



Publicazione n. 7 giugno 2014

Il Servizio Civile Regionale nelle Marche Indagine 2013

Introduzione

1 - Il volontario

2 - L'esperienza

3 - Le considerazioni

4 - Il futuro dei volontari

5 - Un confronto con il passato

Conclusioni

Introduzione

Il rapporto di ricerca sul Servizio Civile Regionale nelle Marche, titolo di questo numero, il settimo, di Osservazioni, è il risultato del tentativo di comprendere come hanno vissuto l'esperienza le ragazze e i ragazzi che hanno svolto il servizio previsto dalla L.R. 5/2005, nel 2013, primo anno di attivazione del servizio civile regionale, a differenza di quello nazionale partito nel 2004, .

Ascoltare, attraverso le risposte a un questionario, i diretti interessati, quei giovani che si sono messi in gioco, aderendo a un bando, a un progetto, è senza dubbio un buon modo per far emergere sia i principali elementi positivi che le inevitabili criticità su cui lavorare per migliorare l'assetto futuro del sistema regionale di servizio civile volontario.

Innanzitutto occorre ringraziare tutti i giovani volontari che hanno aderito all'iniziativa rispondendo alle 56 domande di cui si componeva il questionario: sono stati 116, su un totale di 283 invitati, con un tasso di partecipazione significativo, di poco superiore al 40%.

La prima sezione del questionario era finalizzata ad approfondire la conoscenza delle informazioni generali sui volontari con l'obiettivo di fare una fotografia delle ragazze e dei ragazzi che nel 2013 hanno fatto questa scelta. A seguire, nella seconda sezione, si è entrati nel merito dell'esperienza vissuta dai volontari con domande sull'ente presso il quale si è effettuato il servizio civile regionale, sugli operatori e sui "colleghi" volontari di servizio civile, sulla formazione ricevuta, sull'organizzazione del servizio e sulla rispondenza tra l'attività effettivamente svolta e il progetto approvato. La terza sezione mirava a conoscere le considerazioni di ogni intervistato sul proprio vissuto di volontario in servizio civile: chiarezza dei compiti, rapporti con altre figure presenti nel servizio, coinvolgimento nel lavoro di equipe, soddisfazione personale. La quarta ed ultima parte del questionario ha riguardato le prospettive future del volontario con riferimento all'esperienza effettuata.

L'elaborazione ed il commento dei dati emersi dall'indagine offrono uno spaccato dei giovani volontari e una prospettiva dei progetti di servizio civile regionale di sicuro interesse non solo per gli operatori del settore, ma anche per chi è interessato ai giovani, alle loro scelte, alla promozione del loro protagonismo e forniscono indicazioni utili a chiunque voglia comprendere meglio le giovani generazioni.

*Claudio Bocchini
Osservatorio Regionale Politiche Sociali*

Hanno collaborato:

Claudio Bocchini
Paola Frammartino
Stefano Ricci
Silvia Venerucci
*della P.F. Osservatorio Socio
Sanitario e Servizio Civile
Volontario*

Chi è il Volontario in Servizio Civile

Claudio Bocchini

Chi sono i volontari di servizio civile? Innanzi tutto si può dire che sono ragazzi che alla domanda “quali aspettative avevi verso il Servizio Civile?” hanno risposto così:

“Aiutare più nel campo sociale”, “Credevo di affiancare l'assistente sociale, di fare segretariato sociale e così è stato, mi ritengo pienamente soddisfatta”.

Ed anche così: “Credevo di aiutare il prossimo invece faccio compiti da impiegato”, “Credevo fosse un po' più coinvolgente e utile, qualche volta, quando ho poche cose da fare mi sento di star buttando via del tempo prezioso, vista la mia età e la profonda voglia di emergere. Ma non me ne pento di aver accettato.”

Insomma sono per lo più ragazze (con una quota dell'80% dei 116 rispondenti al questionario dell'indagine; un valore leggermente più alto del dato complessivo per genere dei giovani impegnati nel Servizio Civile Regionale nel 2013 che è di 73% femmine e 26% maschi) e ragazzi, oltre la metà dai 25 ai 28 anni, motivati a dare un contributo sostanziale, in questo anno di servizio, al tessuto sociale nel quale vivono.

Sono ragazze e ragazzi per lo più laureati, quasi il 60%, che pensano al servizio civile come ad “un'esperienza

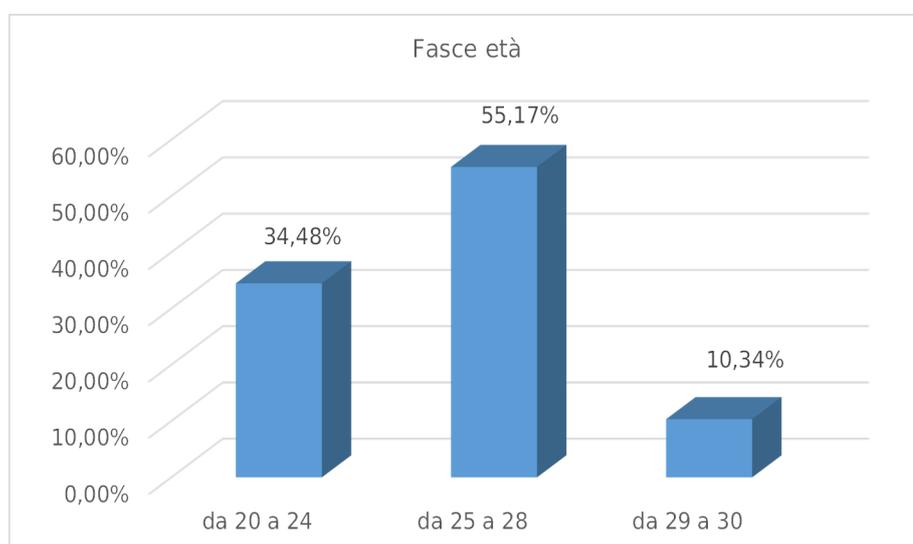
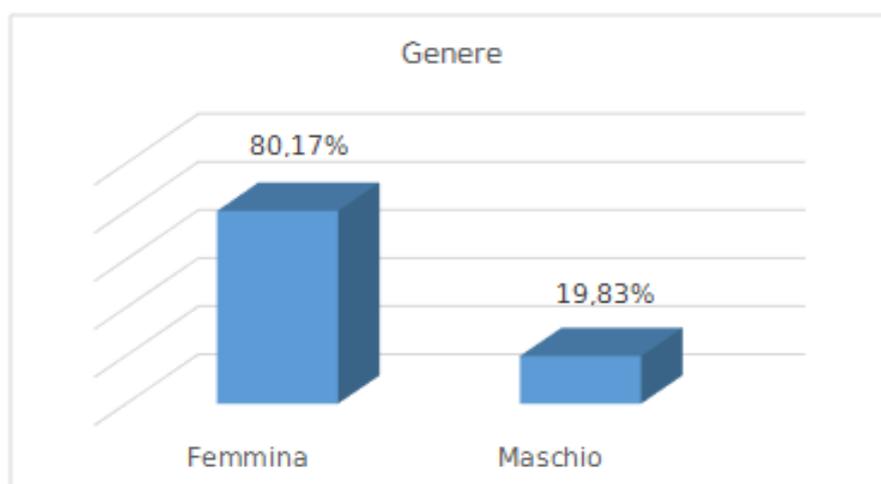
che coinvolge su tutti gli aspetti, diversa da un lavoro che viene semplicemente svolto.”

Ed anche che il servizio civile sarebbe potuto essere “un'esperienza formativa vicina a quella scolastica ed invece” si è rivelato “maggiormente affine a quella lavorativa”.

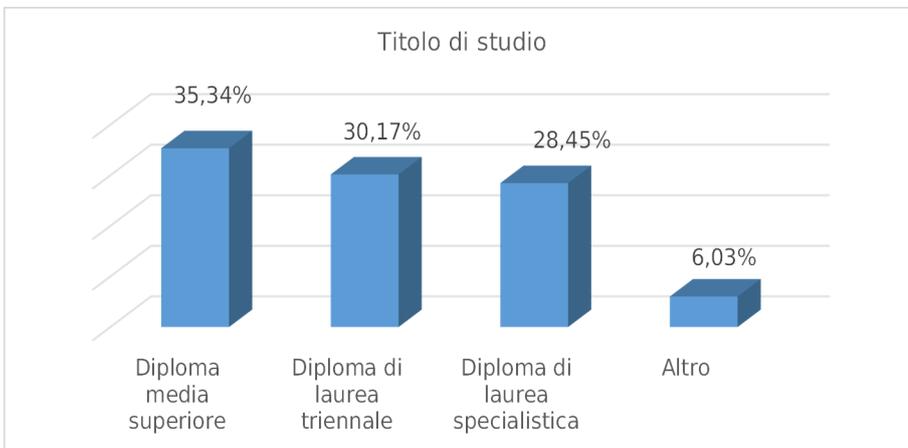
”

Mi aspettavo un'esperienza molto coinvolgente a livello umano e professionale, e lo è stata ancora di più di quanto mi aspettassi.

“



Due affermazioni che sembrano contraddittorie ed invece non lo sono in quanto la prima afferma il significato ideale dell'attività, non semplicemente svolta, come in un lavoro, ma praticata in senso etico, partecipata; mentre la seconda manifesta l'aspetto non puramente teorico del servizio svolto, non semplicemente formativo, ma anche pratico, concreto, simile ad una attività lavorativa.



Dei 36 volontari che dichiarano di frequentare l'università solo 3 rispondono di riuscire a frequentare con assiduità le lezioni, 18 di loro ammettono di non frequentare quasi mai le aule universitarie. In 7 rispondono affermativamente in riferimento alla possibilità di acquisire, grazie al servizio civile, crediti formativi universitari. Sono

9 i volontari che ammettono che la questione non è chiara e 4 quelli che indicano che i crediti non sono previsti nel loro corso di studi.

Per ciò che attiene la condizione socio-professionale, i volontari di servizio civile sono in grande maggioranza ancora lontani dall'aver effettuato serie esperienze lavorative e, visti i tempi che corrono e gli alti tassi di disoccupazione giovanile del nostro Paese, non c'è tanto da meravigliarsi.



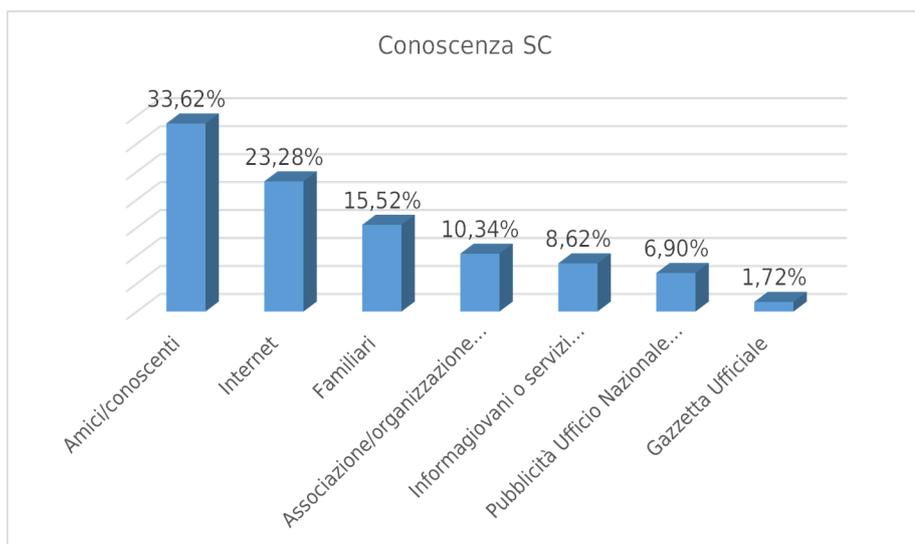
Quasi un quarto di loro è in cerca di una prima occupazione (23%), il 18% studia, il 16% studia ed effettua lavori saltuari ed il 17% dichiara di essere disoccupato e di aver lavorato in passato.

