



Ottavo Rapporto sul servizio
civile in Italia.
Progettualità degli enti, effetti su
comunità e volontari

Rapporto finale

Novembre 2006

RINGRAZIAMENTI

Questo rapporto di ricerca è stato realizzato, per conto della Conferenza Nazionale Enti per il Servizio Civile, da un gruppo di lavoro dell'Istituto per la Ricerca Sociale (IRS) di Milano composto da Paolo Canino (coordinatore), Benedetta Angiari e Lara Maestripieri che si è avvalso della consulenza scientifica di Stefano Cima.

Al gruppo di lavoro hanno inoltre partecipato, per la realizzazione dei capitoli relativi ai singoli enti appartenenti alla Conferenza (raccolti nella seconda parte del rapporto), i responsabili nazionali di tali organizzazioni.

Si ringraziano tutte le organizzazioni per la collaborazione offerta alla ricerca, sia in fase di redazione della scheda di rilevazione, sia attraverso le risposte fornite.

Si ringraziano inoltre Debora Dellacerra e Massimiliano Gabbrielli per la collaborazione alla fase di realizzazione dell'indagine sul campo.

INDICE

PRIMA PARTE: LA CNESC

EXECUTIVE SUMMARY.....	11
I numeri del servizio civile e il suo impatto economico e sociale.....	11
L'indagine presso i volontari del 2004	12
1. IL QUADRO ANALITICO	15
1.1 Le sedi del servizio civile	16
1.2 I progetti	18
1.3 I volontari	23
1.4 L'investimento in risorse e strutture	33
1.5 L'utenza raggiunta.....	37
1.6 I sistemi di monitoraggio e valutazione.....	40
1.7 Il ruolo della CNESC all'interno del Servizio Civile Nazionale	41
2. I RISULTATI DELL'INDAGINE.....	45
2.1 Introduzione.....	45
2.1.1 Aspetti metodologici	45
2.1.2 Sintesi dei principali risultati	46
2.2 Una panoramica sul campione.....	48
2.2.1 Le peculiarità dei volontari CNESC	48
2.2.2 I settori di impiego.....	57
2.3 L'esperienza di servizio civile	59
2.3.1 Le motivazioni che sostengono il periodo di servizio	59
2.3.2 Le competenze acquisite	65
2.3.3 Giudizi generali.....	68
2.3.4 Compatibilità con gli studi universitari.....	80
2.4 Il servizio civile e il mondo del lavoro	81
2.4.1 Gli occupati al momento dell'ingresso al servizio.....	83
2.4.2 Il percorso professionale dei volontari	85
2.4.3 Gli ex-volontari senza occupazione	88
2.4.4 Gli ex-volontari attualmente occupati.....	91
2.5 Il capitale sociale dei volontari CNESC	99
2.5.1 La partecipazione prima e dopo il servizio civile	99
2.5.2 La significatività statistica dei risultati emersi	101

SECONDA PARTE: GLI ENTI DELLA CNESC

1. ASSOCIAZIONI CRISTIANE LAVORATORI ITALIANI – ACLI.....	109
1.1 Le peculiarità del servizio civile presso le ACLI	109
1.2 Il sistema di progettazione	111
1.3 Il sistema di valutazione e monitoraggio	111
1.4 Il sistema di formazione	112

1.5	Il progetto “fiore all’occhiello”	113
1.6	Il profilo quantitativo	115
1.6.1	Struttura organizzativa	115
1.6.2	Progetti	116
1.6.3	Volontari.....	116
1.6.4	Risorse umane ed economiche	117
2.	ASSOCIAZIONE ITALIANA SCLEROSI MULTIPLA – AISM	119
2.1	Le peculiarità del servizio civile presso l’AISM	119
2.2	Il sistema di progettazione	123
2.3	Il sistema di valutazione e monitoraggio	124
2.4	Il sistema di formazione	126
2.5	Il progetto “fiore all’occhiello”	127
2.6	Il profilo quantitativo	129
2.6.1	Struttura organizzativa	129
2.6.2	Progetti	130
2.6.3	Volontari.....	130
2.6.4	Risorse umane ed economiche	131
2.6.5	Utenti raggiunti	132
3.	ASSOCIAZIONE NAZIONALE PUBBLICHE ASSISTENZE (A.N.P.A.S.).....	135
3.1	Le peculiarità del servizio civile presso ANPAS	135
3.2	Il sistema di progettazione	137
3.3	Il sistema di valutazione e monitoraggio	139
3.4	Il sistema di formazione	140
3.5	Il progetto “fiore all’occhiello”	142
3.6	Il profilo quantitativo	143
3.6.1	Struttura organizzativa	143
3.6.2	Progetti	143
3.6.3	Volontari.....	144
3.6.4	Risorse umane ed economiche	145
4.	ARCI SERVIZIO CIVILE.....	147
4.1	Le peculiarità del servizio civile presso Arci Servizio Civile	147
4.2	Il sistema di progettazione	148
4.3	Il sistema di valutazione e monitoraggio	149
4.4	Il sistema di formazione	150
4.5	Il progetto “fiore all’occhiello”	152
4.6	Il profilo quantitativo	155
4.6.1	Struttura organizzativa	155
4.6.2	Progetti	156
4.6.3	Volontari.....	157
4.6.4	Risorse economiche.....	159
4.6.5	Utenti raggiunti	160
5.	CARITAS ITALIANA – CI	163
5.1	Le peculiarità del servizio civile presso la Caritas Italiana	163
5.2	Il sistema di progettazione	165

5.3	Il sistema di valutazione e monitoraggio	167
5.4	Il sistema di formazione	168
5.5	Il progetto "fiore all'occhiello"	171
5.6	Il profilo quantitativo	174
5.6.1	Struttura organizzativa	174
5.6.2	Progetti	175
5.6.3	Volontari.....	176
5.6.4	Risorse umane ed economiche	177
5.6.5	Utenti raggiunti	178
6.	CENASCA CENTRO NAZIONALE ASSOCIAZIONISMO SOCIALE COOPERAZIONE AUTOGESTIONE – CENASCA	179
6.1	Le peculiarità del servizio civile presso l'ente CENASCA.....	179
6.2	Il sistema di progettazione	180
6.3	Il sistema di valutazione e monitoraggio	182
6.4	Il sistema di formazione	185
6.5	Il progetto "fiore all'occhiello"	193
6.6	Il profilo quantitativo	197
6.6.1	Struttura organizzativa	197
6.6.2	Progetti	198
6.6.3	Volontari.....	199
6.6.4	Risorse umane ed economiche	201
7.	COORDINAMENTO NAZIONALE COMUNITA' DI ACCOGLIANZA – CNCA ...	203
7.1	Le peculiarità del servizio civile presso CNCA.....	203
7.2	Il sistema di progettazione	205
7.3	Il sistema di valutazione e monitoraggio	206
7.4	Il sistema di formazione	208
7.5	Il progetto "fiore all'occhiello"	210
7.6	Il profilo quantitativo	214
7.6.1	Struttura organizzativa	214
7.6.2	Progetti	215
7.6.3	Volontari.....	216
7.6.4	Risorse umane ed economiche	217
8.	CONFEDERAZIONE NAZIONALE MISERICORDIE D'ITALIA	219
8.1	Le peculiarità del servizio civile presso la Confederazione Nazionale Misericordie	219
8.2	Il sistema di progettazione	220
8.3	Il sistema di valutazione e monitoraggio	221
8.4	Il sistema di formazione	221
8.5	Il progetto "fiore all'occhiello"	222
8.6	Il profilo quantitativo	223
8.6.1	Struttura organizzativa	223
8.6.2	Progetti	224
8.6.3	Volontari.....	225
8.6.4	Risorse economiche.....	226

8.6.5	Utenti raggiunti	227
9.	CONFCOOPERATIVE-FEDERSOLIDARIETA'	229
9.1	Le peculiarità del servizio civile presso Confcooperative-Federsolidarietà 229	
9.2	Il sistema di progettazione	230
9.3	Il sistema di valutazione e monitoraggio	231
9.4	Il sistema di formazione	231
9.5	Il progetto "fiore all'occhiello"	232
9.6	Il profilo quantitativo	237
9.6.1	Struttura organizzativa	237
9.6.2	Progetti	238
9.6.3	Volontari.....	238
9.6.4	Risorse umane ed economiche	239
9.6.5	Utenti raggiunti	240
10.	FEDERAZIONE ORGANISMI CRISTIANI SERVIZIO INTERNAZIONALE VOLONTARIO – FOCSIV VOLONTARI NEL MONDO	243
10.1	Le peculiarità del servizio civile presso FOCSIV	243
10.2	Il sistema di progettazione	244
10.3	Il sistema di valutazione e monitoraggio	246
10.4	Il sistema di formazione	248
10.5	Il progetto "fiore all'occhiello"	250
10.6	Il profilo quantitativo	253
10.6.1	Struttura organizzativa.....	253
10.6.2	Progetti.....	254
10.6.3	Volontari	255
10.6.4	Risorse umane ed economiche.....	256
11.	LEGA NAZIONALE DELLE COOPERATIVE E MUTUE LEGACOOOP	259
11.1	Le peculiarità del servizio civile presso l'ente	259
11.2	Il sistema di progettazione	260
11.3	Il sistema di valutazione e monitoraggio	262
11.4	Il sistema di formazione	263
11.5	Il progetto "fiore all'occhiello"	265
11.6	Il profilo quantitativo	269
11.6.1	Struttura organizzativa.....	269
11.6.2	Progetti.....	269
11.6.3	Volontari	270
11.6.4	Risorse economiche	271
11.6.5	Utenti raggiunti	272
12.	SERVIZI CIVILI E SOCIALI/CENTRO NAZIONALE OPERE SALESIANE – SCS/CNOS	273
12.1	Le peculiarità del servizio civile presso SCS/CNOS	273
12.2	Il sistema di progettazione	277
12.3	Il sistema di valutazione e monitoraggio	279
12.4	Il sistema di formazione	282
12.5	Il progetto "fiore all'occhiello"	286

12.6	Il profilo quantitativo	287
12.6.1	Struttura organizzativa	287
12.6.2	Progetti	288
12.6.3	Volontari	289
12.6.4	Risorse umane ed economiche	290
12.6.5	Utenti raggiunti	291
13.	ASSOCIAZIONE ITALIANA PER IL WORLD WIDE FUND FOR NATURE ONLUS – WWF 293	
13.1	Le peculiarità del servizio civile presso il WWF	293
13.2	Il profilo quantitativo	295
13.2.1	Struttura organizzativa	295
13.2.2	Progetti	296
13.2.3	Volontari	297
13.2.4	Risorse umane ed economiche	298
13.2.5	Utenti raggiunti	299
APPENDICI		
	APPENDICE 1: LO SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE	303
	APPENDICE 2: SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DELLE ATTIVITA' DI SERVIZIO CIVILE	309
	APPENDICE 3: QUESTIONARIO DELL'INDAGINE PRESSO I VOLONTARI DEL 2004	315

PRIMA PARTE: LA CNESC

EXECUTIVE SUMMARY

I numeri del servizio civile e il suo impatto economico e sociale

Nel corso del 2005 sono state più di 9.900 le domande presentate dai giovani aspiranti volontari. Fra questi, oltre 5.000 hanno svolto servizio civile presso gli enti della CNESC¹, dedicando complessivamente circa 6 milioni e 100 mila ore del proprio tempo, più di mille ore in media ciascuno.

Sono stati realizzati 847 progetti che hanno avuto esecuzione presso più di 9.000 sedi gestite in prevalenza dagli enti titolari dei progetti, o congiuntamente con gli enti associati o presso le sedi dei soggetti partner.

Gli utenti che complessivamente hanno usufruito delle attività di servizio civile sono oltre 400.000 persone, pari a una media di 1.213 utenti per ciascuno dei progetti realizzati. I volontari impiegati si sono adoperati ciascuno a favore di circa 156 utenti².

Il valore economico dei servizi erogati attraverso l'attività dei volontari che hanno svolto il servizio civile è particolarmente rilevante: si può infatti stimare, prudenzialmente, in oltre 48 milioni di euro³.

Sul versante dei costi, per assicurare la corretta erogazione dei servizi da parte dei volontari la CNESC ha messo a disposizione circa 4.600 persone, impiegate quasi 1.500 ore annue, per un costo complessivo di oltre 11 milioni di euro (costi diretti superiori a 6 milioni di euro, altri costi pari a circa 5 milioni). Il peso economico complessivo sostenuto dagli enti della Conferenza risulta quindi pari a 2 mila euro per volontario e ad una media per ente di 939 mila euro.

Per completare il bilancio del servizio civile della CNESC nel 2005 è necessario aggiungere ai costi sostenuti dagli enti della Conferenza, l'investimento annuo dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile. A favore dei volontari in servizio presso

¹ I dati riportati in questo rapporto si riferiscono a 12 enti su 15 della Conferenza, ovvero quelli che hanno partecipato alla nostra rilevazione.

² I dati riferiti agli utenti raggiunti si riferiscono a 8 enti su 12 rispondenti.

³ Le metodologie alla base di questa e delle successive stime qui richiamate saranno espone per esteso nel prossimo capitolo.

gli enti della CNESC, lo Stato ha infatti investito una somma stimabile in circa 30 milioni e 500 mila euro⁴, che portano la spesa complessiva a oltre 41 milioni di euro.

Il saldo finale risulta dunque positivo e pari a 7 milioni di euro (48-41), rapportando il saldo all'ammontare complessivo dei costi, è possibile stimare un tasso di ritorno sull'investimento pari circa al 17%.

I 12 enti della CNESC, che nell'insieme sono meno dell'1% del totale degli enti accreditati dall'UNSC hanno presentato quasi il 60% dei 1.413 progetti di Servizio Civile, richiedendo per l'attività di servizio civile oltre 6.000 risorse volontarie, per una media di circa 6 persone a progetto. Tali cifre rendono evidente il peso ricoperto dagli enti aderenti alla CNESC nell'ambito del Servizio Civile Nazionale, ruolo che trova conferma anche con riferimento ai progetti presentati all'estero. I 6 enti della CNESC operativi all'estero con attività di servizio civile hanno infatti presentato il 43,8% dei progetti, impiegando per la realizzazione degli stessi 158 volontari, cioè la metà dei giovani impiegati in tale tipologia di interventi.

Mettendo in relazione tra loro i dati relativi ai volontari richiesti, domande pervenute e volontari avviati in servizio emerge che i progetti presentati dalla CNESC esercitano sui giovani aspiranti volontari un interesse inferiore rispetto a quelli degli altri enti appartenenti all'UNSC, ma pur sempre ampiamente superiore al 100% e pertanto da ritenersi positivo. Gli enti aderenti all'UNSC, infine, nel 92,6% dei casi riescono a trovare il giusto punto di incontro tra la domanda dei volontari e le competenze e caratteristiche richieste, gli enti appartenenti alla Conferenza raggiungono questo stesso risultato nell'86,9% dei casi.

L'indagine presso i volontari del 2004

In estrema sintesi, quanto emerge dalla rilevazione condotta sui giovani volontari impiegati dagli enti CNESC nel corso del 2004, consente di evidenziare alcune interessanti peculiarità del percorso intrapreso da tali giovani.

⁴ Il valore riportato è stato ottenuto a partire dai dati pubblicati nel giugno di questo anno dallo stesso Ufficio Nazionale nella relazione al Parlamento sull'Organizzazione, sulla Gestione e sullo Svolgimento del Servizio Civile. La stima finale, in particolare, è stata ricavata sommando alle spese dirette riferite alle paghe dei giovani in Servizio Civile Nazionale una quota dei costi generali e indiretti e moltiplicando il valore così ottenuto per la quota dei volontari avviati in servizio nel 2005 presso gli enti della CNESC.

- ✓ Rispetto all'universo dei giovani impegnati nel servizio civile nel 2004, i volontari intervistati sono più spesso donne, più istruite, più spesso residenti al Nord e per la maggior parte impiegate nel settore dell'assistenza (59,5%).
- ✓ Le motivazioni che spingono tali giovani verso la scelta di dedicare un anno della propria vita al servizio civile sono soprattutto di tipo personale, piuttosto che altruistiche o legate ai possibili vantaggi sul mondo del lavoro. Sono soprattutto i più giovani e i ragazzi in possesso della sola licenza media a segnalare un insieme di motivazioni più complesso e variegato.
- ✓ L'evoluzione delle motivazioni prima e dopo lo svolgimento del servizio evidenzia, da un lato, un rafforzamento della tendenza all'auto-realizzazione personale, e dall'altro, la rilevanza della quota di volontari per cui l'importanza di ricevere uno stipendio emerge solamente dopo la conclusione del servizio quale parziale contropartita di attese andate deluse.
- ✓ Il giudizio sintetico espresso dai volontari rispetto alla loro esperienza di servizio civile è ampiamente positivo ed il voto medio che rappresenta tale giudizio si attesta, in una scala di valori compresi tra 1 e 10, su di un livello pari a 8. Il giudizio risulta ancor più positivo fra i volontari già occupati al momento di iniziare il servizio, assume invece contorni più moderati al crescere dell'età.
- ✓ Analizzando gli elementi negativi e i suggerimenti evidenziati dai volontari CNESC, si riscontra che circa un quarto degli intervistati dichiara di non aver dovuto affrontare particolari problemi durante il periodo di volontariato, mentre le difficoltà maggiori si concentrano soprattutto sui problemi organizzativi. Un altro punto critico, citato con minor frequenza, ma sul quale forse è più opportuno riflettere, è il rispetto del ruolo e delle mansioni del volontario, in taluni casi coinvolto in attività che non rispettano ciò che è dichiarato nel progetto.
- ✓ Le attività connesse al periodo di servizio civile non costituiscono un ostacolo per gli studi universitari: i volontari/studenti sostengono in media circa il 70% degli esami previsti dal piano di studi e il periodo di servizio civile viene considerato, oltre che un modo per ricevere uno stipendio mentre si continua a studiare, un'esperienza utile a maturare competenze e capacità spendibili dal punto di vista professionale.
- ✓ Il servizio svolge un ruolo importante nell'ingresso al mondo del lavoro, pur mediato da altre variabili strategiche quali ad esempio il titolo di studio. Cresce

infatti fortemente la quota di occupati, che passa dal 6,6% al 37,5%, ma anche la percentuale relativa ai laureati, dal 15,2% al 38,8%.

- ✓ Pur essendo la maggioranza, gli studenti universitari che hanno conseguito una laurea non sono gli unici a trovare un'occupazione, è infatti significativa anche la contrazione dei disoccupati, che passano dal 38,3% al 24,2%, rispetto ad una media nazionale calcolata sulla popolazione femminile tra i 15 e i 24 anni pari a 24,8%. L'analisi evidenzia, inoltre, le ben note difficoltà presenti al Sud Italia nella ricerca di un lavoro: l'incidenza dei giovani del Sud è pari infatti al 38,3% laddove la percentuale di intervistati residenti al Sud è pari al 50%.
- ✓ I disoccupati, per converso più presenti nelle regioni del Mezzogiorno, si trovano in tale condizione anche in ragione di una precisa scelta. Solo una quota largamente minoritaria si dice, infatti, disposto a lavorare immediatamente a qualunque condizione, mentre i restanti volontari senza occupazione accetterebbero il lavoro *solo a condizione che corrisponda ai propri interessi e competenze*. Nei casi analizzati, inoltre, la disoccupazione è, spesso, di lungo periodo, (in media la situazione dura da circa 14,5 mesi). In molti casi, dunque, dall'esperienza di servizio civile tali soggetti non hanno più avuto occasione di lavorare.
- ✓ Passando alla tipologia di impiego dei giovani attualmente occupati, pur essendo in maggioranza lavoratori dipendenti (65%), tra questi solo un quarto è inquadrato attraverso il contratto standard full-time/tempo indeterminato.
- ✓ Circa il 20% degli ex-volontari attualmente occupati è impiegato presso l'ente in cui ha svolto il servizio civile. Sommando a tali casi quelli riferiti a chi ha avuto un'esperienza di lavoro poi interrotta con l'ente di servizio civile si raggiunge un valore pari a circa il 19% del campione.
- ✓ In generale, la partecipazione alla vita associativa dei giovani volontari, già moderatamente attivi prima di iniziare il servizio, si amplifica con la conclusione di tale periodo, aumentando in modo significativo soprattutto per le associazioni culturali e le organizzazioni di volontariato. Per queste ultime, l'aumento della probabilità di partecipare dipende in modo lineare dal giudizio sintetico sull'esperienza vissuta e varia in funzione della condizione occupazionale.

1. IL QUADRO ANALITICO

di Paolo Canino e Benedetta Angiari

Il quadro che andiamo a delineare in questo capitolo è fondato sui dati raccolti da 12 dei 15 enti che costituiscono la Conferenza Nazionale degli Enti per il Servizio Civile⁵. L'indagine si è svolta nel periodo compreso tra luglio e ottobre 2006 tramite la compilazione di una scheda di rilevazione da parte dei responsabili nazionali di ciascun ente. Tale scheda, che riportiamo in appendice, è stata ideata con l'obiettivo di raccogliere informazioni a livello aggregato (di ente) sull'entità numerica di alcune variabili particolarmente significative al fine di valutare l'impatto economico e sociale del servizio civile. In particolare e con riferimento all'anno solare 2005, sono state richieste informazioni riguardanti:

- le sedi di attuazioni dei progetti;
- il numero di progetti presentati e realizzati per settore e per regione;
- il numero di volontari impegnati per settore e per regione;
- l'ammontare delle risorse destinate alla gestione del servizio civile;
- la ripartizione delle funzioni svolte dal personale retribuito e da quello non retribuito e i relativi costi;
- la presenza e l'eventuale quantificazione di ulteriori risorse economiche specificamente destinate al servizio civile;
- il numero di utenti raggiunti e la tipologia di interventi maggiormente richiesti;
- il monitoraggio e la valutazione delle attività.

La tabella 1 mostra una sintesi di quanto andremo ad analizzare nel proseguo del capitolo con riferimento ai dati forniti dai 12 enti rispondenti.

⁵ CESC, Italia Nostra, Federsolidarietà/Confcooperative, non sono stati in grado di fornire i dati richiesti

Tabella 1
I numeri del Servizio Civile per Ente

	Totale sedi locali accreditate		Progetti realizzati		Volontari avviati in servizio civile	
	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna
	<i>Ente</i>					
ACLI	1.587	16,9	5	0,6	356	6,6
AISM	223	2,4	4	0,5	273	5,1
ANPAS	684	7,3	417	49,2	1.804	33,6
ARCI SERVIZIO CIVILE	1.980	21,1	119	14,0	752	14,0
CARITAS	1.872	20,0	61	7,2	617	11,5
CENASCA	1.034	11,0	1	0,1	110	2,0
CNCA	232	2,5	71	8,4	332	6,2
FOCSIV	238	2,5	3	0,4	126	2,3
LEGACOOOP	536	5,7	58	6,8	292	5,4
MISERICORDIE D'ITALIA	430	4,6	85	10,0	367	6,8
SCS - CNOS	503	5,4	20	2,4	320	6,0
WWF	56	0,6	3	0,4	24	0,4
Totale	9.375	100,0	847	100,0	5.373	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Complessivamente sono 9.375 le sedi di attuazione degli 847 progetti di servizio civile realizzati nel corso del 2005 e che hanno visto impegnati un totale di 5.373 volontari.

1.1 Le sedi del servizio civile

Un'analisi approfondita delle sedi in cui si sono svolti i progetti di servizio civile è proposta nella tabella 2, ove le stesse sono distinte tra: quelle gestite direttamente, quelle amministrate insieme agli enti associati, consorziati e federati e quelle messe a disposizione da soggetti partner. Un'ulteriore distinzione tiene in considerazione la localizzazione geografica. Su un totale complessivo di 9.375, il 41% (3.842) si riferisce alle sedi amministrate direttamente dagli enti della CNESC, 3.307 (35,3%) sono gestite congiuntamente agli enti associati, federati consorziati, le rimanenti 2.226 (23,7%) si riferiscono agli spazi utilizzati in virtù di accordi di partenariato con soggetti terzi. La regione con il maggior numero di sedi locali è la Toscana che ne conta 1.132, di cui oltre la metà (55,5%) fanno direttamente riferimento agli enti promotori dei progetti; segue la Sicilia con 1.006 strutture. In Lombardia le 842 sedi sono amministrate in prevalenza dagli enti della Cnesc (36,1%) e congiuntamente ad altri enti associati, federati e consorziati (35,2%). La regione con il più basso numero di sedi di attuazione dei progetti è la Valle d'Aostae che ne conta in tutto 22.

Tabella 2
Sedi delle attività di servizio civile

	Sedi locali gestite direttamente			Enti associati, consorziati, federati			Accordi di partenariato			Totale sedi locali accreditate		
	v.a.	% di riga	% di colonna	v.a.	% di riga	% di colonna	v.a.	% di riga	% di colonna	v.a.	% di riga	% di colonna
<i>Regione</i>												
Piemonte	169	30,7	4,4	210	38,1	6,4	172	31,2	7,7	551	100,0	5,9
Valle D'Aosta	7	31,8	0,2	11	50,0	0,3	4	18,2	0,2	22	100,0	0,2
Lombardia	304	36,1	7,9	296	35,2	9,0	242	28,7	10,9	842	100,0	9,0
Trentino-Alto Adige	13	21,7	0,3	33	55,0	1,0	15	25,0	0,7	60	100,0	0,6
Veneto	114	31,6	3,0	137	38,0	4,1	110	30,5	4,9	361	100,0	3,9
Friuli-Venezia Giulia	56	41,8	1,5	54	40,3	1,6	24	17,9	1,1	134	100,0	1,4
Liguria	202	52,5	5,3	118	30,6	3,6	65	16,9	2,9	385	100,0	4,1
Emilia-Romagna	306	32,0	8,0	211	22,0	6,4	440	46,0	19,8	957	100,0	10,2
Toscana	628	55,5	16,3	271	23,9	8,2	234	20,7	10,5	1.132	100,0	12,1
Umbria	63	31,0	1,6	111	54,7	3,4	29	14,3	1,3	203	100,0	2,2
Marche	90	40,2	2,3	78	34,8	2,4	56	25,0	2,5	224	100,0	2,4
Lazio	201	37,1	5,2	232	42,8	7,0	106	19,6	4,8	542	100,0	5,8
Abruzzo	89	48,9	2,3	68	37,4	2,1	25	13,7	1,1	182	100,0	1,9
Molise	15	28,8	0,4	32	61,5	1,0	5	9,6	0,2	52	100,0	0,6
Campania	344	45,9	9,0	270	36,0	8,2	135	18,0	6,1	749	100,0	8,0
Puglia	280	46,1	7,3	197	32,5	6,0	130	21,4	5,8	607	100,0	6,5
Basilicata	62	42,5	1,6	69	47,3	2,1	16	11,0	0,7	146	100,0	1,6
Calabria	176	41,2	4,6	141	33,0	4,3	110	25,8	4,9	427	100,0	4,6
Sicilia	461	45,8	12,0	407	40,5	12,3	138	13,7	6,2	1.006	100,0	10,7
Sardegna	114	47,5	3,0	89	37,1	2,7	37	15,4	1,7	240	100,0	2,6
Esteri	148	26,8	3,9	272	49,2	8,2	133	24,1	6,0	553	100,0	5,9
Totale	3.842	41,0	100,0	3.307	35,3	100,0	2.226	23,7	100,0	9.375	100,0	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Con riferimento alle sedi non gestite direttamente, ai responsabili degli enti della CNESC è stato chiesto di operare una distinzione ulteriore, indicando anche la natura pubblica o privata dei soggetti con cui tali enti collaborano a vario titolo. Le figure 1.1 e 1.2 rappresentano graficamente quanto emerso dalle risposte fornite.

Evidente appare nel primo caso, che propone i dati relativi agli enti associati, consorziati e federati, la natura pressoché totalmente privata nonprofit dei soggetti presso le cui sedi si svolgono i progetti di servizio civile (99%), solo l'1% è costituito da organi della pubblica amministrazione. Diverso è il secondo caso, questa volta relativo agli accordi di partenariato, per i quali seppure sia sempre maggiore il ruolo rivestito dai soggetti nonprofit (69%), per nulla secondario appare quello ricoperto dagli organi della pubblica amministrazione (31%).

Figura 1.1
Enti associati, consorziati, federati: soggetti nonprofit e organi della P.A.

■ Soggetti nonprofit ■ Organi della P.A.

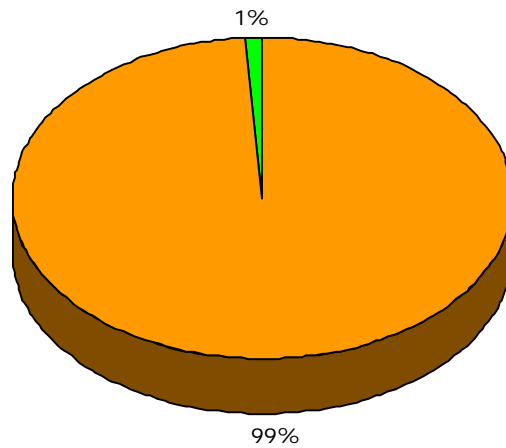
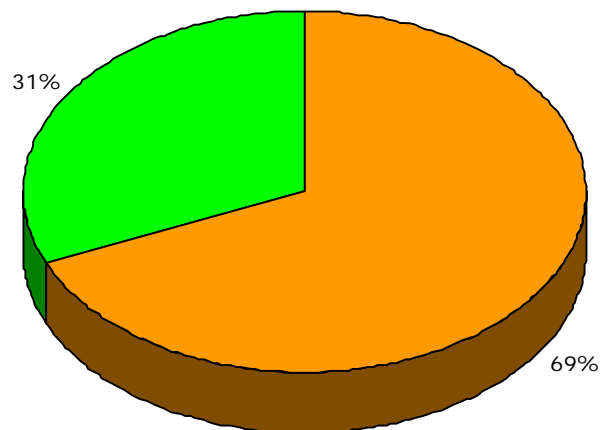


Figura 1.2
Accordi di partenariato: soggetti nonprofit e organi della P.A.

■ Soggetti nonprofit ■ Organi della P.A.



Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

1.2 I progetti

La tabella 3 riporta il numero di progetti complessivamente presentati all'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile dagli enti della CNESC, distinguendoli sia in base al settore di intervento sia in funzione della localizzazione geografica. Sono inoltre

esposti, per ciascun settore e per ciascuna regione, il numero di progetti avviati e la quota relativa a quelli effettivamente realizzati. Complessivamente, osserviamo che sono 882 i progetti ideati nel 2005, alcuni dei quali sono stati presentati per essere realizzati contemporaneamente in più regioni, 858 sono quelli avviati e 847 quelli attuati. Il rapporto tra i progetti avviati e quelli presentati si attesta su valori particolarmente elevati (97,3%), e nel settore del patrimonio artistico e culturale il 100% dei progetti ideati è stato avviato. Altrettanto significativi i dati riferiti ai settori dell'assistenza, che ha avviato il 98,1% dei progetti presentati, della protezione civile (97,3%), dell'ambiente (96,8%) e dell'educazione e promozione culturale (94,3%). Leggermente inferiore, invece, il dato riferito ai progetti di servizio civile all'estero, su 17 progetti presentati infatti sono 15 quelli partiti (88,2%).

Particolarmente elevata si dimostra, inoltre, la capacità di portare a termine i progetti iniziati: l'indice complessivo è, infatti, pari al 98,7%, e in ben 3 settori la totalità dei progetti avviati è stata portata a termine (protezione civile, ambiente e patrimonio artistico e culturale). Decisamente positivi sono i valori riscontrati nel settore dell'educazione e promozione artistica e culturale (115 progetti realizzati su 116 avviati) nell'assistenza (651 su 660) e all'estero (14 su 15).

La seconda parte della tabella analizza gli stessi rapporti, non più per settore bensì per regione. La capacità progettuale appare tendenzialmente uniforme spostandosi da una parte all'altra del paese: in ben 7 regioni il 100% dei progetti presentati è stato avviato, ed anche nelle altre 13 l'indice si attesta su valori piuttosto elevati. Il valore minimo si registra nel caso dell'Abruzzo, in cui sono stati avviati 14 dei 17 progetti presentati (86,7%). La stessa uniformità si riscontra, analizzando i valori relativi alla realizzazione dei progetti avviati. Salgono a 14 le regioni in cui è massima la capacità di concludere i progetti avviati, molto positivo è il valore anche per le regioni rimanenti, l'unica eccezione è costituita dal Trentino Alto Adige che porta a termine la metà circa dei progetti iniziati, come vedremo più avanti con ogni probabilità tale risultato lo si può ricondurre alla presenza di un bacino di volontari meno numeroso rispetto alle altre regioni.

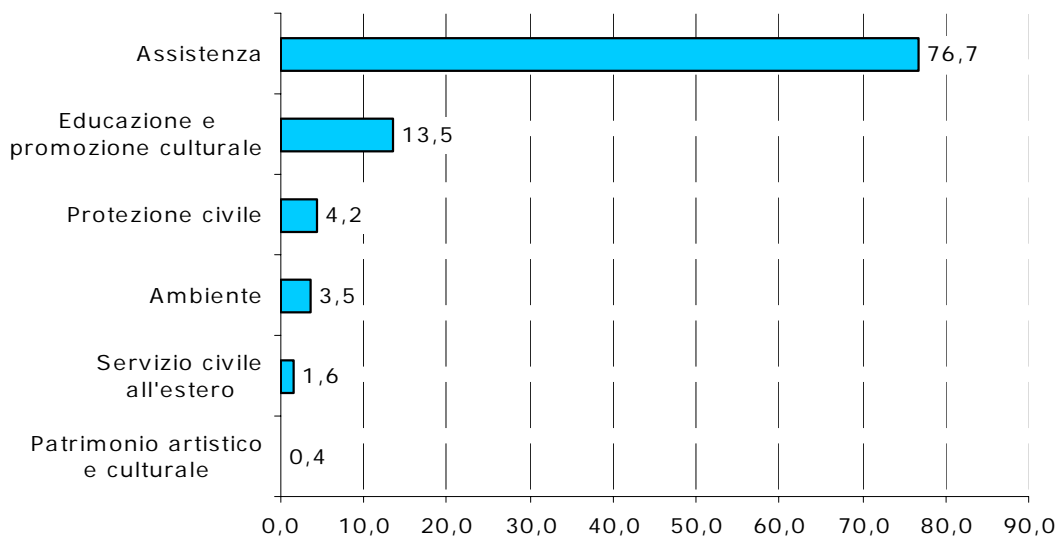
Tabella 3
Progetti realizzati nel 2005 e localizzazione

	Presentati		Avviati		Realizzati	
	v.a.	% di colonna	v.a.	% su presentati	v.a.	% su avviati
<i>Settore</i>						
Assistenza	673	76,3	660	98,1	651	98,6
Protezione civile	37	4,2	36	97,3	36	100,0
Ambiente	31	3,5	30	96,8	30	100,0
Patrimonio artistico e culturale	3	0,3	3	100,0	3	100,0
Educazione e promozione culturale	123	13,9	116	94,3	115	99,1
Servizio civile all'estero	17	1,9	15	88,2	14	93,3
<i>Regione</i>						
Piemonte	55	6,2	54	98,2	53	98,1
Valle D'Aosta	3	0,3	3	100,0	3	100,0
Lombardia	66	7,5	62	93,9	62	100,0
Trentino-Alto Adige	13	1,5	13	100,0	7	53,8
Veneto	26	2,9	25	96,2	24	96,0
Friuli-Venezia Giulia	9	1,0	9	100,0	9	100,0
Liguria	61	6,9	61	100,0	60	98,4
Emilia-Romagna	80	9,1	78	97,5	78	100,0
Toscana	219	24,8	214	97,7	213	99,5
Umbria	18	2,0	18	100,0	18	100,0
Marche	56	6,3	53	94,6	53	100,0
Lazio	52	5,9	50	96,2	50	100,0
Abruzzo	17	1,9	14	82,4	14	100,0
Molise	4	0,5	4	100,0	4	100,0
Campania	65	7,4	61	93,8	61	100,0
Puglia	30	3,4	29	96,7	29	100,0
Basilicata	18	2,0	17	94,4	17	100,0
Calabria	44	5,0	42	95,5	42	100,0
Sicilia	98	11,1	95	96,9	94	98,9
Sardegna	22	2,5	22	100,0	22	100,0
Estero	17	1,9	15	88,2	14	93,3
Totale	882	110,3	858	97,3	847	98,7

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

La figura 2 rappresenta graficamente la ripartizione settoriale dei soli progetti attuati. Evidente appare come il settore dell'assistenza prevalga di gran lunga su tutti gli altri, con un valore pari al 76,7% del totale dei progetti realizzati. Segue l'educazione e promozione culturale con il 13,5%. Riguardano la protezione civile e l'ambiente rispettivamente il 4,2 e il 3,5% dei progetti complessivamente realizzati. Più distanti risultano i rimanenti settori del servizio civile all'estero e del patrimonio artistico e culturale con percentuali pari all'1,6% e allo 0,4%.

Figura 2
Ripartizione settoriale dei progetti attuati nel 2005



Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Un altro aspetto che andiamo a considerare è la propensione al lavoro in forma di rete: ovvero la tendenza a realizzare progetti che coinvolgono più sedi di attuazione contemporaneamente (nella maggioranza delle volte appartenenti allo stesso ente, ma in talune occasioni appartenenti anche ad organizzazioni diverse). La tabella 4 riassume le risposte dei responsabili dei singoli enti alla richiesta di specificare, per settore e per regione, quanti tra i progetti realizzati fossero attuati secondo tale modello. Nel complesso, la propensione al lavoro di rete non appare particolarmente diffusa, infatti solo il 13,1% dei progetti appare realizzato secondo tale impostazione. In realtà, l'analisi delle risposte per settore evidenzia che il ricorso al lavoro di rete appare fortemente legato alla tipologia ed alle caratteristiche dei progetti. I valori più elevati dell'indice sono raggiunti dai progetti di servizio civile all'estero (35,7%), che evidentemente meglio si prestano a tale modello e da quelli realizzati nel campo dell'educazione e promozione culturale (34,8%). Il settore dell'ambiente e quello dell'assistenza svolgono progetti in forma di rete rispettivamente nel 16,7% e nel 9,5% dei casi. Nel settore della protezione civile, lo svolgimento di progetti attuati contemporaneamente in più di una sede ha rappresentato il 2,8% dei casi; nel settore del patrimonio artistico e culturale nessun progetto ha seguito tale logica.

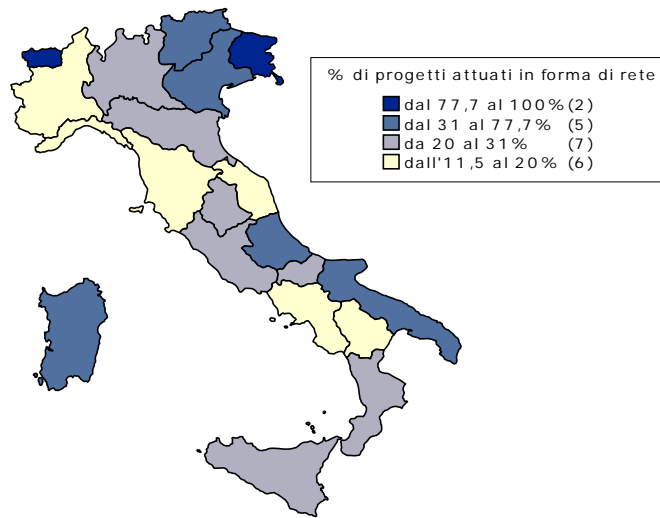
Tabella 4
Propensione all'utilizzo di reti

	Progetti		Propensione all'utilizzo di reti
	Realizzati	Attuati in forma di rete	
<i>Settore</i>			
Assistenza	651	62	9,5
Protezione civile	36	1	2,8
Ambiente	30	5	16,7
Patrimonio artistico e culturale	3	0	0,0
Educazione e promozione culturale	115	40	34,8
Servizio civile all'estero	14	5	35,7
Totale	847	111	13,1
<i>Regione</i>			
Piemonte	53	7	13,2
Valle D'Aosta	3	3	100,0
Lombardia	62	16	25,8
Trentino-Alto Adige	7	3	42,9
Veneto	24	10	41,7
Friuli-Venezia Giulia	9	7	77,8
Liguria	60	9	15,0
Emilia-Romagna	78	17	21,8
Toscana	213	28	13,1
Umbria	18	5	27,8
Marche	53	7	13,2
Lazio	50	10	20,0
Abruzzo	14	5	35,7
Molise	4	1	25,0
Campania	61	7	11,5
Puglia	29	9	31,0
Basilicata	17	3	17,6
Calabria	42	9	21,4
Sicilia	94	24	25,5
Sardegna	22	7	31,8
Eestero	14	5	35,7
Totale	847	111	13,1

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

L'analisi dei dati relativi alla propensione al lavoro in forma di rete, questa volta per regione, è proposto nella seconda parte della tabella ed è rappresentata graficamente nella figura 3. In tutte le regioni, seppur in misura diversa, i progetti realizzati vengono svolti contemporaneamente in più sedi. Tale modello è particolarmente diffuso in Valle D'Aosta e in Friuli-Venezia Giulia con indici compresi tra il 77,7% e il 100% (valori così elevati sono collegati, probabilmente, all'esiguo numero di progetti attuati). Seguono Trentino-Alto Adige, Veneto, Abruzzo, Sardegna e Puglia con percentuali che oscillano tra il 31% e il 77,7%. Più numerose sono le regioni (13) in cui la propensione allo svolgimento dei progetti contemporaneamente in più sedi si attesta su quote inferiori al 30%.

Figura 3
Propensione all'utilizzo di reti per regione



Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

1.3 I volontari

Nel complesso, sono 5.373 i volontari (per la larghissima maggioranza ragazze⁶) che hanno prestato servizio civile nel corso del 2005 (tabella 5) presso gli enti della CNESC. Tali giovani sono riusciti ad aggiudicarsi uno dei 6.181 posti messi a bando dai 12 enti della Conferenza che a loro volta si sono trovati a dover selezionare tra le oltre 9.900 domande presentate dai giovani aspiranti volontari. Il numero maggiore di posti messi a bando e di volontari avviati al servizio civile si riferisce al settore dell'assistenza (3.609 volontari a fronte di 4.155 posti messi a bando). Il settore dell'educazione e promozione culturale ha impiegato 1.073 volontari dovendo scegliere tra più di 2.400 giovani, numerose sono state anche le richieste rivolte al settore dell'ambiente (609 domande per soli 314 posti messi a bando). Il numero totale di abbandoni ammonta a 719.

⁶ Essendo i dati riferiti ad un periodo in cui l'accesso al servizio civile per gli uomini era ancora formalmente legato all'obbligo di leva, i maschi che hanno potuto accedere al servizio civile nazionale su base volontaria sono stati solamente i riformati, che di conseguenza costituiscono una esigua minoranza del totale.

La Toscana è la regione in cui sono stati messi a bando il maggior numero di posti (1.215), Sicilia, Emilia-Romagna e Campania quelle con il maggior numero di giovani candidati volontari (rispettivamente 1.621, 1.347 e 1.052). Trentino Alto Adige e Valle D'Aosta, come già anticipato in precedenza sono le regioni con il più basso numero di aspiranti volontari.

Tabella 5
Posti messi a bando, volontari avviati in servizio, abbandoni

	Posti messi a bando	Domande presentate			Volontari avviati in servizio			Abbandoni		
		Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
<i>Settore</i>										
Assistenza	4.155	440	5.749	6.189	275	3.334	3.609	46	492	538
Protezione civile	273	52	347	399	39	218	257	8	17	25
Ambiente	314	38	571	609	9	289	298	1	28	29
Patrimonio artistico e culturale	16	1	79	80	0	15	15	0	9	9
Educazione e promozione culturale	1.265	139	2.265	2.404	58	1.015	1.073	8	86	94
Servizio civile all'estero	158	28	221	249	11	110	121	0	24	24
Totale	6.181	698	9.232	9.930	392	4.981	5.373	63	656	719
<i>Regione</i>										
Piemonte	401	42	409	451	24	317	341	8	49	57
Valle D'Aosta	5	0	9	9	0	3	3	0	0	0
Lombardia	386	23	402	425	12	278	290	2	47	49
Trentino-Alto Adige	54	2	21	23	1	15	16	0	1	1
Veneto	148	12	129	141	4	107	111	2	16	18
Friuli-Venezia Giulia	39	12	75	87	1	40	41	0	7	7
Liguria	303	19	261	280	15	191	206	7	53	60
Emilia-Romagna	467	45	544	589	34	342	376	5	77	82
Toscana	1.215	134	1.213	1.347	90	891	981	17	149	166
Umbria	103	4	162	166	0	79	79	0	8	8
Marche	268	22	269	291	20	194	214	0	28	28
Lazio	332	39	664	703	14	296	310	3	39	42
Abruzzo	83	14	119	133	8	77	85	2	12	14
Molise	19	3	31	34	1	15	16	0	3	3
Campania	493	65	987	1.052	40	459	499	7	29	36
Puglia	323	29	894	923	13	274	287	0	19	19
Basilicata	195	20	314	334	11	185	196	0	10	10
Calabria	302	65	638	703	41	282	323	7	26	33
Sicilia	735	78	1.543	1.621	38	686	724	3	45	48
Sardegna	152	42	326	368	14	139	153	0	14	14
Estero	158	28	222	250	11	111	122	0	24	24
Totale	6.181	698	9.232	9.930	392	4.981	5.373	63	656	719

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Nella tabella 6 si analizza il rapporto tra i dati appena considerati. Tali quozienti (indice di inserimento, indice di attrattività, tasso di selettività e tasso di abbandono), aiutano ad evidenziare alcuni aspetti relativi, da un lato, all'interesse che i vari tipi di progetti proposti dagli enti aderenti alla CNESC esercitano sui giovani volontari, e dall'altro, alla capacità degli enti titolari del servizio civile di individuare i ragazzi con i giusti requisiti. Partendo dall'indice di inserimento, dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio e il numero posti messi a bando, esso fornisce un'utile indicazione circa la misura in cui i singoli enti attivi nei diversi settori necessitano di adeguare gli obiettivi di partenza dei vari progetti in relazione all'effettiva disponibilità dei volontari. Tale indice evidenzia, l'impegno che le varie organizzazioni devono mettere in atto nella selezione dei candidati, e descrive, nonostante l'elevato numero di risorse a disposizione, la difficoltà cui gli enti vanno incontro nel trovare le competenze adeguate alla realizzazione dei progetti programmati, con la conseguenza che il numero di volontari avviati al servizio civile

risulta inferiore rispetto alla domanda degli enti. Se il valore medio complessivo dell'indicatore è pari all'86,9%, il dettaglio settoriale mostra che il settore dell'ambiente con un indice vicino al 95%, è quello in cui è più elevata la capacità di coprire i posti messi a bando. Seguono la protezione civile e il settore del patrimonio artistico e culturale con indici rispettivamente del 94,1% e del 93,8%. Una minore capacità di inserimento si riscontra nei settori dell'assistenza e dell'educazione e promozione culturale, con valori pari all'86,9% e all'84,8%. Il servizio civile all'estero, infine, è quello in cui i posti messi a bando sono stati coperti con maggior difficoltà (indice del 76,6%).

