispondenti⁵⁶. Guardando alle risposte date per genere, classi d'età e titolo di studio si può notare che non vi sono grandi differenze tra le risposte date dai vari gruppi di persone, tranne per quel che riguarda il livello di istruzione. In entrambi i casi le persone più istruite, rispetto a quelle meno istruite, rispondono in percentuale inferiore "Sicuramente sì" e in percentuale superiore "Probabilmente sì" (vedi tabelle seguenti).

Giovani che ripeterebbero la domanda di servizio civile per genere

		Sicuramente sì	Probabilmente sì	Probabilmente no	Sicuramente no	Tot.
Femminile	N.	104	51	8	0	163
	%	63,80	31,29	4,91	0,00	100,00
Maschile	N.	63	28	4	1	96
	%	65,62	29,17	4,17	1,04	100,00
Totale	N.	167	79	12	1	259
	%	64,48	30,50	4,63	0,39	100,00

Giovani che ripeterebbero la domanda di servizio civile per classi d'età

		Sicuramente sì	Probabilmente sì	Probabilmente no	Sicuramente no	Tot.
18-20 anni	N.	19	10	3	0	32
	%	59,38	31,25	9,37	0,00	100,00
21-23 anni	N.	51	18	3	0	72
	%	70,83	25,00	4,17	0,00	100,00
24-26 anni	N.	50	25	4	1	80
	%	62,50	31,25	5,00	1,25	100,00
27-30 anni	N.	44	26	2	0	72
	%	61,11	36,11	2,78	0,00	100,00
Totale	N.	164	79	12	1	256
	%	64,06	30,86	4,69	0,39	100,00

⁵⁵ Domanda n. 39 Questionario finale.

⁵⁶ Domanda n. 40 Questionario finale.

Giovani che ripeterebbero la domanda di servizio civile per livello d'istruzione

		Sicuramente sì	Probabilmente sì	Probabilmente no	Sicuramente no	Tot.
Diploma di maturità o titoli inferiori	N.	111	38	9	1	159
	%	69,81	23,90	5,66	0,63	100,00
Laurea triennale o titoli superiori	N.	55	40	3	0	98
	%	56,12	40,82	3,06	0,00	100,00
Totale	N.	166	78	12	1	257
	%	64,59	30,35	4,67	0,39	100,00

Giovani che consiglierebbero ad un/una amico/a di svolgere il servizio civile per genere

		Sicuramente sì	Probabilmente sì	Probabilmente no	Sicuramente no	Tot.
Femminile	N.	110	46	6	1	163
	%	67,49	28,22	3,68	0,61	100,00
Maschile	N.	68	26	2	0	96
	%	70,83	27,08	2,09	0,00	100,00
Totale	N.	178	72	8	1	259
	%	68,72	27,80	3,09	0,39	100,00

Giovani che consiglierebbero ad un/una amico/a di svolgere il servizio civile per classi d'età

		Sicuramente sì	Probabilmente sì	Probabilmente no	Sicuramente no	Tot.
18-20 anni	N.	22	8	2	0	32
	%	68,75	25,00	6,25	0,00	100,00
21-23 anni	N.	53	19	0	0	72
	%	73,61	26,39	0,00	0,00	100,00
24-26 anni	N.	57	19	3	1	80
	%	71,25	23,75	3,75	1,25	100,00
27-30 anni	N.	44	25	3	0	72
	%	61,11	34,72	4,17	0,00	100,00
Totale	N.	176	71	8	1	256
	%	68,75	27,73	3,13	0,39	100,00

Giovani che consiglierebbero ad un/una amico/a di svolgere il servizio civile per livello d'istruzione

		Sicuramente sì	Probabilmente sì	Probabilmente no	Sicuramente no	Tot.
Diploma di maturità o titoli inferiori	N.	120	34	4	1	159
	%	75,47	21,38	2,52	0,63	100,00
Laurea triennale o titoli superiori	N.	56	38	4	0	98
	%	57,14	38,78	4,08	0,00	100,00
Totale	N.	176	72	8	1	257
	%	68,48	28,02	3,11	0,39	100,00

Sono stati analizzati, infine, commenti/suggerimenti/proposte lasciati a fine questionario finale da circa un 40% dei rispondenti. La maggior parte dei/delle giovani si sofferma a descrivere in che termini l'esperienza di servizio civile sia stata utile per la loro crescita personale e/o professionale.