Soltanto 2 dei 116 volontari che hanno compilato il questionario dichiarano di avere un lavoro a tempo determinato e 18, il 15%,

di avere un lavoro saltuario. Emerge quindi un rapporto con il mondo del lavoro quanto mai difficoltoso per ragazze e ragazzi, per lo più over 25 anni (il 65%), la cui complessità potrebbe essere in parte mitigata dal fatto che, come già evidenziato, la maggior parte di loro è laureata ed il 28% ha un diploma di laurea specialistica, fattori che in qualche misura hanno sicuramente allungato i tempi di avvicinamento al mondo del lavoro. Il dato sembra essere in linea con il peggioramento della situazione regionale dove, tra il 2008 e il 2013 il tasso di disoccupazione è salito dal 5,1 al 12,4 e la disoccupazione giovanile ha raggiunto l'impressionante cifra del 42,3%. Così si spiegano le aspettative di ragazze e ragazzi in servizio civile: "La speranza che questa opportunità possa aprire

ulteriori strade nel mondo del lavoro". "Mi aspettavo di acquisire competenze professionali inerenti all'ambito di lavoro, nella realtà ne ho acquisite molte di più"

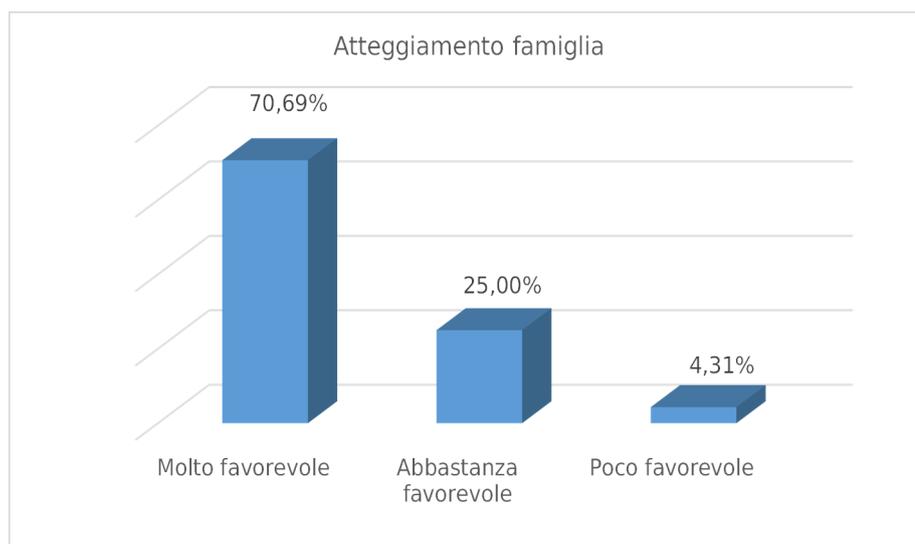
I volontari hanno conosciuto il servizio civile prevalentemente grazie al passaparola di amici e conoscenti, il 33,62%, o consultando il web, oltre il 23%. Di scarsa significatività l'impatto informativo istituzionale: solo l'8,62% ha saputo del servizio civile frequentando gli Informagiovani, quasi il 7% ne ha avuto notizia tramite le campagne informative e pubblicitarie dell'Ufficio Nazionale. Infine il 10,34% dei rispondenti ha saputo del servizio civile da associazioni e organizzazioni di appartenenza e il 15,52% dalla propria famiglia.



La famiglia di appartenenza, d'altro canto, mostra, stando a quanto dichiarato dai volontari nel questionario, un atteggiamento sostanzialmente positivo nei confronti del servizio civile.

Forse anche in conseguenza delle difficoltà di inserimento nel mondo del lavoro dei giovani, i genitori delle ragazze e dei ragazzi fungono da spinta informativa, come visto poco sopra, e propulsiva verso

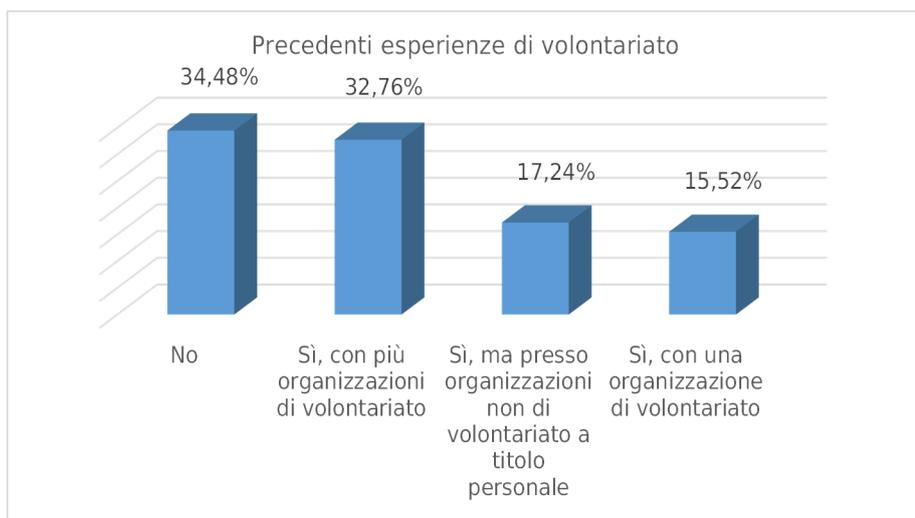
la scelta di effettuare questo tipo di esperienza: si rileva un atteggiamento considerato molto favorevole dai volontari in oltre il 70% dei casi e abbastanza favorevole nel 25%, per un totale di situazioni familiari bendisposte o "spingenti" verso il servizio civile che supera il 95% dei casi contro un misero 4,31% dei casi in cui viene giudicato poco favorevole.



Sarebbe interessante approfondire se e quanto, questa forte propensione verso il servizio civile da parte delle famiglie dei giovani volontari, possa essere dettata dalle preoccupazioni di "impegnare" i propri figli in qualche contesto significativo ed utile, a loro stessi oltre che agli altri, magari con la speranza che tale esperienza possa sfociare in possibili sbocchi occupazionali; forse

anche la seppur esigua entità del "rimborso" economico, che ammonta a circa 433 euro al mese, spinge in tal senso.

Un ultimo elemento interessante di questa parte dell'indagine, emerge dall'analisi dei dati inerenti le esperienze pregresse al servizio civile, effettuate nel settore del volontariato dalle ragazze e dai ragazzi: per molti (quasi i due terzi) il Servizio Civile non è una "novità", ma la tappa di un percorso. Circa la metà dei volontari in SC, il 48,28%, attesta di aver già effettuato esperienze in organizzazioni di volontariato, il 32,76% di aver avuto rapporti con più di una organizzazione, mentre poco più del 15% con una sola. Ha collaborato a titolo personale con organizzazioni non di volontariato il 17,24% dei rispondenti ed oltre un terzo, il 34,48%, dichiara di non aver mai avuto tale tipo di esperienza.



”

Le aspettative che avevo verso il Servizio Civile sono state ampiamente soddisfatte, supportate dall'équipe che ha lavorato per il mio coinvolgimento e per farmi essere parte attiva nel contesto in cui opero. Era esattamente quello che mi aspettavo.

“

Se già avuto esperienze di volontariato, per quanto tempo?	val. num.	val. %
Da 1 a 3 anni	27	23,28%
Meno di 1 anno	21	18,10%
Non ho avuto in passato esperienze di volontariato	19	16,38%
Più di 3 anni	24	20,69%
Non risposto	25	21,55%
Totale complessivo	116	100,00%

Dei volontari con esperienze pregresse 24 ragazze e ragazzi hanno avuto esperienze per più di 3 anni, 27 le hanno avute per un periodo che va da uno a tre anni e 21 volontari per un lasso di tempo inferiore ai 12 mesi.

In conclusione di questo primo capitolo del report si può affermare che le ragazze e i ragazzi in servizio civile sono per due terzi over 25 anni, hanno buone motivazioni e un alto titolo di studio, oltre la metà di loro ha la laurea triennale o specialistica, hanno alle spalle famiglie che appoggiano questo genere di scelte e amicizie, almeno per un terzo di loro, che discutono e trattano questi argomenti ritenendoli, dunque, importanti.

I volontari provengono, infine, per due terzi, da esperienze pregresse effettuate a vario titolo nel volontariato.

La principale criticità che emerge dalle risposte a questa sezione del questionario è collegata alle difficoltà che i giovani debbono affrontare per accedere al mondo del lavoro.

Contenuti dell'esperienza di Servizio Civile

Paola Frammartino

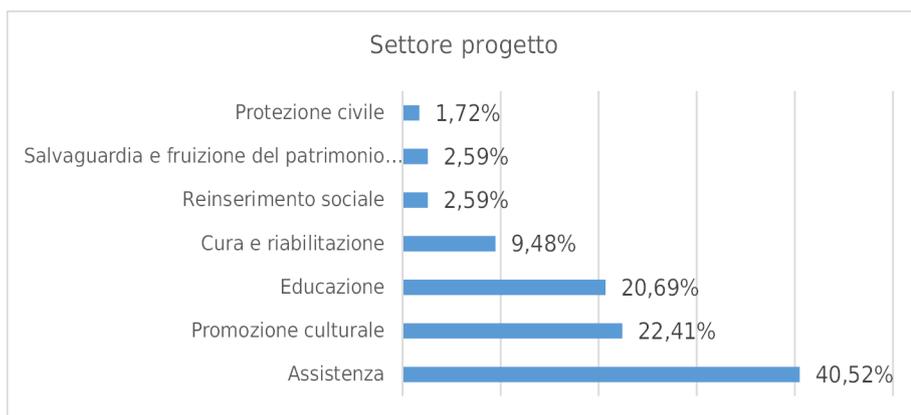
La seconda sezione del questionario era finalizzata a delineare il profilo progettuale in cui il volontario in servizio civile si trova collocato.

Da una prima lettura dei risultati si osserva che ben il 70% dei rispondenti sta prestando servizio in un ente pubblico. Se si confronta questo dato con i progetti effettivamente inseriti nel bando si può osservare che, diversamente dalla distribuzione dei rispondenti, nei progetti attivati nel primo anno di applicazione della L.R. sul Servizio Civile (2013) la distribuzione dei volontari tra pubblico e privato sia in verità più equilibrata (55% ente pubblico, 45% ente privato) e diventi perfino prevalente per il privato nei progetti approvati per il 2014.

Tipo di ente in cui si svolge SC	val. num.	val. %
Ente locale (Comune, Provincia...)	61	52,59%
Associazione di volontariato	20	17,24%
Altro Ente pubblico (Azienda sanitaria, Scuola...)	20	17,24%
Altro associazionismo	9	7,76%
Cooperativa di servizi	3	2,59%
Ente religioso	2	1,72%
Altro non specificato	1	0,86%
Totale complessivo	116	100,00%

zio Civile 2013) la distribuzione dei volontari tra pubblico e privato sia in verità più equilibrata (55% ente pubblico, 45% ente privato) e diventi perfino prevalente per il privato nei progetti approvati per il 2014.

Quello che emerge in seconda battuta è quanto il percepito talvolta si discosti dalla realtà. Nel descrivere infatti il settore presso cui si svolge il proprio servizio, i volontari si basano evidentemente su un'esperienza empirica: più del 40% dichiara infatti di essere impegnato in un progetto di educazione e/o promozione culturale di contro al settore effettivamente indicato nel progetto, che vede una netta predominanza dei progetti che si sviluppano nel settore assistenza (77%) e solo in minima parte nel settore educazione e promozione culturale (21%).



La maggior parte dei rispondenti, circa il 60%, sta svolgendo quest'anno di servizio civile all'interno del proprio comune di residenza. È tuttavia apprezzabile il numero di coloro, circa il 40%, che hanno accettato di svolgere un servizio civile al di fuori della propria città.

L'attività di Servizio Civile li vede impegnati per almeno cinque giorni a settimana (83%), trenta ore, in una sede dove il più delle volte (50%) sono l'unico volontario in Servizio Civile.

Quest'ultimo dato permette di fare una riflessione generale sulle dinamiche del Servizio Civile. Tutti i progetti di Servizio Civile Regionale devono avere un numero minimo di volontari pari a due: misura conservata per evitare che il volontario si senta "isolato" nel progetto ma al contrario possa invece avere un'altra esperienza simile alla sua con cui confrontarsi.

Tuttavia le continue diminuzioni delle risorse economiche dedicate al Servizio Civile (sia Regionale che Nazionale), hanno portato gli Enti a destinare, sebbene in progetti con due e più volontari, un solo volontario per sede: dove per sede differente si intende il più delle volte un comune differente.

A questo dato di fatto, in attesa di "futuri migliori", si è cercato di far fronte favorendo un percorso formativo comune.