Passando all'attrattività dei progetti, cioè al rapporto tra le domande presentate e i posti messi a bando, essa appare ampiamente superiore al 100% in tutti i settori e, nel complesso, è pari al 160,7%. Analizzando i dati relativi ai vari settori, notiamo che il valore massimo si registra nel caso del patrimonio artistico culturale, dove l'offerta supera di ben 5 volte il fabbisogno degli enti. È interessante evidenziare che lo stesso settore, a fronte di un elevato interesse da parte dei volontari, registra per contro il maggior tasso di abbandono (60%, notevolmente superiore rispetto agli altri ambiti di intervento). Anche per i settori dell'ambiente e dell'educazione e promozione culturale i giovani hanno dimostrato un elevato interesse: le domande in questi casi hanno quasi doppiato il numero dei posti a bando. Valori ampiamente positivi si registrano, infine, anche per il servizio all'estero (157,6%), l'assistenza (149%) e la protezione civile (146,2%).

Tabella 6
Attrattività, inserimento, tasso di abbandono dei progetti

	Indice di inserimento*			Indice di attrattività**			Tasso di selettività***			Tasso di abbandono****		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<i>Settore</i>												
Assistenza	6,6	80,2	86,9	10,6	138,4	149,0	62,5	58,0	58,3	16,7	14,8	14,9
Protezione civile	14,3	79,9	94,1	19,0	127,1	146,2	75,0	62,8	64,4	20,5	7,8	9,7
Ambiente	2,9	92,0	94,9	12,1	181,8	193,9	23,7	50,6	48,9	11,1	9,7	9,7
Patrimonio artistico e culturale	0,0	93,8	93,8	6,3	493,8	500,0	0,0	19,0	18,8	n.c.	60,0	60,0
Educazione e promozione culturale	4,6	80,2	84,8	11,0	179,1	190,0	41,7	44,8	44,6	13,8	8,5	8,8
Servizio civile all'estero	7,0	69,6	76,6	17,7	139,9	157,6	39,3	49,8	48,6	0,0	21,8	19,8
Totale	6,3	80,6	86,9	11,3	149,4	160,7	56,2	54,0	54,1	16,1	13,2	13,4
<i>Regione</i>												
Piemonte	6,0	79,1	85,0	10,5	102,0	112,5	57,1	77,5	75,6	33,3	15,5	16,7
Valle D'Aosta	0,0	60,0	60,0	0,0	180,0	180,0	n.c.	33,3	33,3	n.c.	0,0	0,0
Lombardia	3,1	72,0	75,1	6,0	104,1	110,1	52,2	69,2	68,2	16,7	16,9	16,9
Trentino-Alto Adige	1,9	27,8	29,6	3,7	38,9	42,6	n.c.	71,4	69,6	n.c.	6,7	6,3
Veneto	2,7	72,3	75,0	8,1	87,2	95,3	33,3	82,9	78,7	50,0	15,0	16,2
Friuli-Venezia Giulia	2,6	102,6	105,1	30,8	192,3	223,1	8,3	53,3	47,1	0,0	17,5	17,1
Liguria	5,0	63,0	68,0	6,3	86,1	92,4	78,9	73,2	73,6	46,7	27,7	29,1
Emilia-Romagna	7,3	73,2	80,5	9,6	116,5	126,1	75,6	62,9	63,8	14,7	22,5	21,8
Toscana	7,4	73,3	80,7	11,0	99,8	110,9	67,2	73,5	72,8	18,9	16,7	16,9
Umbria	0,0	76,7	76,7	3,9	157,3	161,2	0,0	48,8	47,6	n.c.	10,1	10,1
Marche	7,5	72,4	79,9	8,2	100,4	108,6	90,9	72,1	73,5	0,0	14,4	13,1
Lazio	4,2	89,2	93,4	11,7	200,0	211,7	35,9	44,6	44,1	21,4	13,2	13,5
Abruzzo	9,6	92,8	102,4	16,9	143,4	160,2	57,1	64,7	63,9	25,0	15,6	16,5
Molise	5,3	78,9	84,2	15,8	163,2	178,9	33,3	48,4	47,1	0,0	20,0	18,8
Campania	8,1	93,1	101,2	13,2	200,2	213,4	61,5	46,5	47,4	17,5	6,3	7,2
Puglia	4,0	84,8	88,9	9,0	276,8	285,8	44,8	30,6	31,1	0,0	6,9	6,6
Basilicata	5,6	94,9	100,5	10,3	161,0	171,3	55,0	58,9	58,7	0,0	5,4	5,1
Calabria	13,6	93,4	107,0	21,5	211,3	232,8	63,1	44,2	45,9	17,1	9,2	10,2
Sicilia	5,2	93,3	98,5	10,6	209,9	220,5	48,7	44,5	44,7	7,9	6,6	6,6
Sardegna	9,2	91,4	100,7	27,6	214,5	242,1	33,3	42,6	41,6	0,0	10,1	9,2
Esteri	7,0	70,3	77,2	17,7	140,5	158,2	39,3	50,0	48,8	0,0	21,6	19,7
Totale	6,3	80,6	86,9	11,3	149,4	160,7	56,2	54,0	54,1	16,1	13,2	13,4

* E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio e i posti messi a bando

** E' dato dal rapporto tra il numero di domande presentate e i posti messi a bando

*** E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio civile e le domande presentate

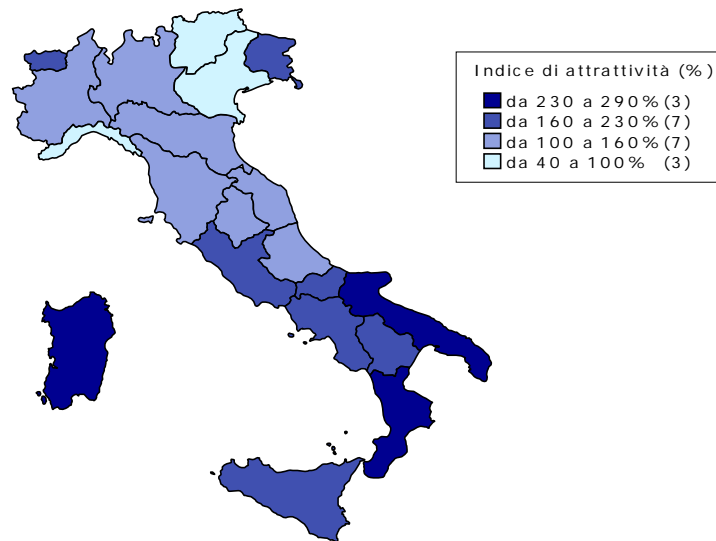
**** E' dato dal rapporto tra il numero di abbandoni e il numero di volontari avviati in servizio

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Tasso di selettività e tasso di abbandono indicano, infine, il livello di selezione operato dagli enti (il primo indicatore) e il rapporto tra volontari avviati in servizio e abbandoni (il secondo). Il valore del primo indice è pari, nel complesso, al 54,1%; il secondo si attesta, mediamente, al 13,4%.

L'analisi dei dati appena proposti è rappresentata graficamente nelle figure che seguono, non più riferite ai settori, bensì alle regioni. La figura 4, che si sofferma sul livello di appetibilità che il servizio civile esercita sui giovani nelle varie regioni evidenzia come al Sud sia maggiore la richiesta da parte dei giovani aspiranti volontari, registrando in 3 regioni valori che oscillano tra i 230 e 290 punti percentuali. Le regioni in cui il valore dell'indice di attrattività è compreso tra il 100% ed il 230% sono 14. Salendo al Settentrione la richiesta decresce rimanendo pur sempre superiore alle necessità avanzate dagli enti. Solo in 3 regioni le domande presentate dai giovani volontari sono state inferiori rispetto i posti messi a bando (Liguria, Friuli-Venezia Giulia e Veneto).

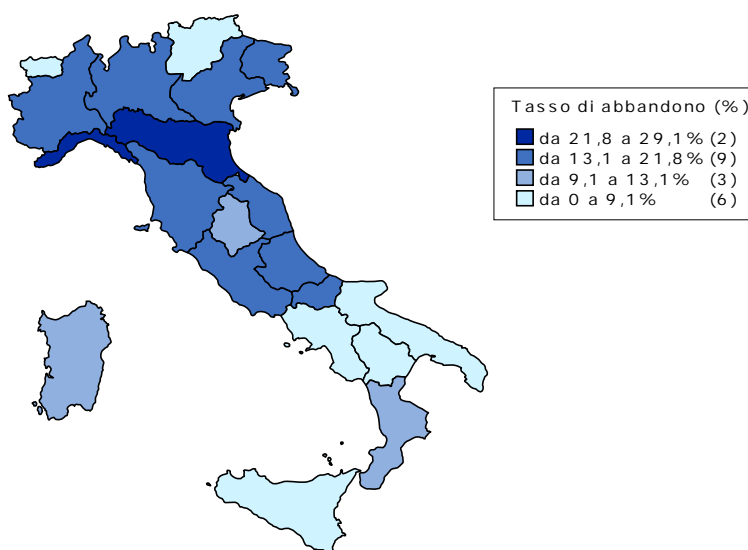
Figura 4
Indice di attrattività per regione



Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Osservando la figura 5, relativa al tasso di abbandono, si nota che la situazione si presenta tendenzialmente rovesciata: le regioni in cui erano maggiori le aspettative da parte dei giovani volontari sono quelle in cui minore è la scelta degli stessi di interrompere il servizio civile; laddove invece era più basso l'indice di attrattività maggiore è il tasso di abbandono.

Figura 5
Tasso di abbandono per regione



Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Proseguiamo l'analisi relativa ai volontari analizzando il loro impegno in termini di ore di servizio prestate (tabella 7). I 5.373 volontari avviati al servizio civile hanno prestato servizio complessivamente per oltre 6 milioni di ore, con una media pro capite di 1.138 ore. I settori e le regioni in cui è più elevato è il ricorso a volontari, sono le stesse in cui di gran lunga maggiori sono nell'insieme le ore di servizio prestate: assistenza (4.021) ed educazione e promozione culturale (1.283), per quanto riguarda i settori, Toscana e Sicilia le regioni con oltre 1 milione di ore la prima e 878.000 ore la seconda.

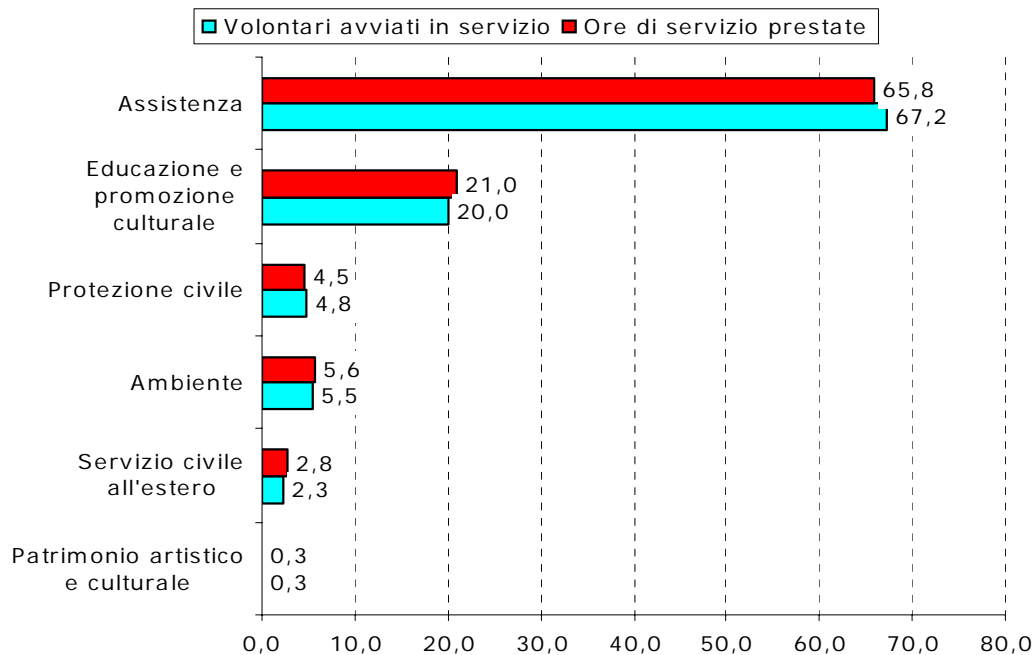
Tabella 7
Le ore di servizio per settore e area geografica

	Volontari avviati in servizio	Ore di servizio prestate	Ore di servizio per volontario
	v.a.	migliaia	media
<i>Settore</i>			
Assistenza	3.609	4.021	1.114
Protezione civile	257	278	1.081
Ambiente	298	343	1.150
Patrimonio artistico e culturale	15	16	1.093
Educazione e promozione culturale	1.073	1.283	1.196
Servizio civile all'estero	121	171	1.414
Totale	5.373	6.112	1.138
<i>Regione</i>			
Piemonte	341	374	1.097
Valle D'Aosta	3	4	1.200
Lombardia	290	315	1.088
Trentino-Alto Adige	16	16	1.025
Veneto	111	118	1.064
Friuli-Venezia Giulia	41	42	1.030
Liguria	206	222	1.077
Emilia-Romagna	376	418	1.111
Toscana	981	1.080	1.101
Umbria	79	92	1.167
Marche	214	232	1.083
Lazio	310	351	1.132
Abruzzo	85	102	1.195
Molise	16	21	1.300
Campania	499	583	1.168
Puglia	287	339	1.182
Basilicata	196	217	1.107
Calabria	323	365	1.130
Sicilia	724	878	1.213
Sardegna	153	171	1.116
Eestero	122	173	1.419
Totale	5.373	6.113	1.138

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

La ripartizione settoriale del numero di volontari in servizio civile e delle ore di servizio da questi svolte sono rappresentate nella figura 6. La situazione si presenta sostanzialmente simile a quella già presentata in precedenza (figura 2) con riferimento ai progetti realizzati, sia per quanto riguarda i volontari che per le ore di servizio prestate. Il settore dell'assistenza rimane, di gran lunga, quello prevalente ed è seguito dagli altri settori nello stesso ordine giú visto in precedenza con riferimento ai progetti.

Figura 6
Ripartizione settoriale dei volontari attivi nel 2005



Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Terminiamo l'analisi dei dati riferiti ai volontari con la tabella 8, che mostra come i volontari impiegati nelle attività di servizio civile si distribuiscono per regione e per tipologia di sede. Complessivamente, i giovani impiegati presso le sedi locali gestite direttamente dagli enti della CNESC sono 3.165 e rappresentano il 58,9% del totale; il 26,4% dei volontari (1.420) opera presso le sedi di enti associati, consorziati e federati; i rimanenti 788 (14,7%) presso le sedi degli enti partner.

Sono 10 le regioni in cui il numero di volontari impiegati è per oltre la metà operativo presso le sedi locali gestite direttamente, in particolare l'86,4% dei giovani volontari marchigiani svolgono servizio civile presso tali sedi, in Abruzzo l'85,9%, in Sardegna l'83%, in Toscana e in Liguria rispettivamente il 77,4% e il 75,2% dei giovani. Le regioni in cui, invece, è maggiore l'impiego di volontari da parte delle sedi gestite congiuntamente agli enti associati federati e consorziati sono la Basilicata (67,9%), il Trentino Alto-Adige (62,5%) e l'Umbria (50,6%). Infine, l'impiego di volontari presso le sedi gestite da soggetti partner è meno elevato e solo in una regione, la Valle D'Aosta il numero di giovani è superiore in tale tipologia di sede rispetto alle altre due.

Tabella 8
Volontari che hanno svolto il servizio civile per sedi locali e area geografica

	Volontari che hanno svolto il servizio civile presso...							
	Sedi locali gestite direttamente		Enti associati, consorziate, federati		Accordi di partenariato		Totale	
	v.a.	% di riga	v.a.	% di riga	v.a.	% di riga	v.a.	% di riga
<i>Regione</i>								
Piemonte	156	45,7	52	15,2	133	39,0	341	100,0
Valle D'Aosta	1	33,3	-	0,0	2	66,7	3	100,0
Lombardia	178	61,4	66	22,8	46	15,9	290	100,0
Trentino-Alto Adige	1	6,3	10	62,5	5	31,3	16	100,0
Veneto	34	30,6	42	37,8	35	31,5	111	100,0
Friuli-Venezia Giulia	14	34,1	20	48,8	7	17,1	41	100,0
Liguria	155	75,2	32	15,5	19	9,2	206	100,0
Emilia-Romagna	168	44,8	53	14,1	154	41,1	375	100,0
Toscana	759	77,4	136	13,9	86	8,8	981	100,0
Umbria	39	49,4	40	50,6	-	0,0	79	100,0
Marche	185	86,4	14	6,5	15	7,0	214	100,0
Lazio	132	42,6	154	49,7	24	7,7	310	100,0
Abruzzo	73	85,9	10	11,8	2	2,4	85	100,0
Molise	10	62,5	6	37,5	-	0,0	16	100,0
Campania	320	64,0	132	26,4	48	9,6	500	100,0
Puglia	145	50,5	84	29,3	58	20,2	287	100,0
Basilicata	62	31,6	133	67,9	1	0,5	196	100,0
Calabria	208	64,4	90	27,9	25	7,7	323	100,0
Sicilia	340	47,0	283	39,1	101	14,0	724	100,0
Sardegna	127	83,0	25	16,3	1	0,7	153	100,0
Estero	58	47,5	38	31,1	26	21,3	122	100,0
Totale	3.165	58,9	1.420	26,4	788	14,7	5.373	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Le figure 7.1 e 7.2 rappresentano graficamente la presenza di volontari presso le sedi degli enti associati, federati e consorziate e presso le strutture dei partner, distinguendo tali enti fra soggetti del nonprofit e soggetti della pubblica amministrazione. I dati proposti ricalcano quanto visto in precedenza (figure 1.1 e 1.2) con riferimento alle sedi: in entrambi i casi, infatti, la maggior parte dei volontari è impiegata, seppure in misura diversa, presso le sedi appartenenti a soggetti privati nonprofit. Dal confronto dei grafici, emerge inoltre che, presso le sedi gestite dagli organi della pubblica amministrazione in virtù di accordi di partenariato, il numero medio di volontari attivi appare inferiore rispetto a quanto richiesto presso soggetti nonprofit.

Figura 7.1
Volontari avviati al servizio civile presso le sedi non profit e della P.A.
Enti associati, federati, consorziati

■ Soggetti nonprofit ■ Organi della P.A.

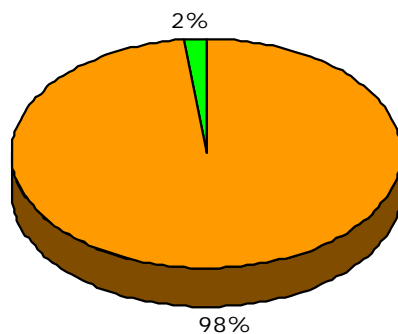
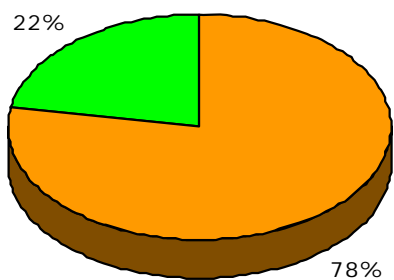


Figura 7.2
Volontari avviati al servizio civile presso le sedi non profit e della P.A.
Accordi di paternariato

■ Soggetti nonprofit ■ Organi della P.A.



Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Nella tabella 9 riportiamo una stima del valore economico del servizio prestate dai volontari impiegati presso gli enti della CNESC.

Tabella 9
Stima del valore delle attività svolte dai volontari nel 2005

	Ore di servizio prestate (in migliaia)		Valore medio orario*		Valore totale (in migliaia di €)		
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Totale
<i>Settore</i>							
Assistenza	294	3.727	8,6	8,2	2.527	30.391,0	32.918
Protezione civile	38	240	8,6	8,2	328	1.953,0	2.281
Ambiente	9	334	7,5	6,7	67	2.252,6	2.320
Patrimonio artistico e culturale	-	16	7,5	6,7	-	110,6	111
Educazione e promozione culturale	65	1.218	7,8	7,1	508	8.633,0	9.141
Servizio civile all'estero	14	158	8,6	8,2	117	1.284,3	1.401
Totale	420	5.692	8,4	7,8	3.547	44.625	48.171

*il valore medio orario è calcolato, a partire dalla retribuzione media oraria rilevata dall'Inps nel 2002 per i settori di attività analoghi, moltiplicando tale dato per il coefficiente di andamento delle retribuzioni per gli specifici settori ricavato dai dati pubblicati dall'Istat nel 2004

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

La stima è basata sull'attribuzione per ciascun settore, di un valore medio orario calcolato partendo dalla retribuzione media oraria rilevata dall'Inps (con riferimento all'anno 2002) per gli apprendisti⁷ impiegati in settori analoghi. Tali valori sono stati poi riportati al 2005 usando l'indice dell'andamento delle retribuzioni pubblicato dall'Istat (pari a 1,065⁸) e trasformati in valori relativi al costo del lavoro attraverso un fattore moltiplicativo pari a circa 1,4 corrispondente al rapporto medio tra costo del lavoro e retribuzione lorda nel settore dei servizi rilevato dall'Istat nel 2004⁹.

L'approdo finale di tale procedimento di stima porta a valutare in oltre 48 milioni di euro il valore economico delle attività prestate dai volontari che hanno svolto il servizio civile presso gli enti della CNESC nel corso del 2005.

1.4 L'investimento in risorse e strutture

Veniamo ora a descrivere l'impegno in risorse umane ed economiche messo in campo dagli enti della CNESC per l'organizzazione e la gestione delle attività di servizio civile. Per iniziare, la tabella 10 descrive le diverse tipologie di personale impiegato, le ore di lavoro prestate e i costi per esso sostenuti.

⁷ La posizione dei volontari si può accostare in qualche modo a quella degli apprendisti piuttosto che a quella degli operai, degli impiegati o dei quadri (altre categorie disponibili nel database dell'Istituto nazionale per la previdenza).

⁸ A tale variazione, calcolata sull'intero periodo considerato, corrisponde un tasso di crescita medio annuo pari al 2,1% sostanzialmente in linea con il tasso d'inflazione annuo registrato in tale periodo.

⁹ Si confronti la ricerca "Struttura del costo del lavoro in Italia e nella U.E."; Istat; 2004.

Tabella 10**Risorse umane ed economiche destinate al servizio civile**

	Numero di persone impiegate v.a.	Ore di lavoro annuale migliaia	Costo totale migliaia di €
<i>Tipologia</i>			
Personale retribuito	911	452	5.680
Personale distaccato	364	163	1
Volontari sistematici	3.153	858	686
Volontari saltuari	178	10	17
Totale	4.606	1.483	6.384

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Sono 4.606 le persone complessivamente occupate nelle diverse attività: fra queste il maggior numero è rappresentato dai volontari sistematici (3.153); decisamente più ridotto è il numero dei volontari saltuari (178); i distaccati, ovvero le persone che prestano la propria attività (anche a tempo parziale) negli enti della CNESC ma sono retribuiti da altri soggetti, sono 364; le risorse retribuite ammontano a 911 unità. Per quanto riguarda le ore di servizio, il dato complessivo è pari a circa 1 milione e mezzo di cui circa 450 mila impiegate dal personale retribuito, circa 860 mila dai volontari sistematici, circa 160 mila dal personale distaccato, circa 10 mila da parte dei volontari saltuari.

Passando alle risorse economiche impiegate a fronte di tale personale, notiamo che le spese sostenute dalla Conferenza si riferiscono per la maggior parte al costo del personale retribuito che incide, su un totale di 6.384 milioni di euro, in una misura pari all'89% (5.680 milioni di €); i rimborsi spese ai volontari sistematici (686.000 €) rappresentano circa l'11% della spesa complessiva; incide in misura molto più ridotta la spesa affrontata per i rimborsi spesa ai volontari saltuari (17.000 €) ed al personale distaccato (solo 1.000 €).

Proseguiamo l'analisi sulle figure impiegate nelle attività di servizio civile descrivendo in che misura il personale, remunerato e non, è impiegato nelle attività di servizio civile e per lo svolgimento di quali funzioni.

Partendo dal personale retribuito (tabella 11), si può osservare che le 911 persone occupate svolgono, mediamente, più di due funzioni a testa: la percentuale relativa

al totale è infatti pari al 243%¹⁰. Tra le funzioni che coinvolgono il maggior numero di persone, troviamo il reclutamento e la selezione dei volontari (27,2%), la formazione specifica (25,5%) la progettazione (24%). In termini di ore, risulta inoltre apprezzabile l'impegno profuso dalle 116 risorse (12,7%) che hanno investito 49 mila ore (10,8%) nella funzione di valutazione e monitoraggio dei progetti, e dalle 191 unità (21%) che hanno dedicato 48 mila ore circa (10,6%) all'attività di coordinamento.

Tabella 11
Funzioni svolte dal personale retribuito*

Funzione	Numero di persone		Ore di lavoro annuale	
	impiegate		%	
	v.a.	% di colonna	migliaia	% di colonna
Rappresentanza	135	14,8	19	4,2
Direzione	147	16,1	24	5,4
Coordinamento	191	21,0	48	10,6
Progettazione	219	24,0	37	8,1
Valutazione e monitoraggio dei progetti	116	12,7	49	10,8
Reclutamento e selezione dei volontari	248	27,2	52	11,4
Tutoraggio e valutazione dei volontari	110	12,1	32	7,0
Formazione generale	140	15,4	26	5,8
Formazione specifica	232	25,5	37	8,2
Promozione	209	22,9	25	5,5
Amministrazione	142	15,6	31	6,8
Informatica	111	12,2	12	2,6
Altre funzioni	221	24,3	61	13,6
Totale	911	243,8	452	100,0

* La ripartizione percentuale riportata è stata calcolata sulla base dei dati forniti da 10 dei 12 enti ripondenti

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

La tabella 12 descrive, infine, l'impiego del personale non retribuito (anche in questo caso sia in termini di persone impegnate, sia in termini di ore di lavoro prestate). L'impiego maggiore a livello di risorse (1.288 su 3.695) è speso a favore della formazione specifica, in termini di tempo, invece la funzione che richiede il maggior investimento è il coordinamento (226 mila ore su 1.031), funzione che è svolta, in prevalenza, dagli operatori locali di progetto.

¹⁰ Nel caso di una domanda a risposta multipla (la variabile che stiamo analizzando ha esattamente questa natura), la somma delle percentuali riferite alle singole risposte rappresenta, rapportata a 100, il numero medio di risposte fornite. Nel nostro caso, dunque, il dato raccolto evidenzia un numero medio di risposte pari a 2,44. In altri termini, le persone retribuite dagli enti della CNESC svolgono, in media, 2,44 funzioni ciascuna.

Tabella 12
Funzioni svolte dal personale non retribuito*

Funzione	Numero di persone impiegate		Ore di lavoro annuale*	
	v.a.	% di colonna	migliaia	% di colonna
Rappresentanza	242	6,5	12	1,1
Direzione	213	5,8	38	3,7
Coordinamento	449	12,2	226	21,9
Progettazione	433	11,7	46	4,5
Valutazione e monitoraggio dei progetti	463	12,5	50	4,8
Reclutamento e selezione dei volontari	554	15,0	56	5,5
Tutoraggio e valutazione dei volontari	327	8,8	56	5,4
Formazione generale	288	7,8	53	5,1
Formazione specifica	1.288	34,9	142	13,8
Promozione	449	12,2	92	8,9
Amministrazione	276	7,5	84	8,2
Informatica	157	4,2	16	1,5
Altre funzioni	1.141	30,9	159	15,5
Totale	3.695	170,0	1.031	100,0

* La ripartizione percentuale riportata è stata calcolata sulla base dei dati forniti da 10 dei 12 enti rispondenti

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Dalla lettura della tabella 13, che riepiloga i dati relativi all'investimento in risorse umane ed economiche degli enti della CNESC, si può notare che ogni ente ha impiegato, in media, 384 persone, ciascuna delle quali ha dedicato, nel corso dell'anno, 124 mila ore del proprio tempo. Rapportando tali valori al numero di volontari, osserviamo che, mediamente, ogni volontario ha avuto l'opportunità di essere affiancato da una persona che gli ha dedicato circa 300 ore di lavoro.

Tabella 13
Risorse umane ed economiche impiegate per il Servizio Civile nel 2005

	Persone	Ore di	Costi per le	Altri costi	Investimento
	impiegate	lavoro	risorse		complessivo
	v.a.	annuale*	umane	migliaia di €	migliaia di €
		migliaia	migliaia di €		
Valore complessivo	4.606	1.483	6.384	4.884	11.268
Media per ente	384	124	532	407	939
Media per volontario	0,9	0,3	1,2	0,9	2,1

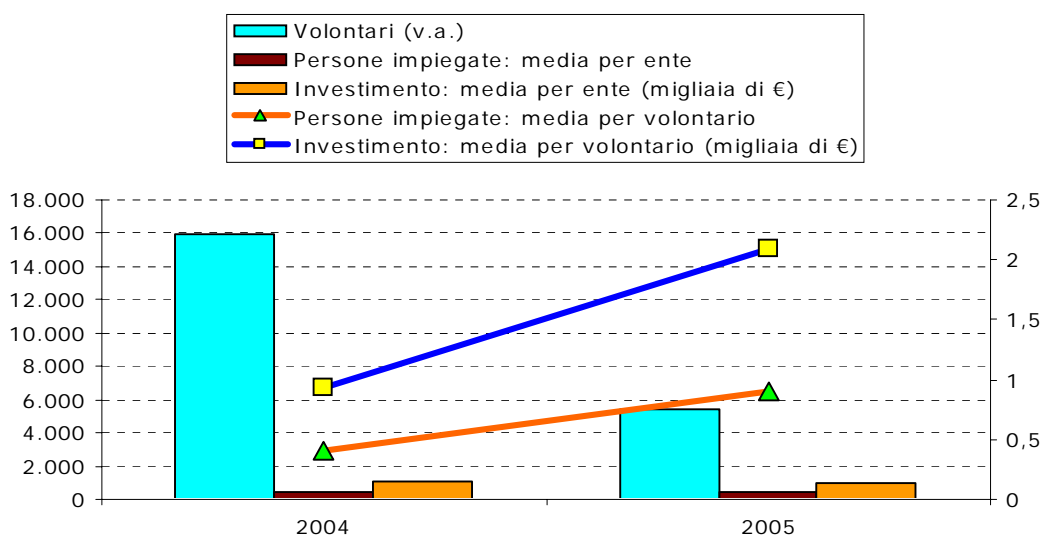
Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

L'investimento economico complessivo sostenuto dagli enti della Conferenza risulta invece pari a 11.268.000 €. Ai costi sostenuti per le risorse umane (6.384.000 €) sono stati aggiunti, sotto la voce "altri costi", le stime riferite ai costi generali di struttura (fra i quali, ad esempio, quelli per le apparecchiature informatiche, gli automezzi, ecc.). Tali stime, secondo i dati pervenuti, costituiscono un totale di

circa 4 milioni 900 mila euro, (circa 400 mila euro per ente e 900 euro per volontario). L'investimento complessivo per ciascun ente ammonta quindi a 939 mila euro per organizzazione, il dato medio per volontario si attesta invece a 2.100 euro.

È interessante analizzare i dati appena decritti alla luce anche di quelli rilevati lo scorso anno in occasione del Settimo Rapporto sul Servizio Civile. Come si evince chiaramente dalla figura 8, ove i dati sono messi a confronto, il numero di volontari avviati in servizio nel 2005 è pari a circa un terzo rispetto all'anno precedente¹¹ mentre sono tendenzialmente invariati i dati relativi al personale e agli investimenti profusi. L'ovvia conseguenza di tale evoluzione è che il tempo dedicato dal personale a ciascun volontario, e l'investimento medio per volontario risultano notevolmente accresciuti.

Figura 8
Risorse impiegate anni 2004 e 2005



Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

1.5 L'utenza raggiunta

L'analisi dell'utenza raggiunta dalle attività di servizio civile che proponiamo in questa sede si basa sulle risposte forniteci da 8 dei 12 enti che hanno partecipato all'indagine. Solo per tali organizzazioni, infatti il sistema di rilevazione dell'utenza

¹¹ Tale contrazione si può ricondurre, in larga parte, al fatto che in questo rapporto consideriamo unicamente i volontari avviati al servizio nel dicembre 2004 con il bando di settembre dello stesso anno, mentre nell'edizione precedente i dati si riferivano a quattro bandi (3 relativi al 2003 e uno al 2004).

raggiunta adottato si è mostrato in grado di fornire i dati richiesti. Le risposte sono state aggregate e riassunte nelle tabelle che seguono.

La tabella 14 riporta il numero di utenti raggiunti dai progetti di servizio civile, divisi per tipologia. Complessivamente hanno usufruito delle attività di servizio civile 425.815 persone, pari a una media di 1.213 persone per ciascuno dei 351 progetti realizzati. I volontari cui si riferiscono tali dati sono 2.727, ciascuno dei quali si è occupato di prestare servizio a favore di circa 156 utenti.

Tabella 14
Utenti raggiunti*

	Utenti raggiunti	Progetti	Utenti per progetto	Volontari	Rapporto utenti/volontari
<i>Tipologia di utenti</i>					
Alcolisti	20	1	20	4	5,0
Anziani autosufficienti	5.877	82	72	391	15,0
Anziani non autosufficienti	3.116	69	45	294	10,6
Detenuti ed ex detenuti	150	2	75	10	15,0
Individui in difficoltà economica	691	28	25	223	3,1
Disabili	5.763	76	76	600	9,6
Disoccupati	10	1	10	4	2,5
Famiglie di disabili	20	1	20	4	5,0
Familiari di malati	55	3	18	10	5,5
Giovani	15.362	56	274	507	30,3
Immigrati	4.225	17	249	153	27,6
Malati e traumatizzati	1.093	47	23	214	5,1
Sieropositivi e malati di AIDS	20	1	20	4	5,0
Minori, adolescenti	9.213	55	168	410	22,5
Nomadi	130	1	130	8	16,3
Ragazze madri	80	4	20	43	1,9
Senza tetto, senza dimora	10	1	10	6	1,7
Tossicodipendenti	2.770	12	231	86	32,2
Altri soggetti (persone fisiche)	1.300	12	108	92	14,1
Istituzioni nonprofit, enti pubblici, ed altri enti	1.870	2	935	14	133,6
Utenza generalizzata	334.040	48	6.959	283	1180,4
Totale**	425.815	351	1.213	2.727	156,1

* I dati si riferiscono alle risposte fornite da 8 enti su 12

** Include anche i 40.000 utenti di CENASCA dei quali l'ente non ha saputo distinguere la tipologia

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Entrando nel merito dei dati riportati in tabella, l'utenza generalizzata, ovvero la comunità, riempie per la maggior parte le fila dei fruitori dei servizi offerti, a seguire vi sono i giovani (15.362) e i minori e adolescenti (9.213). Numerosi sono anche gli anziani autosufficienti e non (quasi 9.000), destinatari finali delle attività. I progetti ad essi destinati sono infatti tra i più numerosi (82 per gli autosufficienti e 69 per i non autosufficienti) insieme a quelli rivolti ai soggetti disabili (76). Prevalente è l'impiego di volontari, 600, proprio a favore di progetti aventi come destinatari i disabili, numerosi sono anche i ragazzi (507) che svolgono servizio civile in attività destinate ai giovani e quelli che si occupano di servizi ai minori e adolescenti (410).

Il consistente spiegamento di risorse umane in progetti destinati ad anziani, disabili, giovani e adolescenti dipende, in tutta evidenza, dalle caratteristiche specifiche dei destinatari che richiedono maggiori attenzioni e quindi una presenza più massiccia di volontari. A conferma di quanto detto si vedano i dati relativi al rapporto utente volontario: dalla lettura dell'ultima colonna della tabella si nota, infatti, che il valore varia notevolmente in considerazione dell'utenza servita.

L'indice assume il valore massimo nel caso dell'utenza generalizzata: ciascun volontario, in media, si occupa di oltre 1.100 utenti. Tale dato si può chiaramente ricondurre a quelle attività aventi una ricaduta diretta sulla comunità e non su singoli soggetti portatori di specifici svantaggi. Lo stesso ragionamento si può applicare all'indice registrato a favore di istituzioni nonprofit, enti pubblici e altri enti (1 volontario ogni 133 beneficiari di servizio). Il rapporto tende invece a scendere all'aumentare del grado di definizione dell'utenza: si passa infatti a 32 utenti tossicodipendenti per ciascun volontario, o ai 30 giovani di media. Tale rapporto infine, si riduce ancora di più laddove i destinatari finali necessitano di particolare assistenza, come ad esempio i disabili (1 volontario ogni 9 disabili).

Terminiamo l'analisi sull'utenza raggiunta, analizzando questa volta il numero di beneficiari, progetti, volontari coinvolti nell'attività di servizio civile per tipologia di intervento (tabella 15). Coerentemente a quanto visto in precedenza, rispetto alla copiosa quantità di beneficiari dei servizi appartenenti per la stragrande maggioranza all'utenza generalizzata, non stupisce constatare che gli interventi che contano il più elevato numero di utenti raggiunti e di utenti per progetto siano quelli di protezione civile e di sorveglianza di musei e biblioteche. I progetti più numerosi sono quelli rivolti alle attività culturali educative e ricreative (88) e all'ascolto, supporto e sostegno morale (77), che sono anche gli interventi per i quali è richiesta una maggior presenza di volontari rispettivamente (936 e 902). Anche il rapporto utente volontario ricalca il medesimo meccanismo visto in precedenza: gli interventi i cui effetti hanno una ricaduta diretta sulla comunità sono quelli che registrano il più elevato rapporto tra utenti e volontari, come la protezione civile che vede un volontario al servizio di oltre 6.000 utenti, diversamente servizi maggiormente mirati come il doposcuola e l'assistenza domiciliare vedono 1 volontario al servizio rispettivamente di 4 e 7 utenti.

Tabella 15
Progetti, volontari e utenti per tipologia di intervento*

	Utenti raggiunti	Progetti	Utenti per progetto	Volontari	Rapporto utenti/volontari
<i>Tipologia di intervento</i>					
Mobilità	7.068	32	221	491	14,4
Ascolto, ascolto telefonico, supporto, e sostegno morale	6.179	77	80	902	6,9
Assistenza domestica (aiuto nei lavori domestici)	1.380	9	153	58	23,8
Assistenza domiciliare	8.054	36	224	533	15,1
Assistenza residenziale e accoglienza	7.211	32	225	310	23,3
Prestazioni sanitarie	364	6	61	21	17,3
Attività culturali, educative e ricreative	30.897	88	351	936	33,0
Attività sportive	1.332	13	102	56	23,8
Sorveglianza di musei o biblioteche	50.461	5	10.092	31	1627,8
Istruzione e formazione professionale (in aula)	100	1	100	4	25,0
Doposcuola	897	21	43	224	4,0
Assistenza legale e consulenza	680	5	136	22	30,9
Protezione civile	191.410	6	31.902	31	6174,5
Interventi per la tutela dell'ambiente	24.208	19	1.274	98	247,0
Informazione e altre attività di sportello	42.036	20	2.102	439	95,8
Altro	53.538	24	2.231	354	151,2
Totale	425.815	351	1.213	2.727	156,1

* I dati si riferiscono alle risposte fornite da 8 enti su 11

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

1.6 I sistemi di monitoraggio e valutazione

Concludiamo la rassegna dei risultati rilevati mediante l'indagine presso gli enti analizzando il tema della valutazione della attività di servizio civile. Agli enti è stato infatti chiesto di indicare, qualora presente, l'utilizzo di strumenti finalizzati al monitoraggio del regolare svolgimento delle attività; e di specificare le tempistiche con cui tali verifiche sono poste in essere. In generale, la rilevazione condotta ha mostrato, la diffusione di tali pratiche e pertanto la consapevolezza dell'importanza che la valutazione dei soggetti interessati può rivestire.

Gli strumenti di valutazione individuati si possono dividere in due tipi: i questionari destinati a chi, a vario titolo, è impiegato nelle attività di servizio civile (volontari, operatori locali di progetto, tutor, responsabili locali) e quelli tesi da un lato a quantificare l'utenza raggiunta e dall'altro misurarne il livello di soddisfazione.

La tabella 16 mostra che la somministrazione di questionari ai volontari durante e alla fine del servizio civile è una pratica utilizzata da ciascuno degli enti della Conferenza. Meno diffusa è la rilevazione mediante questionari all'atto della selezione (27,3%) e dopo la conclusione del servizio civile (9,1%). Nel 72,7% dei casi lo stesso strumento è utilizzato presso gli operatori locali e nel 45,5% è rivolto ai responsabili locali di enti accreditati. Più rara, infine, è la pratica di rilevare eventuali indicazioni da parte dei tutor (9% circa).

Tabella 16
Strumenti di valutazione e monitoraggio

	%
Questionario per i volontari all'atto della selezione	27,3
Questionario per i volontari durante il servizio	100,0
Questionario per i volontari alla fine del servizio	100,0
Questionario per i volontari dopo la fine del servizio	9,1
Questionario per i responsabili locali di Ente accreditato	45,5
Questionario per gli operatori locali di progetto	72,7
Questionario per i tutor	9,1
Misurazione quantitativa dell'utenza raggiunta	27,3
Rilevazione della customer satisfaction	27,3

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Restringendo l'analisi agli strumenti maggiormente utilizzati osserviamo infine la frequenza con cui si ricorre a tali pratiche (tabella 17). Possiamo notare che la cadenza mensile è la meno diffusa ed è circoscritta alla misurazione quantitativa dell'utenza raggiunta. La cadenza trimestrale e quella semestrale risultano maggiormente utilizzate per quanto riguarda la somministrazione di questionari ai volontari durante lo svolgimento del servizio civile. Annualmente, infine, sono poste in essere azioni di monitoraggio della customer satisfaction.

Tabella 17
Tempi di rilevazione sull'andamento delle attività di servizio civile

	Cadenza della rilevazione					Totale
	Mensile	Trime- strale	Seme- strale	Annuale	Altra frequenza	
<i>Strumenti</i>						
Questionario per i volontari durante il servizio	-	41,7	33,3	8,3	16,7	100,0
Questionario per i responsabili locali di Ente accreditato	-	20,0	20,0	20,0	40,0	100,0
Questionario per gli operatori locali di progetto	-	12,5	25,0	25,0	37,5	100,0
Questionario per i tutor	-	100,0	-	-	-	100,0
Misurazione quantitativa dell'utenza raggiunta	33,3	-	-	33,3	33,3	100,0
Rilevazione della customer satisfaction	-	-	33,3	66,7	-	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

1.7 Il ruolo della CNESC all'interno del Servizio Civile Nazionale

Anche questo anno, così come gli scorsi, confrontiamo i numeri relativi all'insieme degli enti aderenti alla Conferenza degli Enti Nazionali per il Servizio Civile con i valori complessivi riferiti all'universo del Servizio Civile presentati dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile nella Relazione al Parlamento. La tabella 18 e la figura 9 sintetizzano il ruolo ricoperto dalla CNESC mostrando la quota di enti, progetti e volontari che ad essa fanno riferimento sia in generale sia per quanto riguarda il servizio civile all'estero. Notiamo che i 12 enti della Conferenza, che

nell'insieme non sono nemmeno l'1% del totale degli enti accreditati dall'UNSC hanno presentato quasi il 60% (847) dei 1.413 progetti, richiedendo per l'attività di servizio civile oltre 6.000 risorse volontarie pari al 43,3%, per una media di circa 6 persone a progetto. Tali cifre rendono evidente il peso ricoperto dagli enti aderenti alla CNESC nell'ambito del Servizio Civile Nazionale.

Tabella 18
Ruolo di CNESC nell'ambito del Servizio Civile Nazionale

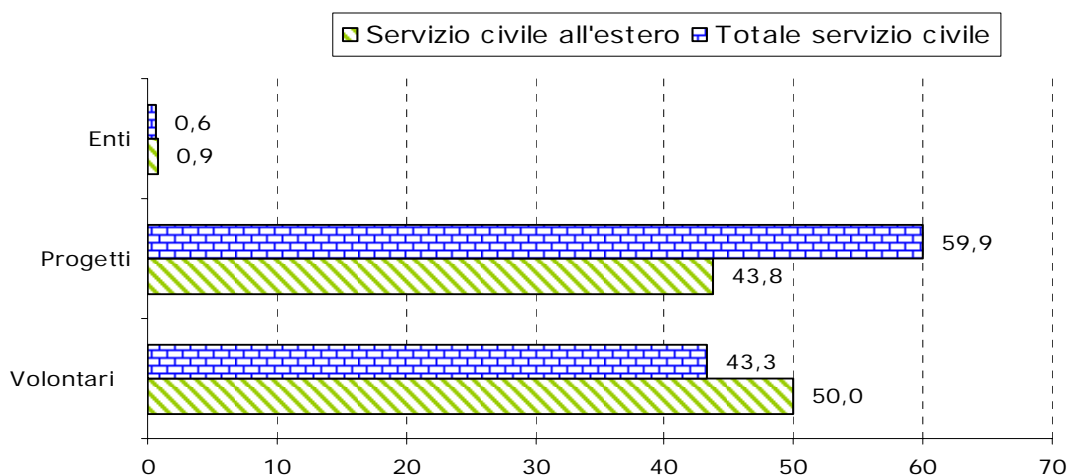
	Enti		Progetti		Volontari richiesti		Volontari per progetto (media)
	v.a	%	v.a	%	v.a	%	
<i>Servizio civile</i>							
CNESC	12	0,6	847	59,9	6.181	43,3	6,3
Altri enti	2.129	99,4	566	40,1	8.103	56,7	13,9
Totale UNSC	2.141	100,0	1.413	100,0	14.284	100,0	10,1
<i>Servizio civile all'estero</i>							
CNESC	6	0,9	14	43,8	158	50,0	11,3
Totale UNSC*	698	32,6	32	2,3	316	2,2	9,9

Nota: * i valori percentuali descrivono l'incidenza del servizio civile all'estero sul totale del servizio civile

Fonte: Elaborazioni Irs su dati UNSC e CNESC, 2006

Il ruolo chiave delle CNESC è confermato anche dai dati riferiti ai progetti realizzati all'estero. Complessivamente tali progetti costituiscono il 2% circa del totale e richiedono il 2,2% dei volontari avviati al servizio civile. Restringendo il campo alla CNESC i 6 enti operativi (l'1% circa del totale) nel settore hanno presentato il 43,8% dei progetti, richiedendo per la realizzazione degli stessi 158 volontari, ovvero il 50% di giovani impegnati in tali tipologie di progetti.