Alcuni/e giovani si soffermano, in particolare, ad evidenziare l'utilità dell'esperienza per il loro futuro lavorativo e di seguito si riportano alcuni commenti nei quali, usando anche delle metafore, viene descritto questo passaggio verso il mondo del lavoro.

[...] È stato un anno stimolante, carico di novità e una vera e propria finestra sul mondo del lavoro che ancora non avevo sperimentato e che risulta molto diverso del mondo universitario. [...]

Un ringraziamento al mio OLP di prove di volo, grazie a tutti.

Credo che il servizio civile sia un ottimo banco di prova per chi si vuole affacciare nel mondo del lavoro, l'opportunità di svolgere qualcosa di utile per la comunità. [...]

Il servizio civile è stato un ottimo trampolino di lancio sia nel settore lavorativo sia personale, aiutandomi a superare varie paure e crescere giorno per giorno.

In merito a questo concetto specifico, alcuni suggeriscono all'USC di cercare modalità/sistemi per favorire maggiormente l'ingresso nel mondo del lavoro dopo il termine dell'esperienza.

Abbiamo poi un alto numero di giovani che si sofferma a parlare della formazione e, nella quasi totalità dei casi, della formazione generale. Maggiormente si soffermano sulle seguenti questioni. *In primis* i commenti fanno riferimento all'interesse riscontrato per i temi trattati/gli spunti ricevuti. In secondo luogo abbiamo dei commenti nei quali viene suggerita riduzione oraria e formazioni di carattere più pratico. Il lavoro di ridefinizione della formazione generale che sta operando l'USC va proprio in questa direzione.

Altri giovani si sono soffermati a ringraziare genericamente per l'esperienza e/o l'organizzazione o alcune figure in particolare (OLP o altri dipendenti delle organizzazioni) e altri ancora hanno sottolineato l'importanza di essersi costruiti una rete professionale e/o relazionale grazie al servizio civile.

Un gruppo dei giovani riprende il tema dello sfruttamento e/o della bassa retribuzione ricevuta. A questo proposito non si può non ricordare che dal 2020 la retribuzione è stata aumentata considerevolmente.

Tra i temi meno ricorrenti (riportati da 4/5 persone) abbiamo il rapporto con l'ente, il ruolo non sempre chiaro del/della giovane in servizio civile, l'importanza del servizio civile per il miglioramento delle proprie capacità linguistiche e una maggiore presenza dell'USC per monitorare l'esperienza.

8. CONCLUSIONI

I questionari finali e le schede raccolte con il monitoraggio strategico sono due strumenti che consentono al sistema servizio civile di rivolgersi direttamente ai/alle giovani per ricevere un *feedback* sull'esperienza e per monitorarne i diversi aspetti.

Nel complesso emerge un'alta soddisfazione, in quanto i/le giovani genericamente descrivono l'esperienza come positiva, la consiglierebbero ad un/una amico/amica e ripresenterebbero la domanda. È possibile constatare, inoltre, che per i/le giovani il servizio civile è stato un percorso che ha permesso di crescere professionalmente e personalmente. Viene dichiarato che, nel complesso, le singole progettualità sono state in linea con le aspettative iniziali e con quanto definito nel progetto. Inoltre i progetti sono stati percepiti come un valore aggiunto per le organizzazioni.

Risulta anche che diverse sono state le accortezze prese nella fase di inserimento, che i/le giovani si sono sentiti parte dell'organizzazione e utili al suo interno, che si sono creati rapporti positivi con le varie figure incontrate durante il servizio civile e che negli eventuali momenti di difficoltà in linea di massima c'è sempre stato un interlocutore al quale potersi rivolgere. L'OLP risulta essere una figura raggiungibile e disponibile e nella maggior parte dei casi i/le giovani hanno instaurato con lui/lei un rapporto molto positivo.

Genericamente l'Ufficio Servizio civile viene percepito come presente e lo strumento della newsletter risulta utile.