C'è infatti una spinta da parte della Struttura Regionale per il servizio Civile, anche attraverso il riconoscimento di un maggior punteggio, di favorire nei progetti di Servizio Civile Regionale una formazione "generale" congiunta. Il tentativo è quello di creare un contesto trasversale a tutti i progetti che permetta e favorisca il confronto fra volontari.

Si passa così ad un altro elemento importante nei progetti di Servizio Civile: il percorso formativo del volontario. Esiste infatti nella scheda del progetto un'area definita "caratteristiche delle conoscenze acquisibili" che descrive un percorso formativo della durata complessiva di cento ore a cui fanno seguito una serie di competenze acquisite nell'anno di servizio.

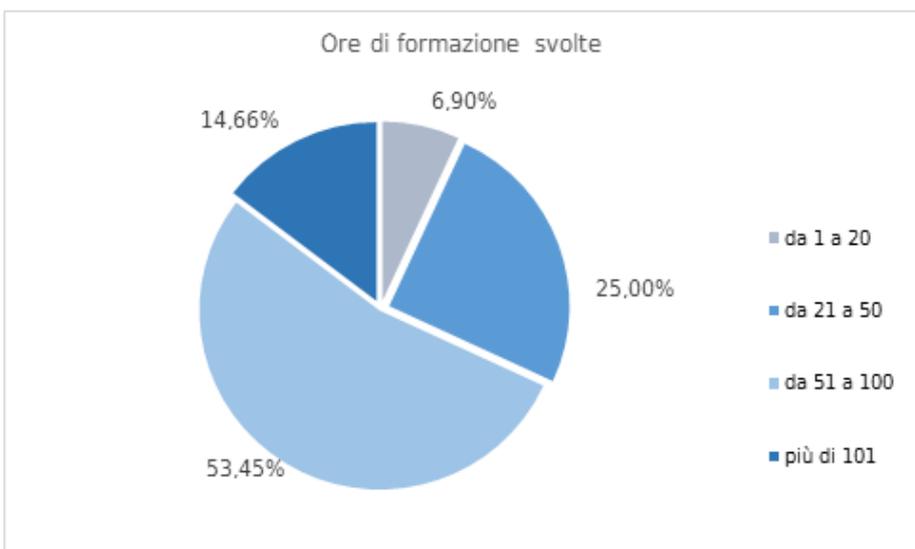
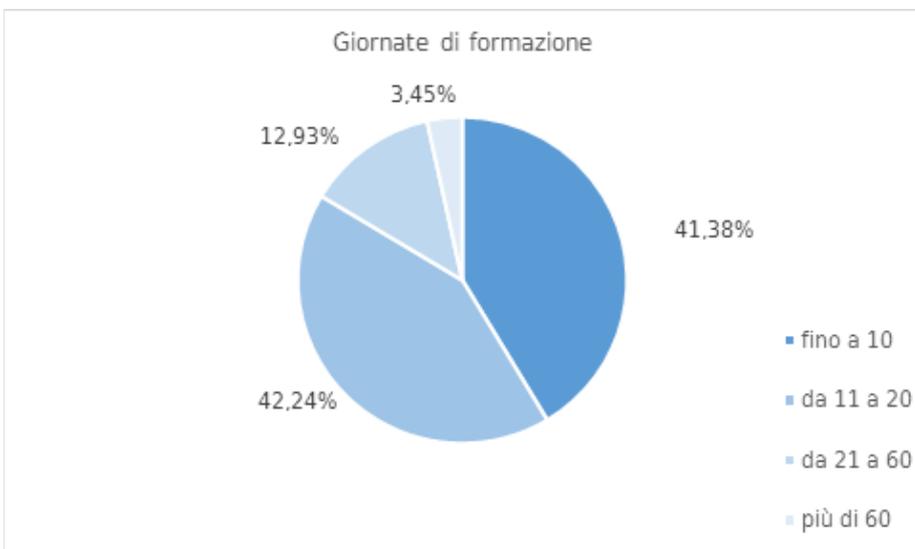
In queste cento ore i volontari ricevono una formazione specifica, strettamente legata al progetto e pari al 70% delle ore complessive di formazione, ed una formazione invece "generale", uguale per tutti, e delineata secondo linee guida definite. All'interno della formazione generale la Struttura Regionale per il servizio Civile ha deciso di "metterci la faccia" ricavandosi un piccolo spazio di otto ore dal titolo: "Valori e identità del Servizio Civile Regionale", con l'intento di diminuire la distanza fra Istituzioni e giovani.

Il valore del percorso formativo viene riconfermato anche nella lettura dei risultati, dove prevale un numero di giornate formative superiore alle 10 giornate (58,70%) con un numero di ore già erogate al momento della compilazione del questionario superiore alle 50 ore.

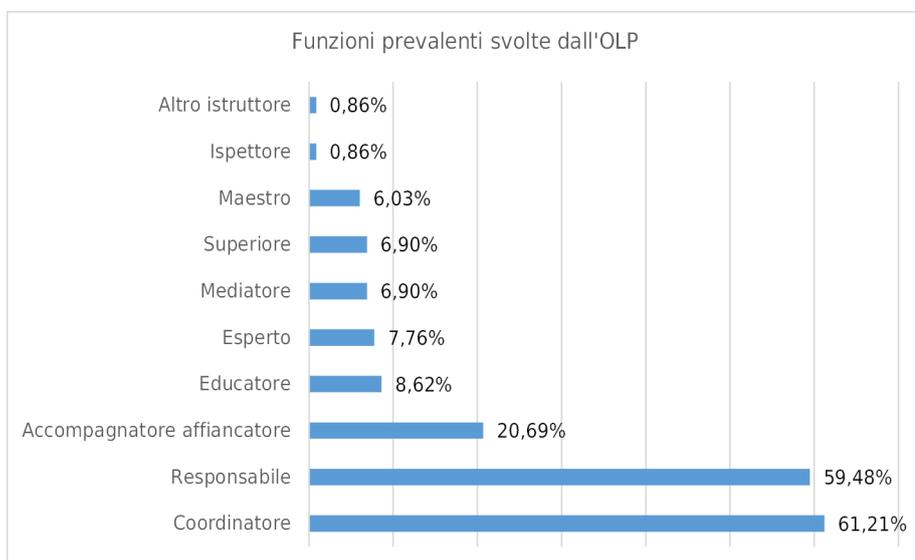
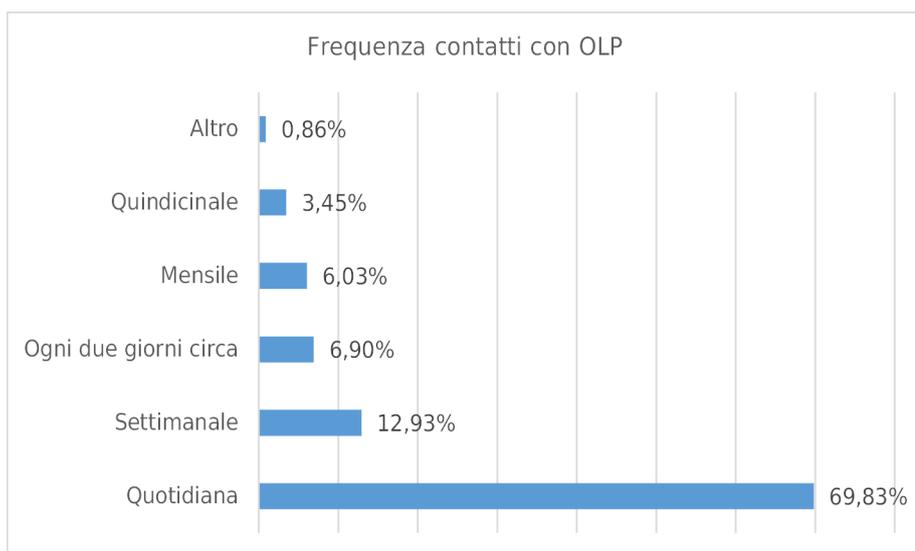
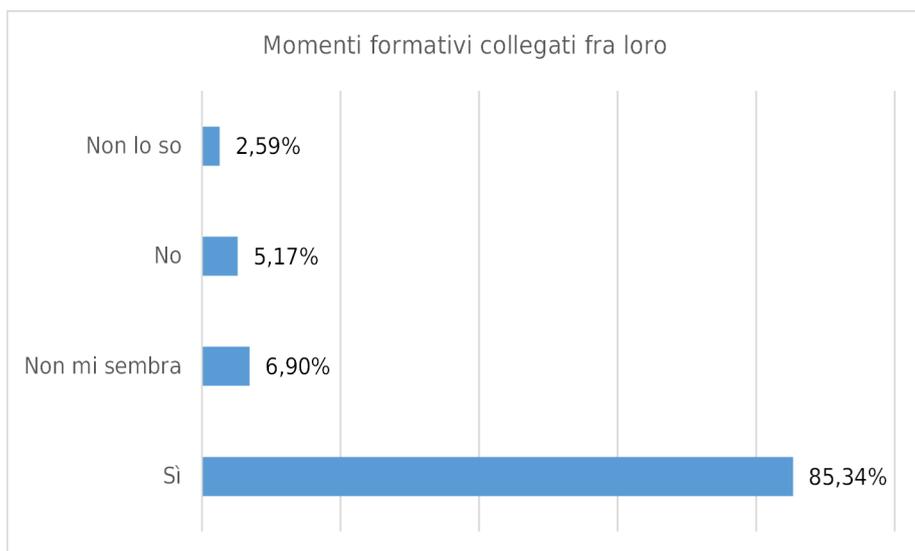
Restano tuttavia da interpretare alcune discordanze emerse dalla descrizione dei tempi formativi tra progetto approvato e quanto effettivamente percepito durante l'anno di Servizio Civile. In particolar modo sui tempi di erogazione della formazione specifica, che da programma dovrebbe partire all'avvio del progetto ma che alcuni volontari hanno riportato come punto di debolezza ("bisognerebbe prevedere la maggior parte delle ore di formazione e preparazione almeno durante il primo trimestre di servizio"), nonché sui contenuti della stessa, non sempre pienamente calzanti con le attività del progetto: ci vorrebbero "giornate formative più specifiche in base a quello che si fa".

Proseguendo nell'analisi dei dati, alla domanda "I momenti di formazione che hai svolto sono collegati tra loro?",

Proseguendo nell'analisi dei dati, alla domanda "I momenti di formazione che hai svolto sono collegati tra loro?",



Proseguendo nell'analisi dei dati, alla domanda "I momenti di formazione che hai svolto sono collegati tra loro?",



oltre l'80% risponde di "sì" e ben oltre il 90% conferma che "L'orario indicato corrisponde a quello che ti era stato detto?".

Questo risultato sembra confermare gli obiettivi che la Struttura Regionale aveva in mente nel strutturare la scheda dei progetti, ovvero: semplificazione, esaustività delle informazioni e coerenza.

Una figura importante all'interno dei progetti di Servizio Civile è l'Operatore Locale di Progetto (OLP). *Dotato di capacità e professionalità specifiche inerenti le attività e gli obiettivi previsti dal progetto, in grado di fungere da coordinatore e responsabile delle attività dei volontari, con caratteristiche tali cioè da poter essere "maestro" al volontario, come da regolamento, deve poter garantire la sua presenza in sede per almeno 10 ore a settimana.*

Le qualità dell'Operatore Locale di Progetto rappresentano da sempre i punti di forza e, di rimando, i punti di debolezza del progetto. È la figura principale con cui il volontario si rapporta, dalle attività del progetto alla programmazione del calendario di servizio: l'Operatore Locale di Progetto è sempre il primo ad essere informato.

Dai risultati del questionario vediamo che nove volte su dieci, l'Operatore Locale di Progetto è presente in sede almeno 2 giorni a settimana, quando non giornal-

mente (69,83%), principalmente con un ruolo di coordinamento. Siamo ancora lontani, anche in questo primo anno di Servizio civile Regionale, dalla figura del “maestro” (6,03%) che accompagna e affianca (20,69%), obiettivo effettivamente alto e talvolta poco applicabile in alcuni contesti più complessi.