Figura 9
Incidenza percentuale della CNESC sul Servizio Civile Nazionale



Fonte: Elaborazioni Irs su dati UNSC e CNESC, 2006

Nella tabella 19 sono invece riportati i valori assoluti relativi, oltre che ai volontari richiesti, alle domande pervenute e ai volontari avviati in servizio. Dal rapporto tra

tali cifre è possibile ricavare la capacità attrattiva dei progetti di servizio civile e la capacità di inserimento¹² da parte degli enti di avviare i giovani aspiranti volontari all'attività di servizio civile.

Tabella 19
CNESC e gli altri enti del SCN: capacità attrattiva e capacità di inserimento

	Volontari richiesti v.a	Domande pervenute v.a	Volontari avviati al servizio v.a	Capacità attrattiva*	Capacità di inserimento**
<i>Servizio civile</i>					
CNESC	6.181	9.930	5.373	160,7	86,9
Altri enti	8.103	22.853	7.840	282,0	96,8
Totale UNSC	14.284	32.783	13.213	229,5	92,5

*è dato dal rapporto fra numero di domande presentate e numero di posti messi a bando

** è dato dal rapporto fra numero di volontari entrati in servizio e numero di posti messi a bando

Fonte: Elaborazioni Irs su dati UNSC e CNESC, 2005

Dal confronto tra il valore degli indici della CNESC con quelli degli altri enti, possiamo notare che sebbene sia inferiore la capacità attrattiva dei progetti presentati dalla Conferenza il valore è ampiamente superiore al 100% e pertanto da considerarsi positivo. Anche l'indice di inserimento si attesta su valori più bassi, se complessivamente gli enti aderenti all'UNSC nel 92,6% dei casi riescono a trovare il giusto punto di incontro tra la domanda dei volontari e le competenze e caratteristiche richieste, gli enti appartenenti alla Conferenza raggiungono questo stesso risultato nell'86,9% dei casi.

¹² Il significato di tali indici è discusso ampiamente nel paragrafo 1.3

2. I RISULTATI DELL'INDAGINE

di Paolo Canino e Lara Maestriperi

2.1 Introduzione

In questo capitolo presentiamo i risultati relativi all'indagine che l'IRS ha condotto in collaborazione con gli enti appartenenti alla CNESC. L'indagine si è svolta nel corso dei mesi di giugno, luglio e settembre su un campione rappresentativo formato da 620 giovani volontari e volontarie che hanno svolto il servizio civile nel 2004 presso gli enti suddetti.

L'obiettivo dello studio è duplice: da un lato, infatti, grazie ai dati raccolti è possibile analizzare gli atteggiamenti e le opinioni che i partecipanti ai progetti hanno sviluppato rispetto alla loro esperienza; dall'altro, inoltre, tali dati consentono di rilevare l'insieme delle ricadute che tale esperienza apporta ai giovani volontari sia in termini di accumulazione di capitale sociale, sia in considerazione delle conseguenze nell'ambito formativo, professionale e occupazionale, a un anno e mezzo dal termine del servizio.

2.1.1 Aspetti metodologici¹³

Il campione, i cui risultati saranno presentati nelle pagine seguenti, è statisticamente rappresentativo della popolazione di giovani volontari e volontarie che hanno prestato servizio nel 2004 presso gli enti CNESC.

L'estrazione del campione è avvenuta in due fasi successive. In primo luogo si è seguito un procedimento di stratificazione che ha tenuto conto sia dell'ente in cui si è svolto il servizio (in termini di numerosità di volontari/e avviati/e al servizio), sia dell'area geografica di residenza. Successivamente, all'interno di ciascuno strato identificato, i nominativi da contattare sono stati estratti casualmente.

La raccolta dei dati, condotta durante i mesi di giugno, luglio e settembre, si è sviluppata principalmente attraverso due modalità: gran parte dei questionari è stata raccolta attraverso internet, grazie alla creazione di una pagina web

¹³ Per un approfondimento si veda l'Appendice 1.

appositamente predisposta, mentre i restanti volontari, sprovvisti di internet, sono stati contattati al fine di realizzare un'intervista telefonica.

I giovani appartenenti al campione erano stati precedentemente avvisati tramite posta elettronica o via telefono da una comunicazione che li informava dell'indagine, descrivendone gli obiettivi e invitandoli alla partecipazione. Complessivamente, i volontari che si sono dichiarati disponibili e hanno fornito le loro risposte all'indagine sono stati 620. Il numero finale di interviste raccolte è tale da garantire che attraverso le risposte rilevate si possano effettuare stime che abbiano un livello di significatività statistica delle risposte pari a +/- 3,8% al livello di confidenza del 95%.

2.1.2 Sintesi dei principali risultati

In estrema sintesi, quanto emerge dalla rilevazione condotta sui giovani volontari impiegati dagli enti CNESC nel corso del 2004, consente di evidenziare alcune interessanti peculiarità del percorso intrapreso da tali giovani.

- ✓ Rispetto all'universo dei giovani impegnati nel servizio civile nel 2004, i volontari intervistati sono più spesso donne, più istruite, più spesso residenti al Nord e per la maggior parte impiegate nel settore dell'assistenza (59,5%).
- ✓ Le motivazioni che spingono tali giovani verso la scelta di dedicare un anno della propria vita al servizio civile sono soprattutto di tipo personale, piuttosto che altruistiche o legate ai possibili vantaggi sul mondo del lavoro. Sono soprattutto i più giovani e i ragazzi in possesso della sola licenza media a segnalare un insieme di motivazioni più complesso e variegato.
- ✓ L'evoluzione delle motivazioni prima e dopo lo svolgimento del servizio evidenzia, da un lato, un rafforzamento della tendenza all'auto-realizzazione personale, e dall'altro, la rilevanza della quota di volontari per cui l'importanza di ricevere uno stipendio emerge solamente dopo la conclusione del servizio quale parziale contropartita di attese andate deluse.
- ✓ Il giudizio sintetico espresso dai volontari rispetto alla loro esperienza di servizio civile è ampiamente positivo ed il voto medio che rappresenta tale giudizio si attesta, in una scala di valori compresi tra 1 e 10, su di un livello pari a 8. Il giudizio risulta ancor più positivo fra i volontari già occupati al momento di iniziare il servizio, assume invece contorni più moderati al crescere dell'età.
- ✓ Analizzando gli elementi negativi e i suggerimenti evidenziati dai volontari CNESC, si riscontra che circa un quarto degli intervistati dichiara di non aver

dovuto affrontare particolari problemi durante il periodo di volontariato, mentre le difficoltà maggiori si concentrano soprattutto sui problemi organizzativi. Un altro punto critico, citato con minor frequenza, ma sul quale forse è più opportuno riflettere, è il rispetto del ruolo e delle mansioni del volontario, in taluni casi coinvolto in attività che non rispettano ciò che è dichiarato nel progetto.

- ✓ Le attività connesse al periodo di servizio civile non costituiscono un ostacolo per gli studi universitari: i volontari/studenti sostengono in media circa il 70% degli esami previsti dal piano di studi e il periodo di servizio civile viene considerato, oltre che un modo per ricevere uno stipendio mentre si continua a studiare, un'esperienza utile a maturare competenze e capacità spendibili dal punto di vista professionale.
- ✓ Il servizio svolge un ruolo importante nell'ingresso al mondo del lavoro, pur mediato da altre variabili strategiche quali ad esempio il titolo di studio. Cresce infatti fortemente la quota di occupati, che passa dal 6,6% al 37,5%, ma anche la percentuale relativa ai laureati, dal 15,2% al 38,8%.
- ✓ Pur essendo la maggioranza, gli studenti universitari che hanno conseguito una laurea non sono gli unici a trovare un'occupazione, è infatti significativa anche la contrazione dei disoccupati, che passano dal 38,3% al 24,2%, rispetto ad una media nazionale calcolata sulla popolazione femminile tra i 15 e i 24 anni pari a 24,8%. L'analisi evidenzia, inoltre, le ben note difficoltà presenti al Sud Italia nella ricerca di un lavoro: l'incidenza dei giovani del Sud è pari infatti al 38,3% laddove la percentuale di intervistati residenti al Sud è pari al 50%.
- ✓ I disoccupati, per converso più presenti nelle regioni del Mezzogiorno, si trovano in tale condizione anche in ragione di una precisa scelta. Solo una quota largamente minoritaria si dice, infatti, disposto a lavorare immediatamente a qualunque condizione, mentre i restanti volontari senza occupazione accetterebbero il lavoro *solo a condizione che corrisponda ai propri interessi e competenze*. Nei casi analizzati, inoltre, la disoccupazione è, spesso, di lungo periodo, (in media la situazione dura da circa 14,5 mesi). In molti casi, dunque, dall'esperienza di servizio civile tali soggetti non hanno più avuto occasione di lavorare.
- ✓ Passando alla tipologia di impiego dei giovani attualmente occupati, pur essendo in maggioranza lavoratori dipendenti (65%), tra questi solo un quarto è inquadrato attraverso il contratto standard full-time/tempo indeterminato.

- ✓ Circa il 20% degli ex-volontari attualmente occupati è impiegato presso l'ente in cui ha svolto il servizio civile. Sommando a tali casi quelli riferiti a chi ha avuto un'esperienza di lavoro poi interrotta con l'ente di servizio civile si raggiunge un valore pari a circa il 19% del campione.
- ✓ In generale, la partecipazione alla vita associativa dei giovani volontari, già moderatamente attivi prima di iniziare il servizio, si amplifica con la conclusione di tale periodo, aumentando in modo significativo soprattutto per le associazioni culturali e le organizzazioni di volontariato. Per queste ultime, l'aumento della probabilità di partecipare dipende in modo lineare dal giudizio sintetico sull'esperienza vissuta e varia in funzione della condizione occupazionale.

2.2 Una panoramica sul campione

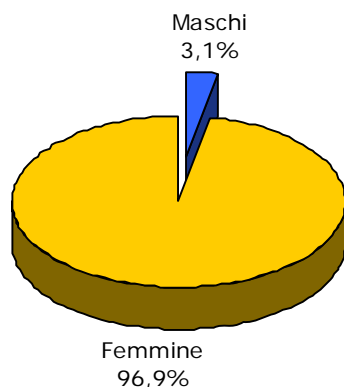
Per comprendere al meglio i risultati che poi verranno presentati successivamente nel dettaglio, è importante fornire un'immagine idealtipica dei volontari di cui abbiamo raccolto le risposte, in particolare attraverso il confronto con la totalità dei giovani avviati al servizio civile nazionale nel corso del 2004.

Oltre ad un'analisi strettamente legata alle caratteristiche socio-anagrafiche degli intervistati, si ritiene utile sviluppare una serie di confronti rispetto anche ai settori di avviamento del servizio, per sottolineare le caratteristiche del campione studiato.

2.2.1 Le peculiarità dei volontari CNESC

Nel campione preso in esame, composto da 620 persone, la maggioranza della popolazione è rappresentata da donne, che costituiscono il 96,9% del totale a fronte di soli 19 maschi. Tale risultato è strettamente collegato al fatto che, nell'anno di indagine (il 2004), la possibilità di svolgere il servizio civile era aperta, fra gli uomini, soltanto a coloro che erano stati riformati dal servizio militare obbligatorio. Pertanto solo una percentuale residuale della popolazione maschile avrebbe potuto essere compresa in questa fascia.

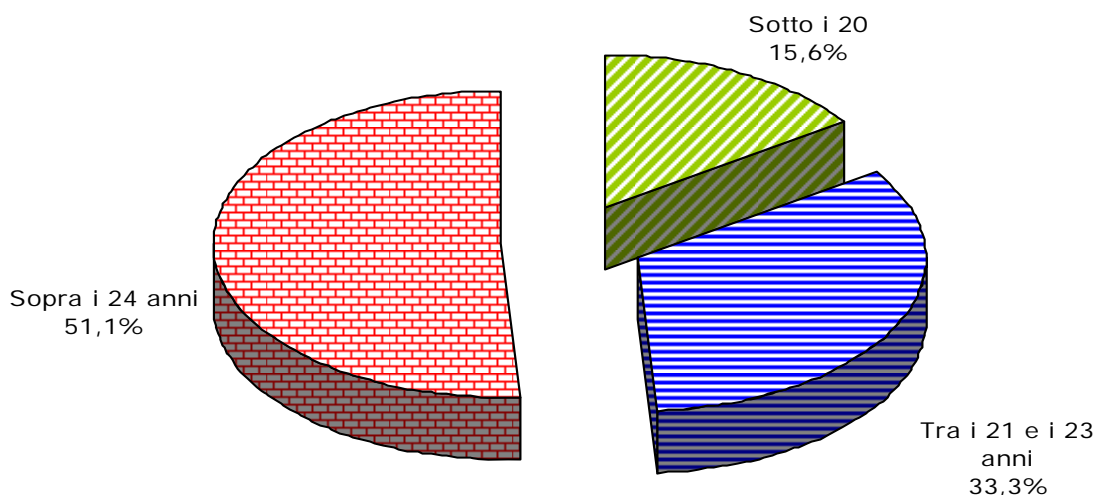
Figura 1
Il campione: ripartizione percentuale per sesso



Fonte: rilevazione IRS, 2006

In particolare, il campione in esame ha un'età di inizio servizio in media di circa 23 anni, con un piccolo scarto in termini di mesi tra mediana e media che deriva dalla deviazione standard non particolarmente elevata (circa il 2,1). Analizzando il dato per classi di età osserviamo che solo il 15,6% ha iniziato il servizio civile nazionale prima dei 20 anni e il 33,3% tra i 21 e i 23 anni. Più della metà della popolazione del campione in esame (51,1%) ha invece cominciato l'anno di servizio dopo aver compiuto i 24 anni di età.

Figura 2
Il campione ripartizione percentuale per età



Fonte: Rilevazione IRS, 2006

Rispetto all'universo dei 32.211 volontari avviati al servizio nel 2004, le ripartizioni percentuali per genere e per età si mostrano sensibilmente discordanti. Come si evince dalla tabella sottostante, in cui sono confrontati i dati della CNESC con quelli riferiti all'universo degli enti accreditati dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile (UNSC), infatti, la popolazione maschile risulta sensibilmente più ampia nel secondo gruppo (6,1% del totale) e ciò vale anche per i/le volontari/e di età compresa tra i 21 e i 23 anni. Per converso, infine, nel gruppo di giovani che ha svolto il servizio presso gli enti della CNESC, risulta sensibilmente superiore la quota di giovani di età compresa tra 24 e 26 anni.

Tabella 1
Ripartizione percentuale per sesso e classe di età dei volontari avviati al servizio nel 2004

	Servizio svolto presso gli enti ...	
	CNESC *	UNSC **
	%	%
<i>Sesso</i>		
Maschile	3,1	6,1
Femminile	96,9	93,9
<i>Classe di età</i>		
18-20 anni	15,6	15,3
21-23 anni	33,3	41,1
24-26 anni	51,1	43,6
Totale	100,0	100,0

Note:

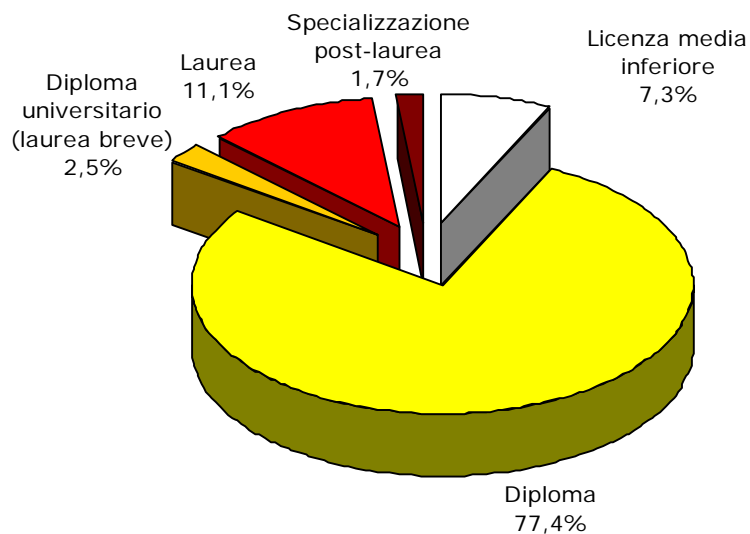
* Dato riferito agli enti aderenti alla Conferenza Nazionale Enti per il Servizio Civile.

** Dato riferito alla totalità degli enti accreditati dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile, compresi gli enti aderenti alla CNESC, le altre istituzioni nonprofit e le istituzioni pubbliche.

Fonte: elaborazioni su dati Irs 2006 e UNSC 2004

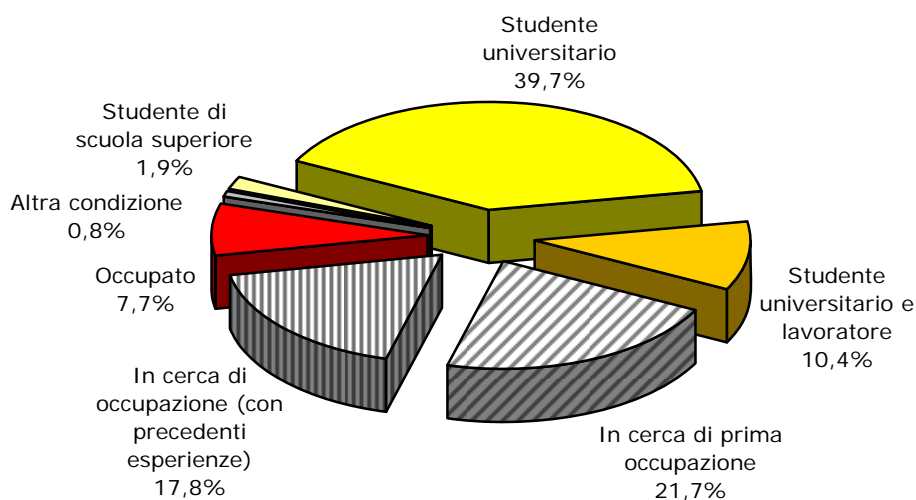
Mantenendo l'attenzione sulle caratteristiche dei volontari al momento di iniziare il servizio, incrociando i dati anagrafici appena descritti con quelli riferiti, da un lato, al titolo di studio (figura 3) e, dall'altro, alla condizione occupazionale (figura 4), riusciamo a delineare il profilo e l'incidenza dei principali gruppi omogenei (figura 5).

Figura 3
Il campione: ripartizione percentuale per titolo di studio (prima di iniziare il servizio civile)



Fonte: rilevazione IRS, 2006

Figura 4
Il campione: ripartizione percentuale per condizione occupazionale (prima di iniziare il servizio civile)



Fonte: rilevazione IRS, 2006

Ben il 77,4% del campione era in possesso di un diploma di scuola media superiore e solo il 13,6% aveva già concluso la sua esperienza universitaria con una laurea o con un diploma universitario; circa il 50,3% del totale degli intervistati stava ancora svolgendo gli studi universitari nel momento in cui ha preso avvio il suo anno di servizio civile, mentre circa il 40% era in cerca di occupazione.

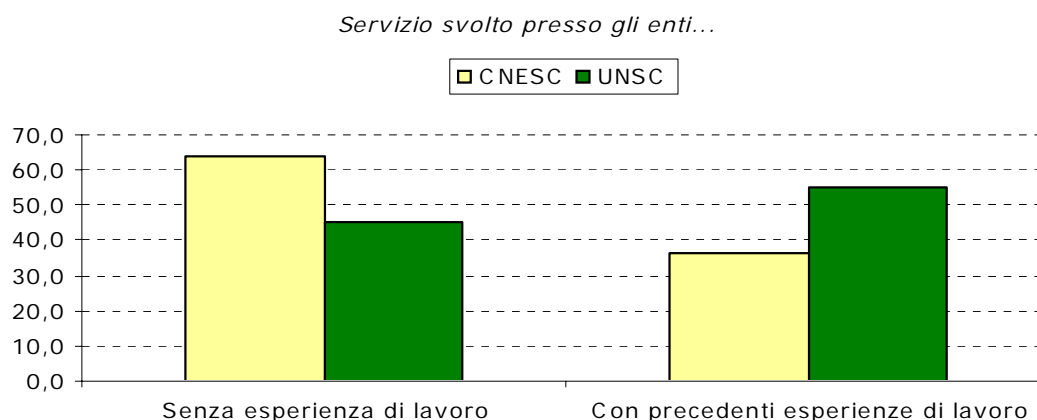
Solo il 7,3% della popolazione di riferimento era in possesso di un titolo di studio inferiore al diploma di scuola superiore (spiegabile in parte anche con l'esiguità della fascia di età compresa tra i 18 e i 21 anni), mentre una discreta percentuale aveva, al contrario, raggiunto un livello superiore al diploma (circa il 15,3% del campione considerando congiuntamente diploma di laurea e titoli di studio post-laurea).

Per quanto riguarda l'occupazione prevalente, è interessante notare come la condizione più diffusa sia quella di studente universitario, sia studente a tempo pieno che lavoratore, rappresentata rispettivamente dal 39,7% e dal 10,4% del campione in esame. In secondo luogo, la popolazione in cerca di occupazione sembra essere l'altro punto di riferimento: infatti, ben il 21,7% delle intervistate si dichiarava in cerca di prima occupazione mentre il 17,8%, pur essendo in cerca di un lavoro, aveva già avuto precedenti esperienze. Il dato che più spicca sembra dunque essere quello riferito agli occupati: solo il 7,7% nel momento di iniziare il servizio era in possesso di un lavoro, dato in linea con i risultati del settimo rapporto CNESC.

È interessante sottolineare nel confronto con i dati pubblicati sul sito dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile¹⁴ che gli intervistati che hanno prestato servizio presso gli enti CNESC siano più spesso studenti: infatti, per quanto riguarda i dati UNSC nel 55% dei casi gli intervistati avevano svolto un'attività lavorativa prima del servizio civile, mentre nel campione di riferimento ciò avviene solo nel 36,3% dei casi.

¹⁴ Questi dati si riferiscono ad un'indagine condotta durante l'ultimo mese di servizio civile inerente il periodo settembre 2004 e maggio 2005 su un campione di 14.874 volontari, che costituisce il 52% dei volontari in servizio in tale periodo (28.666).

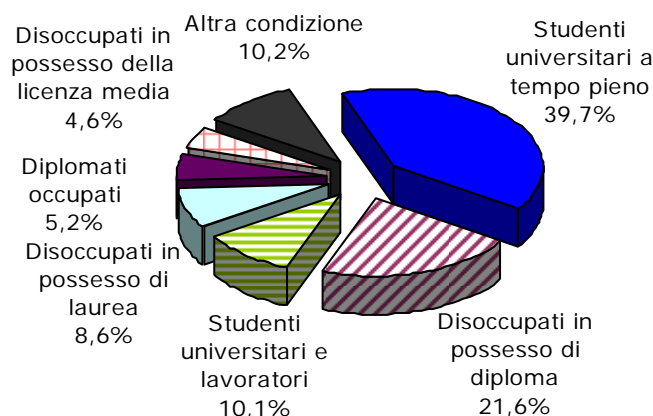
Figura 5
Il campione: esperienze lavorative precedenti



Fonte: rilevazione IRS, 2006

Incrociando le due variabili appena analizzate, è possibile delineare i principali profili tipologici delle volontarie e dei volontari intervistati.

Figura 6
Il campione: profili tipologici



Fonte: rilevazione IRS, 2006

All'inizio del servizio civile, come viene sottolineato dalla figura, il tipo più rappresentato all'interno del campione di riferimento è, come già accennato, lo studente universitario a tempo pieno con il 39,7%, mentre il secondo tipo sono i disoccupati in possesso di diploma che rappresentano il 21,6% degli intervistati.

Tra i disoccupati, spiccano con un certo rilievo sia quelli che si propongono sul mercato del lavoro con un titolo di studio pari alla licenza media (4,6%) sia quelli in possesso della laurea (8,6%). Tra i diplomati, solo nel 5,2% dei casi si tratta di persone che hanno già vissuto un'esperienza lavorativa. Il servizio civile è, dunque,

una possibilità che viene presa in considerazione sia dagli studenti sia dai disoccupati, spesso con un titolo di studio elevato. L'idea di lasciare un'occupazione, per quanto precaria possa essere, per dedicare un anno della propria vita al servizio sembra essere una scelta che interessa solo una quota ridotta dei giovani in questa fascia di età.

Come nel caso dell'età, anche il dato riferito al titolo di studio è stato confrontato con i dati UNSC. Dal confronto emergono similitudini e differenze: da un lato, infatti, la maggioranza dei volontari risulta in entrambi i casi in possesso del diploma di scuola media secondaria. D'altro canto, invece, è importante sottolineare come i volontari CNESC risultino sensibilmente più istruiti. La percentuale di laureati (o con istruzione post-laurea) supera infatti di quasi otto punti percentuali il valore registrato con riferimento all'intero Servizio Civile Nazionale, mentre la percentuale di coloro che non hanno ottenuto un titolo di studio superiore è inferiore di circa 3,5%; differenze che possono essere spiegate solo in parte dalla diversa composizione per età delle due popolazioni prese in esame.

Tabella 2
Ripartizione percentuale per titolo di studio dei volontari avviati al servizio nel 2004

	Servizio svolto presso gli enti ...	
	CNESC*	UNSC**
	%	%
<i>Titolo di studio</i>		
Licenza elementare e media	7,3	10,8
Diploma di maturità (e qualifica professionale)	77,5	81,9
Laurea (che comprendere laurea breve e eventuali specializzazioni post-laurea)	15,2	7,3
Totale	100,0	100,0

Note:

* Dato riferito agli enti aderenti alla Conferenza Nazionale Enti per il Servizio Civile (CNESC).

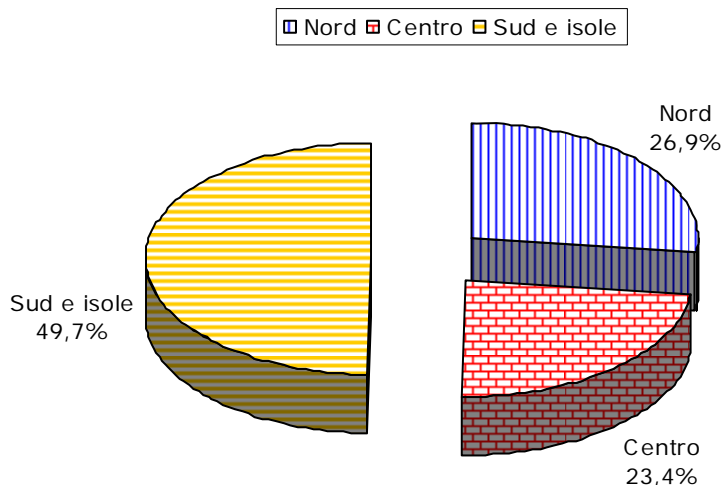
** Dato riferito alla totalità degli enti accreditati dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile (UNSC), compresi gli enti aderenti alla CNESC, le altre istituzioni nonprofit e le istituzioni pubbliche.

Fonte: elaborazioni su dati Irs 2006 e UNSC 2004

Analizzando la regione di residenza degli intervistati è particolarmente interessante rilevare come tra le regioni maggiormente rappresentate ve ne siano due del Sud Italia: Campania e Sicilia, rispettivamente con il 9,8% e il 15,7% del campione. Questo fatto deriva probabilmente dalla mancanza di opportunità lavorative, che spinge i giovani di tali regioni (e, più in generale, dell'intero Sud Italia) a tentare la strada del servizio civile volontario per riuscire a farsi conoscere nel mondo del lavoro, aprendosi qualche possibilità lavorativa per il futuro. Questa tendenza

risulta confermata analizzando i dati aggregati per macro-area: in effetti, ripartendo le regioni a seconda delle zone, il Sud e le Isole sono i territori maggiormente rappresentati, con il 49,7% degli intervistati rispetto al Nord e al Centro che pure sono più popolosi e presentano quindi una domanda potenziale più elevata¹⁵.

Figura 7
Il campione: ripartizione percentuale per area geografica di residenza



Fonte: rilevazione IRS, 2006

Passando alla regione di svolgimento del servizio, i risultati non variano di molto. Infatti, il dato più eclatante che emerge dall'analisi dei dati, ma che è comunque in linea con le tendenze degli anni scorsi, è la limitata mobilità dei giovani volontari: infatti, nel 90% dei casi i ragazzi del campione svolgono l'anno di servizio nella stessa regione di residenza, mentre solo 62 volontari su 620 hanno deciso di spostarsi, comprendendo anche i dati riferiti all'estero.

Tuttavia, pur con la prudenza derivante dall'esiguità dei valori assoluti, va rimarcato come il numero di coloro che svolgono il servizio all'estero sia in crescita, in particolare tra coloro che sono assegnati a progetti di enti CNESC. Come risulta dalla tabella sottostante, il dato generale del 2004 per i progetti all'estero è in crescita rispetto al 2002 (passa dallo 0,6 allo 0,9%); per gli enti CNESC, tuttavia, tale crescita risulta molto più marcata (il dato 2004 è quasi triplo rispetto al dato 2002 passando dallo 0,6% al 1,7% dei volontari intervistati).

¹⁵ Per un approfondimento su tale aspetto si confronti il Settimo Rapporto sul servizio civile in Italia § 1.3

Tabella 3**Ripartizione per area geografica di svolgimento del servizio dei volontari avviati nel 2002 e nel 2004**

	2002		2004	
	Servizio svolto presso gli enti ...		Servizio svolto presso gli enti ...	
	CNESC*	UNSC**	CNESC*	UNSC**
	%	%	%	%
<i>Regione</i>				
Piemonte	5,0	6,4	5,7	4,6
Valle d'Aosta	0,3	0,2	0,4	0,1
Lombardia	8,2	5,4	7,2	5,2
Liguria	3,5	2,6	2,4	1,9
Nord-Ovest	17,0	14,6	15,6	11,8
Trentino Alto Adige	0,0	0,1	0,1	0,1
Veneto	5,0	2,8	3,8	1,6
Friuli Venezia Giulia	0,6	0,7	1,1	0,6
Emilia Romagna	6,6	6,1	6,8	4,4
Nord-Est	12,3	9,7	11,8	6,8
Toscana	12,9	8,5	12,4	6,4
Umbria	0,6	0,5	2,2	1,3
Marche	2,2	1,3	3,2	3,4
Lazio	5,0	10,7	5,7	11,5
Centro	20,8	21,0	23,5	22,6
Abruzzo	0,9	1,5	1,5	2,1
Molise	0,0	0,2	0,3	0,4
Campania	11,0	11,1	9,9	16,5
Puglia	12,9	8,9	9,0	8,1
Basilicata	3,2	2,7	4,4	1,5
Calabria	5,7	10,6	4,4	8,5
Sud	33,8	35,1	29,5	37,1
Sicilia	13,9	17,3	15,7	20,0
Sardegna	1,6	1,8	2,2	1,7
Isole	15,5	19,0	17,9	21,7
Totale Italia	99,4	99,4	98,3	99,1
<i>Estero</i>	0,6	0,6	1,7	0,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Note:

* Dato riferito agli enti aderenti alla Conferenza Nazionale Enti per il Servizio Civile (CNESC).

** Dato riferito alla totalità degli enti accreditati dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile (UNSC), compresi gli enti aderenti alla CNESC, le altre istituzioni nonprofit e le istituzioni pubbliche.

Fonte: elaborazioni su dati Irs 2005-2006 e UNSC 2003-2004

Focalizzandosi sulla regione di svolgimento del servizio, si nota come in entrambe le popolazioni vi siano aree in crescita (Centro e Isole), mentre tende a contrarsi leggermente il numero di progetti avviati al Nord. Un dato contrastante viene, invece, dai progetti inerenti il Sud: infatti, per gli enti CNESC tale valore risulta in diminuzione, passando dal 33,8% al 29,5% con una perdita secca di circa 4 punti percentuali, mentre il confronto tra i dati UNSC del 2002 e del 2004 mostra come la percentuale salga di circa il 2%.

Tale dinamica accentua una particolarità che era già emersa nel contesto delle precedenti rilevazioni. Gli enti CNESC risultano infatti relativamente più presenti al

Nord (valori superiori di circa 5 punti percentuali rispetto alle rilevazioni fornite dall'UNSC) e meno presenti al Sud e nelle Isole.

Anche a livello di singole regioni sono confermate notevoli differenze fra la CNESC e l'insieme degli enti accreditati dall'UNSC: al Nord, i volontari CNESC sono più spesso residenti in Lombardia, Piemonte e Veneto (peraltro le regioni più popolate), con differenze percentuali significative rispetto a quanto emerge dall'UNSC. Al Centro, il dato di maggiore rilievo è quello del Lazio, che varia di circa 6 punti percentuali (in meno) negli enti CNESC e della Toscana, dove si passa dal 6,4% dell'UNSC al 12,4% del campione in esame.

Nel caso degli enti CNESC, insieme alla Puglia, la Toscana risulta addirittura la seconda regione rappresentata per numero di volontari avviati al servizio: in questo caso più che di ricerca di opportunità lavorative si tratta probabilmente di una più marcata sensibilità verso determinate realtà attive nel terzo settore, come è del resto nella tradizione di questo territorio dove l'associazionismo, e, in particolare l'impegno degli enti della CNESC, risultano fortemente radicati nel tessuto sociale.

Al Sud, infine, vi è una tendenziale contrazione della numerosità dei volontari passando dai dati UNSC ai dati CNESC: infatti, regioni come la Campania o la Sicilia scontano differenze di circa 5 punti percentuali a seconda della popolazione presa in esame.

In sintesi, dunque, l'analisi del campione di volontari aderenti ai progetti della CNESC rispetto all'universo più generale di volontari UNSC evidenzia come i giovani intervistati siano:

- più spesso donne;
- più adulte, a causa della relativa maggiore numerosità della classe di età compresa tra i 24 e i 26 anni;
- più istruite, per la maggiore diffusione di titoli post-diploma (legata alla maggiore età);
- più spesso residenti al Nord: a tale area geografica si riferisce infatti il 27% del campione CNESC, a fronte di una quota pari al 18,6% relativa all'universo UNSC.

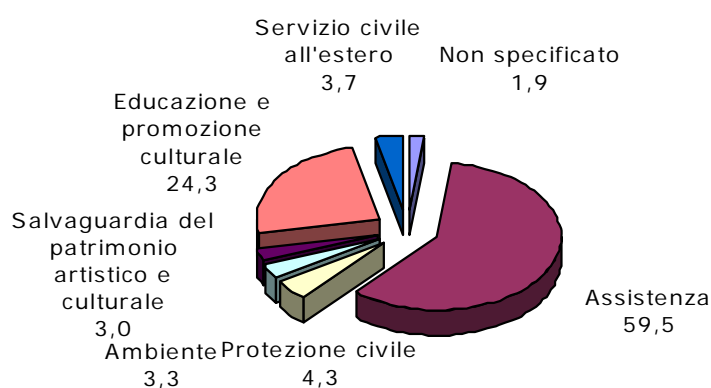
2.2.2 I settori di impiego

Un interessante contributo all'analisi più generale del campione in oggetto può venire dall'attenzione al settore in cui gli intervistati hanno deciso di svolgere il loro anno di servizio. Tale scelta, da un lato, dipende strettamente dall'attività degli enti

che compongono la CNESC; d'altro canto, seppure indirettamente, questo dato può fornirci tuttavia indicazioni interessanti sulle persone che hanno svolto il servizio alla CNESC. Pur non essendo una caratteristica propria degli intervistati, è infatti in base alle proprie inclinazioni, opinioni e preferenze personali che una persona sceglie di fare richiesta di partecipazione ad un progetto ben specifico.

In particolare, il maggior rilievo è dato dall'assistenza, settore che da solo copre quasi il 59,5% dei volontari, seguito dall'educazione e promozione culturale con il 24,3% mentre le altre aree di intervento presentano percentuali residuali (figura 8).

Figura 8
Il campione: ripartizione percentuale per settore di impiego



Fonte: rilevazione IRS, 2006

Portandoci su un livello di confronto con l'universo degli enti accreditati all'UNSC, si può notare dalla tabella 4 come il settore dell'assistenza sia percentualmente più elevato tra gli enti appartenenti alla CNESC, che si discostano dal valore UNSC di circa 3 punti percentuali. Allo stesso modo, anche il settore della promozione culturale e dell'educazione nonché quello della salvaguardia dell'ambiente risultano maggiormente rappresentati tra i volontari aderenti agli enti CNESC, che scontano, al contrario, un minore coinvolgimento in attività quali la protezione civile e, soprattutto, l'ambito artistico - in cui la differenza supera i sette punti percentuali.

Tabella 4
Ripartizione percentuale per settore di impiego dei volontari avviati al servizio

	Servizio svolto presso gli enti ...	
	CNESC *	UNSC **
	%	%
<i>Settore di impiego</i>		
Assistenza	62,7	59,9
Promozione culturale e educazione	25,9	21,2
Salvaguardia del patrimonio artistico	3,2	10,6
Salvaguardia e fruizione del patrimonio ambientale	3,4	2,2
Protezione civile	4,9	5,8
Totale	100,0	100,0

Note:

* Dato riferito agli enti aderenti alla Conferenza Nazionale Enti per il Servizio Civile (CNESC).

** Dato riferito alla totalità degli enti accreditati dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile (UNSC), compresi gli enti aderenti alla CNESC, le altre istituzioni nonprofit e le istituzioni pubbliche.

Fonte: elaborazioni su dati Irs 2006 e UNSC 2004

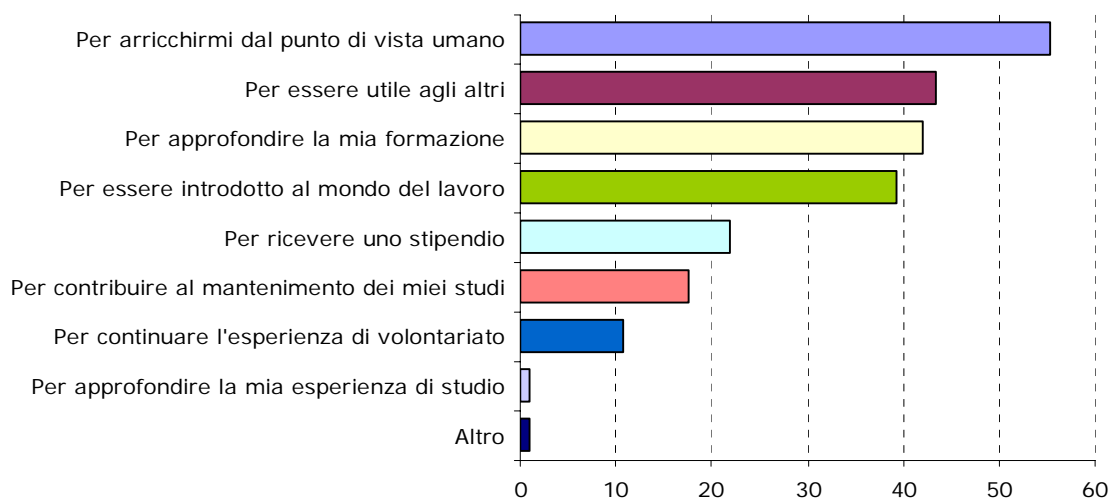
2.3 L'esperienza di servizio civile

In questo paragrafo, l'attenzione verterà sull'analisi delle opinioni, delle motivazioni e degli atteggiamenti sviluppati dagli intervistati nei confronti del loro periodo di servizio, in particolare focalizzandoci sugli aspetti di crescita umana, personale e professionale conseguiti durante i mesi dedicati al servizio civile. L'ambito lavorativo e l'accumulazione di capitale sociale saranno oggetto dei successivi paragrafi.

2.3.1 Le motivazioni che sostengono il periodo di servizio

Passando ad analizzare le motivazioni che hanno spinto i giovani del campione a prestare un anno di lavoro volontario nell'ambito degli svariati progetti in cui sono stati coinvolti, è interessante sottolineare come siano le motivazioni più inerenti alla persona ad essere state determinanti nella scelta, mentre in secondo piano sono portate motivazioni più materialistiche come l'ottenimento di uno stipendio, o l'introduzione al mondo del lavoro (figura 9).

Figura 9
Motivazioni precedenti al periodo di servizio



Fonte: rilevazione IRS, 2006

La motivazione più scelta sul totale dei casi risulta, infatti, *"per arricchirmi dal punto di vista umano"* che raggiunge circa il 55% dei consensi, seguita da *"per essere utile agli altri"*, che supera il 40%. In secondo piano, l'interesse si focalizza sul proprio bagaglio formativo, emerso anche nel contesto delle domande aperte, in cui emerge un atteggiamento strumentale nella scelta del progetto di servizio al fine di approfondire e migliorare la propria esperienza di studio. Al contrario, si sottolinea come siano una minoranza le persone che invece optano per il periodo di servizio civile dopo un'esperienza pregressa di volontariato, con una percentuale che supera appena il 10%. Solo in ultimo emerge anche un interesse verso il mondo del lavoro e, più in generale, per il compenso monetario associato al periodo di servizio, comunque ben rappresentati rispettivamente con quasi il 40% e il 20% dei consensi sul totale dei casi.

Confrontando tali risultati con i dati emersi dalla rilevazione UNSC, si evidenzia come anche nel secondo caso l'attenzione alla crescita personale e umana del volontario sia la molla fondamentale, dopo l'interesse per gli altri, che spinge un giovane a intraprendere un percorso di volontariato di questo tipo. A fronte di un 96% degli intervistati che si dichiara concorde nell'aver avuto come motivazione l'utilità per gli altri, si evidenzia il 91% che ha cercato una propria realizzazione personale nel servizio civile. Solo in seconda battuta rientrano motivazioni più strumentali come il compenso economico (70%) e l'ingresso nel mondo del lavoro (68%).

Entrando più nello specifico nell'analisi delle motivazioni, è possibile notare come il panorama si presenti piuttosto articolato. Infatti, analizzando le variazioni del livello di frequenza delle diverse motivazioni per sesso e classe d'età, non è più così vero che le uniche motivazioni in base alle quali si presta il servizio sono riferite alla crescita umana. Infatti, soprattutto per i ragazzi, per quanto siano numericamente poco rappresentati all'interno della popolazione di riferimento, la scelta è soprattutto basata su motivazioni prettamente utilitaristiche, come l'introduzione al mondo del lavoro o la prospettiva di una remunerazione: entrambe le modalità raddoppiano, infatti, la loro frequenza nel passaggio dalla popolazione femminile a quella maschile (tabella 5).

Tabella 5
Ripartizione percentuale per sesso e classe d'età delle motivazioni al servizio dei giovani volontari avviati a servizio nel 2004

	Sesso		Classe d'età		
	Maschi	Femmine	sotto i 20	tra i 21 e i 23	sopra i 24
	%	%	%	%	%
<i>Motivazione per lo svolgimento del servizio</i>					
Per essere utile agli altri	48,0	43,2	57,5	55,6	33,7
Per approfondire la mia formazione	27,2	42,6	43,9	45,8	46,5
Per arricchirmi dal punto di vista umano	42,5	55,7	59,6	57,4	52,4
Per introdurmi al mondo del lavoro	75,0	38,0	37,5	42,4	38,7
Per ricevere uno stipendio	41,9	21,3	29,5	25,0	19,2
Totale	234,7	200,8	228,1	226,3	190,5

Fonte: rilevazione Irs, 2006

L'andamento per età mostra ancora più chiaramente la complessità delle motivazioni che spingono i giovani verso il servizio civile. Guardando ai totali delle risposte appare evidente che i più giovani sono anche i più idealisti: in effetti, sono molte le loro motivazioni, che vanno progressivamente a contrarsi al crescere dell'età. Tuttavia, sono soprattutto le motivazioni maggiormente inerenti alla sfera personale a contrarsi: gli altruisti perdono circa 14 punti percentuali passando dai più giovani ai più anziani del campione in esame, un andamento replicato, anche se con minor forza, da coloro il cui stimolo è la propria crescita personale.

Passando ad analizzare le motivazioni a seconda della residenza degli intervistati, è degno di attenzione il fatto che i giovani del Sud, pur essendo più interessati alle motivazioni personali ed a quelle altruistiche, siano anche maggiormente interessati, stando alle percentuali di risposta rilevate, a ragioni più strumentali, quali l'introduzione al mondo del lavoro o la formazione. Infatti, concentrandosi sull'andamento di queste due opzioni si nota come entrambe acquistino circa 10

punti percentuali nel passaggio dal Sud al Nord, un andamento che acquista una forza ancora maggiore se ci si concentra sulla modalità "per ricevere uno stipendio".

Un dato in parte contro-intuitivo si evince dall'analisi delle variazioni di frequenza delle diverse motivazioni collegate alla variabile "mobilità" (tabella 6). Infatti, tra coloro che si sono spostati dalla propria regione di residenza per svolgere il servizio civile, la motivazione che acquista più forza è la possibilità di entrare nel mondo del lavoro (che si colloca sul 54,3% rispetto al 38% di chi non si è spostato). In una sotto-popolazione che comprende anche chi ha compiuto una scelta coraggiosa come quella di svolgere il servizio civile all'estero, ci si sarebbe forse potuti aspettare, una maggiore incidenza delle motivazioni più strettamente altruistiche che invece, rispetto ai dati medi, risultano meno frequenti: si riduce infatti in modo notevole il dato relativo alla modalità "per essere utile agli altri", che passa dal 44,6% al 28,4%.