Elevata è la soddisfazione nei confronti della formazione, leggermente più alta la soddisfazione relativa alla formazione specifica rispetto alla formazione generale. Tra i rispondenti sono state rilevate alcune differenze legate al titolo di studio: le persone con titolo di studio inferiore risultano più soddisfatte nei confronti dell'esperienza in generale e dei momenti formativi (formazione generale e specifica) rispetto alle persone con titoli superiori.

Tra gli elementi più critici emersi vi sono — in primis — alcuni aspetti che riguardano le organizzazioni. Per quasi la metà dei/delle giovani il monitoraggio ordinario viene svolto con cadenza non regolare: si tratta di un dato decisamente rilevante e preoccupante.

In merito alla formazione specifica gli intervistati riferiscono che in alcuni casi (anche se pochi) si è completamente discostata da quanto stabilito o addirittura non è stata svolta (rilevazione a metà esperienza) e che, in un sesto dei casi, non ha rispettato per niente o ha rispettato solo in parte le indicazioni fornite dal documento di progetto (rilevazione a fine esperienza).

Fa riflettere il fatto che ci sono percentuali non irrilevanti di giovani che vedono il monitoraggio ordinario come qualcosa che non serve a molto, che si sentono sfruttati, che pensano che l'organizzazione veda il servizio civile come un modo per cercare manodopera a basso costo o per compensare la carenza di personale e che vedono la formazione generale come qualcosa che annoia e non serve a niente.

Infine le risposte date alle tre domande legate alla cittadinanza attiva (l'interesse ad informarsi sulle iniziative del proprio territorio, l'impegno in un'attività di volontariato e/o la partecipazione alle attività di un'associazione, partito politico o sindacato rilevati) suggeriscono che l'esperienza è ancora troppo poco incisiva sotto questo punto di vista.

I dati raccolti permettono di delineare alcune sfide sulle quali il sistema servizio civile è chiamato ad interrogarsi e a lavorare prossimamente.

Per le organizzazioni la sfida sarà quella di riuscire ad interrogarsi e ad agire sempre più nell'ottica di un miglioramento della gestione dell'esperienza di servizio civile, consapevoli dell'importantissima funzione educativa e formativa che rivestono nei confronti dei/delle giovani.

Per i giovani la sfida sarà quella di riuscire ad essere ancor più protagonisti attivi di questa esperienza, cogliendo gli stimoli proposti e facendosi promotori di nuove idee per far sì che il servizio civile costituisca un'occasione di crescita non solo dal punto di vista personale e professionale ma anche in termini di cittadinanza attiva.

Per l'Ufficio Servizio civile la sfida sarà quella di riuscire a dare maggior ascolto alle esigenze dei/delle giovani (popolazione eterogenea per età, esperienze pregresse, interessi, motivazioni ecc.) per offrire loro dei momenti formativi (le formazioni generali e le assemblee) che risultino stimolanti e significative.

L'AUTRICE

Silvia Sguotti è sociologa e formatrice e vive in provincia di Padova.

Ha trascorso il periodo degli studi a Trento per la triennale in Sociologia e la magistrale in "Sociology and Social Research".

Attualmente lavora per Fondazione «E. Zancan» di Padova e si occupa di reportistica e di segreteria/comunicazione. Inoltre collabora con l'Ufficio Servizio civile della Provincia autonoma di Trento in qualità di formatrice e analista dati e sta iniziando a collaborare con una società di consulenza specializzata in servizi di *welfare* aziendale e territoriale.

Durante gli studi ha lavorato in Fondazione «F. Demarchi» ricoprendo principalmente il ruolo di *tutor* per un corso sulla ricerca attiva di lavoro rivolto ai disoccupati e cassintegrati e di attività a supporto delle ricerche. Nell'ultimo anno si è occupata principalmente di supporto per la ricerca lavoro svolgendo attività di *coaching* per una politica attiva del lavoro della Regione Veneto.

Legenda delle sigle utilizzate

PAT	Provincia autonoma di Trento
SCN	servizio civile nazionale
SCU	servizio civile universale
SCUP	servizio civile universale provinciale
SCUP_GG	servizio civile universale provinciale in ambito «Garanzia Giovani»
SCUP_PAT	servizio civile universale provinciale a finanziamento provinciale

Editore:

© **Provincia autonoma di Trento**

Agenzia per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili

USC

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

Trento, marzo 2020