Possiamo concludere questo breve excursus nei contesti del nuovo Servizio Civile Regionale con una valutazione nel complesso positiva: coerenza nel programma formativo, coerenza fra quanto riportato nel progetto cartaceo e quanto poi realizzato, sempre con qualche eccezione, talvolta anche in positivo: “pensavo di avere più spazio per realizzare dei progetti personali, ma i tempi e il carico di impegni non me lo hanno permesso. Ad ogni modo, dal punto di vista umano, mi aspettavo di fare una bella esperienza... ed è esattamente quello che sto vivendo!”

Naturalmente diverse sono state le osservazioni dei volontari che mettono in risalto alcune criticità dei progetti: non sempre i tempi e i contenuti della formazione, come già enunciato, sono chiari e non sempre vengono rispettate tutte le attività previste dal progetto esattamente allo stesso modo nelle diverse sedi di progetto. Limiti presenti in tutti progetti, non solo di servizio civile, e comunque comprensibili: si tratta di un “progetto”, di una programmazione fatta anteriormente che talvolta incontra o si scontra con delle difficoltà impreviste che solo un buon monitoraggio, fatto anno dopo anno, può portare a migliorare.

”

**Le aspettative
che avevo si sono
rivelate come tali, mi
trovo benissimo
con l'OLP e con tutte
le persone che lavorano
in comune non potevo
chiedere di meglio**

“

Considerazioni sull'esperienza di Servizio Civile

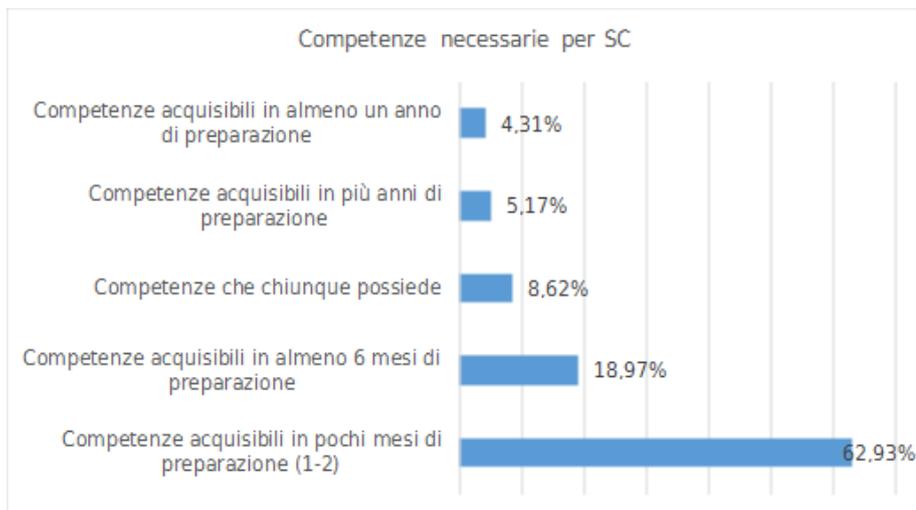
Stefano Ricci

La sezione del questionario che chiedeva ai Volontari del Servizio Civile Regionale le proprie considerazioni sull'esperienza in corso è particolarmente utile per approfondire e specificare gli elementi conoscitivi emersi nella seconda parte, proprio perché le opinioni e le valutazioni richieste ai giovani e alle giovani del Servizio Civile Regionale, da un lato fanno capire meglio "cosa fanno" e, dall'altro, tracciano piste per orientare e qualificare il futuro di questa proposta ai giovani delle Marche.

Il servizio civile tra essere, saper essere e saper fare

Un primo blocco di domande ha centrato l'attenzione su competenze, compiti e impegno del servizio civile in relazione alle capacità e alle aspettative dei volontari.

Quasi due terzi dei rispondenti (63% circa) indicano che "le competenze necessarie per svolgere i compiti" a loro assegnati sono "acquisibili in pochi mesi di preparazione (1-2)"; a questi si aggiunge una quota, di quasi il 20%, che "allunga" ad "almeno 6 mesi di preparazione" il tempo per acquisire le competenze necessarie al servizio che svolgono. Chi "minimizza" la questione delle competenze (sono "competenze che chiunque possiede") o la enfatizza ("competenze acquisibili in almeno un anno" o addirittura "in più anni di preparazione") è una quota molto contenuta: rispettivamente intorno all'8% e al 9%. L'indicazione che emerge è chiara e conferma la



"correttezza" dei tempi di formazione indicati dal Servizio Civile Regionale che distribuisce i due tipi di formazione (generale e specifica) nei primi mesi di servizio, concentrando quella generale nei primi due mesi: il servizio civile non si improvvisa, occorre formazione per l'acquisizione delle competenze, ma è una proposta accessibile per "tutti".

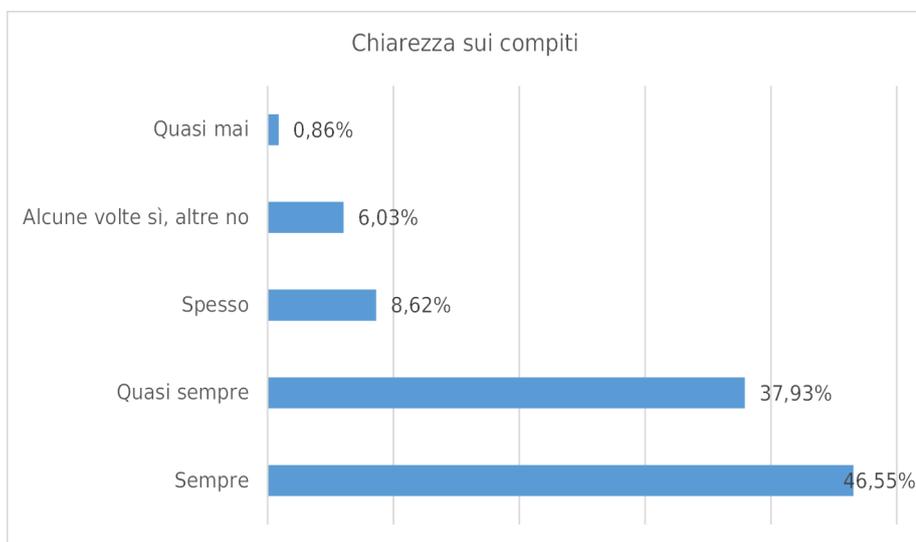
L'orientamento prevalente emerso viene confermato dalle risposte alla domanda che chiedeva se si riteneva "di possedere le competenze necessarie allo svolgimento del servizio". Solo un volontario su quattro indica che le

Ritieni di possedere le competenze necessarie allo svolgimento del servizio	val. num.	val. %
Le sto acquisendo sul campo	52	44,83%
Le ho acquisite con la formazione ricevuta dall'Ente	34	29,31%
Le possedevo già prima	30	25,86%
Totale complessivo	116	100,00%

"possedevo già prima" e nessuno sceglie la modalità di risposta "Non credo riuscirò mai ad acquisirle". L'interdipendenza tra for-

mazione "teorica" e formazione "sul campo" che caratterizza l'impianto metodologico del servizio civile è confermata dal 30% circa di risposte di chi indica che le ha "acquisite con la formazione ricevuta dall'Ente in cui svolgo servizio civile" integrato dal 45% circa di chi afferma che "le sta acquisendo sul campo".

Sono confortanti le percentuali positive di risposta alla successiva domanda che chiedeva il livello di “chiarezza” dei “compiti” assegnati nello svolgimento del servizio civile, anche se probabilmente i valori sono così alti perché il questionario è stato somministrato a servizio civile ormai avviato da tempo, quindi con la prevedibile fase di incertezza iniziale ormai superata. Comunque il dato che quasi l’85% dei rispondenti indichi “Sempre” (46,5%) o



“Quasi sempre” (37,9%) è un dato assoluto di comprensibilità di compiti e mansioni del servizio civile, da collegare anche alla esposizione di queste attività nei progetti presentati e valutati positivamente. Sensibilmente bassa, il 6% del totale, la percentuale di chi indica “Alcune volte sì, altre no” ed un solo volontario sceglie la modalità “Quasi mai”.

Che le competenze, i compiti e, quindi, l’impegno dei Volontari del Servizio Civile Regionale comportino comunque delle difficoltà da seguire e sostenere è stato considerato dal questionario, che ha

In che misura percepisci di essere supportato/accompagnato nell'affrontare le difficoltà derivanti dal servizio che svolgi	val. num.	val. %
Abbastanza	58	50,00%
Molto	50	43,10%
Poco	8	6,90%
Totale complessivo	116	100,00%

chiesto “in che misura” ogni volontario percepisce “di essere supportato/accompagnato nell’affrontare le difficoltà derivanti dal servizio che svolgi”. Chiarezza dei compiti svolti e supporto sembrano andare di pari passo perché le modalità di risposta “Molto” (43%) e “Abbastanza” (50%) superano il 90% del totale; non raggiunge il 7% chi indica “Poco” e nessuno sceglie “Per niente”.

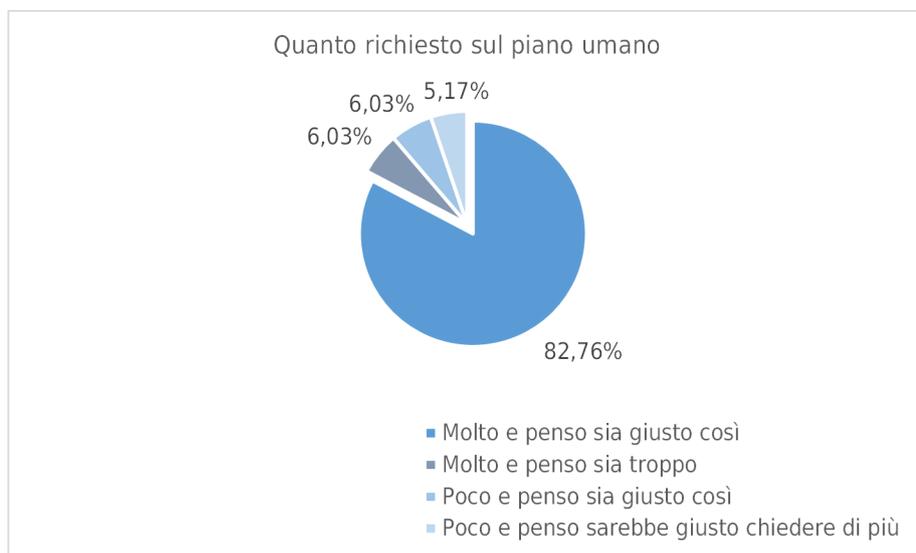
Dinamiche relazionali e servizio civile

La seconda area di indagine di questa parte ha riguardato le relazioni interpersonali, che sono importanti per il servizio civile almeno quanto competenze e compiti dei volontari.

Le risposte alla domanda “Quanto, sul piano umano, sta chiedendo l’esperienza di servizio civile” indicano chiaramente che il livello di consapevolezza dei rispondenti sul suo significato e sul suo valore è molto alto. Quasi l’83% delle risposte si concentra sulla modalità “Molto e penso sia giusto così”, a cui si potrebbe aggiungere il 5% di chi indica “Poco e penso sarebbe giusto chiedere di più”, per poter dire che 9 volontari e volontarie su 10 sapevano (e forse “speravano”) che il servizio civile sarebbe stata un’esperienza umana impegnativa e significativa. Conoscere/sapere a cosa si va incontro, comprendere l’importanza e scegliere con discernimento... sembrano essere tratti comuni per i giovani e le giovani del Servizio Civile Regionale delle Marche.

Tra le altre risposte vanno segnalati i 7 volontari (6% circa) che rispondono “Molto e penso sia troppo”; il numero è analogo a quanti hanno indicato che non c’è sempre chiarezza sui compiti e, forse, individua un piccolo nucleo

di volontari che, in modo trasversale, esprimono criticità e insoddisfazione verso l'esperienza di servizio civile; un "gruppetto" che si ripropone anche per le risposte ad altre domande.



La dimensione umana del servizio civile è scandagliata da altre domande del questionario, tra cui quella che chiedeva di valutare i rapporti che i volontari hanno con una serie di "categorie" di persone coinvolte nella quotidianità del servizio.