Tabella 6
Ripartizione percentuale per area geografica di residenza e propensione alla mobilità delle motivazioni al servizio dei giovani volontari avviati a servizio nel 2004

	<i>Mobilità</i>		<i>Ripartizione Geografica</i>		
	Si	No	Nord	Centro	Sud
	%	%	%	%	%
<i>Motivazione per lo svolgimento del servizio</i>					
Per essere utile agli altri	28,4	44,6	32,5	33,1	53,6
Per approfondire la mia formazione	42,5	42,1	35,9	40,8	45,9
Per arricchirmi dal punto di vista umano	49,0	55,7	52,6	52,5	57,8
Per introdurmi al mondo del lavoro	54,3	38,0	34,6	32,7	44,5
Per ricevere uno stipendio	16,6	22,4	16,0	19,5	26,1
Totale	190,9	202,7	171,7	178,5	227,9

Fonte: rilevazione Irs, 2006

Venendo alle caratteristiche degli intervistati più inerenti il mercato del lavoro, come il livello di formazione e la condizione occupazionale (tabella 7), si nota come siano soprattutto quelli che hanno un titolo di studio inferiore a dichiarare un'insieme di motivazioni variegato e quindi a nutrire molte speranze nel periodo di servizio, soprattutto dal punto di vista della propria crescita umana e formativa e della possibilità effettiva di aiutare gli altri¹⁶.

¹⁶ A riprova di tale considerazione, si consideri la percentuale relativa al totale delle risposte che assume il valore massimo pari al 244%.

Tabella 7
Ripartizione percentuale per condizione occupazionale e titolo di studio delle motivazioni al servizio dei giovani volontari avviati a servizio nel 2004

	Condizione occupazionale			Titolo di studio		
	Studente	Disoccupato	Occupato	Licenza	Diploma	Laurea
	%	%	%	%	%	%
<i>Motivazione per lo svolgimento del servizio</i>						
Per essere utile agli altri	39,5	50,4	40,9	62,0	45,1	25,1
Per approfondire la mia formazione	41,9	44,5	39,6	43,0	42,7	38,5
Per arricchirmi dal punto di vista umano	52,9	56,2	70,1	62,3	55,6	50,1
Per introdurmi al mondo del lavoro	36,6	45,8	31,7	36,9	40,0	36,1
Per ricevere uno stipendio	15,2	32,6	19,1	39,7	21,2	17,0
Totale	186,1	229,5	201,4	244,0	204,7	166,9

Fonte: rilevazione Irs, 2006

Diversamente, i laureati sembrano avere idee più precise riguardo alle proprie aspettative, decisamente più incentrate sulla propria auto-realizzazione: il totale delle risposte passa, infatti, dal 244% al 166% dei laureati e la modalità *"per arricchirmi dal punto di vista umano"* raccoglie circa il 50% delle risposte,

Concentrandosi sulla condizione occupazionale, è interessante sottolineare come sia tendenzialmente in linea con le previsioni il fatto che, soprattutto coloro che si dichiarano disoccupati, diano maggiore importanza sia alla possibilità di essere introdotti nel mondo del lavoro sia alla prospettiva di una remunerazione, per quanto ridotta (la percentuale di consenso sfiora il 33% rispetto ai 15,2% degli studenti).

Da notare invece, per gli occupati, come sia soprattutto una forte motivazione di auto-realizzazione personale a spingerli a lasciare un lavoro per intraprendere un periodo di volontariato nel contesto del servizio civile. Anche se le motivazioni più spiccatamente altruistiche risultano altresì importanti considerando che l'opzione *"per essere utile agli altri"* si posiziona al secondo posto per numero di consensi in questa sotto-popolazione.

Infine, è da sottolineare come si dimostri un certo grado di coerenza a seconda del settore di svolgimento del servizio: infatti, come si evince dalla tabella 8, chi decide di prestare un anno di servizio all'interno di progetti nel campo dell'assistenza è spinto soprattutto da motivazioni di crescita personale e altruismo, mentre acquista importanza tra coloro che scelgono il settore della cultura e dell'educazione il consenso rispetto all'implementazione del proprio bagaglio formativo.

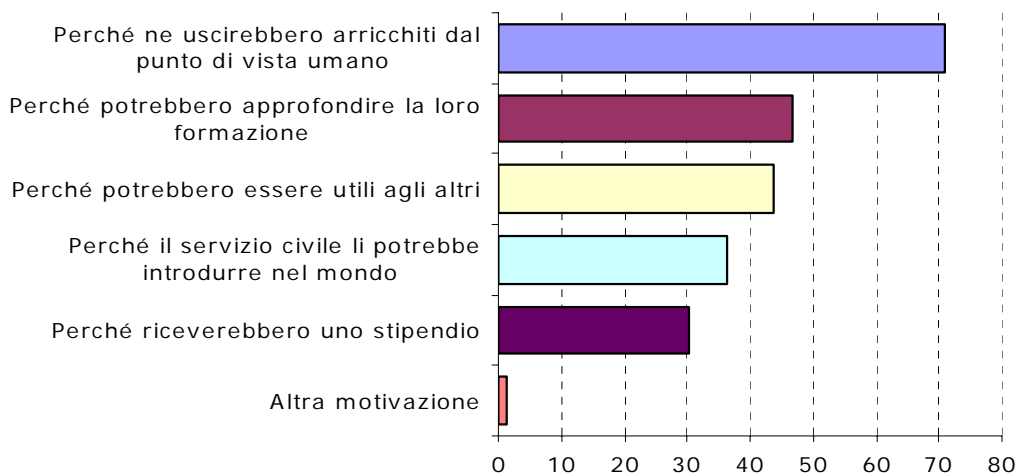
Tabella 8
Ripartizione percentuale rispetto al settore di svolgimento del servizio delle
motivazioni al servizio dei giovani volontari avviati a servizio nel 2004

	<i>Settore di svolgimento del servizio</i>		
	Assistenza	Ambiente e protezione civile	Cultura e educazione
	%	%	%
<i>Motivazione per lo svolgimento del servizio</i>			
Per essere utile agli altri	50,8	39,5	31,5
Per approfondire la mia formazione	40,8	20,2	50,1
Per arricchirmi dal punto di vista umano	57,3	55,2	49,3
Per introdurmi al mondo del lavoro	31,9	38,7	52,3
Per ricevere uno stipendio	20,8	25,4	25,3
Totale	201,6	178,9	208,5

Fonte: rilevazione Irs, 2006

Concentrandosi sulle motivazioni ex-post, di cui un possibile indicatore è individuato dalle motivazioni per cui si consiglierebbe ai propri amici e conoscenti di effettuare un anno di servizio civile, si nota come siano sostanzialmente in linea a livello generale con quanto emerso sia dall'analisi delle motivazioni ex-ante che dai risultati della rilevazione UNSC (figura 10).

Figura 10
Le motivazioni per cui consiglieresti l'esperienza di servizio civile



Fonte: rilevazione IRS, 2006

In effetti, la motivazione maggiormente scelta dagli intervistati è quella secondo cui i destinatari del consiglio *potrebbero uscire arricchiti da un punto di vista umano* da una simile esperienza, con il 70,8% dei consensi sul numero dei casi considerati,

seguita dalla più altruistica perché *potrebbero essere utili agli altri* che riscuote il 43,8% dei consensi.

È importante sottolineare, tuttavia, che da questi dati emerge l'importanza dell'aspetto formativo connesso all'esperienza di servizio civile che il 46,9% dei casi ritiene una motivazione abbastanza interessante per indurre anche altre persone a sperimentare un anno di servizio per la comunità.

Risulta in linea con le precedenti tendenze la scarsa considerazione con la quale vengono scelte le motivazioni più professionalizzanti e strumentali, come l'ingresso nel mondo del lavoro o il ricevere uno stipendio, che, pur essendo scelte da una percentuale significativa della popolazione, ottengono numerosità decisamente inferiori.

2.3.2 Le competenze acquisite

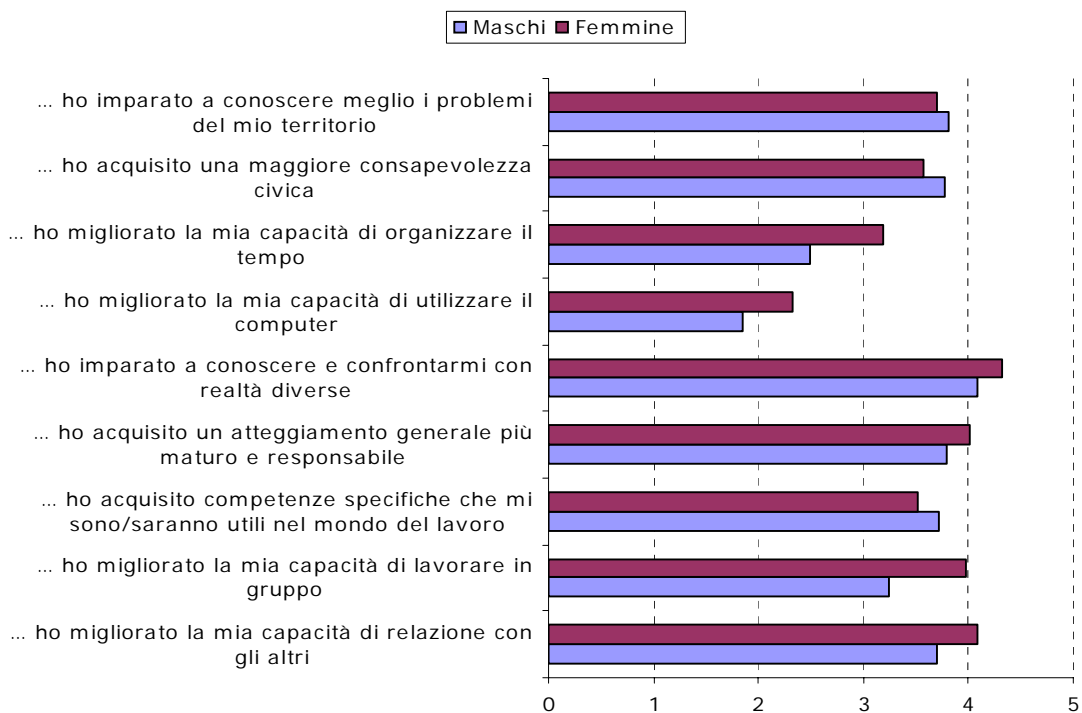
Analizzando il grado di accordo con le affermazioni sulle competenze acquisite durante il servizio civile, è importante sottolineare come non vi siano particolari capacità differenziabili per genere o per età: infatti, i ragazzi di età più adulta generalmente dichiarano una sensibile minor utilità del servizio, dovuta probabilmente alle loro passate esperienze che già avevano permesso loro di accumulare competenze e *skills* lavorativi.

Concentrandosi sulle tendenze generali nelle risposte a questa domanda, la figura 11 evidenzia come i valori più elevati sia per i maschi che per le femmine siano stati ottenuti dalle modalità *"ho imparato a confrontarmi con realtà diverse"*, *"ho acquisito un atteggiamento generale più maturo e responsabile"* e *"ho migliorato la capacità di relazione con gli altri"*, affermazioni che si riferiscono soprattutto al miglioramento del soggetto in quel variegato insieme di competenze che possono essere definite trasversali, utili in qualsiasi altro impiego lavorativo.

Tuttavia, è anche l'attenzione a sé stessi e agli altri al centro dell'interesse degli intervistati: infatti, queste espressioni evidenziano una crescita che è soprattutto umana e personale dell'individuo durante l'anno di servizio volontario. Confrontando tali dati con quelli emersi dalla rilevazione UNSC effettuata durante l'ultimo mese di servizio civile emerge come i dati rilevati tra i volontari CNESC siano in linea con quanto più in generale esprimono gli intervistati UNSC: infatti, nel 25% dei casi i volontari UNSC affermano come la capacità che hanno maggiormente avuto modo di sviluppare sia stata la capacità di essere attenti ai bisogni degli altri, seguita dalla capacità di comunicare e di lavorare in gruppo. E allo stesso tempo, le competenze più professionalizzanti come l'acquisizione di metodi e tecniche specifiche o

competenze più generali come l'uso del computer mostrano percentuali decisamente più scarse.

Figura 11
Grado di accordo (da 1 a 5) con le seguenti affermazioni. Durante il servizio civile...



Fonte: rilevazione IRS, 2006

Analizzando l'andamento del livello medio di accordo rispetto al genere, si nota una tendenziale differenza tra maschi e femmine soprattutto per quando riguarda l'organizzazione del tempo, la capacità di lavoro di gruppo, le competenze informatiche: in queste opzioni, infatti, le seconde dichiarano di aver scoperto una maggiore utilità del servizio, mentre i primi tendono a scoprire opportunità di conoscenza e consapevolezza nel servizio. Inoltre, sia la modalità *"ho imparato a conoscere meglio i problemi del mio territorio"* che *"ho acquisito una maggiore consapevolezza civica"* sono risultate sensibilmente più preferite dai ragazzi rispetto alle ragazze.

Al contrario, per i maschi sembra ridotta la portata del miglioramento nella capacità di relazionarsi con gli altri, che è risultata tra le più importanti fra le ragazze.

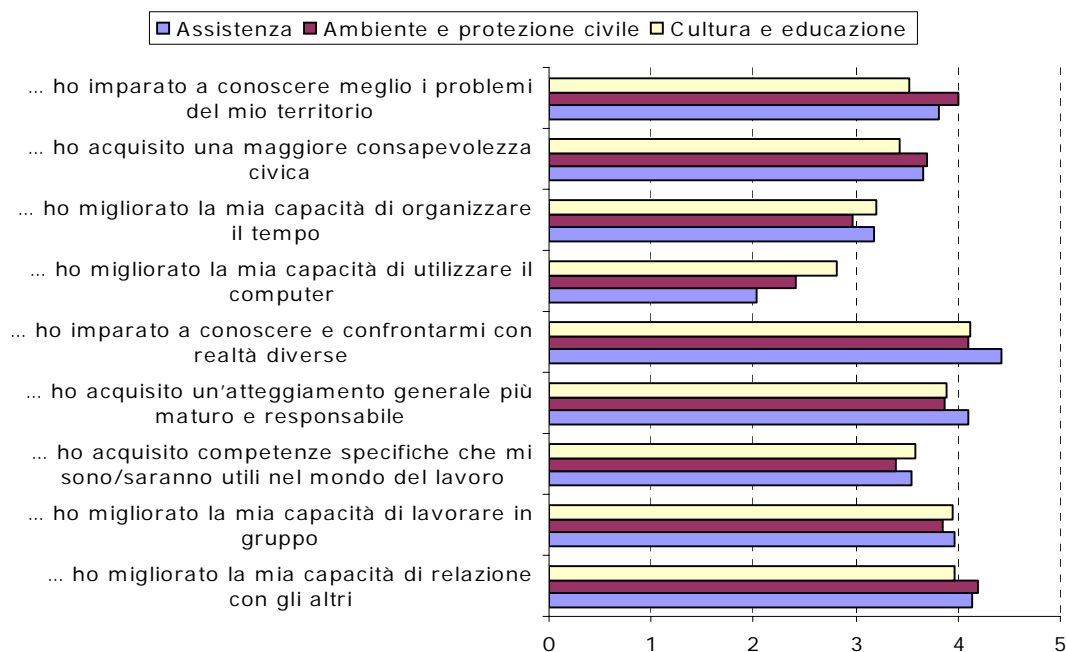
L'atteggiamento più professionale emerge dunque dalle ragazze che sfruttano l'esperienza non solo per migliorarsi come persone, ma anche per acquisire

competenze utili a essere spese immediatamente in un contesto lavorativo, come il rispetto dei tempi e il lavoro di gruppo.

È, comunque, opportuno sottolineare come l'esiguo numero di volontari presenti nel campione porti tendenzialmente ad una scarsa significatività delle differenziazioni di genere: pertanto, è consigliabile leggere questi dati come indicazioni di tendenza, più che vere differenze statistiche.

Come del resto era prevedibile, anche la scelta del settore d'impiego determina alcune differenze nel giudizio sulle competenze acquisite durante l'anno di servizio. Come si evince dal grafico sottostante, i volontari impiegati nel settore dell'assistenza ritengono soprattutto di aver conseguito risultati nella capacità di confrontarsi con realtà diverse, raggiungendo un valore di poco inferiore a 4,5 (in una scala da 1 a 5), mentre chi si è impegnato nell'ambiente e nella protezione civile afferma di aver migliorato la propria conoscenza dei problemi del territorio.

Figura 12
Grado di accordo (da 1 a 5) con le seguenti affermazioni. Durante il servizio civile...

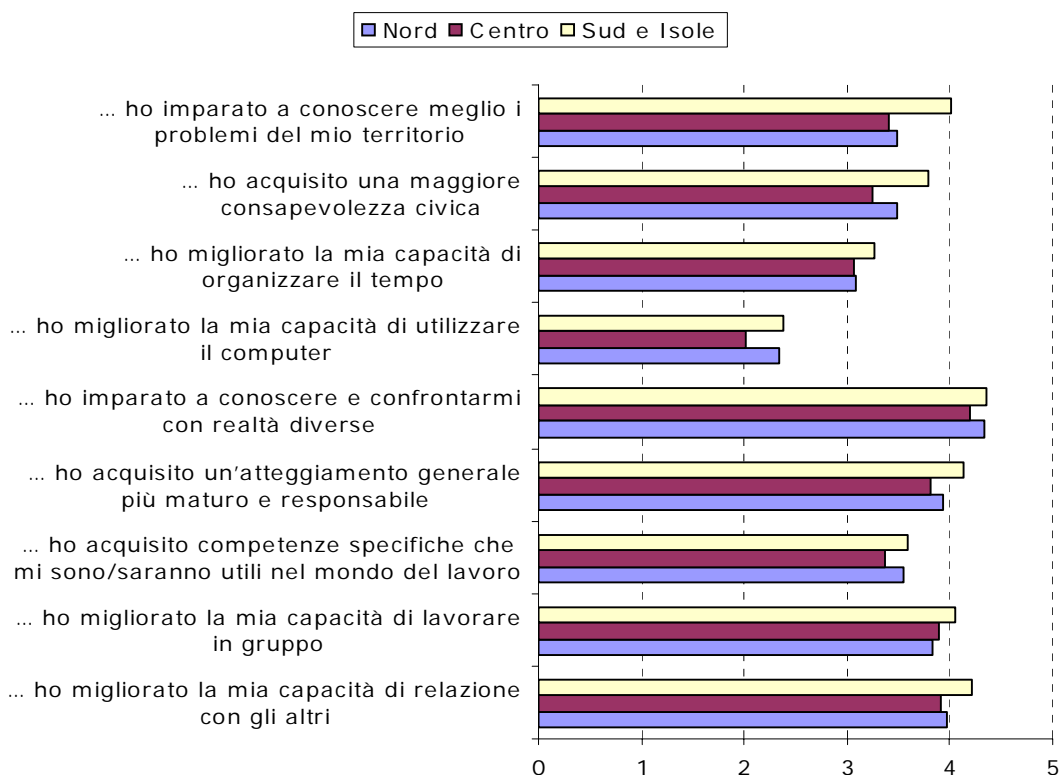


Fonte: rilevazione IRS, 2006

Per quanto riguarda il settore cultura e educazione, dal confronto risulta che i progetti attuati in tale ambito sono stati ritenuti maggiormente utili all'acquisizione di competenze tecniche di base, come per esempio l'uso del computer.

Partendo da una differenziazione per aree territoriali, si sottolinea un tendenziale maggior grado di accordo per coloro che hanno svolto il servizio nel meridione: infatti, i valori del Sud sono sensibilmente più elevati per ciascun *item*, con differenze che arrivano a sfiorare anche il mezzo punto sulla conoscenza del territorio o nella consapevolezza civica. Al contrario, il Centro rimane l'area geografica in cui i giudizi tendono a farsi più moderati, in particolare per quel che riguarda le competenze informatiche (figura 13).

Figura 13
Grado di accordo (da 1 a 5) con le seguenti affermazioni.
Durante il servizio civile...



Fonte: rilevazione IRS, 2006

2.3.3 Giudizi generali

Nel campione preso in esame, si può sostanzialmente affermare che in media il servizio è durato un anno, mentre solo nel 4,4% dei casi il rapporto di volontariato si è interrotto prima dei termini stabiliti. Si evidenzia, pertanto, una sostanziale soddisfazione verso quest'esperienza, come, infatti, confermato dai giudizi espressi dagli intervistati.

Analizzando le risposte alla domanda "Tornando indietro, rifaresti la scelta di svolgere il servizio civile?" e alla successiva "Consigliaresti ai tuoi amici o conoscenti

di svolgere l'esperienza di servizio civile?, si nota, infatti, come la netta maggioranza degli intervistati (rispettivamente il 95,4% e il 95,9% dei volontari) optino per una risposta sostanzialmente positiva a entrambi i quesiti, percentuali che sembrano influenzate in maniera significativa dall'andamento del titolo di studio al cui crescere tendono a diminuire le percentuali, peraltro comunque elevate, relative alle risposte positive.

Passando ad un'analisi puntuale del giudizio sintetico sul servizio civile espresso con un voto compreso tra 1 e 10, dai dati è possibile evidenziare come solo il 9,3% degli intervistati opti per un giudizio insufficiente. La mediana di questa distribuzione si colloca intorno ad 8, con una media solo leggermente inferiore, pari a 7,9. In particolare, addirittura il 25,1% assegna un 10 pieno alla sua esperienza. Sono votazioni dunque particolarmente elevate, che evidenziano la sostanziale soddisfazione dei ragazzi coinvolti in questo tipo di esperienza.

Utilizzando lo strumento della regressione lineare per analizzare il comportamento della variabile giudizio, si evidenzia come un discreto effetto significativo sia corrisposto dall'età in anni compiuti degli intervistati: infatti, si nota come al crescere dell'età si tende a moderare il proprio giudizio, con una perdita di circa 0,13 punti all'aumentare di un anno di età, un dato che conferma la precedente tendenza evidenziata dal titolo di studio.

Tabella 9
Giudizio sintetico sul servizio civile: la relazione con l'età di inizio servizio

Model Summary

	R	R-Quadro	R-Quadro corretto	Std. Error della Stima
	0,143	0,021	0,019	1,883

Analisi della varianza (ANOVA)

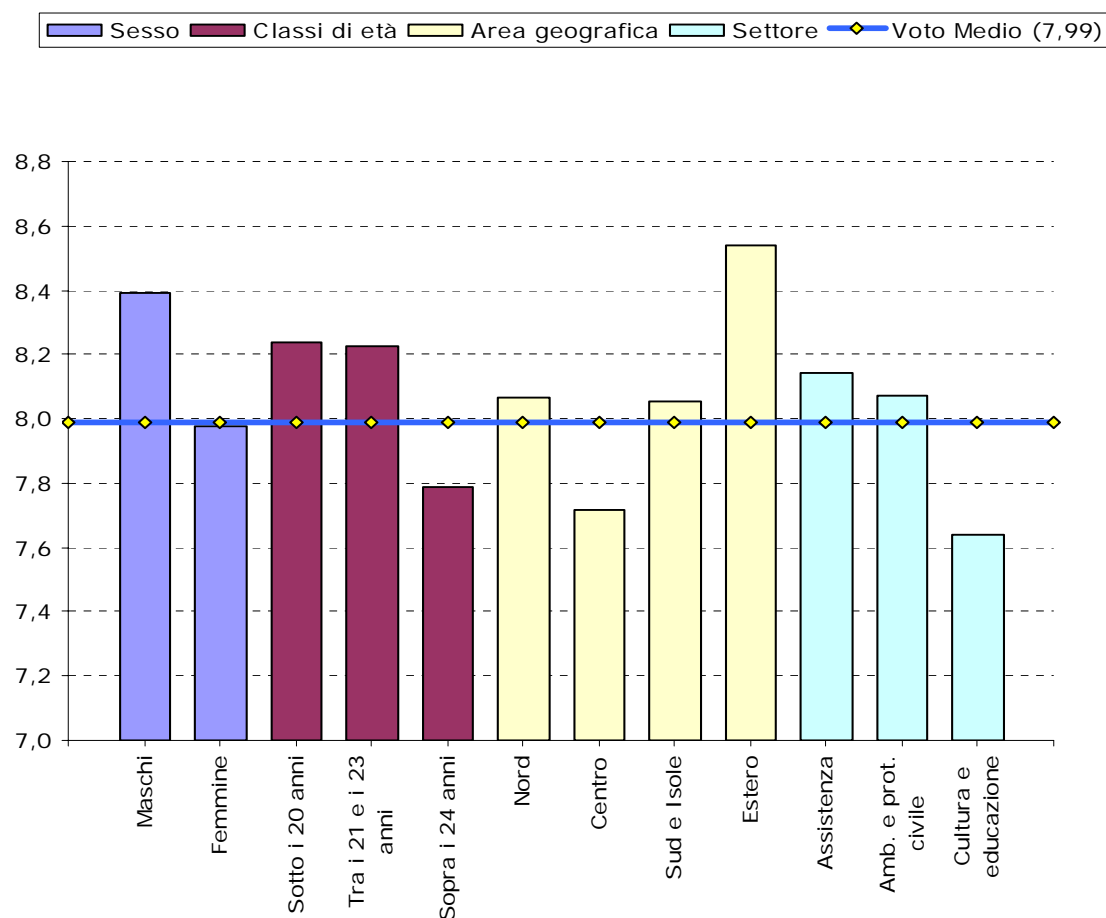
	Somma dei quadrati	Gradi di libertà	Mean Square	F	Sig.
Regressione	45,248	1	45,248	12,758	0,000
Residui	2157,283	608	3,547		
Totale	2202,531	609			

Coefficienti

	Coefficienti non standardizzati		Coefficienti standardizzati	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Costante	10,92	0,825		13,237	0,000
Età in anni compiuti	-0,128	0,036	-0,143	-3,572	0,000

Fonte: elaborazioni su dati rilevazione Irs, 2006

Figura 14
Giudizio sintetico (da 1 a 10) sull'esperienza di servizio civile



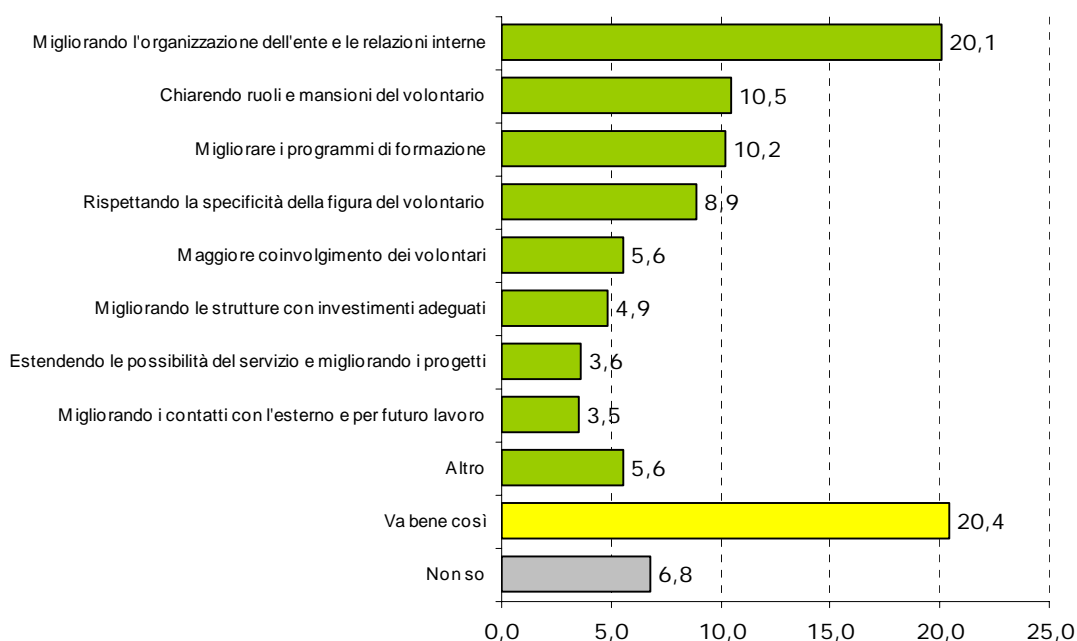
Fonte: rilevazione IRS, 2006

Come si evince dalla figura 14, oltre alla classe di età che conferma l'andamento già evidenziato precedentemente, pur non risultando significative all'interno del modello di regressione sono diverse le variabili che influiscono sul giudizio sintetico. Infatti, è interessante sottolineare come più facilmente siano i maschi a essere propensi a emettere giudizi positivi, con una differenza di circa mezzo punto rispetto alle loro colleghe.

Concentrandosi sull'area geografica di residenza e sul settore d'impiego dei volontari, se i volontari del Centro spiccano per la parsimonia con la quale spendono i loro giudizi, è interessante notare come il maggiore entusiasmo sia rintracciabile tra i volontari che hanno prestato servizio all'estero. Fra gli altri settori, è inoltre possibile rilevare che l'assistenza sembra offrire esperienze più gratificanti, mentre fra i volontari impegnati nel settore della cultura e educazione il giudizio risulta, in media, di mezzo punto inferiore rispetto al valore calcolato sull'intera popolazione.

Pur in un contesto di generale soddisfazione e percezione di utilità del servizio civile volontario, emergono gli spazi per un ulteriore miglioramento. Infatti, analizzando le risposte fornite dagli intervistati alla domanda aperta *"in che modo l'ente presso il quale hai svolto il servizio civile potrebbe migliorare tale esperienza?"* emergono alcune zone d'ombra. Se, infatti, sul totale delle risposte proposte, circa il 20,4% ritiene che il servizio non abbia bisogno di miglioramenti, rimane pur sempre una buona percentuale che invece offre alcuni spunti per possibili miglioramenti (figura 15).

Figura 15
Suggerimenti dei volontari (valori percentuali)



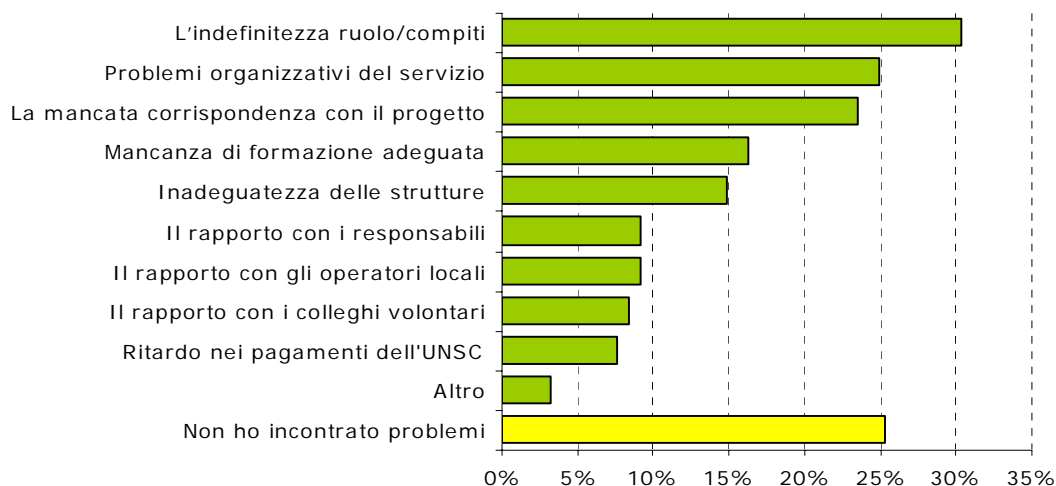
Fonte: rilevazione IRS, 2006

Come risulta dal grafico, l'ambito organizzativo raccoglie la quota più elevata di segnalazioni: circa il 20,1% dei rispondenti, infatti, consiglia una maggiore attenzione alle relazioni interne e alle problematiche organizzative. Altro punto critico, seppure meno frequentemente segnalato, va rintracciato nel rispetto del ruolo del volontario e nel bisogno di chiarire i suoi compiti (10,5% dei rispondenti). Ulteriori segnalazioni, in parte simili, si riferiscono alla necessità di rispettare la specificità della figura del volontario (risposta indicata dall'8,9% dei volontari).

Altro aspetto da migliorare, infine, quello della formazione con il 10,2% delle segnalazioni degli ex-volontari. Tale dato risulta inoltre confermato dall'analisi degli aspetti negativi che gli intervistati hanno vissuto durante l'esperienza di servizio civile. Analizzando le risposte alla domanda sugli aspetti negativi sul totale dei casi

incontrati durante il periodo di servizio di civile, è stato possibile individuare alcune criticità, che erano già emerse dall'analisi delle risposte libere fornite dagli intervistati alla domanda circa i suggerimenti per i migliorare il servizio (figura 16).

Figura 16
Gli elementi negativi emersi durante il servizio civile



Fonte: rilevazione IRS, 2006

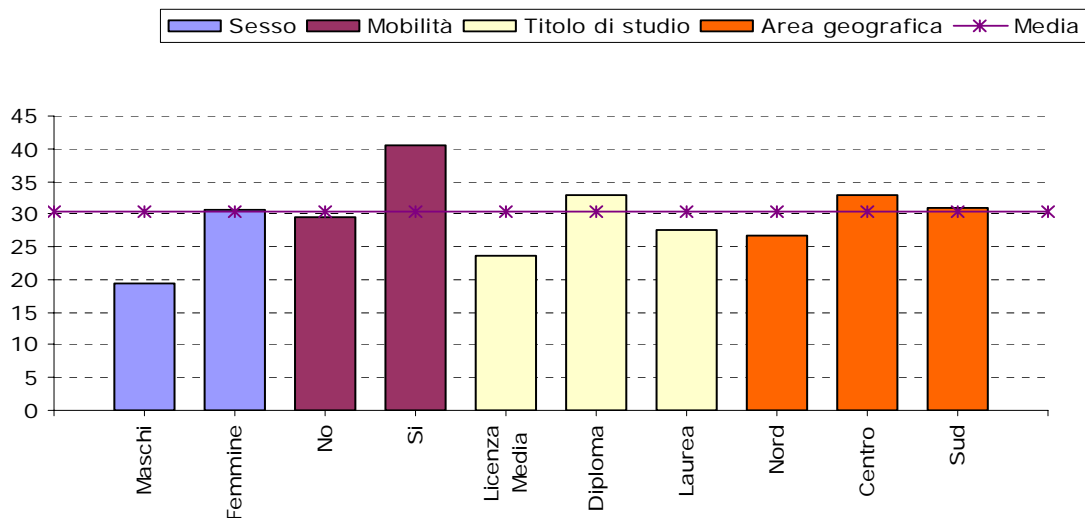
Pur essendoci una percentuale pari al 25,3% che sottolinea di non aver incontrato alcun problema durante il suo anno di servizio civile, gli altri intervistati hanno individuato diversi aspetti critici. Circa il 30,3% ha scelto, infatti, di indicare l'indefinitezza dei ruoli e dei compiti (tale modalità risulta inoltre la moda¹⁷ della distribuzione), seguita dai problemi organizzativi riscontrati nel servizio che rappresentano circa il 24,9% delle risposte fornite dagli intervistati.

La mancata corrispondenza con quanto previsto dal progetto e la mancanza di una formazione adeguata rappresentano ulteriori problemi che sono sottolineati dai nostri intervistati, rispettivamente con il 23,6% e il 16,2% delle scelte sul totale delle risposte, mentre, in ultimo, il 14,8% dei volontari ha evidenziato come le strutture in cui ha effettuato il periodo di lavoro volontario non fossero adeguate rispetto ai compiti previsti.

Passando ad analizzare più in dettaglio gli specifici elementi negativi emersi è possibile individuare la fascia di popolazione che risulta più concorde con ciascuno (figura 17).

¹⁷ La moda di una distribuzione rappresenta la modalità che esprime il maggior valore assoluto.

Figura 17
Grado di accordo su l'indefinitezza dei ruoli e dei compiti



Fonte: rilevazione IRS, 2006

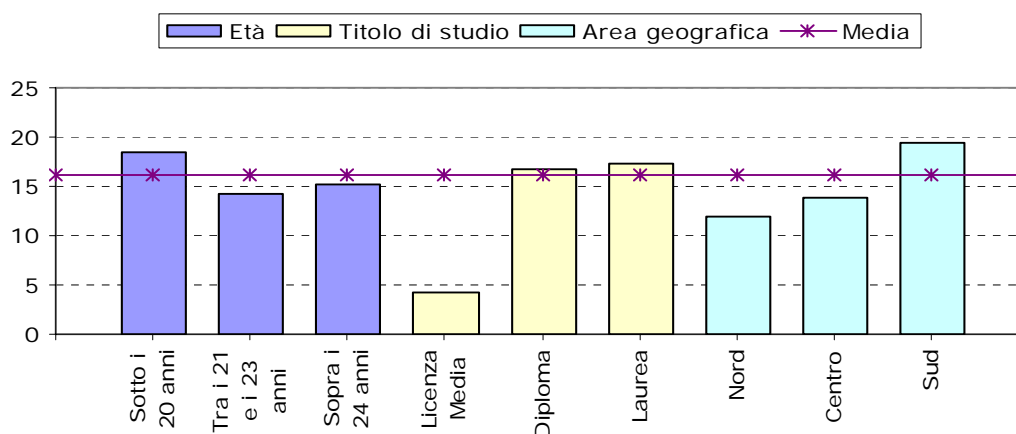
Cominciando dall'indefinitezza dei ruoli e dei compiti, il dato più evidente che emerge dall'analisi delle medie è la notevole influenza che riguarda la variabile mobilità geografica: sembra, infatti, che lo spostarsi per fare il servizio civile influisca notevolmente sull'incidenza di problemi organizzativi, che sono segnalati dal 40,4% dei volontari che hanno deciso di muoversi. A questo proposito, è utile ricordare come tra coloro che si sono spostati siano compresi anche i volontari che hanno deciso di fare l'esperienza del servizio civile all'estero che, per le difficoltà connesse inevitabilmente alla gestione di progetti internazionali, sono tendenzialmente più soggetti a difficoltà organizzative. Per converso, sembra che per i volontari maschi questo aspetto sia sostanzialmente trascurabile rispetto ad altre difficoltà e, infatti, lo segnalano solo nel 19,4% dei casi. La stessa tendenza si ritrova tra coloro che sono residenti al Nord e che, rispetto a quanti risiedono al Sud e, soprattutto, al Centro sembrano avvertire in modo più limitato l'esigenza di aver chiari compiti e ruoli in cui effettuare il servizio civile.

Analizzando l'andamento per titolo di studio, si può notare come la mancata definizione dei ruoli risulti meno importante per coloro che si situano ai lati della distribuzione. Sia per chi è in possesso della sola licenza media, sia per coloro che hanno un titolo di studio superiore al diploma, la definizione di quello che poi dovranno essere i compiti da svolgere risulta infatti in secondo piano rispetto all'importanza attribuita a tale aspetto dai diplomati, peraltro la fascia più rappresentata all'interno del campione di riferimento. È da sottolineare, inoltre,

come invece il settore di svolgimento del servizio e un'eventuale esperienza lavorativa pregressa non abbiano sostanzialmente influenza sul grado di accordo di questa modalità.

Passando all'analisi del grado di accordo sulla mancanza di un'adeguata formazione, si può notare come i giovani sotto i 20 anni e coloro che risiedono al Sud rappresentino i due sotto-gruppi di popolazione fra cui maggiormente è avvertito il bisogno di implementare la formazione erogata all'interno dell'anno di servizio civile, molto probabilmente in considerazione del loro obiettivo di migliorare la propria professionalità per un futuro sbocco lavorativo. Un dato più sorprendente riguarda, invece, il fatto che proprio coloro che più avrebbero necessità di approfondire la loro formazione (per esempio chi è in possesso della sola licenza media) sottolineino meno questo aspetto (figura 18).

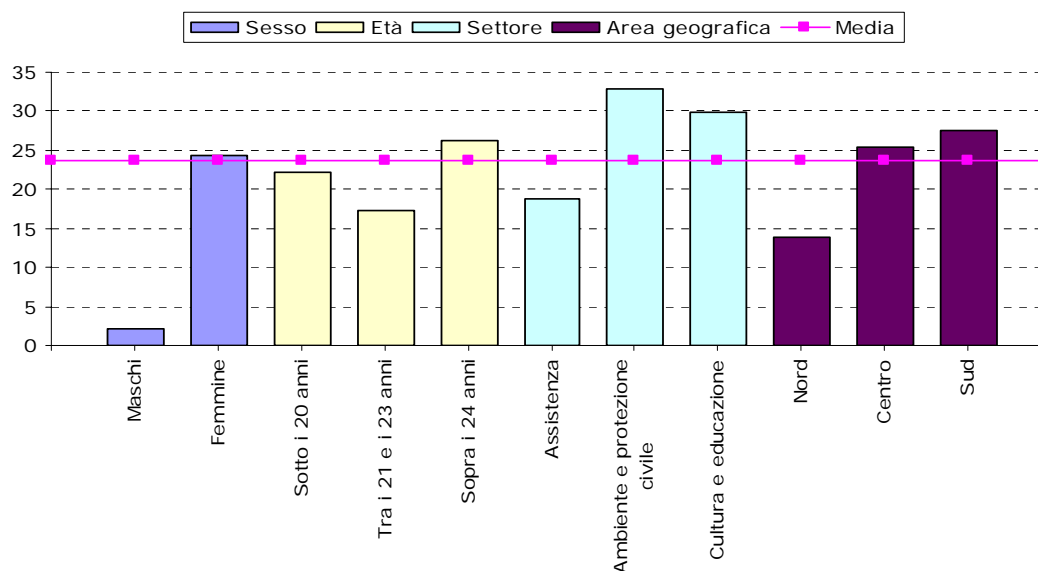
Figura 18
Grado di accordo sulla mancanza di un'adeguata formazione



Fonte: rilevazione IRS, 2006

L'analisi del grado di accordo rispetto alla mancata corrispondenza delle mansioni svolte all'interno del servizio civile rispetto a quanto indicato nel progetto è sintetizzata graficamente nella figura 19 e risulta interessante sotto molteplici aspetti.

Figura 19
Grado di accordo sulla mancata corrispondenza rispetto a quanto previsto dal progetto



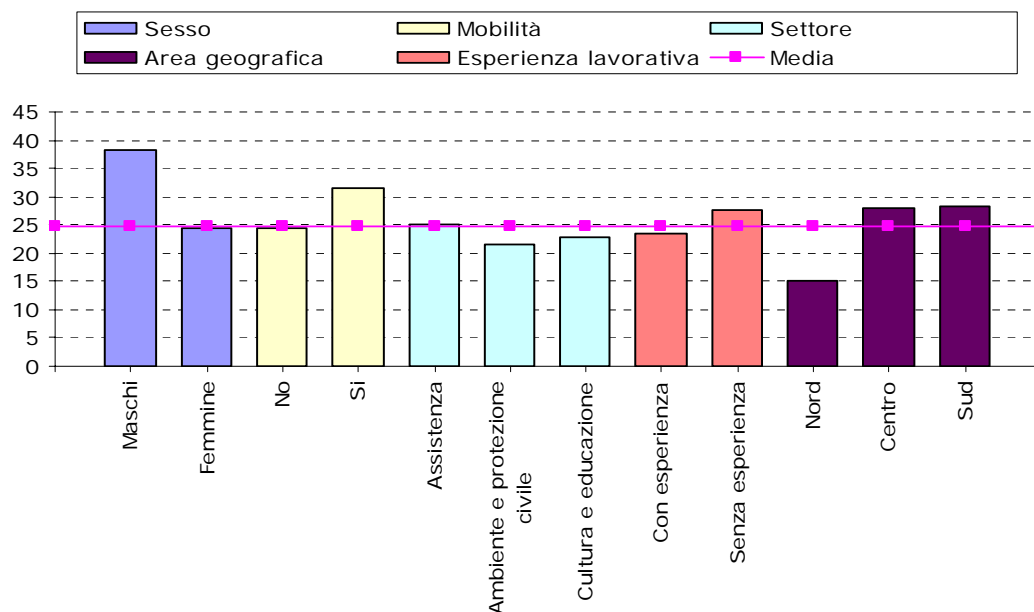
Fonte: rilevazione IRS, 2006

Anzi tutto, tale esigenza sembra particolarmente sentita dalle donne e nelle regioni del Sud, dove più spesso i volontari sono stati impiegati in modo anomalo rispetto a quanto indicato dal progetto originario. Per converso, un maggiore rispetto delle mansioni e dei compiti si è avuto con quei progetti che hanno coinvolto i volontari delle regioni settentrionali che, infatti, solo nel 13,9% a fronte del 27,5% dei casi rilevati al Sud, esprimono l'esigenza di una maggiore chiarezza rispetto ai loro compiti.

Da evidenziare è anche il dato che emerge dall'analisi per settore: stando ai giudizi dei volontari e delle volontarie, il settore dell'assistenza è più protetto rispetto a questo genere di rischi rispetto al settore della cultura e dell'educazione e, soprattutto, rispetto all'ambiente e alla protezione civile.

Venendo, in ultimo, all'analisi dei problemi organizzativi, si può evidenziare una significativa relazione fra tale aspetto e quello precedentemente analizzato. Infatti, come si nota dalla figura 20, sono soprattutto i sotto-gruppi che meno frequentemente si dichiarano d'accordo ad affermare quale elemento negativo la mancata corrispondenza rispetto a quanto affermato dal progetto, ad identificare piuttosto nei problemi organizzativi la base delle difficoltà incontrate nel corso del loro anno di servizio. Se, infatti, in precedenza erano le donne e coloro che erano impiegati nel settore culturale e ambientale a esser concordi, in questo caso sono gli uomini e gli impiegati del settore assistenza a riscontrare difficoltà organizzative.

Figura 20
Grado di accordo su problemi organizzativi



Fonte: rilevazione IRS, 2006

Al contrario, in linea con i precedenti risultati sono i dati che emergono dall'analisi delle medie rispetto alla mobilità geografica (dove quelli che si spostano sottolineano le difficoltà organizzative nel 31,6% rispetto al 24,3% di quelli che svolgono il servizio all'interno della propria regione di residenza) e rispetto all'area geografica, dove si riconferma il Sud come zona geografica più a rischio sotto gli aspetti organizzativi, in cui anche il rispetto del progetto può essere fatto rientrare.

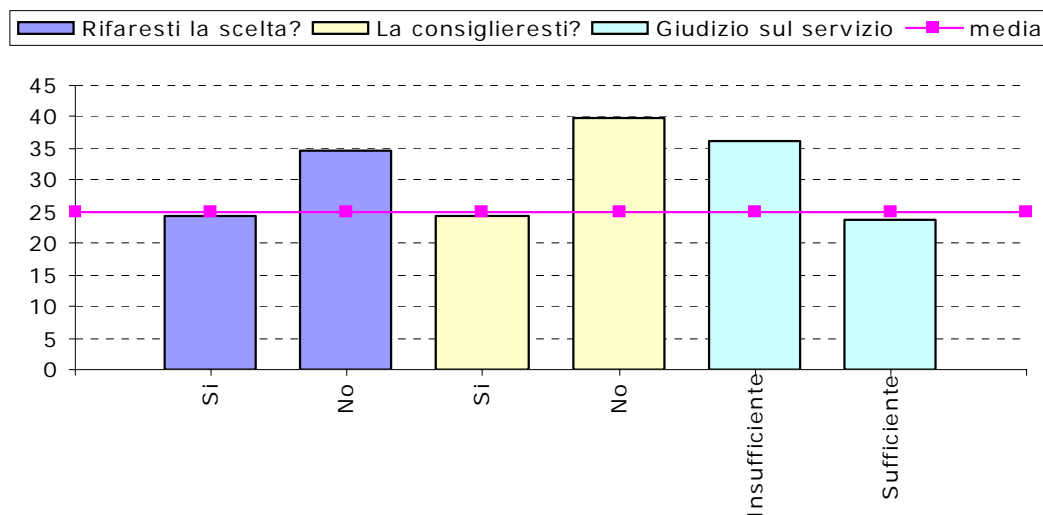
In particolare, è interessante notare come queste difficoltà siano maggiormente sottolineate da coloro che sperimentano l'anno di servizio civile senza aver mai avuto particolari esperienze lavorative, che si trovano concordi nel 27,5% rispetto alla media di 24,9% e a un valore degli intervistati con esperienza pari a 23,6%. Si potrebbe dunque ipotizzare che proprio coloro che non hanno avuto mai la possibilità di mettersi in gioco a livello lavorativo siano meno capaci di gestirsi in autonomia, essendo sempre stati abituati ad un ambiente protetto come quello scolastico.

Infine, concentrandosi sull'influenza della variabile titolo di studio, è interessante sottolineare come per quanto riguarda i livelli superiori di formazione (per esempio la laurea o il diploma) il valore espresso dagli intervistati sia sostanzialmente in linea con la media della popolazione, mentre per gli intervistati in possesso della

sola licenza i problemi organizzativi non vengano percepiti come un problema, visto che nessuno sente l'esigenza di segnalare questo elemento negativo.

Addentrando ancora di più nell'analisi, la questione organizzativa è un elemento che spicca a livello trasversale all'interno del campione di riferimento. Infatti, mentre gli altri elementi negativi vengono sottolineati soprattutto da coloro che hanno espresso un giudizio negativo sul loro periodo di volontariato, le difficoltà organizzative sono sottolineate anche da chi, al contrario, mantiene un giudizio sostanzialmente positivo sulla sua esperienza, in linea con la media calcolata sull'intera popolazione del campione (figura 21).

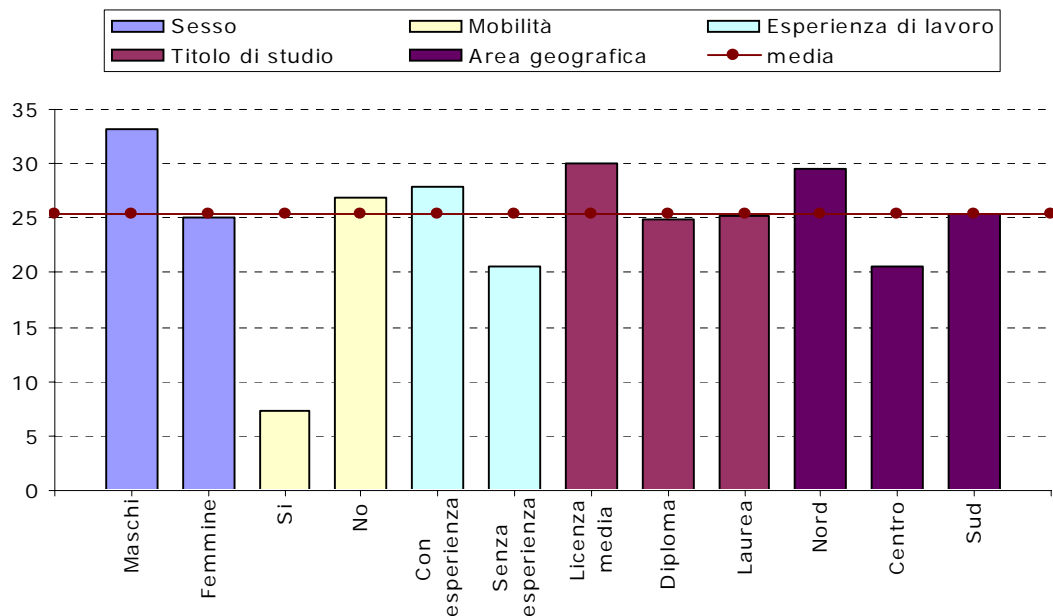
Figura 21
Grado di accordo su problemi organizzativi



Fonte: rilevazione IRS, 2006

Per concludere, si ritiene opportuno richiamare le caratteristiche della popolazione che, al contrario, ribadisce di non aver identificato alcun problema durante il suo periodo di servizio civile (figura 22).

Figura 22
Grado di accordo "Non ho incontrato alcun problema"



Fonte: rilevazione IRS, 2006

I più soddisfatti sono i maschi che si distaccano di ben 8 punti percentuali rispetto al valore misurato sulle ragazze, anche se la differenza maggiore è riscontrabile tra chi si è spostato e chi, al contrario, ha scelto di svolgere il periodo di servizio civile nella stessa regione di residenza, dove si passa dal 7,3% di accordo sul non aver riscontrato alcun problema al 26,8% di chi non si è spostato.

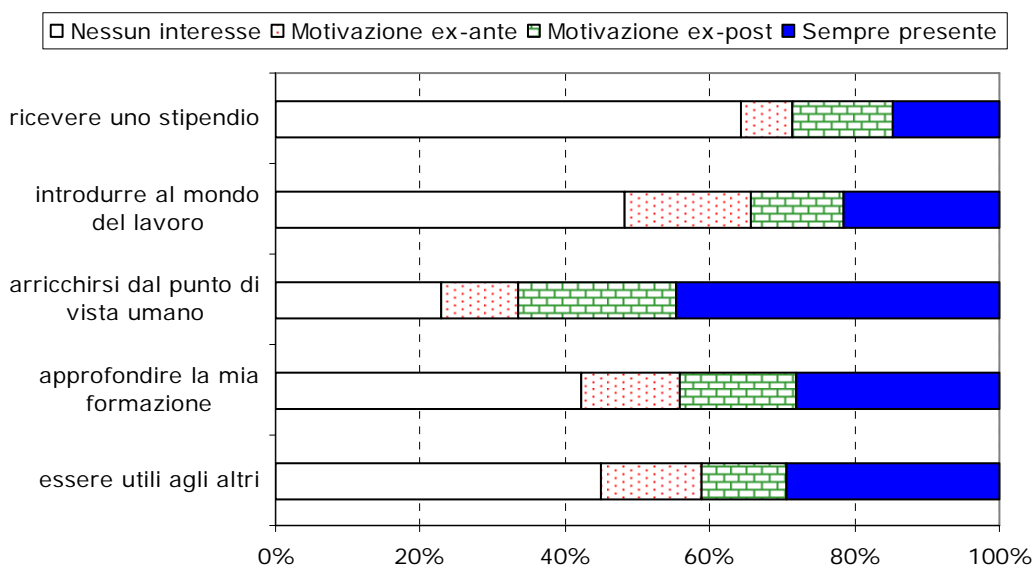
È, inoltre, interessante sottolineare come chi abbia già avuto un'esperienza di lavoro sia sostanzialmente più disposto a promuovere gli enti in cui ha svolto il servizio (dal 27,8% di chi ha già lavorato si passa al 20,6% di chi non ha mai avuto esperienza di lavoro). Come già ricordato, questa differenza può essere imputata al fatto che passare da un ambiente protetto come può essere quello della scuola o della famiglia ad un ambito se non lavorativo comunque organizzativo abbia messo alla prova i ragazzi coinvolti per la prima volta in questo genere di esperienza.

Focalizzandoci sulla ripartizione geografica è interessante notare come, oltre al risultato abbastanza prevedibile del Nord in cui il grado di soddisfazione risulta superiore alla media sul campione, è il Centro la zona in cui si evidenzia il minor grado di accordo. Tuttavia, va precisato come questo non significhi che l'esperienza di servizio civile sia necessariamente vissuta in maniera peggiore, ma potrebbe essere altresì vero che proprio perché i ragazzi sono maggiormente interessati a svolgere un periodo di servizio, più di esperienza lavorativa, siano più propensi a chiedere molto agli enti promotori dei loro progetti.

L'analisi sulla soddisfazione che i volontari del nostro campione nei confronti del loro periodo di servizio può essere ulteriormente approfondita attraverso l'analisi di come sono cambiate le motivazioni all'inizio del servizio e successivamente alla sua conclusione. Infatti, questo approfondimento è stato possibile attraverso la costruzione di alcune variabili costruite su cinque modalità confrontabili tra due domande del questionario che recitavano: "per quale motivo avevi deciso di svolgere il servizio civile?" (la prima) e "(se consigliassi a amici e conoscenti di svolgere il servizio civile) per quale motivo?" (la seconda).

Tale analisi, sintetizzata graficamente nella figura che segue, si basa sull'ipotesi secondo cui il consiglio ad altri possa essere un buon indicatore indiretto delle impressioni maturate alla fine dell'anno di servizio civile. Nelle nuove variabili che esprimono l'evoluzione delle motivazioni al servizio, ciascuna assume un valore differente a seconda che la motivazione in esame sia sempre stata presente, non lo sia mai stata, lo fosse solo all'inizio ed è andata delusa nel corso del periodo di volontariato o sia stata scoperta durante i mesi dedicati al servizio.

Figura 23
L'evoluzione delle motivazioni al servizio



Fonte: rilevazione IRS, 2006

Come già emerso dalle considerazioni svolte nel paragrafo dedicato alle motivazioni, la motivazione che riceve il maggiore consenso è l'arricchimento dal punto di vista umano: tuttavia, l'analisi della sua evoluzione nel corso del tempo mostra come sia anche quella che più spesso viene scoperta nel corso dell'anno di servizio.

Al contrario, le aspettative che vanno più frequentemente deluse sono quelle che riguardano le possibilità di ingresso nel mondo del lavoro, in cui ben il 17,7% del campione vede sfumare le illusioni di un ingresso facilitato ad un posto di lavoro. In effetti, anche la stessa propensione degli intervistati a maturare ex-post l'interesse per lo stipendio può essere indice di un possibile malessere: infatti, quelli che scoprono il vantaggio di avere un'entrata fissa si parificano sostanzialmente a quelli che sempre l'avevano considerata importante. Ciò può essere letto sia come un'ulteriore conferma della fragilità del mercato del lavoro attuale nel contesto di una sempre più marcata flessibilizzazione e precarizzazione delle offerte di lavoro proposte ai giovani, che della disillusione stessa dei giovani volontari, che trovano una parziale consolazione nel ricevere comunque uno stipendio durante i mesi spesi per il servizio.

Inoltre, è da sottolineare come anche una buona parte di coloro che possono essere definiti altruisti alla luce di questa analisi vedano in parte frustrate le loro aspettative nel corso dei mesi di servizio: infatti, a fronte del 13,9 che rimane deluso, sotto questo aspetto, vi è solo 11,9% che scopre questa possibilità quando la sua esperienza si è conclusa.

2.3.4 Compatibilità con gli studi universitari

Come già si è visto in precedenza, quasi metà (49,1%) dei giovani che hanno partecipato all'indagine si trovava nella condizione di studente universitario al momento della presa in carico dei progetti. Pertanto, si ritiene utile indagare il possibile impatto che un anno di servizio civile può aver avuto su tali soggetti, per cercare di capire se il servizio civile possa essere un'esperienza compatibile con gli studi.

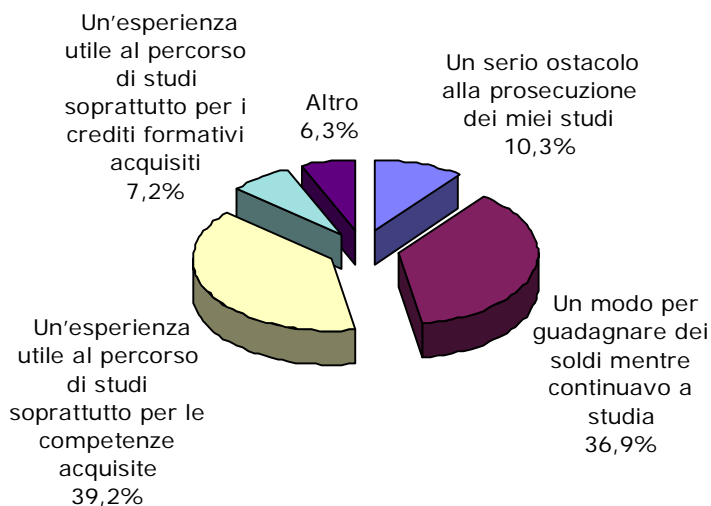
Considerando la sola popolazione di studenti, è significativo rilevare che la percentuale di giovani che non ha dato alcun esame universitario durante i mesi dedicati al servizio è minoritaria, ma piuttosto consistente (pari al 18,1%).

In media, il numero di esami sostenuti da tali volontari è pari a 4: questo valore, opportunamente rapportato al numero di esami previsti dal piano di studi di ciascun volontario, significa che in media viene sostenuto circa il 70% degli esami programmati.

Sembra dunque che l'impatto sia abbastanza moderato sull'efficienza con cui i giovani hanno proseguito il loro percorso di studio: in effetti, tale risultato è in linea anche con le risposte che gli stessi intervistati hanno espresso rispetto

all'argomento e, infatti, solo il 10,3% ritiene, testualmente, che il servizio civile si sia dimostrato "un serio ostacolo alla prosecuzione degli studi" (figura 24).

Figura 24
Lo svolgimento del servizio civile rispetto agli studi universitari



Fonte: rilevazione IRS, 2006

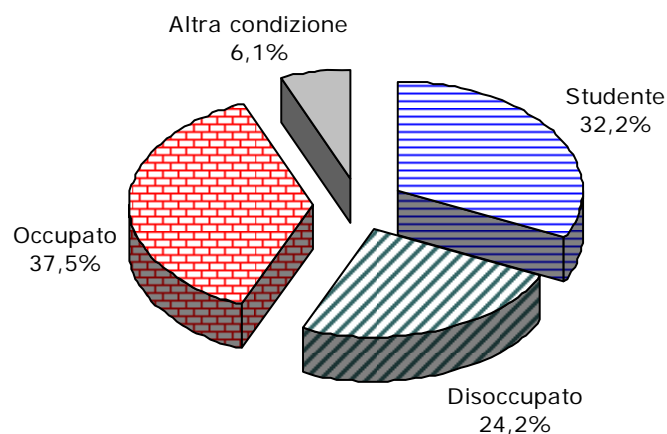
Al contrario, circa il 39,2% dei volontari/studenti afferma che il periodo di servizio civile è stata un'esperienza utile, soprattutto dal punto di vista delle competenze acquisite, anche se emerge un notevole 36,9% che ritiene il servizio civile utile soprattutto per la possibilità di ricevere una remunerazione pur proseguendo gli studi.

2.4 Il servizio civile e il mondo del lavoro

È interessante a questo punto dell'analisi provare a concentrarsi sui percorsi professionali dei giovani volontari presenti nel campione estratto tra i partecipanti ai progetti del servizio civile CNESC. In particolare, l'analisi si strutturerà accompagnando il volontario dall'inizio del suo periodo di volontariato al momento attuale: questo significherà rispondere ad alcune domande, tra cui per esempio quali erano i volontari che già lavoravano al momento della presa in carico dei progetti, quale è stato il percorso che li ha portati alla condizione attuale e quali sono le caratteristiche di questa condizione.

A titolo introduttivo, si ritiene utile dare una breve panoramica dello stato occupazionale attuale dei volontari impiegati (figura 25).

Figura 25
Condizione occupazionale a un anno e mezzo dalla
conclusione del servizio civile



Fonte: rilevazione IRS, 2006

Come si evince dal grafico, la condizione prevalente nella popolazione degli ex-volontari è quella di occupato (37,5%) mentre circa il 32,2% sta concludendo gli studi universitari. È, tuttavia, particolarmente rilevante la percentuale (pari a circa il 24,2%) di intervistati attualmente in cerca di un'occupazione: tale valore sottolinea, una volta di più, le ben note difficoltà incontrate dai giovani al momento dell'ingresso nel mondo del lavoro.

Confrontando la situazione attuale con quella all'inizio del servizio civile, si può notare come sia sostanzialmente cresciuta la quota relativa a coloro che si dichiarano occupati, che passano dal 6,6% al 37,5%. È bene sottolineare come non sia possibile ricondurre interamente allo svolgimento del servizio civile tale miglioramento. È infatti opportuno ricordare, come si vedrà meglio più avanti, che molti dei giovani che avevano deciso di fare questa esperienza hanno conseguito, successivamente al servizio civile, una laurea ed hanno quindi innalzato il livello qualitativo della propria offerta di lavoro.

Anche in considerazione di tale aspetto è dunque da interpretare, non solo la variazione della quota di occupati, ma anche quella relativa alla percentuale di studenti, che passa dal 52% al 32,2% del campione.

Lo svolgimento del servizio civile svolge probabilmente un ruolo più decisivo nella netta diminuzione della percentuale di disoccupati, che passa dal 38,3% al 24,2% degli ex-volontari. Per tali soggetti, è infatti più probabile l'ipotesi che siano stati proprio i contatti avviati durante il periodo di servizio civile e le competenze

maturate in tale ambito ad aver accresciuto l'appetibilità, dal punto di vista professionale, di chi non aveva un'occupazione al momento di iniziare il servizio civile.

Tabella 10

Condizione occupazionale prima del servizio civile e ad un anno e mezzo dalla sua conclusione dei giovani volontari avviati a servizio nel 2004

	<i>Condizione occupazionale...</i>	
	<i>prima del servizio civile</i>	<i>un anno e mezzo dopo</i>
	<i>%</i>	<i>%</i>
Studente	52,0	32,2
Disoccupato	38,3	24,2
Occupato	6,6	37,5
Altra condizione	3,2	6,1
Totale	100,0	100,0

Fonte: rilevazione Irs, 2006

Confrontando la ripartizione percentuale degli intervistati per titolo di studio, prima di svolgere il servizio civile ed oggi, è possibile rilevare quanto anticipato in precedenza riguardo al conseguimento della laurea da parte dei giovani intervistati.

Infatti, come evidenzia la tabella 11, se la condizione prevalente rimane, anche ad un anno e mezzo dalla conclusione del servizio, quella di diplomato; è altresì interessante sottolineare come questa perda più di 22 punti percentuali, guadagnati dalla modalità laurea che cresce dal 15,2 al 38,8%, mentre la modalità licenza media perde solo 1,4% a favore della categoria diploma.

Tabella 11

Titolo di studio prima del servizio civile e ad un anno e mezzo dalla sua conclusione dei giovani volontari avviati a servizio nel 2004

	<i>Titolo di studio...</i>	
	<i>prima del servizio civile</i>	<i>un anno e mezzo dopo</i>
	<i>%</i>	<i>%</i>
Licenza Media	7,5	6,1
Diploma	77,3	55,1
Laurea o titolo superiore	15,2	38,8
Totale	100,0	100,0

Fonte: rilevazione Irs, 2006

2.4.1 Gli occupati al momento dell'ingresso al servizio

All'interno del campione, considerando sia gli occupati a tempo pieno sia chi lavorava e studiava, erano presenti solo 47 ragazze (e nessun ragazzo) in possesso di un'occupazione al momento di inizio del servizio civile. Per tali giovani, la condizione lavorativa durava, in media, già da circa un anno.

In particolare, chi già possedeva un lavoro era perlopiù collocato nello strato secondario del mercato del lavoro: infatti, oltre ad essere in 23 casi un lavoro a tempo parziale, circa 9 persone erano coinvolte in forme di collaborazione professionale atipica e altre 18 lavoratrici dipendenti con contratti a tempo determinato. Sui 10 casi relativi a chi dichiarava di avere un contratto a tempo indeterminato, solo 5 si riferivano anche ad un contratto a tempo pieno, secondo quel modello di impiego che era stato lo standard fino ai recenti mutamenti del mercato del lavoro.

Le volontarie già occupate prestavano lavoro perlopiù presso aziende private, una situazione che interessava circa 20 ragazze, mentre 10 lavoravano in una cooperativa e solo 5 in istituzioni non profit. Le retribuzioni erano modeste e perlopiù comprese tra i 250 e i 1.000 euro mensili, come del resto prevedibile considerato il profilo delle volontarie lavoratrici. Oltre al fatto di essere donne (spesso, di per sé, causa di un livello retributivo più ridotto), le ragazze considerate si trovavano, nella maggior parte dei casi, in una situazione di precariato più o meno marcato.

La situazione dopo il servizio civile di queste 47 volontarie evidenzia luci e ombre: da un lato, infatti, 5 ragazze si dichiarano attualmente in cerca di lavoro, dichiarandosi disponibili a lavorare immediatamente a patto di un adeguato stipendio; dall'altro, sono 35 quelle occupate, con un lavoro che dura in media da più di un anno (circa 16 mesi).

Inoltre, nonostante i numeri esigui che raccomandano prudenza nell'analisi, è comunque interessante notare alcuni aspetti che risultano sensibilmente migliorati: infatti, circa 23 ragazze si trovano ad avere un lavoro a tempo pieno, 20 su 25 occupate dipendenti sono in possesso di un contratto a tempo indeterminato, sale da 5 a 11 la numerosità dei casi di lavoro standard (contratto di lavoro dipendente a tempo pieno e indeterminato).

I datori di lavoro rimangono perlopiù aziende private (in 18 casi), mentre rimane sostanzialmente invariato il numero di coloro che scelgono di prestare il loro tempo professionale nel settore nonprofit, nelle cooperative, nell'ente presso cui hanno svolto il servizio civile. Si nota, inoltre, un discreto miglioramento anche nel guadagno mensile, la cui moda si colloca tra i 500 e i 1.000 euro. Guardando inoltre alle altre misure di sintesi della distribuzione di frequenza di tale variabile, si rileva che la mediana rimane invariata sulla modalità 500/1.000, indicata dal valore 3, ma la media passa dal valore di circa 2,36 a quello di 3,26.

La parziale positività, che deriva dall'analisi di questi risultati, viene in parte ridimensionata considerando le risposte che le volontarie hanno fornito alle domande specificatamente indirizzate ad indagare l'utilità delle competenze e dei contatti acquisiti durante il servizio. La sottopopolazione di interesse, infatti, si divide a metà tra coloro che ritengono sia stato inutile, almeno sotto questi punti di vista, lo svolgimento del servizio civile e chi, al contrario, ne ha riscontrato una certa utilità, con addirittura 15 volontarie che affermano come i contatti avuti durante il servizio civile siano stati molto utili.

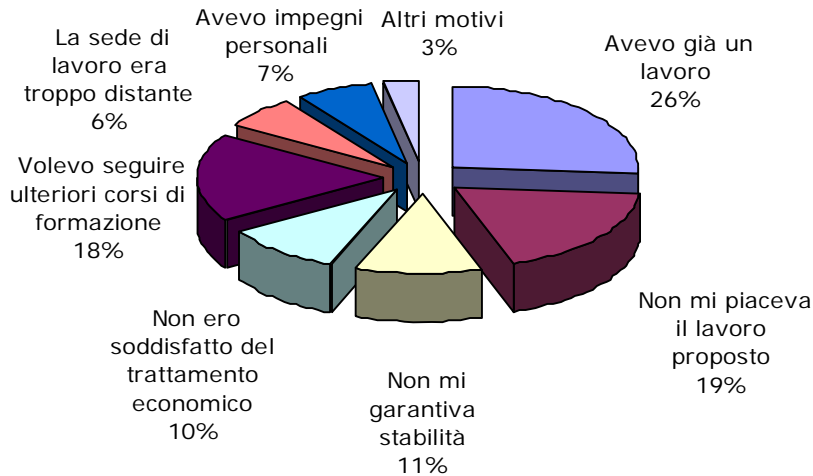
2.4.2 Il percorso professionale dei volontari

Se gli appartenenti al campione in esame erano studenti e ora sono occupati, diventa di particolare interesse capire qual è stato il loro percorso e come sia maturato, al di là dei loro successi formativi. L'obiettivo a questo livello di analisi è capire quale influenza il servizio civile ha avuto in questa evoluzione.

In primo luogo, è interessante sottolineare come ben il 29,7% della popolazione dei volontari intervistati ha avuto occasione di rifiutare un'opportunità di lavoro, dimostrando dunque un certo potere di mercato, soprattutto perché in possesso di un altro lavoro che era maggiormente favorevole.

Analizzando le risposte al quesito sulle motivazioni che hanno spinto al rifiuto (figura 26), emerge anche che una quota significativa dei casi di rifiuti è da porsi in relazione al desiderio di poter coltivare i propri interessi. Infatti, molti intervistati si collocano nella modalità *"Non mi piaceva il lavoro"* e in *"Volevo seguire ulteriori corsi di formazione"* con percentuali rispettivamente del 19% e del 18%.

Figura 26
Le motivazioni sottostanti al rifiuto



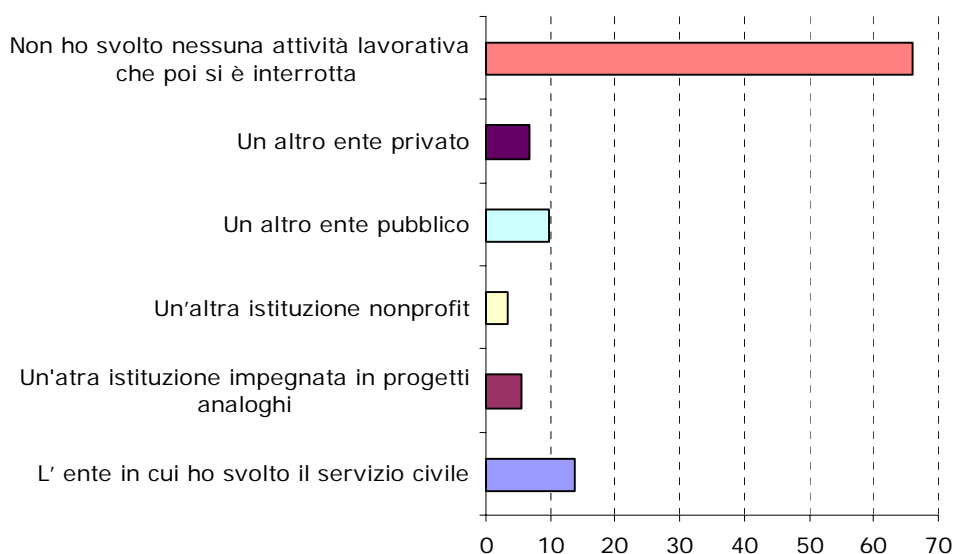
Fonte: rilevazione IRS, 2006

Il quadro tracciato dai dati raccolti sembra dunque evidenziare che i volontari del campione si propongono sul mercato del lavoro con un preciso obiettivo da conseguire: il lavoro non deve essere una qualsiasi occupazione per vivere, bensì deve consentire il perseguimento dei propri interessi e delle proprie aspirazioni.

Infine, una discreta percentuale dei volontari afferma come il problema dipendesse anche dal trattamento economico proposto e dalla stabilità, due problemi che affliggono sempre più il mercato del lavoro contemporaneo in cui diventa sempre più consistente la figura dei cosiddetti *working poor*, che, pur lavorando, non sono in grado di mantenersi.

Tuttavia, è solo una parte minoritaria dei volontari appartenenti al nostro campione ad aver avuto nel frattempo occasione per svolgere delle attività che poi si sono interrotte. Analizzando le percentuali sui casi è, infatti, interessante sottolineare come a fronte di una maggioranza pari al 66,1% che non è stato interessato da alcun attività lavorativa che si sia interrotta (intendendo dunque sia coloro che, trovata un'occupazione, continuano a svolgerla al momento dell'intervista sia quelli che non hanno avuto occasione di sperimentarsi sul mercato del lavoro), vi sia un residuo 34% che è stato coinvolto in diverse esperienze (figura 27).

Figura 27
Svolgimento di attività lavorative ora interrotte

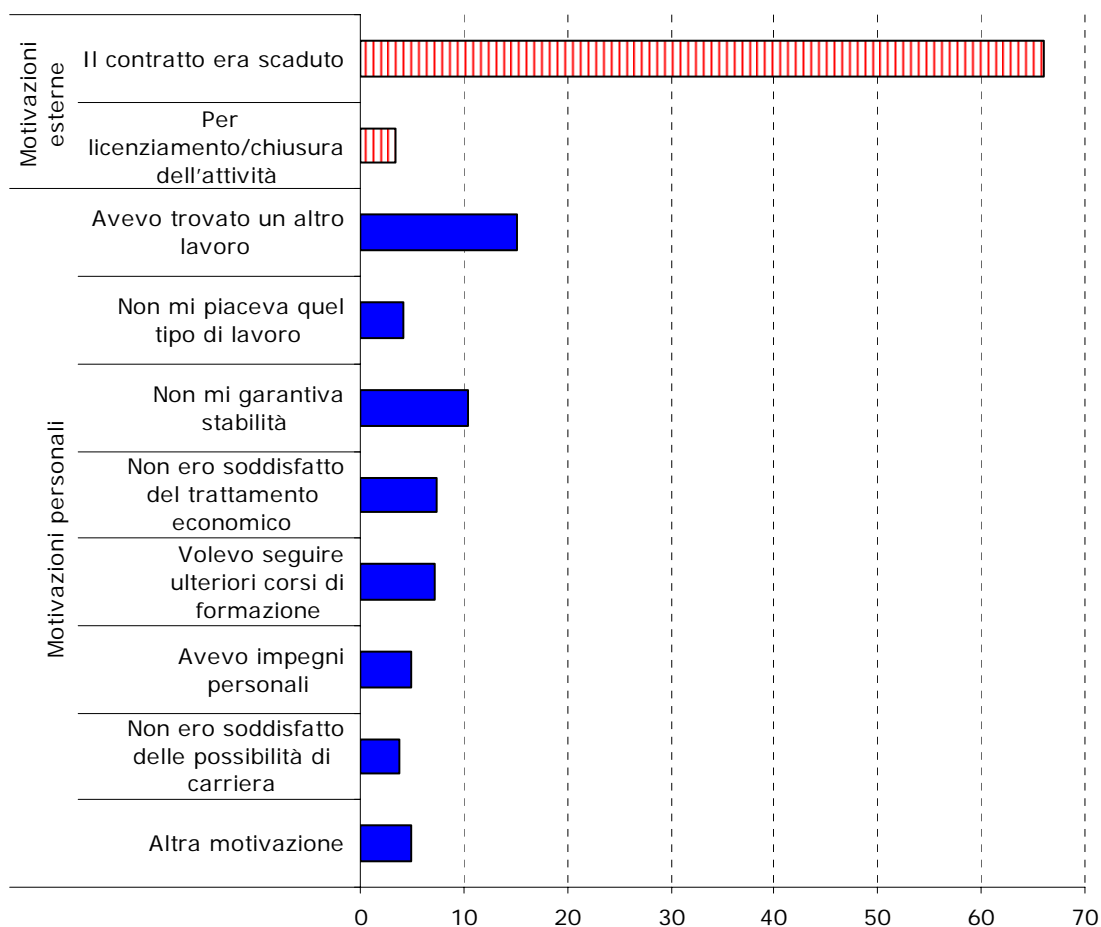


Fonte: rilevazione IRS, 2006

Dal grafico si evince, inoltre, che una delle destinazioni privilegiate nell'assorbimento dei volontari è l'ente presso cui hanno svolto il progetto di servizio civile, dove, nel 13,7% dei casi i volontari hanno avuto modo di sperimentarsi come lavoratori retribuiti. Solo il 5,2% ha, invece, avuto occasione di sfruttare l'esperienza maturata nell'ambito del progetto di servizio civile in un altro ente (comprendendo sia pubblici che privati, ma anche associazioni nonprofit attive nello stesso settore).

Come prevedibile, nella maggior parte dei casi l'interruzione è dovuta alla conclusione del contratto di lavoro che, una volta terminato, non è stato più rinnovato (tale situazione si è verificata nel 66% dei casi). Fra le altre motivazioni, rappresentate nella figura 28, si nota una prevalenza della modalità "perché avevo trovato un altro lavoro" con il 15% seguita da "perché non mi garantiva stabilità" con il 10% circa.

Figura 28
Le motivazioni dell'interruzione



Fonte: rilevazione IRS, 2006.

2.4.3 Gli ex-volontari senza occupazione

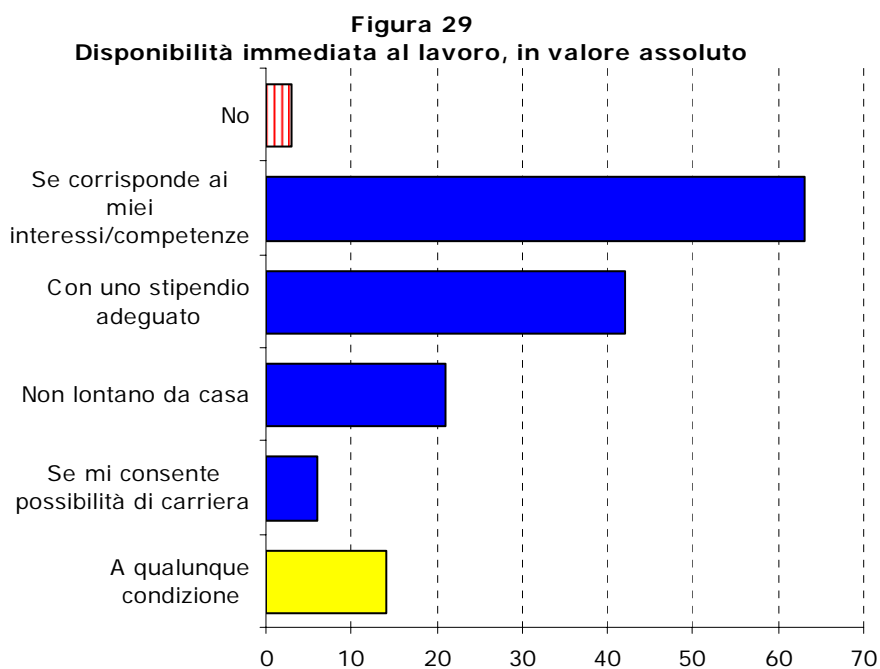
Al momento in cui si è svolta l'indagine, dopo circa un anno e mezzo dalla conclusione del servizio civile, sono circa 150 gli ex-volontari che si dichiarano alla ricerca di un'occupazione.

Chi sono queste persone? Purtroppo è inevitabile sottolineare ancora una volta il divario che si viene a creare tra il Sud e il Nord del Paese: a fronte di soli 35 disoccupati residenti al Centro-Nord, sono ben 115 coloro che cercano un'occupazione nel Sud e nelle Isole, soprattutto tra coloro che appartengono alla fascia più anziana degli intervistati del campione e anche più istruita, visto che ben 78 di queste persone dichiara un titolo di studio pari alla laurea o superiore.

Il pessimismo è sottolineato anche dal numero di mesi da cui gli intervistati si dichiarano alla ricerca di lavoro: infatti, la mediana, misura di sintesi decisamente più stabile considerata l'esiguità della sottopopolazione che si sta considerando, si

colloca sul valore di 12. Tuttavia, analizzando le altre misure di sintesi il quadro peggiora sostanzialmente: la media sale a 14,55 mesi, mentre addirittura la moda di questa distribuzione è pari a 24. In ogni caso, il quadro che emerge è preoccupante: la condizione di disoccupazione è, se non permanente, comunque di lungo periodo, il che rende difficile immaginare un futuro per questi giovani che, dalla conclusione del servizio civile, non hanno più trovato una fonte di sostentamento e di impiego.

Leggendo con attenzione i risultati rilevati, tuttavia, il quadro sembra un po' meno disarmante: infatti, se si analizza come si schierano gli intervistati rispetto alla disponibilità di lavorare immediatamente, si evidenzia come questa situazione sia, almeno in parte, frutto di una scelta. Infatti, come dimostrato dal grafico sottostante, a fronte di un residuale 2,2% che si dichiara non disposto a lavorare immediatamente, i restanti volontari si collocano principalmente nella modalità *"a condizione che il lavoro corrisponda ai miei interessi e competenze"*, dimostrando chiaramente come sia una scelta e non tanto una mancanza di occasioni di lavoro in genere a generare questa situazione.



Fonte: rilevazione IRS, 2006

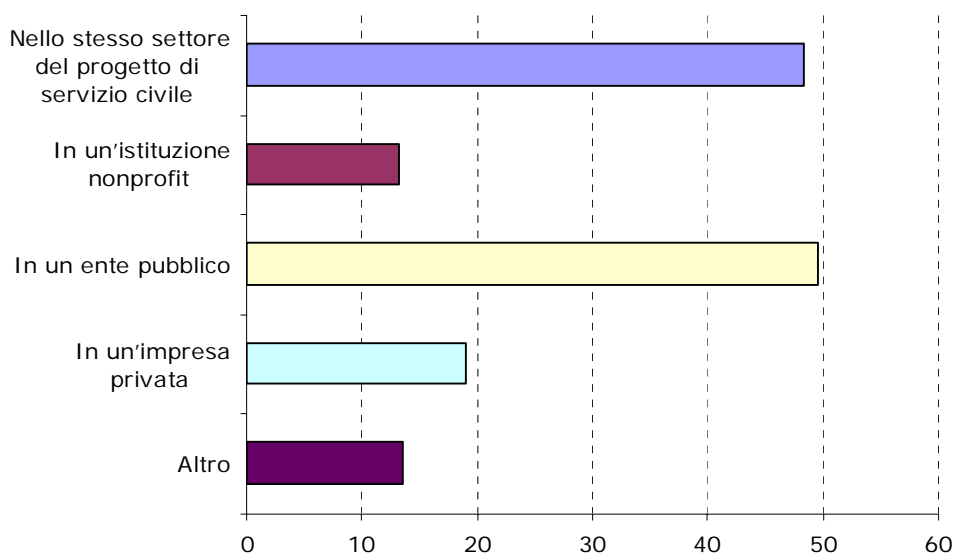
Infatti, solo 14 persone si collocano nella modalità *"a qualunque condizione"*, che evidenzerebbe una vera situazione di disagio: si configura ancora una volta una situazione per cui i giovani con elevata formazione, probabilmente sostenuti in

questo dalla famiglia, preferiscono aspettare l'occasione di mettere a frutto i loro studi e competenze, piuttosto che adattarsi alle possibilità offerte dal mercato.

I dati raccolti sui giovani ex-volontari sottolineano una volta di più i problemi di lungo periodo che affliggono l'Italia e che spesso sono sottolineati dalla letteratura che si occupa di questi argomenti: infatti, più che una mancanza di possibilità lavorative emerge un mismatch tra domanda e offerta di lavoro, che è molto preoccupante soprattutto per quella fascia di disoccupati in possesso di qualifiche molto elevate, come in questo caso.

Analizzando il settore di impiego preferito dagli ex-volontari (figura 30), emerge una forte influenza dell'esperienza di settore civile, in quanto ben 48 intervistati dichiarano di preferire un impiego nello stesso settore di svolgimento del progetto di servizio civile, che risulta la modalità più scelta assieme al settore pubblico, per le ovvie garanzie che un'assunzione in questo settore offre rispetto al privato.

Figura 30
Settore di impiego preferito, valori assoluti



Fonte: rilevazione IRS, 2006

L'analisi conferma quanto emerso in precedenza circa la volontà dei giovani intervistati di compiere un percorso che sia coerente con la formazione ricevuta e le competenze acquisite, e che consenta di perseguire i propri interessi e le proprie aspirazioni.

2.4.4 *Gli ex-volontari attualmente occupati*

Nel campione di riferimento, sono 233 le persone che si dichiarano occupate al momento di svolgimento dell'indagine e corrispondono al 37,5% della popolazione in esame. I lavoratori sono in media impiegati da più di un anno, con uno scarto minimo tra media e mediana che valgono rispettivamente 14,32 e 14 mesi, mentre l'elevata deviazione standard è riconducibile al fatto che la moda si colloca sulla modalità zero.

Chi sono gli occupati presenti nel campione? Sostanzialmente, per quanto riguarda il genere, non si nota una particolare differenza con la popolazione del campione e le differenze percentuali sono grossomodo le stesse: infatti, se nella popolazione intervistata le donne rappresentavano circa il 96,9%, nella sottopopolazione degli occupati sono circa il 96,8%.

Al contrario, concentrandosi sul titolo di studio si notano alcune importanti differenze, rispetto al valore che si nota sulla popolazione del campione in generale. Infatti, come si evince dalla tabella 12, gli occupati si trovano principalmente tra coloro che hanno conseguito una laurea, mentre, soprattutto tra coloro che hanno un titolo di studio come la licenza media, si riscontra una diminuzione di quasi due punti percentuali su sei.

Tabella 12

Titolo di studio nel campione e nella sottopopolazione degli occupati dei giovani volontari avviati a servizio nel 2004

	<i>Titolo di studio...</i>	
	<i>campione</i>	<i>occupati</i>
	<i>%</i>	<i>%</i>
Licenza Media	6,1	4,5
Diploma	55,1	50,5
Laurea o titolo superiore	38,8	45,0
Totale	100,0	100,0

Fonte: rilevazione Irs, 2006

La differenza più evidente si riscontra analizzando la regione di residenza degli occupati (tabella 13): tale analisi mette nuovamente in luce il disagio di coloro che risiedono al Sud Italia. Infatti, se negli intervistati rappresentavano circa il 50% della popolazione, analizzando la sottopopolazione degli occupati questa percentuale si riduce sensibilmente passando al 38,3%. Per converso, tra gli occupati si può notare come vi siano più spesso coloro che sono residenti al Nord Italia.

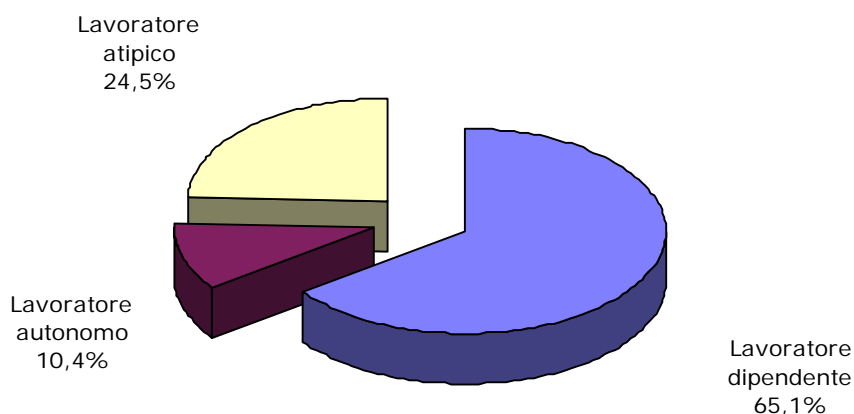
Tabella 13**Ripartizione geografica di residenza nel campione e nella sottopopolazione degli occupati dei giovani volontari avviati a servizio nel 2004**

	<i>Residenza...</i>	
	<i>campione</i>	<i>occupati</i>
	<i>%</i>	<i>%</i>
Nord	27,0	37,6
Centro	23,0	24,1
Sud e isole	50,0	38,3
Totale	100,0	100,0

Fonte: rilevazione Irs, 2006

Analizzando la ripartizione per settore di svolgimento del servizio civile, non si riscontrano sostanziali differenze tra la popolazione di occupati e quella degli intervistati, che differiscono di pochi punti percentuali persi dall'assistenza a favore delle altre modalità previste dalla variabile. Prevedibilmente, gli occupati sono inoltre leggermente più rappresentati tra coloro che hanno un'età superiore ai 24 anni.

Considerando la posizione professionale dei volontari attualmente occupati, si può notare che per la maggior parte sono lavoratori dipendenti (65,1%) e solo una parte minoritaria si colloca nella modalità lavoratore atipico e parasubordinato, attestandosi su circa il 24,5% della popolazione degli occupati (figura 31).

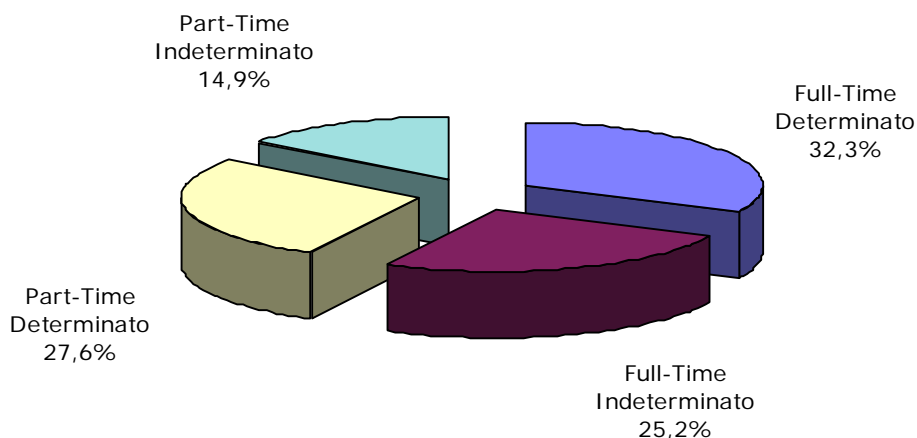
Figura 31
Posizione professionale attuale

Fonte: rilevazione IRS, 2006

Concentrandosi sui lavoratori dipendenti, è possibile individuare la quota relativa al cosiddetto lavoro standard (occupazione con un contratto tempo pieno e

indeterminato) e quella riferita, a forme di lavoro più flessibile, che tendono a diventare sempre più comuni all'interno del mercato del lavoro attuale (figura 32).

Figura 32
Ripartizione dei lavoratori dipendenti per durata del contratto ed orario di lavoro

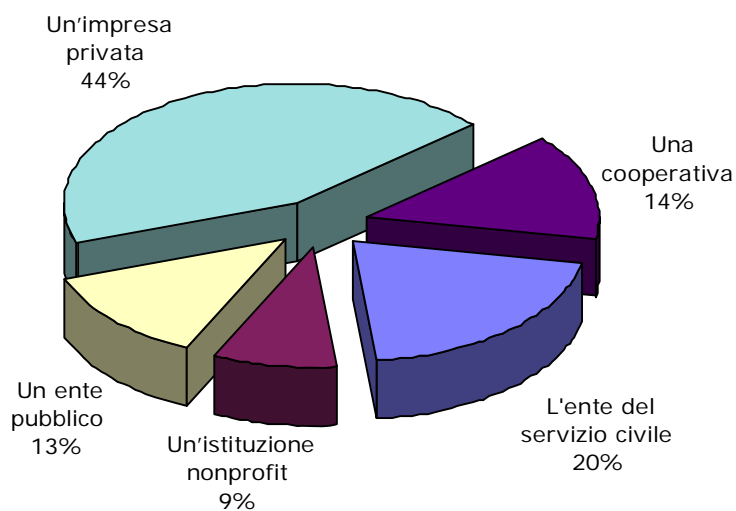


Fonte: rilevazione IRS, 2006

Sul totale degli occupati con lavoro dipendente, solo un quarto di coloro che si dichiarano dipendenti sia occupato con quella che, fino a pochi anni, era la forma più diffusa. Gli occupati a tempo indeterminato, ma part-time, rappresentano circa il 15% del totale, i lavoratori a tempo pieno, ma determinato, sono circa il 32%, la condizione di maggiore flessibilità (part-time a tempo determinato) riguarda il 28% circa degli occupati intervistati.