In assoluto i valori più alti per la modalità di risposta "molto positivi", con quasi il 65% delle scelte, si rilevano per i rapporti con gli "Altri volontari in servizio civile" e con i "Responsabili del servizio presso cui operi", seguiti a breve distanza (meno di un punto percentuale) dal "Personale stipendiato dell'Ente". Se per queste tre categorie di persone si sommano le percentuali della risposta

Come valuti i rapporti che hai con le seguenti persone (se presenti)	Abbastanza negativi	Abbastanza a positivi	Molto positivi	Non ho contatti
Altri volontari SC	0,00%	20,69%	64,66%	14,66%
Personale stipendiato dell'ente	1,72%	31,90%	63,79%	2,59%
Destinatari assistiti dell'ente	0,00%	46,55%	47,41%	6,03%
Responsabili del servizio presso cui operi	3,45%	30,17%	64,66%	1,72%
Responsabile del progetto di SC	1,72%	40,52%	54,31%	3,45%
Volontari non in SC	0,00%	24,14%	36,21%	39,66%

"abbastanza positivi", si conferma il gradimento di un'esperienza umana impegnativa, ma positiva per oltre il 95% dei rispondenti (tenendo anche conto del fatto che il 15% indica che "non ha contatti" con gli altri volontari del servizio civile).

Rispetto alle altre risposte e alle altre "tipologie" di persone è possibile proporre le seguenti riflessioni di descrizione e commento:

- i "Destinatari assistiti dall'Ente" sono la tipologia con cui volontari del Servizio Civile Regionale "fanno più fatica" con il 47% dei rispondenti che afferma di avere rapporti "molto positivi" ed una percentuale leggermente inferiore (46%) che indica "abbastanza positivi" (un 6% specifica che non ha rapporti con questa tipologia di persone);
- dove presenti (in circa il 60% dei casi), i rapporti sono prevalentemente "molto buoni" anche con i "Volontari non in servizio civile" (per il 36% del totale, che corrisponde al 60% dei rispondenti);
- i rapporti "negativi" (anche se non molto visto che nessuno, in nessun caso, ha scelto la modalità "molto negativi") riguardano una quota minima di persone: i "Responsabili del servizio presso cui operi" raccolgono 4 scelte, il "Personale stipendiato dell'Ente" e il "Responsabile del progetto di servizio civile" 2 scelte per ogni tipologia;
- anche i valori della modalità "non ho contatti" sono molto contenuti e sostanzialmente non anomali perché riconducibili alla diversità di natura, organizzazione e dislocazione dei servizi.

Una domanda del questionario approfondiva, opportunamente, un aspetto della relazione tra volontari del servizio civile e “destinatari del servizio”, e questo permette di cogliere qualche elemento conoscitivo in più. Una quota

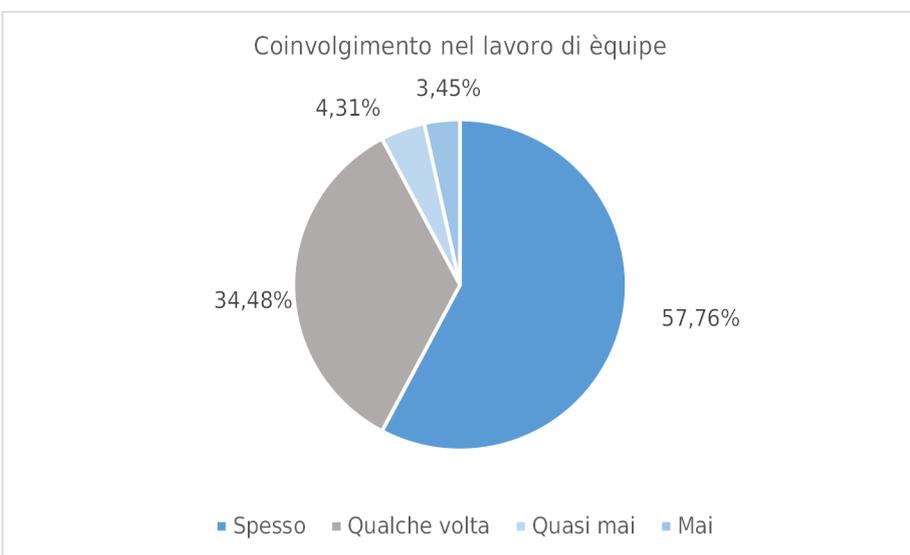
Se entri in contatto giornaliero o settimanale con i destinatari del servizio: A tuo avviso i destinatari del servizio presso cui svolgi Servizio Civile riescono a distinguere la specificità di questa figura rispetto a quella dell'altro personale	val. num.	val. %
No, pensano che faccia parte del personale dell'ente/se	33	28,45%
Sanno che si tratta di un volontariato in Servizio Civile	33	28,45%
Sanno che si tratta di una figura nuova, ma non hanno idee precise	30	25,86%
Non entro in contatto giornaliero o settimanale con i de	8	6,90%
Non sarebbero comunque in grado di valutare	6	5,17%
Pensano che sia un volontario non retribuito	6	5,17%
Totale complessivo	116	100,00%

di poco superiore al 50% dei rispondenti afferma che i destinatari del servizio non “riescono a distinguere la specificità del volontario in servizio civile rispetto all'altro personale”: circa il 29% di essi indicano che “pensano che faccia parte del personale dell'ente/servizio” e un altro 26% sceglie

la risposta “Sanno che si tratta di una figura nuova, ma non hanno idee precise”; a questi si potrebbe aggiungere la quota del 5% di chi indica “Non sarebbero comunque in grado di valutare”, ma in questi casi, evidentemente, ci si trova in situazioni di servizio a persone in particolari condizioni di gravità. La chiarezza di sapere “che si tratta di un volontariato in servizio civile” riguarda, comunque, quasi un volontario su tre (28,45%).

Le relazioni interpersonali nel servizio civile regionale riguardano anche i rapporti con le altre tipologie di “operatori” dell'Ente, in relazione al “ruolo” che viene riconosciuto al volontario in servizio civile. Su questo tema le risposte alla domanda che chiedeva se “Vieni coinvolto nel lavoro di équipe con il responsabile e gli operatori

del servizio presso cui svolgi servizio civile” sembrano indicare un buon livello di coinvolgimento del volontario: quasi il 58% sceglie “Spesso” e meno dell'8% indica “Quasi mai” (4,3%) o “Mai” (3,5%). La partecipazione al lavoro di équipe è un buon indizio/ indicatore sia della valorizzazione del ruolo del volontario in servizio civile da parte degli Enti che gestiscono i progetti, che di un approccio



partecipativo che favorisce il positivo coinvolgimento anche di figure di supporto, non strutturate, in servizi che, lo ricordiamo, sono prevalentemente di assistenza e servizio alle persone in difficoltà.

Proprio nella definizione del ruolo che si ricopre come volontario in servizio civile, rispetto a quello degli operatori dell'Ente, si coglie una valutazione sostanzialmente positiva da parte dei volontari che si collocano nell'area del ruolo di integrazione-arricchimento, piuttosto che in quella del ruolo della sostituzione-supplenza: alla prima situazione possiamo ascrivere chi risponde “Si tratta in prevalenza di un ruolo di integrazione-arricchimento” (quasi il 44% del totale ed è la percentuale di risposta più alta in assoluto) e chi indica “Si tratta di un ruolo di integrazione-arricchimento ma anche, in parte, di un ruolo di sostituzione-supplenza” (con un'altra

quota superiore al 42%); alla seconda area una quota inferiore al 15% in cui non arriva al 4% chi sceglie la risposta “Si tratta in prevalenza di un ruolo di sostituzione-supplenza”.

In buona sostanza si può dire che la valutazione delle relazioni umane nel servizio civile regionale è molto positiva per una grande maggioranza dei volontari ed è diffusa in modo trasversale.

Un servizio civile utile e gratificante

Un terzo gruppo di quesiti fa riferimento al livello di “utilità/soddisfazione” dell’esperienza del Servizio Civile Regionale che esprimono i volontari che hanno risposto all’indagine rispetto a diverse dimensioni “operative” e non solo. Le percentuali delle risposte che sottolineano maggiormente la valenza “umana” dell’esperienza del servizio civile sono i valori più alti alla modalità di risposta “molto” a due degli item della domanda che chiedeva “Quanto pensi possa contare per te l’esperienza di servizio civile?": “Per la mia crescita personale” (73%) e “Per migliorare le mie capacità di relazione” (69%); in tutti e due i casi le modalità “molto” e “abbastanza” raccolgono il 97% delle risposte. A “scendere”, ma con valori ancora molto alti, nella graduatoria delle percentuali complessive che associano “molto” e “abbastanza”, si trovano la dimensione dell’acquisizione delle competenze (“Per accrescere le mie competenze professionali”: “molto” 50% e “abbastanza” 37%) con l’87% delle risposte positive e la di-

Quanto pensi possa contare per te l’esperienza di Servizio Civile	Abbastanza	Molto	Per niente	Poco
per crescita personale	24,14%	73,28%	0,86%	1,72%
per migliorare capacità relazionali	29,31%	68,97%	0,86%	0,86%
per accrescere competenze professionali	37,07%	50,00%	1,72%	11,21%
come aiuto a comprendere ciò che conta	43,97%	37,07%	2,59%	16,38%
per accrescere senso civico	50,00%	36,21%	0,86%	12,93%
per ripensare scelte professionali/studio	22,41%	24,14%	12,07%	41,38%
per ripensare scelte di vita	31,90%	24,14%	11,21%	32,76%

mensione della “cittadinanza responsabile” associata al servizio civile (“Per accrescere il mio senso civico”: “molto” 36% e “abbastanza” 50%) con l’86% delle risposte positive. L’aspetto “valoriale” del servizio civile è sottolineato dall’81% dei rispon-

endenti che scelgono “molto” (37%) e abbastanza” (44%) rispetto all’item “Per aiutarmi a comprendere ciò che conta veramente”. Le dimensioni ritenute meno rilevanti nel servizio civile sono collegate ai due restanti item: “Per ripensare alle mie scelte di vita” (con il 55% dei rispondenti distribuiti tra “molto” - 24% - e abbastanza” - 31% -) e “Per ripensare alle mie scelte professionale/di studio” (con il 46% dei rispondenti distribuiti tra “molto” - 24% - e abbastanza” - 22% -).

La valutazione generale, complessiva, del livello di soddisfazione rispetto all’esperienza che stanno conducendo i ragazzi e le ragazze del Servizio Civile Regionale che hanno risposto all’indagine è molto alta. Alla domanda specifica la percentuale più alta (40,5%) è raccolta dalla risposta “molto soddisfatto”, seguita dalla seconda graduazione (soddisfatto), con oltre il 35%, per cui 3 volontari su 4 sono assolutamente soddisfatti dell’esperienza; tra

Tutto considerato, quanto ti ritieni soddisfatto dell’esperienza che stai conducendo- [Livello di soddisfazione]	val. num.	val. %
Molto soddisfatto	47	40,52%
Soddisfatto	41	35,34%
Abbastanza soddisfatto	21	18,10%
Un po’ insoddisfatto	6	5,17%
Insoddisfatto	1	0,86%
Totale complessivo	116	100,00%

gli insoddisfatti “tornano” i 7 a cui si faceva cenno nei paragrafi precedenti (“Un po’ insoddisfatto” raccoglie 6 risposte e “Insoddisfatto” una risposta).

Il questionario è entrato poi nel merito degli aspetti del servizio civile per i quali i volontari sono più o meno soddisfatti, con una graduazione a quattro livelli che permette di discriminare tra soddisfazione (“molto” e “abbastanza”) e insoddisfazione (“molto” e “abbastanza”).

In termini “assoluti” l’item per cui i volontari hanno scelto di più la modalità “molto soddisfatto” è “Il rapporto con il personale dell’Ente” con oltre il 55% del totale (cui va aggiunta la quota degli “abbastanza soddisfatti” che fa raggiungere a questo aspetto il 97% di soddisfazione), seguito da “Il rapporto con i responsabili dell’Ente” (48%), confermando la centralità e la positività della dimensione relazionale nel servizio civile.