Nella maggioranza relativa dei casi (circa il 44%), il datore di lavoro presso cui attualmente sono impiegati gli ex-volontari è un'impresa privata (figura 33). Particolarmente significativa è anche la quota relativa ai giovani occupati all'interno dell'ente presso cui avevano svolto il servizio civile (20% circa).

Figura 33
Gli enti per i quali sono occupati gli ex-volontari

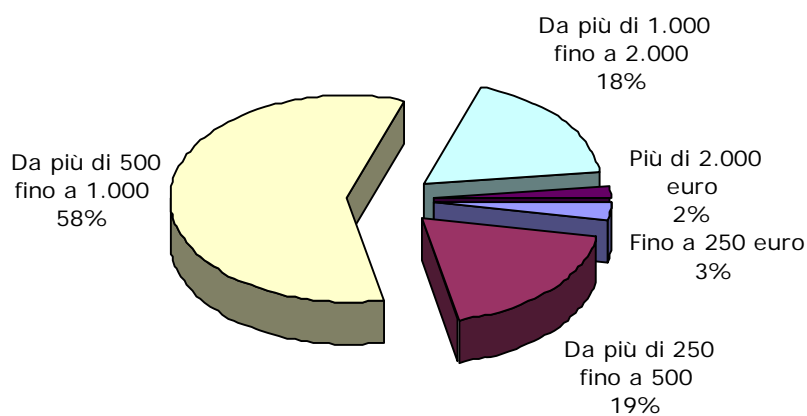


Fonte: rilevazione IRS, 2006

Più in generale, considerando anche coloro che presso l'ente in cui hanno svolto il servizio civile hanno avuto un'esperienza di lavoro che poi si è interrotta, la percentuale di ex-volontari che ha proseguito professionalmente la propria esperienza nell'ente di svolgimento del servizio civile è pari al 18,9%. A un anno e mezzo dalla conclusione del servizio, dunque, all'incirca un volontario su cinque ha lavorato o lavora presso l'ente per cui ha svolto il servizio civile.

Per quanto riguarda il guadagno mensile dei volontari attualmente occupati, si nota che nella maggior parte dei casi si tratta di uno stipendio discreto, tuttavia non particolarmente in linea con le competenze maturate (figura 34).

Figura 34
Guadagno mensile dei volontari attualmente occupati

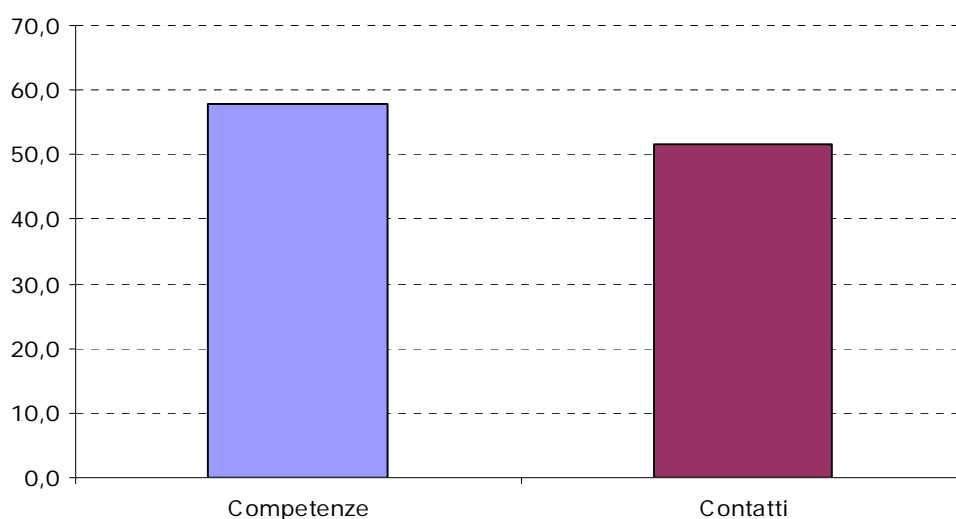


Fonte: rilevazione IRS, 2006

Infatti, come abbiamo dimostrato precedentemente, la maggior parte gli ex-volontari occupati è in possesso di una laurea, tuttavia la maggioranza di essi guadagna tra i 500 e i 1.000 euro al mese, uno stipendio dignitoso per un giovane alla prima esperienza lavorativa, ma probabilmente inferiore rispetto a quanto sarebbe adeguato riconoscere a giovani che, in ogni caso, hanno avuto almeno un'esperienza professionale di un anno con lo svolgimento del servizio civile.

Infine, è interessante concludere l'analisi del rapporto degli ex-volontari con il mondo del lavoro andando più in profondità ad analizzare quelle che sono state le ricadute in termini di competenze e contatti avuti dai volontari grazie al servizio civile (figura 35).

Figura 35
Utilità dell'esperienza del servizio civile rispetto a...



Fonte: rilevazione IRS, 2006

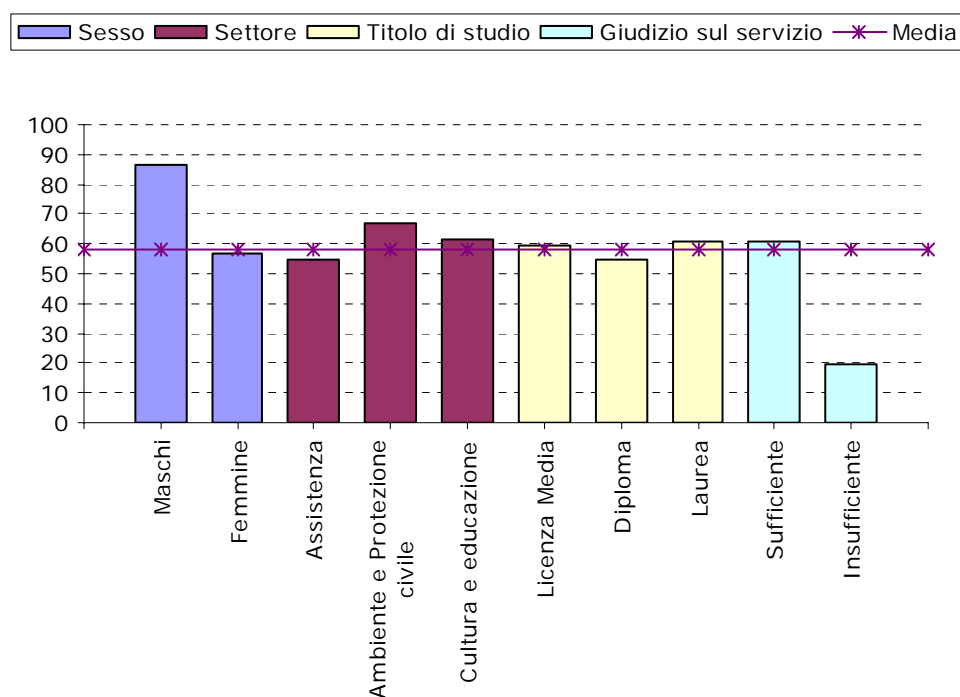
Si è scelto di dicotomizzare le risposte ottenute, dividendo la popolazione in esame tra chi considera utile quest'esperienza e chi non ritiene di averne tratto particolari elementi di utilità, perché la radicalizzazione permette una lettura più semplice del pensiero degli intervistati.

In generale, gli intervistati che ora lavorano concordano nell'affermare la sostanziale utilità del periodo di esperienza civile, sia per le competenze professionali acquisite che per i contatti utilizzati durante il periodo di ricerca del lavoro. Dal confronto tra le due variabili, si nota, tuttavia, che il servizio si è dimostrato più utile per l'acquisizione di competenze, utilizzate poi nello svolgimento del proprio lavoro, che non per i contatti messi a frutto durante il periodo di ricerca del lavoro.

Circa il 57,9% degli intervistati dichiara, infatti, il servizio utile dal primo punto di vista, la percentuale scende a circa il 50% con riferimento alla seconda interpretazione.

Analizzando l'andamento dell'utilità delle competenze rispetto alle caratteristiche degli intervistati e del progetto del servizio è interessante sottolineare come via sia una netta influenza di alcune variabili, fra cui il genere e il giudizio complessivo sul servizio (figura 36).

Figura 36
L'utilità delle competenze acquisite durante il periodo di servizio civile



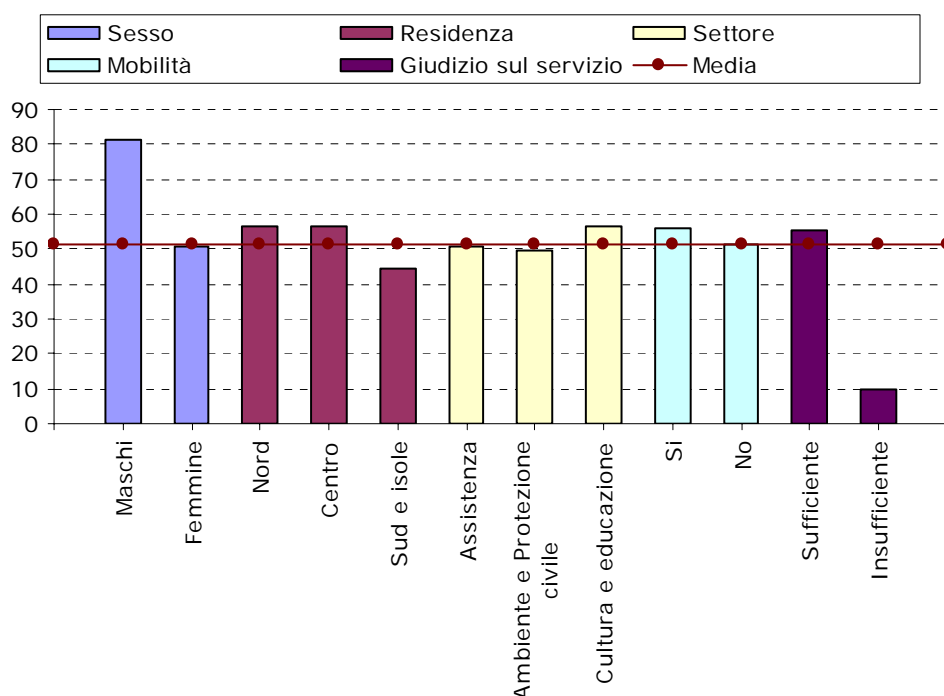
Fonte: rilevazione IRS, 2006

Dalla figura si evince, infatti, come soprattutto tra i maschi vi sia una notevole considerazione delle competenze ottenute attraverso il periodo di servizio civile, mentre questo valore decresce sensibilmente tra coloro che hanno espresso un giudizio negativo sul periodo di servizio, probabilmente anche a causa di questo motivo. Al contrario, si pone al di sopra della media il valore espresso dai volontari impiegati nel settore dell'ambiente e della protezione civile e tra i laureati.

Passando all'analisi delle risposte relative all'utilità dei contatti, è interessante sottolineare come siano soprattutto i maschi e i residenti al Centro-Nord ad avere avuto maggiori contatti attraverso il periodo di servizio civile, mentre la percezione di utilità si riduce sensibilmente tra chi ha considerato in maniera negativa la sua esperienza di servizio civile.

Anche fra chi ha deciso di spostarsi (all'estero o semplicemente in un'altra regione) per svolgere il servizio, la percezione di utilità è più elevata, un risultato analogo si riscontra, inoltre, fra chi è stato assegnato a progetti inerenti alla cultura e l'educazione.

Figura 37
Utilità dei contatti instaurati durante il periodo di servizio civile

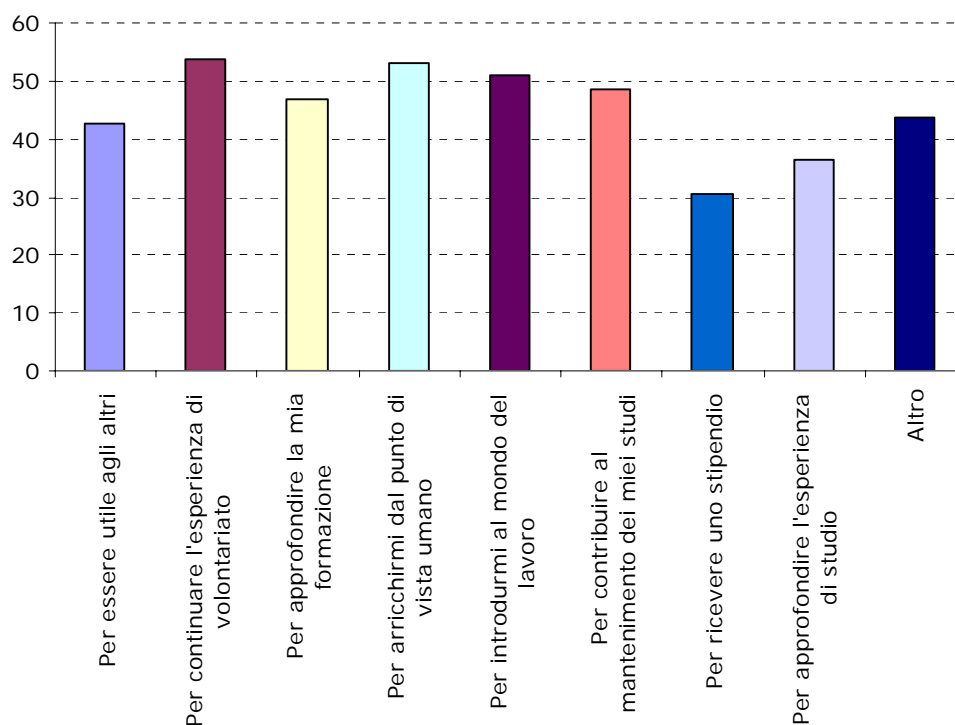


Fonte: rilevazione IRS, 2006

Concentrandosi, infine, sulle motivazioni che sono alla base della scelta di intraprendere il servizio civile è interessante notare che, a fronte di un dato medio pari, al 51%, solo il 30,6% di coloro che dichiaravano di aver scelto il servizio civile per ricevere uno stipendio si dichiara concorde sull'utilità dei contatti avviati, un'insoddisfazione che si nota anche tra coloro che volevano approfondire la loro formazione e chi voleva essere utile agli altri, anche se in minor misura. L'insoddisfazione dimostrata dai primi potrebbe derivare dal fatto che, avendo come obiettivo principale la semplicemente remunerazione, queste persone non abbiano avuto la volontà di impegnarsi al fine di creare e mantenere quella rete di conoscenze e relazioni che sono strategicamente fondamentali per la ricerca di un lavoro.

I contatti instaurati durante il servizio, sono ritenuti più frequentemente utili dai volontari che hanno scelto di continuare l'esperienza di volontariato nella stessa associazione, probabilmente in virtù del fatto che la loro intenzione sia stata quella di accentuare, anche in prospettiva lavorativa, il proprio ruolo all'interno dell'organizzazione.

Figura 38
L'utilità dei contatti rispetto alle motivazioni



Fonte: rilevazione IRS, 2006

2.5 Il capitale sociale dei volontari CNESC

In questo paragrafo, l'obiettivo è analizzare come i volontari che hanno deciso di svolgere il servizio civile fossero coinvolti all'interno del tessuto sociale e associativo della società e come l'esperienza di servizio civile abbia avuto influenza sulla loro sensibilità.

A questo proposito, si procederà attraverso un'analisi che permetterà, anzi tutto, di tracciare il quadro del grado di partecipazione prima e dopo il periodo di servizio e, successivamente, di identificare le variazioni più significative intervenute nel livello di partecipazione a specifiche tipologie di associazioni.

2.5.1 La partecipazione prima e dopo il servizio civile

Analizzando la partecipazione di volontari che hanno deciso di fare il servizio civile nel 2004 si può notare come, soprattutto per alcuni tipi di associazioni, questi giovani fossero già molto attivi nel sociale prima di iniziare il servizio civile (tabella 14).

Tabella 14
Ripartizione percentuale della partecipazione associativa dei giovani volontari avviati a servizio nel 2004

	<i>Partecipazione prima del servizio civile...</i>		
	Non avevo mai partecipato	Avevo partecipato, ma interrotto	Partecipo all'inizio del servizio
	%	%	%
<i>Associazioni...</i>			
sportive	61,5	31,5	7,0
parrocchiali	41,2	41,7	17,1
culturali	65,6	20,7	13,7
religiose	73,9	14,5	11,6
di volontariato	43,9	26,3	29,8
studentesche	81,6	14,0	4,4
di tutela ambientale	89,8	7,9	2,3
politiche	91,7	4,2	4,1
turistiche	94,4	4,3	1,3
di soccorso umanitario	90,2	6,0	3,8
centri sociali/collettivopolitici	88,0	6,7	5,3
di difesa dei diritti umani	93,3	4,3	2,4
sindacati	96,8	2,0	1,2
per i problemi della donna	96,8	1,6	1,6

Fonte: rilevazione Irs, 2006

Infatti, nonostante la motivazione *"per continuare l'esperienza di volontariato nella stessa associazione"* non sia, come abbiamo visto, tra le più frequenti nella scelta iniziale di prestare servizio, è però importante sottolineare che sono significative le quote relative, da un lato, ai volontari che al momento di iniziare il servizio civile stavano vivendo un'esperienza di partecipazione all'attività di un'associazione, e dall'altro, ai giovani che avevano vissuto tali esperienze in passato.

Come dimostrato dalla tabella, in particolare, sono soprattutto le organizzazioni di volontariato e parrocchiali a comparire più spesso nelle risposte degli ex-volontari, che nel 60% circa dei casi avevano già avuto esperienza di coinvolgimento e fra i quali l'esperienza in un'organizzazione di volontariato era in corso nel 29,9% dei casi al momento di intraprendere il progetto di servizio civile.

Anche lo sport e la cultura sono due ambiti che riscuotono particolare interesse nella popolazione di giovani considerata: infatti, circa il 40% del campione aveva avuto modo di svolgere qualche genere di attività in questi due tipologie associative.

Analizzando la situazione attuale, dopo l'esperienza di servizio civile si può notare a livello generale come si sia alzata la partecipazione in tutte le tipologie associative che sono state considerate all'interno del questionario e come, soprattutto per

alcune, la partecipazione sia aumentata anche notevolmente. È possibile dunque ipotizzare che, nonostante la popolazione di riferimento fosse già abbastanza sensibile alla partecipazione sociale, l'esperienza di servizio civile, positiva nella maggioranza dei casi, abbia ulteriormente acuito questa sensibilità, aumentando quindi l'attitudine alla partecipazione dei giovani, e quindi il loro capitale sociale.

Tabella 15
Ripartizione percentuale della partecipazione associativa dei giovani volontari avviati a servizio nel 2004

	<i>Partecipazione dopo il servizio civile...</i>		
		Ho partecipato in	Partecipo
	Mai partecipato	passato	attualmente
	%	%	%
<i>Associazioni...</i>			
sportive	59,4	30,6	10,0
parrocchiali	39,8	43,7	16,5
culturali	57,6	22,7	19,7
religiose	71,6	17,1	11,3
di volontariato	32,4	31,3	36,2
studentesche	79,6	18,1	2,2
di tutela ambientale	87,6	7,7	4,7
politiche	88,2	4,7	7,1
turistiche	92,0	5,2	2,9
di soccorso umanitario	85,5	7,4	7,1
centri sociali/collettivopolitici	85,9	10,2	3,9
di difesa dei diritti umani	89,9	5,6	4,5
sindacati	93,3	2,5	4,3
per i problemi della donna	93,4	3,4	3,3

Fonte: rilevazione Irs, 2006

In seguito all'esperienza di servizio civile, non sembra invece mutare in modo sostanziale l'importanza relativa delle varie tipologie associative: i casi per cui la partecipazione risulta più elevata rimangono, infatti, quelli relativi alle tipologie che già precedentemente erano più scelte dai giovani volontari, come le associazioni di volontariato e le organizzazioni parrocchiali, seguite dalle sportive, le culturali e le religiose.

2.5.2 La significatività statistica dei risultati emersi

I risultati evidenziati nel precedente paragrafo non sono sufficienti a delineare il quadro dell'influenza dell'esperienza di servizio civile, che va precisata attraverso un'analisi più puntuale del percorso che ha condotto i giovani volontari ad un maggiore partecipazione, identificando se, anche a livello statistico, sia possibile individuare una differenza sostanziale tra il livello di partecipazione precedente e quello successivo al servizio civile.

Attraverso la costruzione di una variabile flusso, è stato possibile individuare qual è stato l'impatto dell'esperienza di servizio civile sulla partecipazione sociale. Tale variabile, che misura la variazione della partecipazione, è stata creata costruendo una differenza tra la partecipazione ex-ante ed ex-post, ottenendo un valore pari a zero se non è stato modificato il comportamento dell'intervistato, negativo nel caso in cui l'ex-volontario abbia ridotto la sua attività nel sociale e positivo nel caso l'abbia aumentata.

Tabella 16
Ripartizione percentuale della variazione nella partecipazione sociale dei giovani volontari avviati a servizio nel 2004

	<i>Partecipazione alle associazioni...</i>			sig.
	è rimasta			
	si è ridotta	uguale	è aumentata	
	%	%	%	
<i>Associazioni...</i>				
sportive	2,6	91,2	6,2	0,002
parrocchiali	6,1	87,9	6,0	0,99
culturali	6,0	79,3	14,6	0,000
religiose	4,9	89,8	5,3	0,796
di volontariato	11,1	68,3	20,6	0,000
studentesche	3,5	93,8	2,6	0,388
di tutela ambientale	1,1	94,4	4,5	0,000
politiche	1,4	93,6	5,0	0,000
turistiche	0,7	96,2	3,1	0,002
di soccorso umanitario	1,7	91,8	6,5	0,000
centri sociali/collettivopolitici	3,7	93,3	3,1	0,584
di difesa dei diritti umani	1,6	93,4	5,0	0,001
sindacati	0,2	95,6	4,1	0,000
per i problemi della donna	0,8	95,3	3,9	0,000
Totale	19,8	39,2	41,0	0,000

Fonte: rilevazione Irs, 2006

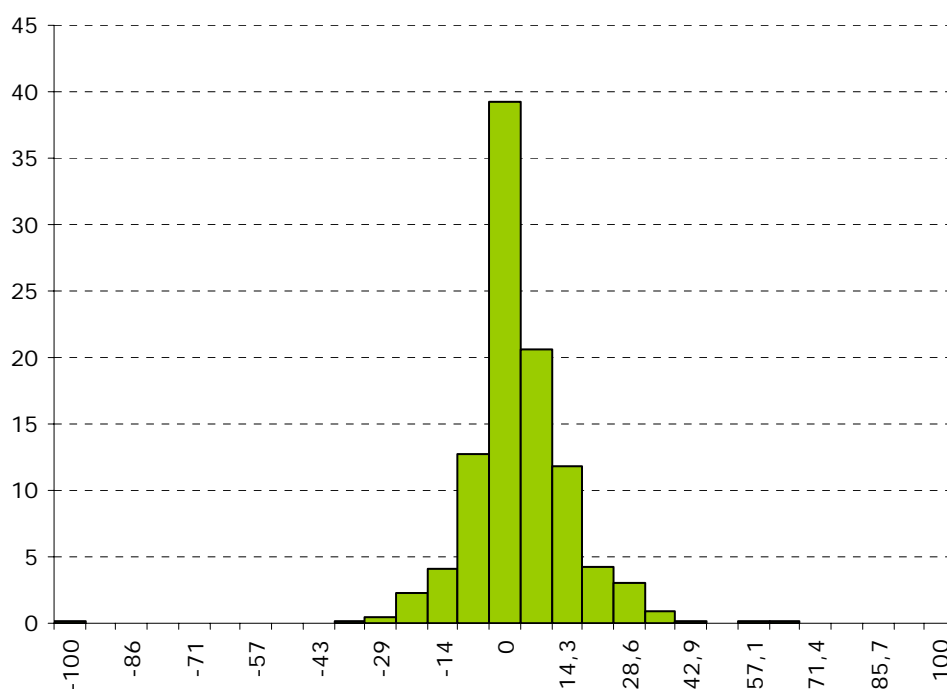
Concentrandosi sui risultati, si nota come siano diverse le variazioni che, dopo aver eseguito un test di significatività delle differenze, risultano statisticamente significative, confermando le tendenze già esposte precedentemente. Infatti, le variazioni più indicative in termini quantitativi e statistici si riferiscono a quelle tipologie associative che già erano risultate più rilevanti in base alla maggior incidenza dei casi in cui l'intervistato risultava maggiormente attivo nel sociale dopo il servizio civile e, per converso, alla minore incidenza dei volontari che avevano deciso di ridurre la propria partecipazione.

È, tuttavia, interessante sottolineare che, analizzando le variazioni di tutte le tipologie associative, si riscontra una quota pari al 41% di intervistati che ha ampliato la propria partecipazione al panorama associativo, indipendentemente dal

tipo di associazione. Tale valore, inoltre, supera di ben 20 punti percentuali la quota relativa a chi, al contrario, ha ridotto la propria partecipazione.

La figura che segue analizza a livello grafico l'andamento delle distribuzioni di frequenza della variazione del livello di partecipazione complessivo, già prima evidenziata dalla forma tabellare.

Figura 39
Distribuzione di frequenza della variazione del livello di partecipazione complessivo



Fonte: rilevazione IRS, 2006

Considerando un intervallo di valori compresi tra - 100% (caso in cui l'intervistato riduce la sua partecipazione in tutte le tipologie associative considerate) e + 100% (caso in cui la aumenti in tutte), è interessante notare come il grafico rispecchi l'andamento grafico della curva normale, con una media che si colloca sopra lo zero e precisamente sul valore di +3,23% con una deviazione standard contenuta pari a 11,66%, dimostrata anche dalla sostanziale concentrazione dei casi intorno al valore medio.

Concentrandosi sulla tipologia *associazione di volontariato*, si è ritenuto interessante provare ad analizzarne l'andamento attraverso il modello statistico della regressione ordinale, che permette di analizzare l'andamento di una variabile

costruita, come in questo caso, su un numero limitato di categorie che però è possibile ordinare su una scala matematica.

Come si può notare da una prima panoramica sui coefficienti, che risultano significativi al 95%, l'effetto che essi offrono sulla variazione della partecipazione alle associazioni di volontariato è positivo e, in particolare, si può notare come tenda ad aumentare la partecipazione nel momento in cui cresce il giudizio complessivo sull'esperienza di servizio civile.

Tabella 17
Variatione nella partecipazione alle associazioni di volontariato: rapporto con il giudizio complessivo sul servizio

Pseudo R-quadro

	Cox and Snell	Nagelkerke	McFadden
	0,024	0,029	0,015

Coefficienti

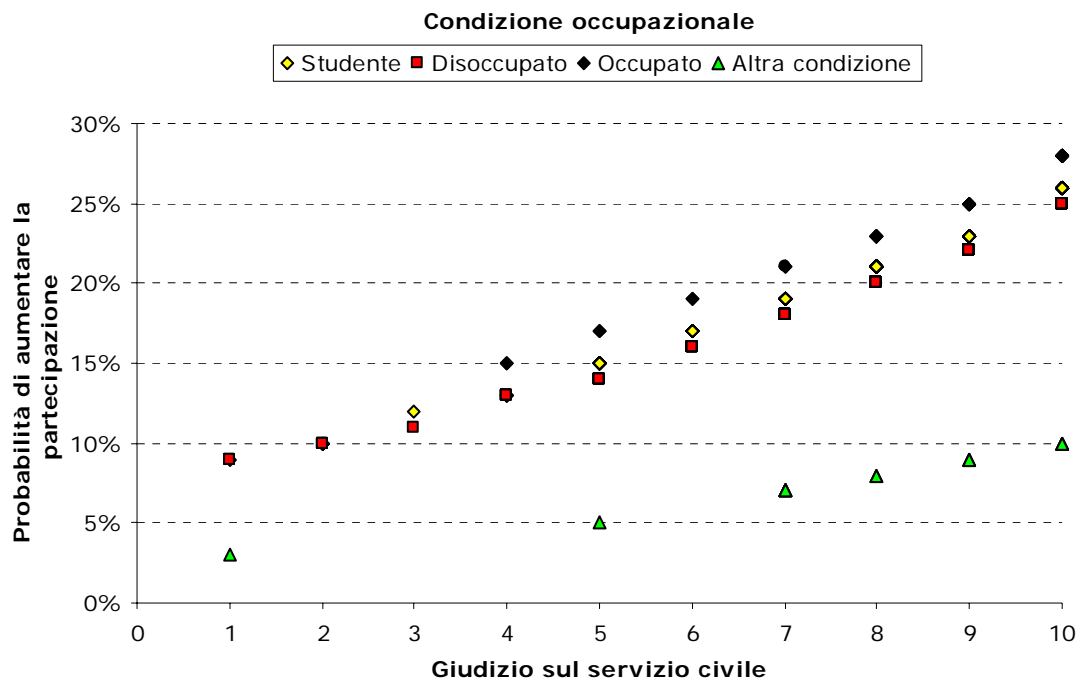
	Stime	Std.	Wald	df	Sig.	Intervallo di confidenza (95%)	
						Lower	Upper
Deltac5= -1	-0,025	0,585	0,002	1	0,967	-1,172	1,123
Deltac5= 0	3,495	0,611	32,745	1	0,000	2,298	4,962
Giudizio sc	0,138	0,046	9,072	1	0,003	0,048	0,228
Studenti	1,073	0,489	4,826	1	0,028	0,116	2,031
Disoccupati	1,006	0,493	4,158	1	0,041	0,039	1,973
Occupati	1,205	0,578	4,35	1	0,037	0,073	2,337

Fonte: elaborazioni su dati rilevazione Irs, 2006

Per rendere più chiaro l'andamento, si è scelto di rappresentare a livello grafico il cambiamento nel valore della probabilità di aumentare la partecipazione a questo tipo di associazione, evidenziando l'influenza su tale variabile del giudizio complessivo espresso sul servizio civile e della condizione occupazionale.

Dalla figura sottostante, si evidenzia come vi sia una relazione lineare tra la crescita del giudizio e l'aumento della probabilità di partecipare. Il valore di questa associazione statistica cambia a seconda della categoria occupazionale che viene presa in considerazione: gli occupati più spesso tendono ad aumentare la loro partecipazione rispetto alle altre categorie considerate, anche se la forza di questo legame rimane sostanzialmente paragonabile tra le categorie studente, disoccupato e occupato.

Figura 40
Determinanti della probabilità di aumentare la partecipazione associativa



Fonte: elaborazioni su dati rilevazione Irs, 2006

SECONDA PARTE: GLI ENTI DELLA CNESC

1. ASSOCIAZIONI CRISTIANE LAVORATORI ITALIANI – ACLI

di Rocco Savron

1.1 Le peculiarità del servizio civile presso le ACLI

Le ACLI sono un'Associazione cristiana di Promozione Sociale (ai sensi della l. 383/2000) con un'esperienza sessantennale di animazione sociale e culturale all'interno delle comunità. Diffuse in tutte le province italiane e in una trentina di paesi europei ed extraeuropei - talora con strutture stabili (nelle aree di nostra emigrazione), talora attraverso progetti di cooperazione (nei Balcani e in diversi Stati del sud del mondo) - si sono articolate nel tempo in diverse forme associative e di servizio o impresa sociale. Sviluppano così, oltre alla tradizionale azione formativa e sociopolitica - soprattutto sui temi del lavoro e della cittadinanza - e all'animazione sociale ed ecclesiale del territorio, anche promozione sportiva, animazione teatrale e spettacolo, turismo sociale, attività di patrocinio e tutela, formazione professionale. Le strutture di base dell'associazione sono i circoli, attraverso i quali si promuovono e rafforzano i legami sociali e la solidarietà fra gli abitanti di molti quartieri e paesi italiani. Con circa 4.000 strutture di base solo sul territorio nazionale, le ACLI associano complessivamente più di 800.000 persone e raggiungono con i loro servizi circa 2.000.000 di utenti.

A partire da questa storia e da questo radicamento territoriale dell'Associazione, il Servizio civile nazionale nelle ACLI rappresenta per i giovani che lo scelgono la possibilità di *partecipare allo sviluppo di una articolata progettualità sociale rivolta alla gente delle comunità* cui appartengono: in risposta, per esempio, ai bisogni di aggregazione e animazione dei giovani, alle esigenze di socialità delle persone anziane, nell'ambito dell'azione educativa e di solidarietà che si sviluppa all'interno delle parrocchie, collaborando a realizzare iniziative culturali, di promozione dei diritti, di integrazione tra persone appartenenti a gruppi sociali, etnici o tradizioni religiose diversi. Il Servizio civile rappresenta dunque un'esperienza di *"impegno sociale nella comunità"*, che si propone di rafforzare nei giovani la consapevolezza della responsabilità civica di ciascuno e dei doveri di solidarietà sociale, che stanno alla base della nostra Costituzione e che rappresentano una garanzia significativa contro fenomeni di disgregazione che minano la sicurezza di una comunità. In questo modo i giovani in Servizio civile contribuiscono alla difesa non armata della Patria, sia sul territorio nazionale, sia all'estero.

Il tradizionale impegno delle ACLI nell'ambito formativo e del lavoro ha portato a dare una particolare attenzione nell'esperienza del Servizio civile al tema dell' *"apprendere a lavorare con altri, all'interno di una organizzazione sociale complessa"*. Precisando che non si intende il "lavorare" in senso professionale o pre-professionale, *il taglio che si cerca di dare all'esperienza é dunque orientativo* (che cosa mi piace/non mi piace fare; quali competenze iniziali ho; che bisogni presenta e cosa mi offre il mio territorio ecc.) *e formativo* (finalizzato allo sviluppo di competenze relazionali e di interazione organizzativa, oltre che alla conoscenza dei temi della l. 64/2001 e dei contenuti specifici dei diversi progetti). Queste attenzioni, che riguardano l'impostazione della formazione generale, a cui si rimanda, ma più in generale l'intera esperienza, costituiscono a nostro parere un valore aggiunto importante, se si considera l'età e la fase di vita dei giovani in Servizio civile, quasi sempre impegnati in difficili percorsi di ricerca e di scelta rispetto al loro futuro. Con un taglio orientativo e attenzione alla persona è impostato anche il *sistema di selezione dei candidati*. Le domande devono pervenire alla sede nazionale ACLI, che le verifica sotto gli aspetti formali. Si procede ad inviare una comunicazione di "non idoneità" relativamente alle domande incomplete o inammissibili, mentre i candidati vengono convocati (tramite telegramma) per le selezioni. Queste vengono effettuate in diverse sedi territoriali a cura di uno "staff nazionale", che segue un percorso di formazione permanente riguardo ai criteri e ai metodi di selezione. Per ogni sede sono previste una o più commissioni (composte da due membri ciascuna). Nessun selezionatore può operare sul territorio di appartenenza. Le sedi sono suddivise fra le commissioni in modo da garantire omogeneità di valutazione ai candidati in concorrenza fra loro. I colloqui hanno una durata media di 20 minuti e si concludono con una piccola restituzione orientativa, nella quale si sottolinea che la valutazione non riguarda la persona ma le affinità con il progetto. La commissione non è a conoscenza della valutazione titoli svolta direttamente da personale dell'Ufficio nazionale. Questo complesso ed oneroso sistema di selezione mira a garantire omogeneità di giudizio sul territorio nazionale, un minimo di attività di orientamento anche dei candidati non selezionati e offre un forte segnale ai giovani, relativamente alla correttezza del processo di selezione.

In sintesi e coerentemente con l'identità e la mission dell'Associazione, la peculiarità del Servizio civile nazionale nelle ACLI è quella di rappresentare *"una esperienza di apprendimento nel e sul lavoro con altri, all'interno di una organizzazione complessa, che sviluppa un'azione sociale nelle comunità"*.

1.2 Il sistema di progettazione

Anche il sistema di progettazione, articolato e complesso, deriva dalla peculiare struttura organizzativa delle ACLI e delle associazioni e servizi da queste promossi. Il processo di lavoro, al fine di valorizzare le peculiarità di ogni realtà locale, prende l'avvio da una *progettazione specifica curata dai responsabili territoriali* (i RLEA accreditati e i referenti provinciali per il Servizio Civile), sui filoni tradizionali di impegno associativo approvati dalla Presidenza nazionale. Questa progettualità di base si integra con quella degli enti nazionali (il Patronato ACLI, l'IPSIA - ONG delle ACLI, l'Unione Sportiva ACLI ecc.) o con quella delle Funzioni associative, quali la Funzione Sviluppo associativo o la Funzione Comunicazione, le quali, sempre in accordo con i territori, promuovono *una progettualità innovativa* ad esempio in materia di immigrazione, di pace, di comunicazione sociale, ecc. La responsabilità dell'iter progettuale e della stesura definitiva è in capo all'Ufficio nazionale Servizio civile delle ACLI, in collaborazione con l'Area Progetti.

Nel susseguirsi dei bandi, la tendenza delle ACLI è quella di passare da una progettazione esclusivamente nazionale "a rete", ad una più capillare e localizzata, che consente di enucleare con maggior precisione le finalità e gli obiettivi dei distinti progetti. Questo indirizzo non esclude tuttavia che su temi specifici vengano preferiti progetti nazionali, che consentono scambio e interazione tra realtà territoriali diverse e all'interno dei quali si presta comunque attenzione ad ogni contesto locale.

1.3 Il sistema di valutazione e monitoraggio

Il sistema di monitoraggio e valutazione è articolato su *due livelli distinti: uno territoriale ed uno nazionale*. Quello territoriale, in stretta connessione con lo svolgimento del progetto, ha cadenza trimestrale e mira a verificare lo stato di avanzamento delle azioni e la qualità dell'esperienza vissuta. Questo lavoro, sulla base di format predisposti dall'Ufficio nazionale, viene svolto dagli OLP insieme ai volontari e coordinato dai RLEA su base provinciale. *La funzione dei RLEA provinciali* è nelle ACLI particolarmente rilevante, in quanto si tratta dei referenti che garantiscono il raccordo con l'Ufficio nazionale e monitorano tutte le attività che si svolgono sul territorio provinciale.

A livello nazionale le attività di monitoraggio e verifica sono diversificate: ai giovani in servizio civile vengono sottoposti *un questionario d'ingresso ed uno di uscita*, che mirano a verificare le "attese" e quanto queste abbiano trovato risposta.

L'attività di formazione è un altro dei momenti che consentono un forte monitoraggio delle diverse realtà. I formatori nazionali incontrano prima i RLEA, poi gli OLP ed infine i giovani in servizio civile. Negli staff nazionali, o su proposta specifica, vengono alla luce le difficoltà, come i casi di eccellenza, dei territori, consentendo poi l'intervento di accompagnamento dell'Ufficio nazionale là dove opportuno.

L'Ufficio nazionale mantiene infine un *compito di verifica diretta* di tutte le realtà territoriali coinvolte, indipendentemente dall'ente partner di appartenenza, intervenendo, quando necessario, con attività di stimolo, accompagnamento o supporto, ma anche di correzione di prassi non adeguate qualora la situazione lo richieda. Infine l'Ufficio nazionale svolge una attività di *monitoraggio relativamente alle dinamiche numeriche*, sia preventivo, ossia prima della presentazione dei progetti, sia consuntivo relativamente ai progetti approvati ed avviati (lettura dei dati statistici).

1.4 Il sistema di formazione

La formazione si ispira al dettato normativo e alle ipotesi e linee guida del servizio civile all'interno delle ACLI, descritte nel paragrafo 1.1. *Lo staff dei formatori*, che cura la formazione di tutte le figure interne al sistema del Servizio civile, ha una coordinatrice ed una consulente; opera secondo gli orientamenti proposti dalla responsabile nazionale, che partecipa ad ogni suo incontro insieme al direttore dell'Ufficio. I formatori, che hanno il compito di "realizzare direttamente" e "promuovere" la formazione, si incontrano 3-4 volte l'anno per progettare i percorsi formativi, definendo alcune linee guida comuni a tutti. Per poter meglio contestualizzare i percorsi formativi rispetto alle diverse realtà territoriali e culturali si tende a mantenere nel tempo stabile il formatore che opera in una determinata regione.

La programmazione delle attività formative prevede:

- ✓ la formazione degli staff nazionali dei selezionatori, dei formatori, dei componenti l'Ufficio;
- ✓ la formazione dei RLEA;
- ✓ formazione degli OLP;
- ✓ la formazione generale dei volontari.

La formazione generale dei volontari, in particolare, viene organizzata dai formatori nazionali con il coinvolgimento prima dei RLEA e poi degli OLP. In primis il formatore incontra tutti insieme i RLEA del territorio di propria competenza (tendenzialmente la Regione o un territorio omogeneo - infra o sovra regionale - che consenta di avere un adeguato numero di partecipanti a ciascun percorso), condividendo con loro il programma formativo, il calendario, la sede e gli eventuali esperti da invitare. I formatori si adoperano per consentire ai RLEA ed agli OLP più qualificati di portare propri contributi. La presenza del formatore è comunque assicurata per l'intero percorso, così da garantire i requisiti previsti dalla Determina dirigenziale e dalle indicazioni nazionali delle ACLI.

Nell'ambito della formazione generale - con moduli dedicati all'accoglienza, all'accompagnamento nell'esperienza, alla valutazione conclusiva della stessa - si accompagnano i giovani nella rielaborazione del vissuto personale e di gruppo; dal punto di vista dei contenuti, si trattano temi quali l'evoluzione dall'obiezione di coscienza al servizio civile volontario, la difesa civile non armata e non violenta della Patria, la protezione civile, la solidarietà e le forme di cittadinanza (con particolare attenzione all'associazionismo e al volontariato), il lavoro per progetti, le norme che disciplinano il servizio civile nazionale, le caratteristiche delle ACLI- ente presso cui si presta il servizio.

Per la *formazione specifica* ogni territorio rimane autonomo, anche se i diversi enti (Patronato, US ACLI, Acliterra, ecc.) garantiscono nel loro livello nazionale una attività di accompagnamento e di verifica della formazione specifica svolta.

1.5 Il progetto "fiore all'occhiello"

Il progetto cui si fa riferimento si intitola *"Giustizia e pace si abbracceranno"* e si è svolto tra inizio ottobre 2005 e fine settembre 2006 in 27 province italiane. La finalità generale del progetto era quella di offrire ai giovani strumenti, metodologie e categorie per leggere i contesti, da quello globale a quello locale, e aiutarli ad individuare le cause di conflitti in essere o minacciati, ma anche semi e comportamenti di pace, personali e comunitari. I 48 giovani coinvolti hanno partecipato alla formazione generale a livello regionale (incontrandosi e lavorando con gli altri volontari che svolgevano contemporaneamente Servizio civile nelle ACLI in altri progetti); nel mese di giugno hanno però avuto la possibilità di incontrarsi tra di loro ad un appuntamento nazionale, la "Festa ACLI della Pace" svoltasi a Pesaro tra l'1 e il 3 giugno 2006, con la partecipazione di diverse centinaia di

persone. All'interno di questo evento è stato organizzato un incontro formativo per i giovani del progetto "Giustizia e pace si abbracceranno".

Più che descrivere in generale il progetto, riteniamo utile portare ad esempio e descrivere nel dettaglio una delle tante azioni svolte, riguardante la sede di attuazione di Palermo; la riportiamo come è stata descritta dalla RLEA.

"Nel difficile contesto del quartiere Brancaccio di Palermo era emersa una esigenza specifica: all'interno dell'Istituto Tecnico Commerciale "Duca degli Abruzzi" si era determinato un difficile caso di integrazione culturale, in quanto nella scuola erano presenti 10 studenti, e di conseguenza 10 famiglie, di diverse comunità, fra le quali quella dello Sri Lanka, delle Mauritius, del Bangladesh e del Ghana. Si è pertanto ritenuto utile coinvolgere in questa realtà i giovani in servizio civile, per una azione di ascolto, conoscenza e mediazione interculturale, nel rispetto delle finalità del loro progetto di impiego. Hanno partecipato all'azione progettuale 9 volontari, 2 Olp, la RLEA locale, un assistente spirituale delle ACLI, il Preside dell'Istituto, 5 insegnanti ed 80 studenti di 4 classi. L'intervento si è svolto in tre fasi: nella prima si è proiettato il film "Indovina chi viene a cena", che ha suscitato una buona attenzione sia per il valore del film, un classico che nessuno però conosceva, sia per i temi trattati, quali l'amore e la differenza tra diverse culture. La proiezione è stata seguita da un dibattito guidato. Nella seconda fase protagonista è stato "Il gioco", che aveva lo scopo di far riflettere gli studenti sulla complementarietà tra le persone. Anche questo momento ha stimolato un grande coinvolgimento dei ragazzi proprio grazie al ricorso all'aspetto ludico. L'ultima fase è coincisa con una "Escursione a piedi sul monte Pellegrino". È stato certamente il momento più significativo in cui i giovani hanno approfondito anche, con l'assistente spirituale e gli animatori, i loro dubbi, dubbi che si sono rivelati comuni a tutte le culture.

I giovani in servizio civile coinvolti in questo progetto lo hanno seguito sin dalle prime battute (l'emersione dell'esigenza), partecipando attivamente sia alla costruzione di una risposta progettuale, sia alla sua attuazione in tutti i suoi aspetti. Infatti non solo hanno organizzato le diverse giornate, ma hanno condotto i diversi gruppi di dibattito ed hanno condiviso con i responsabili le decisioni da assumere. I risultati sono stati importanti sia per gli utenti finali (studenti ed istituto), ma anche per i volontari che hanno avuto modo di confrontarsi con la reale difficoltà di integrazione vista da entrambi i lati".

1.6 Il profilo quantitativo

1.6.1 Struttura organizzativa

Al 31/12/2005 il totale delle sedi locali ACLI accreditate dall'Ufficio Nazionale è pari a 1.587: oltre due terzi, 1.094, sono gestite direttamente, le rimanenti 493 (pari 31% del totale) sono amministrate congiuntamente agli enti associati, consorziati e federati. La tabella 1 indica come tali strutture siano distribuite per regione.

Tabella 1
Sedi Acli

	Sedi locali gestite direttamente		Enti associati, consorziati, federati		Totale sedi locali accreditate	
	v.a.	% di riga	v.a.	% di riga	v.a.	% di colonna
<i>Regione</i>						
Piemonte	42	76,4	13	23,6	55	3,5
Valle D'Aosta	5	62,5	3	37,5	8	0,5
Lombardia	63	71,6	25	28,4	88	5,5
Trentino-Alto Adige	8	61,5	5	38,5	13	0,8
Veneto	53	73,6	19	26,4	72	4,5
Friuli-Venezia Giulia	18	62,1	11	37,9	29	1,8
Liguria	35	74,5	12	25,5	47	3,0
Emilia-Romagna	27	65,9	14	34,1	41	2,6
Toscana	35	71,4	14	28,6	49	3,1
Umbria	18	78,3	5	21,7	23	1,4
Marche	25	65,8	13	34,2	38	2,4
Lazio	65	67,0	32	33,0	97	6,1
Abruzzo	33	68,8	15	31,3	48	3,0
Molise	11	57,9	8	42,1	19	1,2
Campania	79	66,9	39	33,1	118	7,4
Puglia	158	76,0	50	24,0	208	13,1
Basilicata	20	62,5	12	37,5	32	2,0
Calabria	76	65,5	40	34,5	116	7,3
Sicilia	183	73,8	65	26,2	248	15,6
Sardegna	37	67,3	18	32,7	55	3,5
Estero	103	56,3	80	43,7	183	11,5
Totale	1.094	68,9	493	31,1	1.587	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Seppur in misura diversa le ACLI sono presenti su tutto il territorio nazionale, non vi è regione infatti che non ne ospiti le sedi. Le regioni meridionali sono quelle in cui è maggiore la presenza di sedi a partire dalla Sicilia che ne conta 248, in Puglia ammontano a 208, in Campania e in Calabria sono rispettivamente 118 e 116. Risalendo al centro sino al nord nel Lazio vi sono ben 97 sedi, in Lombardia e Veneto 88 e 72. Le ACLI infine sono presenti anche all'estero con oltre 180 strutture, pari all'11,5% del totale sedi accreditate.

1.6.2 Progetti

Nel corso del 2005 le ACLI hanno realizzato complessivamente 5 progetti, tutti attuati in forma di rete (tabella 2). Totale si è dimostrata la capacità dell'ente di portare a conclusione i progetti prima ideati e poi intrapresi. Sono quattro i settori in cui le ACLI, mediante i 5 progetti svolti, hanno promosso le proprie attività di servizio civile: l'educazione e promozione culturale con 3 progetti, il servizio civile all'estero (2), l'assistenza e l'ambiente ciascuno con 1 progetto.

Tabella 2
Progetti

	Presentati		Avviati		Realizzati		Attuati in forma di rete	
	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna
<i>Settore</i>								
Assistenza	1	20,0	1	20,0	1	20,0	1	20,0
Ambiente	1	20,0	1	20,0	1	20,0	1	20,0
Educazione e promozione culturale	3	60,0	3	60,0	3	60,0	3	60,0
Servizio civile all'estero	2	40,0	2	40,0	2	40,0	2	40,0
Totale	5	100,0	5	100,0	5	100,0	5	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

1.6.3 Volontari

Sono stati 356 i volontari che nel 2005 hanno prestato oltre 420 mila ore di servizio civile presso le ACLI. Ciascuno di essi è andato a ricoprire uno dei 490 posti messi a bando nei diversi settori e per i quali si erano candidati 760 aspiranti volontari (tabella 3). Il maggior numero di volontari, 185, è stato impiegato nel settore dell'educazione e promozione culturale in cui, come abbiamo visto, era più alto anche il numero di progetti. In secondo luogo il settore dell'ambiente ha assorbito 118 volontari, il servizio civile all'estero ne ha impegnati 33, i rimanenti 20 volontari sono stati destinati al settore dell'assistenza. Complessivamente il numero di abbandoni è stato pari a 31 unità.

Tabella 3
Reclutamento volontari

	Posti messi a bando			Volontari avviati in servizio						Ore totali di servizio civile (in migliaia)			
	Domande	Presentate		Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	
<i>Settore</i>													
Assistenza	20	15	62	77	-	20	20	-	6	6	-	24	24
Ambiente	116	9	151	160	2	116	118	-	7	7	2	139	142
Educazione e promozione culturale	318	25	412	437	3	182	185	-	14	14	4	218	222
Servizio civile all'estero	36	17	69	86	8	25	33	-	4	4	10	30	40
Totale	490	66	694	760	13	343	356	-	31	31	16	412	427

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

La tabella 4 descrive i rapporti tra i dati appena esposti. L'indice di inserimento (volontari avviati al servizio/posti messi a bando), ovvero la capacità delle ACLI di coprire il numero di posti messi a bando e pertanto reclutare un numero di risorse sufficienti alla realizzazione dei progetti, è pari al 72,7%. Una copertura totale dei posti a bando hanno registrato il settore dell'assistenza e dell'ambiente, elevato è l'indice anche con riferimento al servizio civile all'estero (91,7%), più ridotto e pari a 58,2 punti percentuali quello nel settore dell'educazione e promozione culturale. Il valore dell'indicatore nel settore dell'ambiente è invece superiore all'unità (101,7%) per effetto dell'avvenuta sostituzione dei volontari che hanno abbandonato. L'indice di attrattività (domande presentate/posti messi a bando), complessivamente pari al 155%, varia notevolmente da un settore all'altro: particolarmente elevato è il valore dell'indice nel settore dell'assistenza, esso raggiunge infatti i 385 punti percentuali a testimonianza dell'elevato livello di appetibilità che progetti in tale settore esercitano sull'aspirante volontario, decisamente alto è il valore dello stesso indicatore con riferimento al settore del servizio civile all'estero (238,9%), e seppur in misura minore l'indice è ampiamente positivo anche per i rimanenti settori.

Tabella 4
Indici di inserimento, attrattività, selettività, abbandono

	Indice di inserimento*			Indice di attrattività **			Tasso di selettività***			Tasso di abbandono****		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<i>Settore</i>												
Assistenza	-	100,0	100,0	75,0	310,0	385,0	-	32,3	26,0	n.c.	30,0	30,0
Ambiente	1,7	100,0	101,7	7,8	130,2	137,9	22,2	76,8	73,8	-	6,0	5,9
Educazione e promozione culturale	0,9	57,2	58,2	7,9	129,6	137,4	12,0	44,2	42,3	-	7,7	7,6
Servizio civile all'estero	22,2	69,4	91,7	47,2	191,7	238,9	47,1	36,2	38,4	-	16,0	12,1
Totale	2,7	70,0	72,7	13,5	141,6	155,1	19,7	49,4	46,8	-	9,0	8,7

* E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio e i posti messi a bando

** E' dato dal rapporto tra il numero di domande presentate e i posti messi a bando

*** E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio civile e le domande presentate

**** E' dato dal rapporto tra il numero di abbandoni e il numero di volontari avviati in servizio

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Considerando il rapporto tra volontari avviati al servizio e le domande presentate (tasso di selettività), esso si assesta su un valore complessivo di 46,8 punti percentuali e mostra, tra le numerose domande pervenute, la selezione effettuata dalle ACLI nell'individuare le risorse idonee a svolgere le attività di servizio civile. Piuttosto ridotto è infine il tasso di abbandono (8,7%), dato dal rapporto tra gli abbandoni registrati nel corso del servizio civile e i volontari avviati allo stesso.

1.6.4 Risorse umane ed economiche

Per garantire la corretta erogazione dei servizi da parte dei volontari, le ACLI impiegano complessivamente 366 persone. Fra queste, il 90% (pari a 328) presta la propria opera in qualità di volontario sistematico e le rimanenti 38 persone

figurano tra il personale retribuito. Le ore di lavoro complessivamente prestate ammontano a 134 mila per un costo corrispettivo di 430 mila euro (tabella 5).

Tabella 5
Risorse umane

<i>Tipologia</i>	Numero di persone impiegate		Ore di lavoro annue (in migliaia)		Costo totale sopportato	
	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna
	Personale retribuito	38	10,4	21,6	16,0	260
Volontari sistematici	328	89,6	113,1	84,0	170	39,5
Totale	366	100,0	134,7	100,0	430	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Dalla lettura della tabella 6, infine si deduce l'investimento complessivo sostenuto dalle ACLI per lo svolgimento delle attività di servizio civile. Al costo sostenuto per il personale è stata aggiunta la voce altri costi relativa a quanto investito nella strutture con finalità specificamente rivolta allo svolgimento della attività di servizio civile. Complessivamente le ACLI hanno investito 510 mila euro, a tale investimento corrisponde un valore medio di 102 mila euro per progetto e 1.400 euro per volontario.

2. ASSOCIAZIONE ITALIANA SCLEROSI MULTIPLA – AISM

di Davide Solari

2.1 Le peculiarità del servizio civile presso l'AISM

L'Ente

L'AISM, Associazione Italiana Sclerosi Multipla, dal 1968, anno in cui è stata fondata, si impegna per migliorare la qualità di vita delle persone con Sclerosi Multipla e patologie similari e per dare una risposta alle loro aspettative, fornendo assistenza sociosanitaria, rappresentando e tutelando i diritti e gli interessi delle persone con Sclerosi Multipla e loro familiari, diffondendo una corretta informazione sulla malattia, sensibilizzando l'opinione pubblica e promuovendo e finanziando la ricerca scientifica.

Riconosciuta con personalità giuridica dal 22.9.1981 (DPR 897), l'AISM dal 1998 è ONLUS, Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale, Associazione di Promozione Sociale iscritta al n. 5 del Registro Nazionale presso il Ministero del Welfare ed Ente con carattere di volontariato. Negli anni '90 l'Associazione è cresciuta fino a raggiungere la copertura di gran parte del territorio nazionale, diffondendo la conoscenza delle problematiche correlate alla malattia, ed estendendo i servizi alle persone con Sclerosi Multipla e patologie similari, anche attraverso i giovani in Servizio Civile (dal 1986 gli obiettori di coscienza; dal 2001 i giovani in Servizio Civile Nazionale) che hanno rappresentato e sempre più costituiscono una essenziale risorsa e una componente fondamentale dell'Ente.

In osservanza della legge italiana sugli Enti nonprofit (Decreto legislativo 460/97), nel gennaio 1998 l'AISM ha affidato il compito di promuovere e finanziare la ricerca scientifica sulla Sclerosi Multipla alla Fondazione Italiana Sclerosi Multipla (FISM) - anch'essa ONLUS - che prosegue l'impegno di raccolta fondi per il finanziamento di borse di studio e progetti di ricerca, i cui risultati sono conosciuti e riconosciuti a livello internazionale.

Per la realizzazione delle finalità istituzionali l'AISM può contare sulle Sezioni provinciali, in numero di 95 distribuite in modo omogeneo sul territorio nazionale. Presso di esse operano 10.000 volontari di cui 3.750 continuativi, oltre 600 giovani in Servizio Civile solo nel 2005, oltre a personale dipendente e collaboratori professionali. Questo esercito di persone si impegna quotidianamente per aiutare e

sostenere le persone con Sclerosi Multipla e i loro familiari, effettuando attività di informazione e sensibilizzazione sulle problematiche connesse alla patologia, promuovendo attività di formazione e istruzione, costituendo, mantenendo e potenziando, ove necessario, servizi di assistenza sanitaria e sociale, affiancando le Istituzioni, sia in forma singola che associata, nelle attività di co-progettazione, monitoraggio, valutazione del sistema integrato dei servizi sociali e sanitari.

I servizi sociali e sanitari gestiti da AISM, che vanno ad aggiungersi al numero verde nazionale e ai Centri nazionali di Lucignano (centro per soggiorni di vacanza assistita e promozione all'autonomia attivato nell'estate 2000) e Bova Marina (struttura riabilitativa e di soggiorni di promozione all'autonomia in corso di ristrutturazione e ampliamento), consistono principalmente in:

Attività sociali

Segretariato sociale, consulenza sociale, disbrigo delle pratiche, consulenza legale, aiuto economico, trasporto, supporto all'autonomia della persona (domiciliare ed extradomiciliare), supporto al ricovero ospedaliero, telefono amico, attività ricreative e di socializzazione, attività culturali, attività di benessere, vacanze assistite, ritiro di farmaci (in particolare presso i centri territoriali per la diagnosi e cura della Sclerosi Multipla) e consegna a domicilio

Attività sanitarie

Fisioterapia ambulatoriale, domiciliare e in acqua, assistenza infermieristica (domiciliare e ambulatoriale), terapia occupazionale (ambulatoriale e domiciliare), supporto psicologico (e interventi psicologici), logopedia (ambulatoriale e domiciliare), visite specialistiche.

Parallelamente alle attività sopraelencate, l'AISM ha attivato un servizio di accoglienza, orientamento e informazione nei confronti delle persone con SM e dei loro familiari che si rivolgono ai Centri clinici, attraverso punti di ascolto AISM, che li faciliti nella fruizione dei servizi, nel rapporto coi Centri, nella ricerca di informazioni relative alla SM, nella conoscenza delle opportunità del territorio, tra cui le attività promosse dall'AISM e i servizi da essa offerti. L'AISM inoltre ha realizzato e sta continuando a creare nei territori in cui emerge il bisogno, Centri per un intervento globale sulla persona con Sclerosi Multipla, strutture modello per l'assistenza sociale, sanitaria e riabilitativa alla persona con SM e per il sostegno ai familiari, sia con carattere diurno che residenziale.

La Sclerosi Multipla

La Sclerosi Multipla è una grave malattia del sistema nervoso centrale di cui non si conoscono la causa e la cura e i cui effetti possono compromettere anche gravemente la conduzione di una buona qualità della vita da parte di chi ne è colpito e di chi vi convive. Cronica e per lo più progressivamente invalidante, danneggia la mielina, cioè la guaina protettiva delle fibre nervose, determinando la comparsa di cicatrici sparse (placche): la trasmissione degli impulsi nervosi viene così rallentata o bloccata. Le conseguenze interessano soprattutto la motilità, l'equilibrio, la sensibilità, la vista, le funzioni vescicali e intestinali. I dati epidemiologici testimoniano la presenza di cinquantaquattromila persone con SM in Italia, uno dei paesi a più alto rischio di sviluppo della malattia. I nuovi casi in Italia ogni anno sono milleottocento, uno ogni quattro ore. L'età di esordio è tra i 15 e i 50 anni, anche se questa malattia inizia soprattutto tra i giovani adulti, tra i 20 e i 30 anni. Colpisce prevalentemente le donne, in un rapporto di due a uno rispetto agli uomini. Si stima che i costi sociali della Sclerosi Multipla in Italia si aggirano intorno a un miliardo e 600 mila euro all'anno a causa della classe di età colpita all'esordio (giovane-adulta, ossia quella normalmente più produttiva), dal frequente sviluppo di una disabilità di vario grado e della lunga durata della malattia (40 anni in media per persona colpita).

A fronte di una così complessa patologia appaiono evidenti alcune priorità di intervento:

- ✓ servizi e supporto alle persone con SM ed alle loro famiglie
- ✓ attività di tutela e rappresentanza dei diritti
- ✓ attività di informazione e supporto alle persone con SM
- ✓ attività di sensibilizzazione ed informazione.

Si evidenzia, in proposito, che la carenza dei servizi pubblici e l'insufficienza degli stessi, emergenti sia dal Sistema Informativo Sanitario Nazionale e Regionale che dai Sistemi Informativi Sociali e dalle relazioni consuntive dei Piani di Zona, determinano che l'Associazione sia impegnata in ogni realtà territoriale provinciale nell'erogazione di tali servizi, in forma sussidiaria o complementare rispetto all'Ente pubblico e privilegiando modalità di co-programmazione e attuazione concertata.

Il Servizio Civile

Il servizio civile in AISM, quindi, proprio perché interviene in ambito di "promozione sociale" e miglioramento della qualità di vita delle persone con SM, si configura in

un'ottica di solidarietà e costruzione dell'eguaglianza sociale. Intervenire, infatti, per il superamento di barriere all'indipendenza, alla autonomia, anche di tipo culturale e normativo, significa contribuire alla costruzione di una società più equa, più rispettosa della persona, più attenta a "mettere in gioco" le capacità di persone con disabilità favorendone il loro apporto attivo allo sviluppo ed alla crescita della comunità. In questo senso AISM, nell'intento di rendere realtà concreta gli impegni etici condivisi nella carta etica del servizio civile, sposa come fondamento al servizio civile alcuni valori imprescindibili come la solidarietà, la centralità della persona, l'inclusione sociale, la partecipazione, nell'ottica di una difesa della patria intesa come difesa di diritti e valori civili mirati all'uguaglianza formale e sostanziale di ogni cittadino.

Altri elementi che caratterizzano l'approccio dell'AISM al servizio civile sono:

- ✓ la qualità dei servizi erogati che AISM persegue e sollecita attraverso un sistema di rilevazione e monitoraggio dei servizi, ponendo anche in questo caso la persona al centro della rilevazione della qualità degli interventi (così come protagonista nella progettazione del piano individuale di assistenza);
- ✓ il piano di fidelizzazione dei ragazzi in Servizio Civile, favorendo anche dopo l'esperienza annuale del servizio civile la permanenza in contesti ed ambienti di volontariato in cui consolidare "l'atteggiamento" di impegno civico, nella consapevolezza che un giovane che ha svolto servizio civile è un cittadino che ha scelto la via della partecipazione, una via che va sostenuta ed alimentata con continuità da tutti gli attori del sistema.

I progetti di Servizio Civile in AISM nascono prima di tutto da una attenta analisi dei bisogni delle persone con SM e da una profonda conoscenza del contesto (come specificheremo più avanti). Ogni progetto risponde ad una priorità, ad una esigenza rilevata e viene strutturato avendo come obiettivo ultimo sempre "il miglioramento della qualità di vita delle persone con SM", partendo dalle opportunità che il territorio è in grado di esprimere e favorendo forme di lavoro in rete con gli altri soggetti pubblici e privati che possono concorrere al buon esito dell'intervento.

L'AISM crede ed investe nel servizio civile; per questo ha strutturato un Ufficio pienamente dedicato a questa materia ed opera con un sistema informatizzato che gestisce tutte le fasi del processo. Tale organizzazione permette all'Associazione non solo di seguire con appropriatezza le indicazioni dell'Ufficio Nazionale Servizio Civile e le prescrizioni della normativa, ma soprattutto consente di mantenere una regia unitaria nella programmazione, attuazione, monitoraggio, valutazione del

complesso degli interventi integrati di servizio civile (Sistema di Servizio Civile AISM), di confrontarsi con il complesso delle esperienze di servizio civile fornendo ai giovani supporto e referenze chiare durante tutto il periodo del servizio.

2.2 Il sistema di progettazione

Il sistema di progettazione dell'AISM si inserisce nel contesto più ampio e generale del sistema di pianificazione e programmazione delle attività associative, tenendo presenti le specificità e gli indirizzi del Servizio Civile Nazionale. L'AISM, coerente con il valore di centralità della persona che persegue e promuove, svolge una costante analisi dei bisogni coinvolgendo tutti gli attori della propria rete territoriale: persone con SM, volontari associativi, soci, operatori.

L'attività di individuazione ed elaborazione degli obiettivi si articola in:

- ✓ incontri annuali su tutto il territorio nazionale con persone con SM, volontari associati, soci;
- ✓ focus group e laboratori su temi specifici svolti ogni anno nell'ambito dei tre incontri nazionali associativi;
- ✓ rilevazione dei dati quantitativi delle attività svolte;
- ✓ rilevazione della qualità percepita dagli utenti;
- ✓ costante aggiornamento sui dati relativi al sistema dei servizi sociali e sanitari erogati sul territorio, nonché sul livello di attuazione dei diritti sociali e civili effettivamente garantito a persone con disabilità.

I macro-obiettivi vengono quindi definiti nel programma triennale e declinati annualmente nella pianificazione strategica e nella pianificazione operativa. In base alle indicazioni della fase di analisi vengono formulate le idee progettuali sui due livelli: locale e nazionale. Le idee progettuali vengono elaborate e sviluppate dai coordinatori nazionali di progetto, che garantiscono coerenza ai macro-obiettivi e competenze specifiche per ogni singola area di intervento. I coordinatori nazionali di progetto, inoltre, raccolgono le idee progettuali formulate a livello locale, e, laddove replicabili su altre aree che hanno espresso bisogni simili, le integrano e sviluppano in progetti a rete, garantendo la specificità di bisogni particolari del territorio. Gli elaborati progettuali vengono poi presentati e promossi presso le sedi di attuazione, sia nel corso degli incontri nazionali dell'Associazione, sia attraverso l'attività capillare e continuativa del Sistema di Comunicazione e Coordinamento.

La Sede Nazionale garantisce, attraverso il proprio Ufficio dedicato al Servizio Civile Nazionale:

- ✓ la coerenza dei progetti con la visione ed i valori del Servizio Civile Nazionale;
- ✓ l'adeguamento dei progetti agli strumenti, modelli e metodologie specifiche del servizio civile in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni in materia ed alle specifiche direttive;
- ✓ la raccolta delle adesioni ai progetti formulati a livello centrale e articolati su tutto il territorio nazionale con contestuale verifica della presenza dei requisiti organizzativi e funzionali delle Sedi interessate, utilizzando in particolare il proprio Software di Gestione dedicato esplicitamente al Sistema di Servizio Civile.

Nell'elaborazione dei progetti particolare attenzione viene riservata alla progettazione della formazione generale e specifica, e alla definizione del piano di monitoraggio specifico di ogni progetto, piano coerente con il generale sistema di monitoraggio sviluppato in ottica di qualità totale.

2.3 Il sistema di valutazione e monitoraggio

Il sistema di valutazione e monitoraggio dell'AIMS, garantendo omogeneità e coerenza per tutti i progetti e tutti i corsi di formazione, si suddivide in tre aree di rilevazione per le quali si utilizzano strumenti differenziati al fine di garantire maggiore specificità:

- ✓ Area esperienziale e di crescita individuale dei volontari
- ✓ Area della formazione
- ✓ Area del servizio previsto dal progetto

Area esperienziale e di crescita individuale dei volontari

La crescita esperienziale parte dalla volontà dell'Associazione di sviluppare nei giovani processi di apertura al cambiamento e flessibilità mentale. L'obiettivo in questa area è quello di monitorare la crescita costante, progressiva e consapevole delle potenzialità di ciascun giovane e nello stesso tempo un corrispondente sviluppo dell'autonomia e della assunzione di responsabilità.

Tutto ciò è reso possibile attraverso due diverse modalità di monitoraggio:

Incontri di gruppo dei volontari impegnati presso la medesima sede

Con cadenza mensile i ragazzi si incontrano in modo spontaneo per confrontarsi attraverso i racconti delle proprie esperienze sul vissuto quotidiano e le problematiche connesse all'impiego. I giovani sono aiutati da strumenti AISM che favoriscono lo scaturire delle complessità e dei possibili interventi di aiuto.

Incontri e colloqui fra RLEA, OLP e tutor

Ogni due mesi gli operatori locali di progetto si incontrano tra loro e con i tutor e i RLEA per intervenire in itinere sulle situazioni più problematiche e valutare insieme l'andamento della crescita degli individui sia come singoli, sia come gruppo.

Area della formazione

Il monitoraggio della formazione si articola al suo interno in diverse fasi: gestione e valutazione *in itinere*, valutazione dei risultati sotto il profilo dell'efficacia e dell'efficienza *ex-post*. L'obiettivo della valutazione *ex-post*, è quello di studiare se e come il percorso formativo abbia raggiunto gli obiettivi prefissati in termini di coerenza e conformità, sia rispetto agli obblighi dettati dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile sia con riguardo alla pianificazione effettuata dall'Ente, sia in relazione ai livelli di qualità attesi definiti dall'AISM.

L'esperienza dell'AISM in ambito formativo ha portato oggi l'associazione all'elaborazione di strumenti specifici per il monitoraggio della formazione che si articola su due livelli:

- ✓ verifica dell'apprendimento dei contenuti del corso di formazione dei giovani
- ✓ verifica del livello di gradimento dei corsi

Gli strumenti elaborati dall'AISM sono:

- ✓ questionari di verifica a fine corso di formazione per valutare la completezza e la chiarezza dei contenuti del piano formativo,
- ✓ questionari di fine corso relativi al livello di gradimento della formazione ricevuta in termini di organizzazione (clima, struttura d'accoglienza, docenze, ecc.) soddisfazione personale, logistica e di incidenza dell'incontro sul cambiamento nella realtà associativa. I questionari vengono poi elaborati a livello di singola sede di servizio e, in chiave generale, a livello di Sede Nazionale. Dall'area deputata alla formazione vengono trasmessi un questionario relativo al corso di formazione generale (obbligatorio) effettuato entro il primo mese di servizio dei volontari e un questionario relativo al Feed-Back (facoltativo) a circa tre mesi dall'avvio del progetto,

-
- ✓ relazione finale del Tutor e dell'OLP per la parte attinente l'area formativa (cui assiste) allo scopo di seguire anche in questa fase i giovani in SCN.

Area del servizio previsto dal progetto

Il piano di monitoraggio del servizio offre una descrizione quantitativa del carico di lavoro dei volontari impiegati nell'ambito del progetto di servizio civile. In base alle caratteristiche del progetto, si identificano alcuni parametri ed indicatori di risultato che permettono di verificare il raggiungimento degli obiettivi da parte dei volontari. I risultati del monitoraggio sono utilizzati per verificare il raggiungimento degli obiettivi previsti o per evidenziare le motivazioni di eventuali piccoli o grandi scostamenti da detti obiettivi allo scopo di assicurare capacità di intervento sugli stessi in tempi utili.

2.4 Il sistema di formazione

L'AIMS, ha da tempo effettuato la scelta di investire nella formazione delle persone che collaborano al raggiungimento degli obiettivi statutari, attraverso percorsi formativi mirati e personalizzati. L'obiettivo di AISM è, infatti, quello di raggiungere, per tutte le figure, un adeguato livello di conoscenza della realtà associativa, del contesto e di preparazione al ruolo specifico. Gli operatori che a diverso titolo erogano servizi in AISM, provengono da realtà e da esperienze molto differenti tra loro e rispecchiano quindi bisogni formativi eterogenei. Nell'ottica di rispondere a tutte le diverse richieste, l'AIMS ha sviluppato la capacità di supportare le proprie risorse umane, sin dalla prima esigenza di informazione, accompagnandole e affiancandole durante tutta l'esperienza associativa.

Parallelamente l'AIMS si rivolge anche a chi desidera avere la possibilità di specializzarsi attraverso percorsi di formazione centrata su tematiche inerenti la sclerosi multipla.

Il SCN si inserisce perfettamente in questa ottica di crescita personale; l'AIMS innovando e rinnovando i percorsi formativi garantisce ai suoi volontari lo sviluppo di una forte crescita esperienziale e lo sviluppo di quel senso di adeguatezza necessario a chi svolge attività di assistenza diretta alla persona.

I giovani che sono chiamati a svolgere attività di promozione dell'integrazione sociale, di sviluppo dell'autonomia delle persone disabili e del tessuto sociale circostante esprimono infatti l'esigenza di sentirsi attori protagonisti nel progetto d'impiego. Il percorso formativo che AISM intraprende con i suoi volontari non è

solo di tipo didattico, ma mira soprattutto a sensibilizzarli, motivarli e coinvolgerli nell'ottica di una crescita personale, di una consapevolezza di ruolo, di una cultura civica e associativa. La formazione dei volontari in servizio civile nazionale è organizzata con un sistema a caduta territoriale che permette il trasferimento dei valori fondamentali, delle competenze, del vissuto associativo dagli organi nazionali a tutte le articolazioni territoriali.

Ad oggi, infatti, 14 Equipe Formative Territoriali a carattere regionale o sovra-regionale garantiscono l'erogazione della formazione e ne supervisionano l'omogeneità dei contenuti e il rispetto delle linee guida. Ogni Equipe Formativa Territoriale è costituita da una figura con competenze didattiche e da una deputata alla organizzazione logistica della formazione. Il Garante della formazione, che completa l'Equipe, assicura che ciascun elemento agisca in accordo con gli altri e nel rispetto delle indicazioni dettate dagli organi direttivi dell'AIMS.

Alle Equipe Formative Territoriali sono affidati gli interventi formativi di tutte le figure specialistiche del SCN.

L'analisi dei risultati della formazione erogata è garantita da un sistema strutturato di monitoraggio sia dei contenuti della formazione stessa sia del livello di gradimento. Il monitoraggio viene ripetuto anche a distanza dall'avvio dei giovani per valutare l'efficacia degli interventi formativi e, in itinere, programmare eventuali modalità di integrazione.

2.5 Il progetto "fiore all'occhiello"

Il Progetto INFOPOINT

Infopoint è un progetto innovativo proposto da AISM per rispondere ai bisogni espressi dalle persone con SM e loro familiari che fruiscono dei servizi di un Centro clinico di riferimento.

Il progetto rientra all'interno del macroprogetto "Giovani", fortemente voluto dall'Associazione per andare incontro alle esigenze dei giovani con SM e dei loro familiari, attraverso pubblicazioni, iniziative sociali, seminari on-line.

Obiettivi

Gli obiettivi del progetto sono:

- ✓ fornire un servizio di prima informazione e orientamento nella ricerca di informazioni relative alla SM, agli aspetti ad essa correlati oltre che all'AIMS e ai

servizi offerti, alle persone con la malattia e loro familiari che si rivolgono al Centro clinico;

- ✓ attivare un servizio di accoglienza nei confronti delle persone con SM e dei loro familiari che si rivolgono al Centro clinico, che li faciliti nella fruizione dei servizi e nel rapporto con il Centro stesso nonché nella conoscenza delle opportunità offerte dal territorio;
- ✓ fornire un luogo di ascolto alle reazioni emotive che frequentemente la persona vive al momento di accesso al Centro per visite e controlli;
- ✓ entrare in contatto con un maggior numero di persone con SM che possano conoscere i servizi dell'Associazione e soddisfare, oltre ai bisogni informativi, ogni ulteriore esigenza ai fini del miglioramento della loro qualità di vita ed integrazione sociale.

Attività svolte

Il giovane che sceglie Infopoint opera in un Centro Clinico della sua città, ha uno spazio dedicato, un computer con collegamento ad internet e materiale informativo specialistico pubblicato dall'Associazione da presentare e distribuire alle persone interessate. Fornisce informazioni, offre ascolto, dà risposte alle prime domande o orienta ed indirizza le persone con SM e i suoi familiari verso fonti informative adeguate, crea contatti con le persone con SM che si avvicinano alla postazione, cercando di avvicinarle all'Associazione stessa nell'ottica di favorire la conoscenza e la conseguente fruizione dei servizi dedicati.

Importanza del progetto

La sclerosi multipla è una grave malattia del sistema nervoso centrale di cui non si conoscono la causa e la cura e i cui effetti possono compromettere anche gravemente la conduzione di una buona qualità della vita da parte di chi ne è colpito e di chi convive. Le persone neodignosticate o coloro che si debbono recare nei centri clinici per controlli spesso non trovano strutture di indirizzo ed orientamento, spesso sono lasciate sole con le loro emozioni e i loro dubbi in un ambiente che può apparire freddo ed impersonale. L'AIMS, di intesa con i numerosi Centri Clinici coinvolti nel progetto, vuole far sì che il momento della diagnosi o quello dei controlli sia affrontato dalle persone con SM con tutte le informazioni necessarie per effettuare scelte adeguate e consapevoli, potendo contare su una rete di supporto per bisogni di tipo informativo e di supporto sociale che le Sezioni Provinciali AISM sono in grado di garantire.

2.6 Il profilo quantitativo

2.6.1 Struttura organizzativa

Al 31/12/2005 il totale delle sedi locali AISM accreditate dall'Ufficio Nazionale è pari a 223 e tutte sono gestite direttamente dall'ente (tabella 1).

Tabella 1
Sedi Aism

	Sedi locali gestite direttamente	
	v.a.	% di colonna
<i>Regione</i>		
Piemonte	14	6,3
Valle D'Aosta	1	0,4
Lombardia	21	9,4
Trentino-Alto Adige	1	0,4
Veneto	10	4,5
Friuli-Venezia Giulia	4	1,8
Liguria	22	9,9
Emilia-Romagna	16	7,2
Toscana	20	9,0
Umbria	4	1,8
Marche	5	2,2
Lazio	4	1,8
Abruzzo	8	3,6
Campania	11	4,9
Puglia	12	5,4
Basilicata	3	1,3
Calabria	20	9,0
Sicilia	36	16,1
Sardegna	11	4,9
Totale	223	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

L'AISM è presente sul territorio italiano in maniera piuttosto radicata, infatti, fatta eccezione per il Molise tutte le regioni, seppur in misura diversa ospitano sedi accreditate dall'ente. La Sicilia, con 36 sedi, pari al 16,1% del totale è la regione che ne conta il numero maggiore, in Liguria ve ne sono 22 (9,9%) in Lombardia 21 (9,4%), le regioni Calabria e Toscana ne ospitano 20 ciascuna (9%). Seguono l'Emilia-Romagna e il Piemonte rispettivamente con 16 e 14 sedi. In Sardegna e in Campania ve ne sono 11, in Veneto 10. Le rimanenti regioni contano un numero di sedi che varia da 8 a 3. Valle d'Aosta e Trentino Alto-Adige ne hanno solo 1 a testa.

Riassumendo l'AISM è maggiormente presente al Sud e nelle Isole con 101 sedi accreditate, al Nord ne conta complessivamente 89, meno radicata è al centro ove vi sono in tutto 33 sedi.

2.6.2 Progetti

Nel 2005 l'AIMS ha sfruttato a pieno la propria presenza sul territorio attuando i progetti di servizio civile presso tutte le regioni in cui ha sedi accreditate (tabella 2).

Tabella 2
Progetti*

<i>Regione</i>	Presentati		Avviati		Realizzati		Attuati in forma di rete	
	% di		% di		% di		% di	
	v.a.	colonna	v.a.	colonna	v.a.	colonna	v.a.	colonna
Piemonte	1	25,0	1	25,0	1	25,0	1	50,0
Valle D'Aosta	1	25,0	1	25,0	1	25,0	1	50,0
Lombardia	2	50,0	2	50,0	2	50,0	2	100,0
Trentino-Alto Adige	1	25,0	1	25,0	1	25,0	1	50,0
Veneto	1	25,0	1	25,0	1	25,0	1	50,0
Friuli-Venezia Giulia	1	25,0	1	25,0	1	25,0	1	50,0
Liguria	3	75,0	3	75,0	3	75,0	2	100,0
Emilia-Romagna	1	25,0	1	25,0	1	25,0	1	50,0
Toscana	2	50,0	2	50,0	2	50,0	1	50,0
Umbria	1	25,0	1	25,0	1	25,0	1	50,0
Marche	1	25,0	1	25,0	1	25,0	1	50,0
Lazio	2	50,0	2	50,0	2	50,0	2	100,0
Abruzzo	1	25,0	1	25,0	1	25,0	1	50,0
Campania	1	25,0	1	25,0	1	25,0	1	50,0
Puglia	2	50,0	2	50,0	2	50,0	2	100,0
Basilicata	1	25,0	1	25,0	1	25,0	1	50,0
Calabria	2	50,0	2	50,0	2	50,0	2	100,0
Sicilia	2	50,0	2	50,0	2	50,0	2	100,0
Sardegna	1	25,0	1	25,0	1	25,0	1	50,0
Totale	4	100,0	4	100,0	4	100,0	2	100,0

* Progetti svolti nel solo settore dell'Assistenza

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Complessivamente i progetti realizzati, tutti nel settore dell'assistenza, sono 4, di questi 2 sono stati realizzati in forma di rete. La regione in cui sono stati realizzati il maggior numero di progetti (3) è la Liguria. In Lombardia, Toscana, Lazio, Puglia, Calabria e Sicilia si sono svolti 2 progetti, le rimanenti regioni sono state sede di attuazione di 1 solo progetto. Particolarmente sviluppata è la propensione al lavoro in forma di rete, infatti in tutte le regioni in cui vi sono sedi accreditate dall'AIMS si svolge almeno un progetto.

Da ultimo, è interessante notare la capacità di AISM di portare a termine i progetti iniziati, su 4 progetti avviati tutti infatti sono stati realizzati.

2.6.3 Volontari

A fronte di 313 posti messi a bando, nel settore dell'assistenza, l'AIMS nel 2005, ha ricevuto ben 641 richieste da parte dei giovani aspiranti volontari, 51 maschi e 590

femmine. I giovani selezionati dall'AIMS e avviati al servizio civile sono stati complessivamente 273, di cui 20 maschi e 253 femmine. I primi hanno prestato circa 22 mila ore del loro tempo, le seconde 254 mila ore per un totale complessivo di oltre 276 mila ore di servizio. La tabella 3 che riporta nella prima parte i dati appena descritti nella seconda li mette in rapporto tra loro.

Tabella 3
Reclutamento volontari*

	Maschi	Femmine	Totale
<i>Valori assoluti</i>			
Posti messi a bando	-	-	313
Domande presentate	51	590	641
Volontari avviati in servizio	20	253	273
Abbandoni	3	62	65
Ore totali di servizio civile (<i>in migliaia</i>)	22,5	254	276,5
<i>Valori percentuali</i>			
Tasso di selettività**	39,2	42,9	42,6
Tasso di abbandono***	15,0	24,5	23,8

* Volontari reclutati per il settore dell'assistenza

** E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio civile e le domande presentate

*** E' dato dal rapporto tra il numero di abbandoni e il numero di volontari avviati in servizio

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Il tasso di selettività, dato dal rapporto tra volontari avviati al servizio e domande presentate, indica la selezione effettuata dall'ente nell'individuare le risorse con le competenze adeguate per poter svolgere le attività di servizio civile ed assume un valore pari, nel complesso, al 42,6% (39,2% per gli uomini e 42,9% per le donne). Il tasso di abbandono (abbandoni/volontari avviati in servizio) misura la dimensione delle defezioni da parte dei volontari avviati al servizio nel 2005 e sfiora il 24%, a livello complessivo, con un valore più ridotto tra i maschi (15%) e più elevato tra le femmine (24,5%).

2.6.4 Risorse umane ed economiche

L'AIMS, per meglio garantire la corretta erogazione dei servizi da parte dei volontari, ha impiegato nel 2005 complessivamente 650 persone, di cui 600 volontari (92,3%) e 50 retribuiti (7,7%). Le ore di lavoro complessivamente prestate sono 135 mila, cui è corrisposto un costo per l'ente di 658 mila euro. Il personale retribuito che ha dedicato alle attività di servizio civile oltre 37 mila ore ha richiesto all'ente un investimento di 550 mila euro, diversamente per i volontari sono state spesi solo 108 mila euro a fronte di 97 mila ore (tabella 5).

Tabella 5
Risorse umane

	Numero di persone impiegate		Ore di lavoro annue (in migliaia)		Costo totale sopportato	
	% di	% di	% di	% di	% di	% di
	v.a. colonna	v.a. colonna	v.a. colonna	v.a. colonna	v.a. colonna	v.a. colonna
<i>Tipologia</i>						
Personale retribuito	50,0	7,7	37,5	27,9	550	83,6
Volontari sistematici	600,0	92,3	97,0	72,1	108	16,4
Totale	650	100,0	135	100,0	658	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Nella tabella 6 è stata aggiunta, ai costi per il personale, la voce altri costi in cui sono comprese tutte le spese sostenute dall'ente con finalità specificamente rivolta allo svolgimento delle attività di servizio civile (es. spese per le strutture, automezzi, attrezzature varie). L'investimento complessivo sostenuto dall'AIMS è risultato di oltre 1 milione di euro, pari a 252.000 euro per progetto e 3.700 euro per volontario.

Tabella 6
Risorse umane ed economiche impiegate per le attività di servizio civile

	Persone impiegate	Ore di lavoro annue	Costi delle risorse umane		Investimento complessivo
			Altri costi		
	v.a.	migliaia	migliaia di €	migliaia di €	migliaia di €
Dato complessivo	650	135	658	350	1.008
Media per progetto	162,5	33,6	164,5	87,5	252
Media per volontario	2,4	0,5	2,4	1,3	3,7

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Sono 162 le risorse umane destinate ai singoli progetti, ciascuna delle quali ha affiancato all'incirca 2 volontari dedicando loro 50 ore del proprio tempo.

2.6.5 Utenti raggiunti

Le attività dell'AIMS si sono rivolte ad un'unica tipologia di soggetti svantaggiati: i disabili, che hanno potuto usufruire di svariate tipologie di interventi (tabella 7). Gli utenti complessivamente raggiunti sono stati 3.100, il 35% ha usufruito del servizio di assistenza domiciliare, il 28,6% di interventi di mobilità, il 21,3% è stato coinvolto in attività culturali educative e ricreative, il 6,8% si è rivolto agli sportelli per ricevere informazioni. Solo l'1% ha usufruito del servizio di ascolto, supporto e sostegno morale il rimanente 7,3% è stato raggiunto da altri servizi forniti dall'AIMS.

Tabella 7
Utenti e servizi

	Progetti		Volontari		Utenti raggiunti	
	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna
<i>Tipologia di utenti</i>						
Disabili	4	100,0	278	100,0	3100	100,0
<i>Tipologia di intervento</i>						
Mobilità	2	50,0	278	100,0	886	28,6
Ascolto, ascolto telefonico, supporto, e sostegno morale	2	50,0	278	100,0	32	1,0
Assistenza domiciliare	2	50,0	278	100,0	1086	35,0
Attività culturali, educative e ricreative	2	50,0	278	100,0	660	21,3
Informazione e altre attività di sportello	4	100,0	278	100,0	211	6,8
Altro	4	100,0	278	100,0	225	7,3
Totale	4	100,0	278	100,0	3100	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

3. ASSOCIAZIONE NAZIONALE PUBBLICHE ASSISTENZE (A.N.P.A.S.)

di Sergio Giusti

3.1 Le peculiarità del servizio civile presso ANPAS

Le Pubbliche Assistenze vantano una storia che affonda le sue radici nelle origini stesse dell'Italia come stato unitario: nascono a partire dal 1860 come laiche, libere associazioni di volontariato che si formano rapidamente in ogni parte d'Italia sotto una molteplicità di nomi: Croce Verde, Croce Bianca, Croce Turchina, Croce D'Oro, Società di Salvamento, Fratellanza Militare, Fratellanza Popolare ed altri ancora. L'ANPAS nasce invece nel 1904 ed accomuna oggi oltre 850 Pubbliche Assistenze.

L'esperienza dell'ANPAS nel servizio civile inizia nel 1981 quando viene stipulata la convenzione con il Ministero della Difesa per l'impiego degli obiettori di coscienza. La contaminazione è stata progressiva ed inesorabile ed ha portato al coinvolgimento di migliaia di giovani ogni anno (20.000 obiettori di coscienza sono passati dalle Pubbliche Assistenze) ed a centinaia di Pubbliche Assistenze (oggi le sedi di servizio civile sono circa 600). Questo cammino è continuato con il servizio civile nazionale con il coinvolgimento di nuove sedi di servizio, mantenendo una delle caratteristiche delle Pubbliche Assistenza: la presenza capillare sul territorio. I progetti di Servizio Civile sono prevalentemente legati ai settori "storici" di attività delle pubbliche assistenze, quindi la mobilità sul territorio (trasporto sanitario e servizi sociali) e la protezione civile. A questi negli ultimi anni si sono aggiunti progetti di promozione del volontariato. La gamma dei servizi che sono svolti dai giovani in servizio civile nelle Pubbliche Assistenze è però molto più vasta ed articolata, oltre quelli già citati, ci sono case di accoglienza per cittadini in difficoltà, centri estivi per anziani e bambini, telesoccorso e teleassistenza, aiuto ad anziani o disabili soli, interventi di protezione civile e l'attività di prevenzione svolta nelle scuole, i progetti internazionali e di accoglienza (bambini di Chernobyl e del Saharawi). Ci sono poi progetti sperimentali come ad esempio il progetto "Front-Office e comunicazione" svolto presso la Croce Verde di Castelfidardo (AN) che si è posto quale obiettivo principale quello di diffondere la cultura del volontariato e del servizio civile. Questo progetto è culminato con la creazione di RadioUS una radio-web (www.radious.it) che trasmette in diretta. All'iniziativa, fra gli altri, ha

contribuito anche il Centro Servizi per il Volontariato delle Marche, dando anche dimostrazione di come dovrebbero veramente interagire i Centri di Servizio con le associazioni di volontariato e con il mondo del servizio civile.

L'esperienza del servizio civile presso le nostre associazioni crea la condizione di mettere in contatto mondi che nell'esperienza quotidiana difficilmente si toccano. In altre parole viene offerta ai giovani l'opportunità formativa di avvicinarsi ad una realtà molto distante dalla loro esperienza e, contemporaneamente, anziani ed disabili hanno un'occasione in più di incontro con i giovani, contando allo stesso tempo su servizi migliori.

La peculiarità del servizio civile nelle Pubbliche Assistenze è legata alla loro stessa natura, al fatto cioè che sono associazioni di volontariato che nascono per rispondere ai bisogni di un territorio per volontà ed impegno dei cittadini. Queste caratteristiche semplificano l'inserimento ed il coinvolgimento dei giovani nella realtà associativa e arricchiscono il percorso formativo portando i giovani, attraverso la condivisione dell'attività, a stringere rapporti con persone di età, estrazione culturale e sociale diverse fra loro, diventando così un'importante occasione formativa propedeutica al mondo della vita sociale e del lavoro.

L'esperienza del servizio civile in ANPAS assume un particolare significato per lo sviluppo delle capacità organizzative e di relazione dei giovani, insegna loro la difficile ed importante capacità di lavorare in gruppo e attraverso il "compito" e l'impegno assunto contribuisce a completare il loro percorso formativo individuale.