In particolare, allo stato attuale, quanto ti ritieni soddisfatto rispetto agli aspetti sotto indicati	Abbastanza insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto insoddisfatto	Molto soddisfatto	Non so
formazione ricevuta	12,07%	57,76%	0,86%	27,59%	1,72%
modalità ingresso	5,17%	60,34%	0,86%	31,90%	1,72%
orario impegno	4,31%	58,62%	0,00%	37,07%	0,00%
condizioni logistiche	8,62%	62,93%	0,86%	25,00%	2,59%
carico lavoro	7,76%	62,93%	0,86%	27,59%	0,86%
entità rimborso	34,48%	43,10%	10,34%	6,03%	6,03%
tempi pagamento rimborso	6,03%	57,76%	6,03%	25,86%	4,31%
possibilità svolgere altre attività	15,52%	48,28%	4,31%	28,45%	3,45%
supporto ricevuto nel servizio	2,59%	60,34%	0,00%	34,48%	2,59%
valorizzazione proprie capacità	6,90%	53,45%	3,45%	35,34%	0,86%
rapporto con responsabili ente	3,45%	45,69%	0,00%	48,28%	2,59%
rapporto con personale ente	1,72%	42,24%	0,00%	55,17%	0,86%

Al fondo della “classifica” i valori più alti di “molto insoddisfatto” si hanno per “L’entità del rimborso” (10%) e per “I tempi di pagamento del rimborso” (6%). Se, da una parte, i 433,80 € mensili sono un “compenso” oggettivamente basso per un impegno importante sia in termini di tempo che, spesso, di carico di attribuzioni, dall’altra va ricordato che non si tratta di un “corrispettivo” ma, appunto, di un “rimborso” perché il servizio civile non è un lavoro; per di più

questo è un importo conosciuto già in fase di presentazione della domanda, insieme alle mansioni e alle attività che il progetto scelto prevedeva.

Complessivamente però il livello di soddisfazione è generalmente molto alto perché i valori percentuali sommati di “molto” e “abbastanza” che superano il 90% delle risposte riguardano ben sei dei dodici item proposti dalla domanda. Il già citato “rapporto con il personale dell’Ente” è seguito dall’“orario di impegno” (95%), dal “supporto ricevuto nel servizio” (94%), dal “rapporto con i responsabili dell’Ente” (93%), dalle “modalità di ingresso” (92%) e dal “carico di lavoro” (90%)... in effetti queste elencate sono tutte dimensioni che indicano come la stragrande maggioranza degli Enti che gestiscono progetti di Servizio Civile Regionale sia correttamente organizzata e attrezzata per una corretta e positiva accoglienza e “governo” dei volontari del servizio civile (in questa “categoria” vanno collocate anche “condizioni logistiche”, con un livello di soddisfazione che raggiunge comunque l’88%)

Sempre su valori alti perché ampiamente superiori all’80%, ma nelle posizioni di ricalzo e, quindi, da rilevare come indizi di dimensioni che hanno margini di miglioramento, ci sono gli item la “valorizzazione delle proprie capacità” e la “formazione ricevuta”. Mentre il primo potrebbe essere l’effetto di risposte date da volontari in servizio da diversi mesi e, quindi “esperti”, il secondo pone una questione già al centro delle riflessioni della Struttura Regionale per il Servizio Civile per qualificare ulteriormente la formazione dei volontari da parte degli Enti e, soprattutto per quella “generale”, offrire un contributo che favorisca l’unitarietà della proposta formativa sul territorio regionale e la consapevolezza di appartenere ad una progettualità regionale diffusa da parte dei singoli volontari.

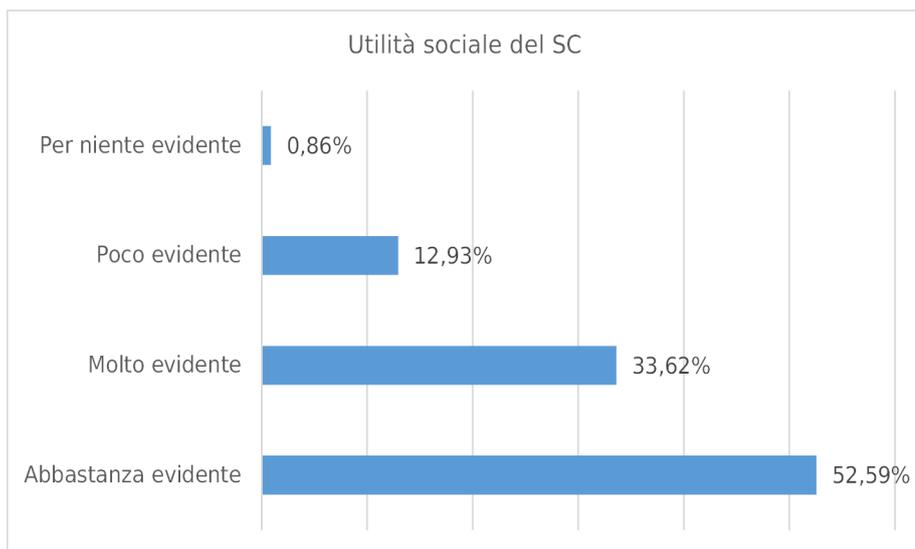
Il volontario in servizio civile tra progetto e organizzazione

Il punto di vista dei Volontari del Servizio Civile Regionale sull'utilità effettiva del loro servizio, anche in relazione a contenuti e realtà del progetto in cui sono inseriti, è un altro focus di questa parte del questionario.

In questa prospettiva una domanda chiedeva "Al di là dell'apprezzamento che ricevi, in che misura ti sembra evidente l'utilità sociale e civile del servizio che svolgi?", ed ancora una volta l'ordine di grandezza delle risposte positive è molto alto, superando l'85%: "molto evidente" per un rispondente su tre e "evidente" per un rispondente su due; solo una persona su 116 indica l'utilità sociale e civile del servizio "per niente evidente".

La conferma che è importante mantenere l'impostazione per cui si chiede all'aspirante volontario di servizio civile di "scegliere", fra tutti quelli finanziabili, un solo progetto per cui presentarsi alla selezione, sembra venire dalle risposte alla domanda "In che misura senti di condividere le finalità del progetto dell'ambito del quale sei impegnato?".

Il 90% condivide "molto" (40% circa) o "abbastanza" (oltre il 50%) le finalità del progetto in cui si è inseriti e questo, in effetti, può rappresentare un "prerequisito" per il positivo inserimento del volontario nell'Ente e nel progetto di servizio civile.



Sempre nella logica di conoscere il punto di vista del volontario sulla propria esperienza di servizio civile, favorendo anche l'analisi critica dell'approccio dell'Ente a questa dimensione, il questionario ha proposto una serie di affermazioni che definiscono diverse possibili "posizioni dell'Ente titolare del progetto di servizio civile" in cui sono impegnati i volontari.

I punti di vista dei rispondenti sono

abbastanza diversificati: l'affermazione "Il servizio civile è un'opportunità per l'Ente" è quella che raccoglie il maggior numero di consensi (40% circa del totale) e l'accezione più corretta può essere interpretata se si accosta a quella che la segue, con quasi il 26% delle risposte): "Il servizio civile è funzionale alle esigenze dell'Ente". Ben 2 volontari su 3 valutano che il servizio civile, oltre che una positiva esperienza umana per chi presta servizio, è una convenienza e un importante vantaggio per l'Ente (come, d'altra parte, è corretto che sia). Poco più del 10% dei rispondenti accentua questo giudizio arrivando a scegliere l'affermazione "Il servizio civile è una necessità per l'Ente", mentre una quota complessivamente due volte maggiore di questi riconosce all'Ente una scelta valoriale collegata al servizio civile che è "un investimento" per il 18% e, addirittura, "una scelta forte dell'Ente", per un altro 5%. Di fronte alla richiesta del questionario di esprimersi "direttamente" sulle difficoltà-criticità che si sono riscontrate nella realizzazione del Progetto di Servizio Civile Regionale, i volontari entrano nel merito delle questioni.

Da una parte (comprensibilmente) si "salvaguardano" indicando pochissime difficoltà/criticità rispetto al loro ruolo: "Insufficiente preparazione dei volontari" (il 9,5% risponde che ci sono e, probabilmente, fa riferimento a qualche "collega") e "Poco interesse da parte dei volontari" (risponde così solo il 7% e, anche in questo caso, "forse" non parla per se).

Dall'altra quasi il 38% dei rispondenti ripropone la questione delle "Insufficienti risorse economiche" con riferimento, verosimilmente, alla non corrispondenza tra contributo economico e impegno/responsabilità.

Una dimensione che emerge come "luogo" con margini di miglioramento è quella della strutturazione dell'Ente in relazione alla necessità di coniugare la carica di prospettiva e di innovazione che può dare un progetto di servizio

Quali difficoltà-criticità si sono finora riscontrate nella realizzazione del Progetto	No	Non so	Sì
carico lavoro	73,28%	12,93%	13,79%
organizzazione ente	55,17%	14,66%	30,17%
insuff. risorse economiche	36,21%	25,86%	37,93%
poco interesse da parte dei volontari	77,59%	15,52%	6,90%
insufficiente preparazione dei vol.	71,55%	18,97%	9,48%
sproporzione tra progetto e pratica quotidiana	54,31%	20,69%	25,00%
tensione tra personale e volontari	87,93%	6,03%	6,03%

civile e la gestione delle attività giornaliere dell'Ente stesso: nella realizzazione del progetto di servizio civile l'"organizzazione dell'Ente" è una criticità per quasi un volontario su tre (30%) e per un altro volontario su quattro (25%) un'altra è rappresentata dalla "sproporzione tra impianto progettuale e pratica quotidiana" dell'Ente; a questo aspetto, proprio perché c'entra con l'organizzazione e il rapporto tra "utopia e quotidiano", si può collegare anche la quota del 14% dei rispondenti che indica "il carico di lavoro" come difficoltà.

Infine la bassa percentuale (6%) di chi indica la presenza di "tensione tra personale e volontari" è coerente con le risposte alle domande precedenti che mettevano in luce una buona armonia nelle relazioni interpersonali tra i diversi soggetti presenti negli Enti che gestiscono il Servizio Civile Regionale.

Conoscere il servizio civile: prima, durante... e oltre

Un'ultima dimensione, sia in senso logico che di prospettiva, della parte del questionario sulle considerazioni dei Volontari, è quella dell'eventuale cambiamento nella consapevolezza del servizio civile anche in relazione alla sua "proponibilità".

È in questa sede che, opportunamente, si recuperano le risposte a due domande collocate nella parte alta di questa sezione dell'indagine e che chiedono ai volontari il confronto tra il livello di impegno dell'esperienza di servizio civile tra le aspettative iniziali e la realtà. Il fatto che due terzi dei rispondenti segnalano l'item "Come mi aspettavo" indica una doppia "conferma": per un verso quella delle aspettative iniziali e, quindi, anche della buona conoscenza e consapevolezza dei volontari rispetto alla individuazione e alla scelta del progetto di servizio civile più vicino alle proprie attitudini e attese e, per un altro, di come sia utile favorire l'orientamento verso un progetto e la selezione realizzata dall'Ente proponente, perché anche quello è un importante momento di conoscenza che permette di mettere a fuoco prospettive reali e aspettative reciproche tra volontari ed Ente. La qualità e la validità della proposta dei progetti di servizio civile sembra essere confermata direttamente dal fatto che l'esperienza è "più impegnativa" di quanto ci si aspettava per il 30% dei rispondenti, quasi un volontario su tre e, indirettamente dall'esiguo numero di persone (4) che indicano che è "meno impegnativa".

Per dare “contenuto” a queste opzioni una delle poche domande aperte dell’indagine chiedeva di spiegare, sinteticamente, quali aspettative avevano i volontari verso il servizio civile e le eventuali differenze rispetto alla realtà incontrata.

Hanno risposto in 59 su 116, per lo più confermando le aspettative: “Aspettative ripagate. È un'esperienza bellissima” e anche “Le aspettative che avevo verso il servizio civile sono state ampiamente soddisfatte, supportate dell'équipe che ha lavorato per il mio coinvolgimento e per farmi essere parte attiva nel contesto in cui opero. Era esattamente quello che mi aspettavo”; in diversi casi le hanno anche superate:

“Mi aspettavo un'esperienza estremamente coinvolgente a livello umano e professionale, e lo è stata ancora di più di quanto mi aspettassi” e “Sapevo già le attività che avrei svolto. Non sono mancate novità nella seconda parte del servizio, che mi permettono di sperimentare nuove attività”.

Anche quando le aspettative iniziali erano diverse o basse, in molti casi la realtà ha risposto positivamente: “Mi aspettavo un lavoro diverso, ma mi piace anche così”; “Pensavo sarebbe stato un ambiente rigido e severo come un qualunque posto occupazionale, invece si sono instaurati rapporti di amicizia tra me e personale dell'ente in cui mi trovo”; “Sinceramente all'inizio non avevo grandi aspettative, mentre si è rivelato una grande e bella sorpresa!”

Qualche volontario sottolinea quanto le richieste di responsabilità e di carico del servizio civile siano alte: “Avevo le aspettative di impegnarmi a contribuire un servizio migliore nel mio comune, ma avevo sottovalutato

l'impegno” e anche nelle valutazioni di “scarti negativi” i contributi colgono lo spirito del servizio civile: “Credevo di aiutare il prossimo invece faccio compiti da impiegato”; “Meno burocrazia e più praticità”; “Mi aspettavo più organizzazione”; “Sinceramente pensavo dovessi svolgere dei compiti un po' diversi da quelli che svolgo ora, pensavo che avessi dovuto occuparmi di più dell'aspetto umano”; “Credevo fosse un po' più coinvolgente e utile. Qualche volta, quando ho poche cose da fare, mi sento di star buttando via del tempo prezioso, vista la mia età e la profonda voglia di emergere. Ma non me ne pento di aver accettato.”

La quotidianità, nei volontari, può cambiare anche “l'immagine dell'Ente presso cui svolgono il servizio civile”, ma anche le risposte alla domanda su questo tema confermano due tendenze più volte emerse dall'analisi precedente. Il 42% dei rispondenti sceglie “Non è cambiata”, per cui si conferma che la conoscenza iniziale, dell'Ente e del progetto, è fattore importante per supportare l'impegno nel corso dei mesi di servizio; un altro 41% tra chi ha risposto al questionario indica che l'immagine è cambiata “in meglio” (e solo 2 scrivono che è peggiorata), segnalando la buona capacità organizzativa e l'approccio accogliente di molti Enti che gestiscono progetti di servizio civile.

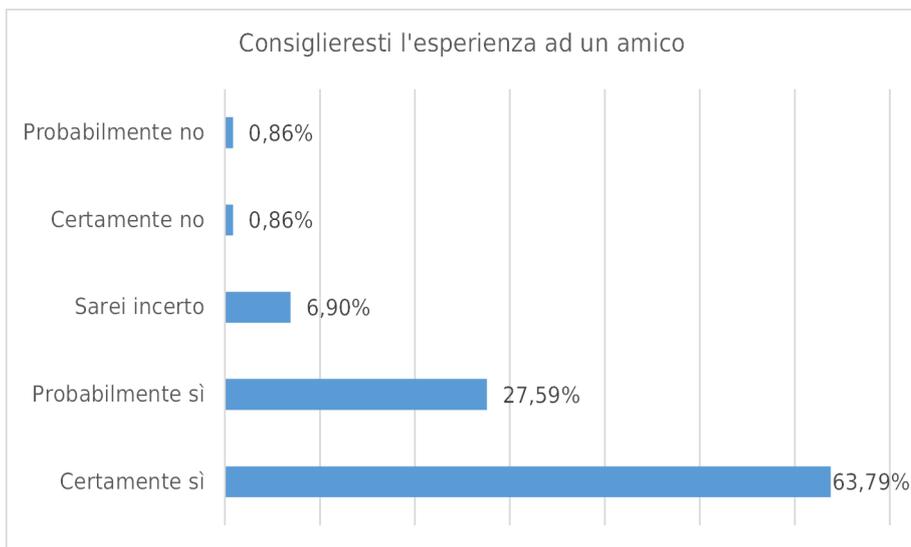
Un'ultima domanda della sezione si proponeva come “verifica indiretta” del livello di gradimento dell'esperienza di servizio civile, proiettandola sulla possibilità di consigliarlo ad un amico.

”

L'esperienza del servizio civile ha confortato e confermato le aspettative positive iniziali e modifica quelle incerte o negative.

“

Le risposte confermano sia che una quota consistente di volontari, superiore al 60%, è molto soddisfatta della propria esperienza di servizio civile perché rispondono “Certamente sì”, che la quota di “critici” e insoddisfatti riguarda un ristretto numero di persone, massimo 10 (Certamente no 1; Probabilmente no 1; Sarei incerto 8). Entrando nel dettaglio, con la collegata domanda a risposta aperta, la tendenza di valutazione positiva si articola, si specifica e, in qualche modo, si amplia.



Sono 61, su 116, i volontari che hanno voluto chiarire la loro scelta di consigliare o meno l'esperienza di servizio civile; quasi tutte le descrizioni sono positive e sottolineano l'“Opportunità di crescita personale e professionale” che esso rappresenta, nella consapevolezza che “È un'esperienza impegnativa, ma che arricchisce umanamente e professionalmente”.

C'è chi lo consiglierebbe in “assoluto”, “Perché è un'esperienza che ti fa crescere e maturare sotto numerosi punti di vista e ti fa capire il valore delle cose realmente importanti nella vita”, proponendolo come “scuola di vita”: “Benché si tratti di un'esperienza assai impegnativa, consiglierei comunque di farla per la possibilità che ti dà di imparare sul campo cose che i libri non saranno mai in grado di insegnarti”. C'è chi indica i motivi principali per consigliarlo: favorisce conoscenza e rispetto (“È un'esperienza che insegna a crescere a rispettare gli altri e il lavoro per gli altri”); il valore del progetto (“È un'esperienza che ti forma, ti fa fare esperienza e ti permette di vedere i frutti del progetto per cui sei stato scelto!”); la centralità della relazione (“Il servizio civile è un mettersi a disposizione delle persone che poi ti possono restituire tanto in termini di affettività e in termini relazionali”); una relazione che si collega alla prospettiva di lavoro (“È un'esperienza formativa e lavorativa arricchente, utile per crescere nell'ambito lavorativo anche nei rapporti relazionali e di collaborazione con i colleghi e responsabili”).

Non manca chi critica perché “il servizio civilista in molti casi sostituisce un probabile dipendente che non verrà mai assunto quindi non visto come un'opportunità in più ma proprio come sostituzione di un ruolo dove guadagnarci senza pagare” e, comunque, chi pone delle “condizioni” per consigliare l'esperienza: occorre avere sensibilità (“È un'esperienza che consiglierei, ma facendo presente che a differenza di un lavoro normale il lato umano è molto importante ed anche il coinvolgimento. Per cui consiglierei di non prenderla come una decisione leggera”); volontà di sperimentare (“Lo consiglierei se disposto a mettersi in gioco, a lavorare, a emozionarsi. Se questa esperienza per lui come per me significhi vedere e capire una realtà che non conoscevo e condividere in essa e con essa la proprio quotidianità”); facendo attenzione alla qualità dei progetti (“Lo consiglierei come esperienza in generale, ma in alcuni progetti, come in quello in cui ho prestato servizio, il carico di lavoro è in effetti molto più gravoso rispetto alle aspettative che si possono avere in precedenza”); sapendo di dover essere, comunque,

“tolleranti” (“È un'esperienza molto utile [quindi sì, la consiglieri], ma occorre molta pazienza con alcuni "colleghi" [quindi probabilmente]”)

È però la prospettiva del futuro, e un approccio positivo rafforzato dall'esperienza del servizio civile, che colpisce positivamente nei “consigli” dei volontari del Servizio Civile Regionale: scoprire le attitudini (“È una grande opportunità per entrare nel mondo del lavoro, per iniziare ad instaurare dei rapporti lavorativi. Il servizio civile ti può aiutare a capire e scoprire le proprie attitudini per il futuro”); accrescere competenze e ampliare contatti (“È un'opportunità per accrescere competenze e capacità lavorative, per ampliare contatti utili ad un futuro lavorativo e umanamente si ha la possibilità di entrare in ambienti favorevoli e piacevoli”); aprirsi a possibili nuovi percorsi (“Il servizio civile oltre ad essere un'opportunità di crescita personale apre dei percorsi che magari non si pensava di intraprendere, è un modo per mettersi in gioco e provare esperienze diverse”). In questa logica è incoraggiante terminare con l'auspicio di chi sottolinea che “È una esperienza che tutti dovrebbero provare. Sarebbe da mettere obbligatoria. Le persone potranno così capire la realtà che ci circonda.”

”

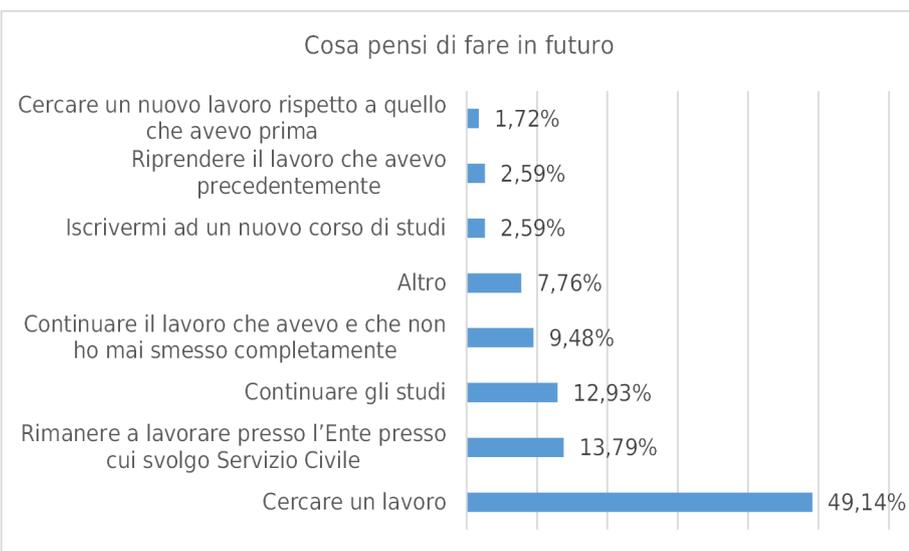
Chi ha vissuto l'esperienza del servizio civile regionale la consiglia a tutti come opportunità per sperimentare relazioni umane positive e confrontarsi con impegni e regole nel servizio prestatato.

“

Il futuro dei volontari

Silvia Venerucci

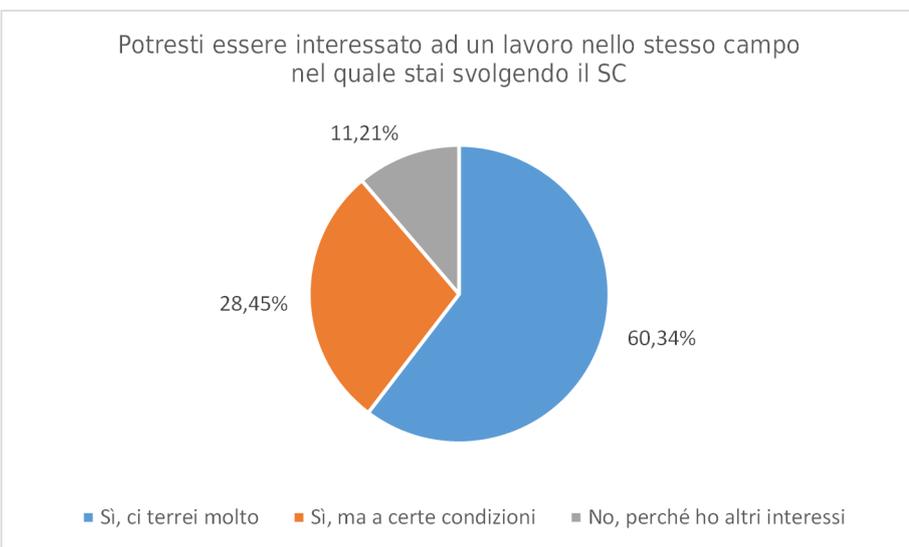
Un anno di servizio civile e dopo, cosa pensi di fare? È la domanda posta ai ragazzi, la stessa domanda che, sicuramente, anche loro si pongono una volta finita questa esperienza. Se il 50% si “cercherà un lavoro”, il 25% continuerà a svolgere ciò che faceva prima sia in campo scolastico che professionale. Un 15% circa rimarrà a lavorare presso l’ente in cui ha svolto il Servizio Civile e il 5% cambierà qualcosa della propria vita, un nuovo lavoro o un nuovo corso di studi. È interessante rilevare che e alla domanda “Potresti svolgere un lavoro nello stesso campo nel quale stai svolgendo il Servizio Civile” l’88% ha risposto affermativamente. Questo rafforza e conferma le motivazioni prevalenti che spingono i ragazzi a scegliere gli ambiti nei quali svolgere il servizio, più vicini alle proprie attitudini e/o interessi.



“

”

Mi aspettavo di acquisire competenze professionali inerenti all’ambito del lavoro, nella realtà ne ho acquisite molte di più.



“

L’esperienza maturata fa crescere anche il senso civico e di solidarietà, tanto che circa il 74% dei ragazzi

pensa di assumere qualche impegno nell’ambito del volontariato dopo la fine del Servizio Civile. Chi già lo faceva (il 33% degli intervistati) conferma di voler proseguire in questo cammino, il 32% dichiara di volerlo fare, ma più avanti, l’8% inizierà subito e per la prima volta a dedicare il proprio tempo agli altri.

Considerato che per molti il Servizio Civile è una opportunità per entrare nel mondo del lavoro, non meraviglia se tra le indicazioni date dai volontari su cosa andrebbe modificato nell’organizzazione del Servizio Civile emerge il compenso, troppo basso per le ore e le attività svolte, oltre che la “possibilità di dare continuità alla collaborazio-

ne tra volontario ed ente dopo il termine del progetto”. La formazione è un altro elemento da migliorare, in particolare viene richiesta più formazione specifica “in base a quello che si fa”. Sulla base dell’esperienza dei ragazzi altro elemento critico è la comunicazione tra tutte le parti del Servizio Civile e la scarsa sensibilizzazione e informazione alla cittadinanza, quest’ultima migliorabile con una mirata pubblicità.

Una volta terminata l’esperienza di Servizio Civile, pensi di assumere qualche impegno nell’ambito del volontariato	val. num.	val. %
Sì, fin da subito, dato che già lo facevo	39	33,62%
Sì, ma più avanti	37	31,90%
Non lo so	18	15,52%
No, non credo	12	10,34%
Sì, fin da subito, anche se prima non lo facevo	10	8,62%
Totale complessivo	116	100,00%

”

Esperienza fondamentale di crescita personale

“

“Ci regali uno slogan?” concludeva il questionario sul Servizio Civile Regionale. Collaborazione (“collaborare per un mondo più giusto”), crescita (“crescere aiutando il prossimo”), servizio (“a servizio degli altri...una scelta CIVILE”), cambiamento (“servizio civile, il cambiamento di cui hai bisogno”), futuro (“la forza dei giovani è continuare a credere in un futuro migliore”): sono queste le parole più citate negli slogan proposti dai volontari. E “dopo tutto, ciò che resta sono i sorrisi”, “a splendid smile” per chi da e per chi riceve.

Un confronto con il passato

Claudio Bocchini

Il Centro regionale di documentazione e analisi per l'infanzia, l'adolescenza e i giovani esattamente dieci anni fa, in occasione dei primi progetti di Servizio Civile nazionale attivati sul territorio regionale, progettò ed attuò una ricerca, con l'intento di approfondire il funzionamento del Servizio Civile nelle Marche.

Gli obiettivi generali della ricerca del 2004, effettuata sui volontari in servizio nell'anno precedente, consistevano nel rilevare gli elementi fondamentali dell'esperienza in atto per effettuare una programmazione più calibrata del Servizio Civile sul territorio regionale; rilevare la percezione dei giovani in merito alla loro esperienza di Servizio Civile; verificare l'impatto sociale (in termini di efficienza ed efficacia) dei progetti in risposta ai bisogni delle comunità locali.

Oggi, a distanza di 10 anni, risulta interessante mettere a confronto alcuni elementi della ricerca di allora, "Servizio civile: una scelta giusta" rintracciabile sul sito web Osservatorio Regionale Politiche Sociali, con quelli dell'indagine condotta sui ragazzi che hanno prestato servizio civile nel 2013, prima annualità del Servizio Civile regionale.

In questo capitolo si vuole mettere a confronto, in particolare, il vissuto dei volontari, le loro sensazioni riferite all'esperienza di Servizio Civile e ciò che l'anno di servizio ha lasciato loro.

Per iniziare il confronto alcuni elementi comuni: anche nel 2004, come oggi, i volontari sono prevalentemente di sesso femminile, studenti (60%) o in cerca di un'occupazione (33%), incoraggiati, nel passato, dalla suggestiva campagna pubblicitaria del Ministero dallo slogan "Una scelta che ti cambia la vita" (32%), mentre oggi, in prevalenza, da amici e conoscenti (27%)

Dieci anni fa i volontari di SC hanno lasciato alcune frasi di testimonianza sull'esperienza vissuta: "lascia la voglia di continuare a fare volontariato, anche se non retribuito, non importa.

... è un'esperienza molto concreta e diretta." Il 76% dei giovani dichiarava di avere la consapevolezza che l'esperienza di Servizio Civile fosse molto impegnativa.

A maggior ragione, perveniva una richiesta molto chiara di un supporto sul campo, una formazione ed un tutore che potessero dare loro gli strumenti idonei per affrontare i compiti assegnati.

Dunque dall'indagine del 2004, risultava evidente che la formazione si rivelasse un aspetto critico dell'operato degli Enti: "Sono delusa perché questo servizio lo vedo come probabile futuro lavoro e mi piacerebbe essere più formata... È importante essere seguiti, avere - fin dall'inizio - un indirizzo di come comportarti." Ma, nonostante il tempo dedicato alla formazione non fosse ritenuto sufficiente, il 73% dei volontari si sentiva, comunque, inserito in un percorso formativo.

Cosa ne pensano i volontari di oggi: "Bisognerebbe prevedere la maggior parte delle ore di formazione e preparazione almeno durante il primo trimestre di servizio (anche se poi le competenze si acquisiscono sul campo)", ha dichiarato un ragazzo in servizio civile, dunque la formazione è ancora vissuta come elemento insufficiente, come fattore da ottimizzare e migliorare.

”

**AI SERVIZIO
degli altri... una scelta
CIVILE!**

“

“E' sicuramente una grande esperienza di vita, che permette di conoscere ed approfondire realtà particolari, lontane dalla nostra quotidianità. Per questo consiglio il servizio civile.” Ha scritto un altro volontario, e ancora: “Credevo fosse un po' più coinvolgente e utile, qualche volta, quando ho poche cose da fare mi sento di star buttando via del tempo prezioso, vista la mia età e la profonda voglia di emergere. Ma non me ne pento di aver accettato.”

Questo quanto affermano i volontari di oggi e nel 2004: “ho potuto mettermi in gioco e provare concretamente che cosa vuol dire essere educatore in un centro di aggregazione.” diceva una ragazza e una sua coetanea in merito all'esperienza fatta: “A me lascia la voglia di continuare a fare volontariato, anche se non retribuito, non importa. Poter esplorare anche altri settori di volontariato. Mi lascia delle amicizie con gli anziani e con le altre volontarie che fanno il mio stesso progetto, mi lascia l'aver capito che a volte sono le cose più banali, più stupide quelle più importanti: un sorriso, un'ora con una persona e tutte quelle cose che generalmente consideri banali...”

Altri giudizi positivi di volontari che hanno effettuato il servizio nel 2013: “Credo che sia importante perché è un

”

La forza dei giovani è continuare a credere in un futuro migliore

anno che ti permette di capire come sei realmente fatto e che ti arricchisce molto sotto ogni punto di vista” e ancora : “E' sicuramente un'opportunità di crescita umana e professionale. Si acquisiscono competenze e esperienze utili per il mondo del lavoro futuro”.

Ma c'è anche chi ne evidenzia fattori di criticità: “Il servizio civilista in molti casi sostituisce un probabile dipendente che non verrà mai assunto quindi non l'ho visto come un'opportunità in più ma proprio come sostituzione di un ruolo dove guadagnarci senza pagare.” E un'altra nota critica: “Mi aspettavo più organizzazione.”

“

Si è tentato, in questo capitolo del report di evidenziare alcune suggestioni derivanti più che dalla comparazione dei dati emersi dalle due indagini, per altro diverse tra loro per impostazione metodologica, dalle considerazioni espresse dai ragazzi volontari sulla esperienza vissuta.

Pur considerando la diversità dei tempi in cui le due indagini sono state realizzate, nel 2004 la prima, quale risultato della campagna nazionale di avvio della prima esperienza del Servizio Civile, e nel 2014 la seconda in piena crisi economica, occorre evidenziare che la tensione etica ed emotiva delle ragazze e dei ragazzi che optano per la scelta di effettuare il Servizio Civile è assolutamente equivalente: i volontari chiedono e “pretendono” molto dal Servizio Civile.

La diversità dei tempi si riscontra soprattutto nelle motivazioni che, neppure tanto velatamente, si ritrovano nelle risposte dei volontari; oggi c'è una preoccupazione sicuramente maggiore rispetto alle prospettive future ed una attenzione più grande al riscontro economico mensile, ma non per questo il Servizio civile è vissuto, oggi, dalle ragazze e dai ragazzi in modo meno *ideale*.

“La cultura moderna non avverte più di essere una cultura dell'apprendimento e dell'accumulazione appare piuttosto come una cultura del disimpegno, della discontinuità e della dimenticanza ... L'opportunità di mutare questa condizione dipende dall'agorà: ... uno spazio privato e pubblico al tempo stesso” “Oggi è rimasto poco degli antichi spazi privati/pubblici, e non se ne intravedono di nuovi idonei a rimpiazzarli.” Questi passaggi tratti da “Modernità liquida” di Zygmunt Bauman, rinomato sociologo britannico, con cui si chiude questo capitolo potrebbero lasciar presagire che proprio il Servizio Civile Volontario potrebbe essere la nuova *agorà*.

Conclusioni

Stefano Ricci

“Leggere” il Servizio Civile anche attraverso le analisi e le valutazioni dei volontari è indispensabile non solo per capire se le scelte fatte dal legislatore di istituire questa opportunità e le proposte progettuali degli enti siano corrette ed adeguate, ma anche per orientarsi sul futuro.

È fondamentale tenere insieme, da un lato i dati oggettivi e le informazioni di servizio per un monitoraggio costante delle singole esperienze e del fenomeno collettivo del Servizio Civile Regionale e, dall’altro le opinioni e le segnalazioni dei portatori di interesse qualificati coinvolti da questa forte esperienza e “scuola” di cittadinanza responsabile e solidale.

Le indicazioni emerse dall’“Indagine sul Servizio Civile Regionale nelle Marche” che ha coinvolto i volontari in servizio nel 2013 sono chiare ed utili:

- chiare perché confermano la bontà di un’intuizione e la sostanziale opportunità e appropriatezza dell’impianto complessivo progettato e realizzato;
- utili perché sia i rilievi positivi che, soprattutto, le disfunzioni indicate, suggeriscono anche la direzione dei cambiamenti necessari, rispetto ai contenuti del servizio, alla formazione, ai modi di impiego, alle dinamiche relazionali.

Per una istituzione pubblica, come la Regione, che si interroga sulla grande distanza tra la propria rappresentazione eccessivamente burocratica e il “mondo reale” dei cittadini, soprattutto dei più giovani, attivare canali di ascolto e di comunicazione è importante.

In particolare per la Regione Marche l’opportunità del Servizio Civile Regionale, dopo questa indagine, si conferma uno strumento privilegiato di prossimità e un concreto segnale di fiducia verso le giovani generazioni. Anche nell’esiguità dei numeri delle giovani e dei giovani coinvolti, la qualità diffusa delle proposte progettuali e la effettiva sperimentazione di una responsabilità sociale che è personale e individuale prima che collettiva, fanno emergere chiaramente il positivo effetto “moltiplicatore” del Servizio Civile. Il Servizio Civile “moltiplica” il suo valore per tutti gli attori coinvolti: per le giovani ed i giovani che trovano giovamento nell’esperienza umana, relazionale e “professionale”, per le loro famiglie che apprezzano l’importanza di un servizio alla comunità con utili ricadute, effettive e potenziali, sui loro figli, per gli Enti che propongono e realizzano i progetti che vedono rafforzata e aumentata la capacità di agire e di dare risposte, per le istituzioni che attraverso il Servizio Civile sostengono, direttamente e indirettamente, i cittadini nella logica della sussidiarietà, limitando formalismi e interferenze.

L’indagine conferma che quella del Servizio Civile è un’occasione che va ancora riproposta e consolidata, maggiormente diffusa, preparata, curata e qualificata. Si confida che gli attori coinvolti ai diversi livelli, sia istituzionali (con la “politica” e con gli uffici) che della società (con le formazioni sociali ed i cittadini) siano impegnati in un costante percorso di manutenzione e crescita del Servizio Civile.