L'esperienza di servizio civile nelle Pubbliche Assistenze contribuisce inoltre a fornire ai ragazzi che operano nei progetti conoscenze utili per l'inserimento nel mondo del lavoro, sempre più pervaso da una realtà economica in cui le organizzazioni "non-profit" stanno emergendo. In particolare si propone di:

- ✓ formare i giovani in servizio civile come operatori professionalmente preparati ai servizi sanitari e sociali (servizio di ambulanza e trasporto assistenziale/sanitario di pazienti non deambulanti, di anziani e disabili);
- ✓ offrire ai ragazzi la possibilità di conoscere approfonditamente l'ambito di intervento proposto e la possibilità di imparare ad "organizzare" da più punti di vista, dall'attività di raccolta dati alla ricerca del miglior mezzo di comunicazione per la trasmissione dei dati raccolti; senza trascurare la necessità di attribuzione, secondo criteri ragionati, di priorità alle richieste;

-
- ✓ offrire ai ragazzi l'opportunità di imparare ad interpretare i dati, a seconda del contesto, e ad estrapolare da essi spunti per collaborare a mettere in atto iniziative volte al miglioramento dei servizi offerti dalle Associazioni;
 - ✓ contribuire alla diffusione della "Cultura dell'Emergenza", alla creazione di un patrimonio (sia personale che "diffuso") di conoscenze sanitarie di base e di una capacità di fronteggiare situazioni critiche, che possa essere utilizzato dai giovani anche nel loro ambito privato, facendo anche in modo che, gli stessi volontari impegnati nella realizzazione del progetto possano diventare veicolo di educazione sociale, sanitaria e psicologica di livello superiore durante il trasporto in autoambulanza;
 - ✓ formare i giovani alla cittadinanza attiva, sia cercando di avvicinarli al mondo del volontariato, sia cercando di "rimandare nella società", al termine del servizio, dei cittadini più consapevoli e più attenti alle esigenze del territorio, con particolare attenzione ai problemi legati all'ambiente ed alla protezione civile.

3.2 Il sistema di progettazione

Il sistema di progettazione ANPAS si pone quale obiettivo primario quello di preservare e favorire la progettazione dal basso, si ritiene cioè fondamentale far nascere i progetti di servizio civile dalle esigenze del territorio, da una reale necessità di servizio rilevata da chi opera quotidianamente in quella specifica realtà, cercando di mettere in rete le associazioni in modo da ottimizzare le risorse ed aumentare o consolidare la rete delle conoscenze.

I progetti nascono quindi direttamente dalle proposte che arrivano dalla sede di attuazione. La prima stesura dei progetti avviene sempre a cura del progettista locale che viene supportato da personale più esperto di sedi vicine o direttamente dal personale ANPAS sul territorio (Responsabili di Area ANPAS Servizio Civile).

Il testo del progetto da presentare viene quindi rielaborato insieme ai Responsabili di Area ANPAS Servizio Civile (personale ANPAS appositamente formato quali operatori territoriali di servizio civile) che hanno il compito di consigliare ed agevolare le collaborazioni fra le Pubbliche Assistenze costruendo progetti in rete. Le reti a seconda dei progetti possono avere definizioni territoriali diverse, molto dipende dalle attività previste dal progetto e dall'esistenza o meno di reti territoriali

non legate al servizio civile. L'ufficio Servizio Civile di ANPAS Nazionale effettua la verifica finale sul testo da presentare.

Il sistema di progettazione ANPAS è coordinato dall'ufficio servizio civile di ANPAS Nazionale che effettua la verifica finale dei progetti prima della loro presentazione. ANPAS ritiene, attraverso l'articolazione della propria struttura, di poter garantire un sistema di risorse umane e specifiche conoscenze in grado di assicurare la qualità dei progetti presentati attraverso l'applicazione ed il rispetto di parametri definiti.

Parametri utilizzati

I progetti presentati devono essere di utilità sociale con particolare riguardo alla tutela dei diritti sociali, dei servizi alla persona e all'educazione alla pace fra i popoli nonché contribuire alla formazione dei giovani mediante attività svolte a favorire la realizzazione dei principi costituzionali di solidarietà sociale.

Indicatori di qualità utilizzati

ANPAS ha fissato alcuni criteri di "allarme" rispetto al buon andamento dei progetti di servizio civile e che, in alcuni casi, sono vincolanti per la ripresentazione di progetti futuri, come: la copertura del 75% dei posti previsti, il numero di defezioni dei volontari in servizio, la partecipazione del personale della sede locale ai programmi formativi organizzati da ANPAS prima e durante la realizzazione del progetto, il risultato dell'attività di monitoraggio dei volontari. A seconda dei progetti sono previste verifiche sull'andamento dei progetti basate anche sulla ricaduta effettiva sul territorio che vengono effettuate attraverso gli utenti finali dei servizi.

Elementi considerati e tecniche utilizzate per garantire la coerenza interna dei progetti ed il loro dimensionamento ottimale

Le Pubbliche Assistenze che intendono presentare progetti di Servizio Civile devono sottoscrivere il regolamento di ANPAS Servizio Civile, all'interno del quale sono indicati alcuni parametri aggiuntivi rispetto a quanto specificato nelle disposizioni dell'UNSC per l'accreditamento che regolamentano, ad esempio, il rapporto fra volontari attivi dell'ente e volontari in servizio civile nazionale. Ci sono cioè dei parametri per cercare di modulare attraverso la lettura del progetto ed anche con le dimensioni della struttura il rapporto fra personale dell'ente e dimensioni del progetto. Nel caso i numeri siano superiori a quanto indicato la Pubblica Assistenza

dovrà fornire ulteriori garanzie rispetto al progetto presentato che, se accolto, sarà sottoposto ad un monitoraggio superiore.

3.3 Il sistema di valutazione e monitoraggio

Il nostro sistema di monitoraggio si basa, oltre che su incontri periodici fra i Responsabili di Area ANPAS Servizio Civile e i volontari che partecipano ai progetti, e sul rapporto costante fra i Responsabili di Area ed i referenti del servizio civile sul territorio (OLP, RLEA, Tutor), anche su alcuni strumenti di monitoraggio. Fin dall'inizio è stato deciso di approntare dei diari di bordo che ogni volontario deve tenere. In pratica quotidianamente i volontari devono, in maniera sintetica, annotare le attività che sono state svolte. Questo strumento è stato pensato con la finalità di dare trasparenza al servizio svolto, aiutare nella ricostruzione delle situazioni ed obbligare i volontari a focalizzare le attività che sono state svolte. Oltre a questo è previsto l'utilizzo di tre questionari.

La somministrazione dei questionari avviene in tempi prestabiliti, individuando il terzo mese di servizio quale termine ideale di prima verifica poiché a tale data l'inserimento dei volontari può considerarsi concluso, così come buona parte del percorso formativo propedeutico al servizio. I volontari dovrebbero aver iniziato la fase operativa. Tale termine è stato anche scelto perché permette di calibrare eventuali interventi sulle modalità realizzative e formative per le attività previste dal progetto.

Il secondo questionario viene compilato, sempre a cura dei volontari in servizio civile, al termine dello stesso. Questo questionario dovrebbe aiutare la valutazione del periodo di servizio, facilitando l'individuazione di scostamenti fra il servizio svolto e quanto previsto in sede di redazione progetto. A questo punto i volontari sono svincolati da legami di servizio e quindi dovrebbero ritenersi più liberi nelle valutazioni e quindi i risultati dei questionari dovrebbero essere anche molto vicini all'effettiva percezione dell'anno di servizio civile avuta dai volontari. Nel questionario vengono valutati anche i rapporti sociali fra il volontario e l'altro personale dell'ente.

Il terzo questionario è previsto sempre alla fine del progetto ed è rivolto non ai volontari ma all'Olp/Rlea di riferimento, questo questionario serve per avere anche la visione dell'ente da confrontare poi con il questionario compilato dai volontari.

Tutti e tre i questionari sono analizzati dai Responsabili di Area Servizio Civile che relazionano ad ANPAS Nazionale. Quest'ultimo passaggio è stato scelto perché l'analisi ed il confronto fra i questionari non era realizzabile a livello nazionale dato l'elevato numero di volontari in servizio, mentre un'area ha generalmente un rapporto di 1 a 100 rispetto ai volontari in servizio nella zona di sua competenza.

In sintesi, quindi gli strumenti utilizzati per il monitoraggio e la valutazione dei progetti di servizio civile svolti presso le sedi locali ANPAS sono i seguenti:

- ✓ diario giornaliero dei volontari che partecipano al progetto;
- ✓ questionario per i volontari al 3° mese del progetto);
- ✓ questionario per i volontari al termine del servizio);
- ✓ questionario per OLP/RLEA al termine del progetto).

3.4 II sistema di formazione

L'ANPAS ha stabilito uno standard di formazione minimo che sarà assicurato, con livelli differenziati, a tutti i protagonisti del servizio civile in ANPAS, nel rispetto delle diverse esigenze che i ruoli richiedono ed evidenziando le differenze culturali che emergono, convinti del loro valore positivo. I percorsi formativi minimi saranno integrati da programmi regionali di formazione che possono meglio tener conto delle esigenze specifiche delle realtà locali e dovranno essere completati dai programmi specifici di "addestramento al servizio" previsti dai singoli progetti.

Sono parte integrante del sistema formativo ANPAS - al fine di favorire scambi di esperienze ed una mutua conoscenza fra tutte le figure interessate (volontari delle associazioni, volontari in SCN, referenti servizio civile, operatori delle Pubbliche assistenze, dove presenti, ecc.) - momenti di incontro e di studio nazionali, regionali e locali.

Il programma di formazione nazionale è inserito nel regolamento che ANPAS si è data per il Servizio Civile, viene sottoscritto da tutte le sedi locali che intendono presentare progetti e si pone quali obiettivi:

- ✓ il rispetto del carattere nazionale del servizio civile;
- ✓ la costruzione di un servizio civile di qualità;
- ✓ la costruzione di una cultura di solidarietà e la diffusione del concetto di cittadinanza attiva;

-
- ✓ la creazione di operatori qualificati sul territorio.

Oltre alle figure previste dalla circolare per l'accreditamento il sistema formativo ANPAS comprende anche le seguenti figure:

- ✓ Responsabili di Area ANPAS Servizio Civile;
- ✓ Responsabili Regionali del Servizio Civile.

Per tutti i progetti formativi indicati l'ANPAS ha scelto di adottare il sistema del *learning by doing*, per cui tutti i moduli indicati sono momenti formativi a cui si aggiunge la formazione che le varie figure fanno nell'attività quotidiana sotto la supervisione e la guida di volontari esperti.

Obiettivo della formazione generale sono le caratteristiche e l'ordinamento del servizio civile, compresi i principi, gli ordinamenti e la storia dell'obiezione di coscienza, la difesa della Patria come diritto/dovere costituzionale con mezzi nonviolenti, i diritti umani, la carta etica del servizio civile nazionale, la partecipazione attiva alla vita della società civile nelle sue diverse forme.

Obiettivo della formazione generale è anche far conoscere ai volontari in Servizio Civile Nazionale l'ambiente in cui opereranno (l'ANPAS e le Pubbliche Assistenze), renderli consapevoli del ruolo e delle attività da svolgere nonché la sensibilizzazione dei volontari per raggiungere il risultato di formarli quali cittadini solidali.

In particolare, i contenuti specifici su cui verte la formazione generale sono i seguenti:

- ✓ elementi di conoscenza dell'associazione e del movimento ANPAS;
- ✓ valore educativo dell'esperienza di Servizio Civile Nazionale;
- ✓ riferimenti alla Costituzione ed alle sentenze della Corte Costituzionale;
- ✓ i progetti di Servizio Civile Nazionale: l'importanza dei ruoli;
- ✓ struttura del servizio civile in Italia;
- ✓ monitoraggio;
- ✓ legislazione sul Servizio Civile Nazionale, legge 64/2001 e D.L. 77;
- ✓ volontari in servizio civile: diritti e doveri;
- ✓ la comunicazione come strumento relazionale alla base dei rapporti fra i volontari e l'organizzazione e fra i volontari e i destinatari dei vari interventi;

-
- ✓ la Difesa Civile Non Armata e Nonviolenta, il concetto di confini e di difesa della Patria;
 - ✓ che cos'è la Protezione Civile;
 - ✓ autoprotezione in Protezione Civile;
 - ✓ norme comportamentali singole e collettive da assumere in caso di eventi calamitosi;
 - ✓ l'organizzazione della Protezione Civile Nazionale;
 - ✓ la struttura ANPAS di Protezione Civile.

A questo modulo formativo deve essere aggiunta la formazione specifica prevista per l'attuazione del progetto, questa viene organizzata e gestita secondo le modalità indicate nel progetto di Servizio Civile Nazionale.

E' infine previsto un "*Progetto formativo dei Formatori*". Il sistema di formazione dell'ANPAS, come già indicato, si compone di varie figure che operano a livelli diversi, per ognuna di queste è previsto un percorso formativo diverso.

3.5 Il progetto "fiore all'occhiello"

Nel dover scegliere un progetto di servizio civile da segnalare si è deciso di scegliere l'esperienza portata avanti in Sardegna con il progetto Hajo', non perché il progetto abbia caratteristiche particolari rispetto agli altri progetti ANPAS in Italia, ma per la realtà dove si è svolto e le modalità di conduzione.

Le Pubbliche Assistenze sarde rappresentano una realtà particolare perché sono quasi tutte piccole associazioni che hanno abbracciato con entusiasmo il servizio civile. Nel 2005 il progetto Hajo' ha raggruppato 23 Pubbliche Assistenze ed ha coinvolto 121 giovani in servizio civile. Questo ha permesso di consolidare la rete associativa già presente in Sardegna, ma soprattutto ha permesso di creare una fitta rete di conoscenza fra i giovani in servizio civile che, come ormai è tradizione (il progetto è giunto infatti alla sua terza edizione), si sono ritrovati ad Orgosolo per il corso residenziale per la formazione generale. Questi momenti di vita in comune permettono di creare il gruppo fra i ragazzi in servizio civile nella regione ed a rendere i momenti formativi delle vere occasioni di scambio di esperienze ed aperture culturali verso realtà vicine, ma spesso sconosciute. Il settore di intervento del progetto è quello dell'assistenza, con attività che riguardano l'assistenza sanitaria e l'assistenza sociale.

3.6 Il profilo quantitativo

3.6.1 Struttura organizzativa

Al 31/12/2005 il totale delle sedi locali ANPAS accreditate dall'Ufficio Nazionale è pari a 684, il 98% (671) delle quali sono direttamente gestite, le restanti 13 sono amministrate congiuntamente agli enti associati, consorziati, federati (tabella 1). Sono 17 le regioni della penisola che ospitano sedi accreditate dell'ANPAS, la maggior concentrazione è riscontrabile in Toscana ove ve ne sono 174 (25% del totale), seguono l'Emilia Romagna con 79, la Liguria e Lombardia con 75 sedi ciascuna. Nelle 8 regioni del Sud, le sedi accreditate sono complessivamente 171; fra queste, 11 sono amministrate insieme agli enti associati federati e consorziati, le restanti 160 direttamente da ANPAS.

Tabella 1
Sedi Anpas

<i>Regione</i>	Sedi locali gestite direttamente		Enti associati, consorziati, federati		Totale sedi locali accreditate	
	v.a.	% di riga	v.a.	% di riga	v.a.	% di colonna
Piemonte	50	98,0	1	2,0	51	7,5
Lombardia	75	100,0	-	0,0	75	11,0
Veneto	9	100,0	-	0,0	9	1,3
Liguria	75	100,0	-	0,0	75	11,0
Emilia-Romagna	78	98,7	1	1,3	79	11,5
Toscana	174	100,0	-	0,0	174	25,4
Umbria	6	100,0	-	0,0	6	0,9
Marche	41	100,0	-	0,0	41	6,0
Lazio	3	100,0	-	0,0	3	0,4
Abruzzo	12	100,0	-	0,0	12	1,8
Molise	2	100,0	-	0,0	2	0,3
Campania	37	97,4	1	2,6	38	5,6
Puglia	13	100,0	-	0,0	13	1,9
Basilicata	18	64,3	10	35,7	28	4,1
Calabria	24	100,0	-	0,0	24	3,5
Sicilia	17	100,0	-	0,0	17	2,5
Sardegna	37	100,0	-	0,0	37	5,4
Totale	671	98,1	13	1,9	684	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

3.6.2 Progetti

Nel corso del 2005, su un totale di 421 progetti presentati, l'ANPAS ne ha avviati 417 portandoli tutti a compimento. L'86,3%, pari a 360 progetti, si è svolto nel settore dell'assistenza, il 7,4% (31) nella protezione civile, il 4,1% (17) hanno riguardato il settore dell'educazione e promozione culturale, 8 sono i progetti

realizzati nel settore ambiente, il restante ha riguardato il servizio civile all'estero. Su 417 sono 8 i progetti realizzati in forma di rete, 6 nell'assistenza, gli altri 2 rispettivamente nei settori dell'educazione civile e dell'educazione e promozione culturale.

Tabella 2
Progetti

	Presentati		Avviati		Realizzati		Attuati in forma di rete	
	% di		% di		% di		% di	
	v.a.	colonna	v.a.	colonna	v.a.	colonna	v.a.	colonna
<i>Settore</i>								
Assistenza	362	86,0	360	86,3	360	86,3	6	75,0
Protezione civile	32	7,6	31	7,4	31	7,4	1	12,5
Ambiente	8	1,9	8	1,9	8	1,9	-	0,0
Educazione e promozione culturale	18	4,3	17	4,1	17	4,1	1	12,5
Servizio civile all'estero	1	0,2	1	0,2	1	0,2	-	0,0
Totale	421	100,0	417	100,0	417	100,0	8	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

3.6.3 Volontari

I volontari che hanno svolto servizio civile presso l'ANPAS nel corso del 2005, sono complessivamente 1.804 e hanno prestato oltre 1 milione 800 mila ore del proprio tempo. I giovani selezionati sono andati a ricoprire uno dei 2.208 posti messi a bando e per i quali si erano candidati più di 2.700 aspiranti volontari. Il settore dell'assistenza, che ricordiamo ha visto l'ANPAS impegnata in 360 progetti, ha assorbito da solo quasi l'80% circa dei giovani avviati al servizio civile, pari a 1.436 volontari, la protezione civile e il settore dell'educazione e promozione culturale ne hanno impiegati rispettivamente 234 e 83, l'ambiente e il servizio civile all'estero 49 e 2.

Tabella 3
Reclutamento volontari

	Posti messi a bando	Domande Presentate			Volontari avviati in servizio			Abbandoni			Ore totali di servizio civile (in migliaia)		
		Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
<i>Settore</i>													
Assistenza	1.802	220	1.995	2.215	142	1.294	1.436	31	173	204	138	1.330	1.468
Protezione civile	245	46	305	351	38	196	234	7	12	19	37	210	247
Ambiente	56	5	69	74	4	45	49	-	5	5	4	46	50
Educazione e promozione culturale	103	9	103	112	7	76	83	2	8	10	6	79	85
Servizio civile all'estero	2	-	3	3	-	2	2	-	-	-	-	2	2
Totale	2.208	280	2.475	2.755	191	1.613	1.804	40	198	238	185	1.667	1.852

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Sono stati 238 i volontari che hanno abbandonato il servizio civile dopo averlo iniziato, 40 i maschi e 238 le femmine, i settori con il maggior numero di progetti

realizzati e di volontari avviati al servizio sono quelli che contano proporzionalmente anche il maggior numero di abbandoni.

Nella tabella 4 sono riportati i rapporti tra i dati appena descritti. A partire dall'indice di inserimento (volontari avviati in servizio/posti messi a bando), esso rileva la capacità dell'ente di coprire il numero di posti a bando e pertanto di selezionare un numero di persone adeguato alla realizzazione dei progetti. Complessivamente l'indice si attesta su un valore di 81,7 punti percentuali e la copertura dei posti messi a bando risulta superiore nei settori in cui erano inferiori le richieste da parte dell'ente. Il secondo indicatore, indice di attrattività, misura l'interesse che il servizio civile esercita sui giovani aspiranti volontari ed è dato dal rapporto tra domande presentate e posti messi a bando. Il valore dell'indice nel suo complesso è pari al 124,8% e non vi è settore in cui il numero delle richieste da parte dei volontari non abbia superato la disponibilità di posti messi a bando, il valore più alto pari al 150% si rileva per il servizio civile all'estero il più ridotto e comunque pari al 108,7% nel settore dell'educazione e promozione culturale.

Tabella 4
Indici di inserimento, attrattività, selettività, abbandono

	Indice di inserimento*			Indice di attrattività **			Tasso di selettività***			Tasso di abbandono****		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Assistenza	7,88	71,81	79,7	12,2	110,7	122,9	64,5	64,9	64,8	21,8	13,4	14,2
Protezione civile	15,51	80,00	95,5	18,8	124,5	143,3	82,6	64,3	66,7	18,4	6,1	8,1
Ambiente	7,14	80,36	87,5	8,9	123,2	132,1	80,0	65,2	66,2	0,0	11,1	10,2
Educazione e promozione culturale	6,80	73,79	80,6	8,7	100,0	108,7	77,8	73,8	74,1	28,6	10,5	12,0
Servizio civile all'estero	0,00	100,00	100,0	0,0	150,0	150,0	n.c.	66,7	66,7	n.c.	0,0	0,0
Totale	8,65	73,05	81,7	12,7	112,1	124,8	68,2	65,2	65,5	20,9	12,3	13,2

* E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio e i posti messi a bando

** E' dato dal rapporto tra il numero di domande presentate e i posti messi a bando

*** E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio civile e le domande presentate

**** E' dato dal rapporto tra il numero di abbandoni e il numero di volontari avviati in servizio

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Considerando invece il rapporto tra volontari avviati in servizio e domande presentate (tasso di selettività) l'indice è pari, nel complesso, al 65,5% e testimonia la selezione effettuata dall'ente nel dover individuare le risorse con le competenze adeguate a ricoprire i ruoli cui poi saranno destinate. Concludendo, il tasso di abbandono (abbandoni/volontari avviati al servizio), complessivamente ha un valore di 13,2 punti percentuali, maggiori sono gli abbandoni tra i maschi (circa il 21%), minori tra le femmine (12,3%).

3.6.4 Risorse umane ed economiche

Analizziamo ora, nella tabella 5, l'impiego di risorse umane ed economiche destinato dall'ANPAS alle attività di servizio civile. L'ente impiega 4 diverse tipologie di risorse, 610 volontari sistematici, 16 volontari saltuari, 3 persone retribuite e 2

distaccati, che dedicano complessivamente 323 mila ore del proprio tempo. L'ANPAS per le risorse remunerate sostiene complessivamente un costo pari a 198.000 €.

Tabella 5
Risorse umane

	Numero di persone impiegate		Ore di lavoro annue (in migliaia)		Costo totale sopportato	
	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna
<i>Tipologia</i>						
Personale retribuito	3	0,5	5	1,5	198	100,0
Personale distaccato da altri enti	2	0,3	0,5	0,2	-	-
Volontari sistematici	610	96,7	317	98,1	-	-
Volontari saltuari	16	2,5	0,5	0,2	-	-
Totale	631	100,0	323	100,0	198	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Per concludere l'analisi sul profilo quantitativo dell'ANPAS, nella tabella 6 sono ridistribuite le risorse umane ed economiche impiegate da ANPAS per progetto e per volontario. I 417 progetti realizzati hanno richiesto mediamente 1,5 persone, ciascuna delle quali si è occupata di affiancare circa 3 volontari. Passando ai costi medi sostenuti per singolo progetto e per volontario, il dato riportato in tabella è stato calcolato per difetto, esso infatti è riconducibile alle sole spese sostenute dall'ANPAS per le 3 persone retribuite, non avendo l'ente stimato l'investimento sostenuto per le altre spese generali attribuibili alle attività di servizio civile (ad es. automezzi, stanze, utenze).

Tabella 6
Risorse umane ed economiche impiegate per le attività di servizio civile

	Persone impiegate	Ore di lavoro annue	Costo totale sopportato	Investimento complessivo
	v.a.	migliaia	migliaia di €	migliaia di €
Dato complessivo	631	323	198	n.d.*
Media per progetto	1,5	0,8	0,5	n.d.*
Media per volontario	0,3	0,2	0,1	n.d.*

*dato non disponibile

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

4. ARCI SERVIZIO CIVILE

di Licio Palazzini

4.1 Le peculiarità del servizio civile presso Arci Servizio Civile

Dal 12 agosto 2004 Arci Servizio Civile è un ente accreditato di prima classe come previsto dalla Circolare UNSC del 10 novembre 2003 che ha introdotto il sistema dell'accreditamento per l'abilitazione alla presentazione di progetti.

I progetti Arci Servizio Civile ambiscono ad accrescere la qualità di vita ed il capitale sociale dei territori e dei gruppi di cittadini beneficiari attraverso un'azione che punta, da un lato, a far evolvere le mentalità e la cultura delle aree coinvolte, e dall'altro a mobilitarne le risorse umane, culturali, artistiche, ambientali, economiche attorno ad iniziative di sviluppo locale "catalizzatrici" dell'attenzione collettiva, cioè ad interventi che stimolino e promuovano la partecipazione di diversi gruppi di attori e soggetti territoriali che ne condividono principi, obiettivi e logiche d'azione.

Il novero delle attività offerte da Arci Servizio Civile è molto ampio e spazia dall'animazione per bambini all'assistenza di persone diversamente abili; dalla cura di malati affetti da patologie terminali e/o invalidanti al sostegno scolastico ed all'accompagnamento ed animazione di persone della terza e quarta età; dall'informazione, orientamento e sostegno di cittadini migranti all'intermediazione culturale alla promozione ed organizzazione di eventi e manifestazioni culturali e sportive; dalla cura delle aree verdi all'educazione ambientale ed alla salvaguardia del patrimonio storico e culturale.

I protagonisti principali del Servizio civile nazionale sono i volontari che offrono in prima persona il proprio servizio – in base a quanto previsto dai diversi progetti - ricevendo in cambio un compenso economico, un apporto formativo e un insieme di ricadute positive che rappresentano un'accumulazione di capitale sociale. I volontari impegnati nei progetti promossi dagli enti appartenenti alla rete Arci Servizio Civile, infatti, oltre a trarre gratificazione dal contatto con i beneficiari delle attività da loro svolte, sono quotidianamente a contatto con altri volontari ed operatori, si relazionano all'interno di un gruppo di lavoro, partecipano alle riunioni di programmazione delle attività, imparano a comunicare le proprie idee e ad ascoltare quelle degli altri, si confrontano, apprendono metodi e pratiche del "lavoro

di gruppo”, tutti elementi fondamentali di accrescimento di competenze e capacità e di avvicinamento al mondo del lavoro.

C'è poi il ruolo dell'ente accreditato e delle sue articolazioni locali senza le quali la volontà dei giovani non troverebbe uno sbocco concreto e che ricevono quale contropartita un importante contributo nello svolgimento delle proprie attività.

Ultimo soggetto, non per importanza, è quello rappresentato dalla *collettività* che, beneficia direttamente ed indirettamente degli effetti derivanti dalla realizzazione dei diversi progetti.

4.2 Il sistema di progettazione

Fin dall'inizio, Arci Servizio Civile ha scelto come linea guida per la progettualità il radicamento territoriale dei vari progetti, nella convinzione che ciascuno di essi debba nascere dalla piena consapevolezza delle persone che li attueranno, siano essi i presidenti delle associazioni, i sindaci, gli operatori locali di progetto (OLP), i soci delle organizzazioni. Tutto ciò può essere ottenuto, a nostro avviso, solo con progetti di dimensione locale. Le sedi Arci Servizio Civile, situate in territori differenti e diverse le une dalle altre quanto a storia, tradizione, cultura e tessuto socio-economico sono, pertanto, coinvolte nel percorso di attuazione dei progetti di SCN. Attorno al nucleo delle associazioni aderenti ad Arci Servizio Civile nazionale (ARCI Nuova Associazione, Arciragazzi, AUSER, Legambiente e UISP) e ad Arci Servizio Civile stessa che gestisce direttamente alcune delle iniziative, si muove, quindi, una costellazione di organizzazioni senza scopo di lucro socie delle diverse articolazioni di Arci Servizio Civile – cooperative sociali, fondazioni, associazioni di promozione sociale, altri enti nonprofit – ed un ampio gruppo di enti – in prevalenza pubblici: comuni, ASL, Musei, Università, Istituti scolastici, Enti Parco, ecc. – con i quali sono stati siglati appositi “accordi”. Alla realizzazione dei progetti partecipano infine, in qualità di partner locali, numerosi altri enti pubblici (tra cui istituzioni pubbliche per l'ambiente, ASL, università, ospedali, sportelli pubblici, ecc) e soggetti nonprofit (ONG, centri per la ricerca dell'impiego, ecc).

In questo modo, enti titolari diversi per tipologia e localizzazione, concorrono nell'ambito della rete Arci Servizio Civile alla realizzazione di progetti che aspirano a rispondere alle necessità settoriali (d'intervento specifico su alcuni temi) e dei territori d'origine, proponendo iniziative che aumentano la “qualità di vita” delle comunità locali. Iniziative che, allo stesso tempo, ambiscono ad offrire esperienze interessanti e formative a quanti scelgano di parteciparvi: i giovani sono infatti

l'obiettivo primario dei progetti e anche il concorso alla soluzione dei problemi della comunità.

Durante il 2005 sono pervenute ad Arci Servizio civile nazionale 618 bozze di progetto e sono stati depositati 609 progetti per un totale di 4.350 posti messi a bando, estero incluso.

4.3 Il sistema di valutazione e monitoraggio

Il sistema di monitoraggio e valutazione dei progetti di Servizio civile nazionale promossi dagli enti associati ad Arci Servizio Civile prevede la somministrazione di questionari semi-strutturati (contenenti cioè sia domande a risposta libera, sia domande "chiuse", pre-codificate) secondo il modello del monitoraggio continuo e della valutazione iniziale, intermedia e finale. La somministrazione viene effettuata nelle diverse sedi Arci Servizio Civile a cura di personale interno appositamente addestrato a svolgere tale delicato compito.

I questionari somministrati ai volontari e agli OLP sono finalizzati al raggiungimento dell'obiettivo della mappatura delle risorse in entrata dei progetti, in termini soprattutto di numerosità e di profilo socio-anagrafico e professionale dei principali partecipanti. In secondo luogo, essi monitorano l'avvio dei progetti verificandone lo stato d'attuazione, sia in termini di riunioni organizzate/frequentate, di partecipazione alla formazione generale d'inizio servizio e a quella specifica, sia quanto al grado di informazione dei giovani sui principali aspetti progettuali (conoscenza delle finalità e delle modalità d'attuazione; dei ruoli e compiti) e dell'anno di servizio civile (conoscenza delle finalità del SCN, dei diritti e doveri dei volontari, del ruolo e delle funzioni dell'UNSC, di Arci Servizio Civile, degli enti titolari). Infine, i questionari tendono a raccogliere le valutazioni complessive sull'avvio delle iniziative di entrambi gli attori: OLP e volontari.

Ai volontari è inoltre chiesto di valutare singoli aspetti dell'esperienza (considerati cruciali per la buona riuscita delle iniziative) e di indicare riflessioni, valutazioni e suggerimenti in un apposito spazio aperto.

Contemporaneamente, agli/alle OLP sono poste alcune domande (aperte) sulle opportunità offerte dai progetti ai territori d'attuazione ed ai volontari e sui fattori – interni ed esterni - di rischio potenziale per il buon esito dei progetti e, infine, sui risultati conseguiti.

Dal monitoraggio emerge inoltre una interessante mappa delle conoscenze e delle competenze che i giovani pensano di aver acquisito attraverso i progetti di SCN, mappa articolata per le grandi aree di intervento previste dalla legislazione. I risultati del monitoraggio permettono anche di misurare l'effettiva capacità del SCN di incrementare la partecipazione civica dei giovani, con l'impegno nelle varie forme di aggregazione giovanile.

4.4 Il sistema di formazione

Arci Servizio Civile prevede due diverse tipologie di formazione: la formazione generale e la formazione specifica.

La formazione generale si compone di due moduli: inizio servizio e cittadinanza attiva, con un giorno di verifica finale. Essa è di diretta responsabilità dello staff di formatori Arci Servizio Civile. Frequentata ed apprezzata dalla stragrande maggioranza dei volontari e delle volontarie attivi nei diversi progetti, essa assolve alcune funzioni fondamentali:

- ✓ introduce i/le giovani al SCN offrendo loro conoscenze di base sulla storia e sulla legislazione di riferimento;
- ✓ presenta e spiega peculiarità e caratteristiche organizzative di Arci Servizio Civile;
- ✓ introduce l'esperienza, fornendo ai/alle volontari/e una solida informazione di base su tutti i principali aspetti pratici dell'esperienza: normativi, procedurali, ecc;
- ✓ inquadra le singole esperienze vissute dai/dalle giovani all'interno di un comune quadro di riferimento concettuale e terminologico.

Il modulo di formazione specifica è di responsabilità diretta dei singoli enti titolari dei progetti che possono svolgerla in proprio e/o assegnarla ad un'organizzazione esterna. In ogni caso, essa varia al cambiare degli obiettivi di ciascun progetto e dei ruoli e delle attività assegnati ai volontari, con grande assortimento in termini di durata, temi trattati e metodologie formative adottate.

Nel caso della maggior parte dei progetti Arci Servizio Civile ha dato prova di saper assolvere almeno tre funzioni principali:

- ✓ accompagnare i/le giovani in servizio nel loro percorso d'inserimento all'interno delle diverse iniziative;

- ✓ fornire loro conoscenze utili ad operare nei progetti;
- ✓ incentivare la formazione di competenze utili per il futuro.

Una sintesi dell'insieme di competenze e conoscenze acquisite dai volontari è riportata nel seguente quadro sinottico.

Le conoscenze e le competenze acquisite dai volontari dei progetti Arci Servizio Civile

Conoscenze	Competenze
Salvaguardia del Patrimonio	
In tema di protezione civile	Programmazione/gestione di un intervento di soccorso
Sui principi di salute pubblica	Programmazione e gestione di iniziative di informazione e prevenzione
Sulle problematiche ambientali	Realizzazione di interventi di salvaguardia della flora e fauna
Sui principi/metodi di cura e salvaguardia del patrimonio ambientale, artistico, storico, culturale	Realizzazione di interventi di monitoraggio ed analisi di dati ambientali
Sui principi/metodi di monitoraggio ed analisi dei dati ambientali	Programmazione/realizzazione di cicli di visite/incontri d'educazione ambientale
Sui principi/metodi dell'educazione ambientale e della comunicazione ecologica	
Servizi alla persona	
Medico-sanitarie specifiche	Gestione del contatto con l'utenza
Sui principi di salute pubblica	Gestione di situazioni e relazioni di prima accoglienza e cura
Sulle problematiche dell'infanzia e dell'adolescenza	Gestione di iniziative di informazione
Sulle problematiche giovanili	Gestione/animazione di gruppi di bambini, pre-adolescenti ed adolescenti, genitori, anziani, ecc.
Sulle problematiche della terza e quarta età	Gestione/animazione di laboratori, percorsi educativi e ludici, corsi ed incontri con i genitori e la comunità locale
Sulle problematiche migratorie	Accompagnamento ed animazione di utenti e pazienti
Sulle problematiche femminili e familiari	Accompagnamento domiciliare
Su teorie e metodologie educative, pedagogiche e sull'animazione	Gestione di singole attività di sportello: accettazione, accoglienza, informazione, mediazione, orientamento
Su teorie e metodologie interculturali e di mediazione interculturale	Gestione dei conflitti
Su teorie e metodologie di ascolto ed accompagnamento di persone diversamente abili, della terza e quarta età, ecc.	
Su teorie e metodologie di ricerca sociale	
Su teorie e metodologie d'informazione ed orientamento	
Sulla cooperazione decentrata e sugli scambi a distanza	Progettazione/programmazione di iniziative, incontri e campagne
Sulla promozione e gestione di eventi culturali e sportivi; di campagne	Promozione ed organizzazione di eventi culturali e sportivi
Organizzative trasversali	
Sulle organizzazioni del terzo settore	Gestione delle relazioni con enti esterni nazionali ed internazionali
Sulle organizzazioni pubbliche (finalità, funzioni, servizi)	Programmazione/gestione del lavoro all'interno di un'équipe
Organizzative rispetto alle procedure ed ai meccanismi di funzionamento dei diversi servizi di utilità collettiva	Di decisione in situazioni d'emergenza
Di progettazione, programmazione e gestione	<i>Problem solving</i>
Sui metodi di progettazione/gestione partecipata	Progettazione/programmazione/gestione partecipata di iniziative/eventi/programmi
Sul lavoro di rete	Programmazione/gestione del lavoro all'interno di una rete di soggetti ed enti
Informatiche trasversali	
Informatiche (principali programmi, Internet, gestione dei siti web)	Utilizzo programmi del pacchetto Office; specialistici e preparazione pagine html
Informatiche per archiviazione e gestione dati	<i>Web master/gestione database</i>
Legislative settoriali	
Su una molteplicità di tematiche sociali, culturali, ambientali.	
Comunicazione esterna	
Metodi/tecniche di reperimento delle informazioni	Ricerca ed analisi delle fonti d'informazione
Metodi/tecniche di trattamento delle informazioni	<i>Public Relations</i>
Metodi/tecniche per la redazione di articoli	Redazione di articoli
Metodi/tecniche per l'organizzazione di rassegne e conferenze stampa	Ideazione e preparazione di una rassegna/conferenza stampa
Metodi e tecniche di relazione e contatto al pubblico	

Nel 2005, per ciascuno dei progetti sono stati organizzati una media di 7,6 incontri formativi ai quali ha partecipato la quasi totalità dei volontari. Il massimo d'efficacia dell'azione formativa specifica è stata riscontrata nei progetti di tipo assistenziale ed in quelli di rete sovra-territoriale; il minimo in quelli afferenti l'area ambientale.

4.5 Il progetto "fiore all'occhiello"

Magnolia: Centro d'ascolto donne

Il progetto dal titolo "Magnolia: Centro d'ascolto donne" si è svolto nel settore della promozione culturale presso la sede operativa dell'Arci "Centro Servizi di Campobello di Mazara e nel territorio circostante per un periodo di un anno e si è posto l'obiettivo di dare una risposta efficace alle richieste più o meno esplicite dei soggetti deboli, nella fattispecie donne e minori, vittime di abusi, maltrattamenti, violenza fisica e psicologica.

Analisi del bisogno

L'elaborazione del progetto ha preso spunto a partire dalle informazioni acquisite da una ricerca ufficiale realizzata in Italia dall'ISTAT e dalle ormai numerose ricerche compiute dai Centri ascolto, operanti sul tutto il territorio nazionale circa le violenze; il loro essere "distribuite" in modo reticolare nel tessuto della società, nelle famiglie, nelle relazioni; la sistematicità con cui si ripropongono dentro le mura domestiche, all'interno di relazioni familiari, amicali e parentali, nonché (anche se in maniera minore) nel contesto in cui minori e donne vivono, studiano o lavorano.

I percorsi di uscita da tali situazioni sono estremamente complessi, dolorosi e non sempre definitivi: uno degli aspetti di maggiore problematicità è legato alla fase di prima accoglienza, in cui le vittime richiedono "una presa in carico" che precede l'eventuale intervento specialistico dei servizi sociali, sanitari o giudiziari. Questo primo passaggio con difficoltà può essere gestito da strutture e servizi che per loro natura intervengono con modalità specialistiche e in un contesto istituzionale.

È parso pertanto socialmente urgente attivare dei **luoghi di transizione** (i Centri d'Ascolto sono solo un esempio) volti ad offrire risposte non formali e più attente alla soggettività delle vittime di maltrattamenti.

Contesto operativo

Il circolo Arci "Centro Servizi", con sedi operative a Partanna e a Campobello di Mazara (Trapani), rappresenta una dimensione associativa plurale, complessa ed importante, nonché l'unica realtà multietnica e multiculturale presente sul territorio che da anni si occupa di favorire politiche di inclusione sociale rivolte a soggetti e a categorie a rischio di emarginazione. Nella Valle del Belice, sono presenti numerose famiglie di stranieri immigrati. Si tratta, prevalentemente, di insediamenti caratterizzati da una maggior presenza di donne e di minori, in particolare, i dati relativi alla presenza degli immigrati nel comprensorio di Campobello di Mazara evidenziano la presenza di 428 iscritti all'Ufficio Anagrafe al 31/12/02, 65 donne e 82 minori, su una popolazione residente complessiva di c. 12.000 unità.

In considerazione del radicamento territoriale dimostrato dal Circolo Arci Sicilia, in virtù delle esperienze precedenti ritenute positive si è voluto consolidare e sviluppare ulteriormente la sua azione, attraverso la realizzazione del progetto e quindi mediante il perseguimento di obiettivi su due fronti: quello della comunità e dei volontari.

Obiettivi del progetto

Le azioni a favore della Comunità si sono proposte di offrire alle donne ed ai minori in difficoltà gli strumenti necessari per acquisire una propria consapevolezza, aiutare a superare lo stato di sofferenza e a trovare le soluzioni più idonee ai diversi problemi. Il progetto ha cercato inoltre di rispondere ai bisogni delle donne e dei minori in difficoltà promuovendo iniziative di sensibilizzazione sul tema delle pari opportunità attraverso seminari e convegni, monitorando situazioni di disagio e di esclusione attraverso l'istituzione di un Osservatorio sulle discriminazioni, organizzando attività di ricerca al fine di prevenire il disagio, attuando nelle scuole interventi riguardanti l'Educazione alla non violenza volti a formare e sensibilizzare gli alunni riguardo a tematiche quali gli abusi e i maltrattamenti.

I volontari invece sono stati accompagnati lungo un percorso di scoperta della diversità come valore, assunzione di nuovi comportamenti indirizzati all'accoglienza e all'ascolto, formazione di know-how specifico alle attività istituzionali associative, crescita personale in termini di socialità, di relazione e di contaminazione culturale.

Per il raggiungimento di questi obiettivi si è ritenuta importante la collaborazione con il settore Servizi Sociali del Comune di Campobello di Mazara e lo scambio di esperienze con altri circoli Arci che hanno già attivato Centri d'ascolto analoghi in Sicilia quali il Circolo Arci "Le Nuvole" di Gela (Caltanissetta), il Circolo Arci "La

Nereide" di Siracusa, il Circolo Arci Macondo di Milazzo (Messina) ed il Circolo Arci Lucignolo di Palermo.

Le attività svolte

Il progetto ha previsto un primo intervento di accoglienza volto ad offrire agli utenti: ascolto, conforto, sostegno e informazioni sulle attività dell'Associazione e i servizi del territorio. Quando richiesti e ritenuti necessari, sono stati, inoltre, attivati servizi di consulenze specialistiche, quali: consulenza legale, servizio di orientamento al lavoro, servizi di supporto psicologico.

L'utenza è stata monitorata attraverso schede nominali riassuntive dei dati delle donne che si sono rivolte allo sportello con particolare riferimento al loro livello di scolarizzazione, posizione lavorativa e tipo di richiesta avanzata al fine di definire la condizione femminile nel territorio comunale e consentire all'Ente una corretta individuazione e programmazione di interventi mirati.

Il progetto ha previsto un intervento di sensibilizzazione ed informazione volto a rendere visibile il servizio sul territorio mediante l'organizzazione di incontri con gli operatori in contatto con il fenomeno, con l'obiettivo di facilitare lo scambio di informazioni ed il confronto. Si è provveduto, inoltre, alla realizzazione di volantini e di locandine distribuiti in modo capillare sul territorio.

Per evitare separatezze e parzialità, le azioni e le attività sono state realizzate in un'ottica di omogeneità capace di realizzare interventi integrati, in questo senso il Centro Ascolto per l'ambito sanitario è rimasto in continuo collegamento con ASL, Medici di base e volontari e per l'ambito civile si è rivolto ai Servizi Sociali comunali, agli assessorati, alle scuole, agli Enti di formazione professionale, ai centri per l'impiego agli enti locali e a quelli benefici. Per gli utenti stranieri, oltre ai precedenti ambiti, il Centro si è tenuto in contatto con l'ufficio stranieri del locale Commissariato, della Questura e del Consolato.

I volontari impegnati nel progetto hanno svolto attività di ascolto e affiancamento delle operatrici nell'aiutare gratuitamente donne in particolare vittime o a forte rischio di subire violenza, soprattutto in ambito familiare. Sono stati altresì impegnati in attività di informazione, orientamento, animazione e affiancamento all'attività di consulenza legale gratuita, attività di "sportello informativo" sui diritti delle donne, sulla violenza, sul diritto di famiglia e sulla legislazione vigente in tema di pari opportunità. I giovani in servizio hanno infine collaborato con gli operatori Arci per la realizzazione di ricerche, seminari e iniziative di sensibilizzazione nel

territorio sui temi della violenza nei confronti di donne e minori e sulle pari opportunità.

Importanza è stata inoltre data ai rapporti con il territorio, mediante lo svolgimento di attività in collaborazione con gli attori sociali, a livello locale, e per mezzo della costruzione di una rete di scambio e di confronto sulle pratiche già sperimentate dai centri ascolto dell'Arci in Sicilia e nelle differenti realtà d'Italia.

I volontari impegnati nel progetto hanno quindi avuto la possibilità di acquisire strumenti conoscitivi in grado di renderli maggiormente consapevoli in una società caratterizzata da continue trasformazioni, apprendere nuove competenze tecniche e confrontarsi con esperienze e culture diverse.

4.6 Il profilo quantitativo

4.6.1 *Struttura organizzativa*

Al 31/12/2005 il totale delle sedi locali di Arci Servizio Civile accreditate dall'Ufficio Nazionale è pari a 1.980, di cui 1.252, (pari al 63,2%) sono sedi locali direttamente gestite, 703 (35,5%) sono condivise con gli enti partner, le rimanenti 25 (1,3%) sono invece sedi gestite congiuntamente agli enti associati, consorziati, federati (tabella1). Arci Servizio Civile è presente in maniera piuttosto radicata su tutto il territorio nazionale, infatti fatta eccezione per Valle d'Aosta e Molise tutte le altre regioni ospitano sedi accreditate dell'ente.

Tabella 1
Sedi Arci Servizio Civile

<i>Regione</i>	Sedi locali gestite direttamente		Enti associati, consorziati, federati		Accordi di partenariato		Totale sedi locali accreditate	
	v.a.	% di riga	v.a.	% di riga	v.a.	% di riga	v.a.	% di colonna
	Piemonte	49	100,0	-	-	-	-	49
Lombardia	121	92,4	-	-	10	7,6	131	6,6
Veneto	32	88,9	-	-	4	11,1	36	1,8
Friuli-Venezia Giulia	27	100,0	-	-	-	0,0	27	1,4
Liguria	63	79,7	-	-	16	20,3	79	4,0
Emilia-Romagna	170	33,1	23	4,5	320	62,4	513	25,9
Toscana	209	59,5	-	-	142	40,5	351	17,7
Umbria	29	80,6	-	-	7	19,4	36	1,8
Marche	11	40,7	-	-	16	59,3	27	1,4
Lazio	107	69,5	-	-	47	30,5	154	7,8
Abruzzo	10	66,7	-	-	5	33,3	15	0,8
Campania	151	72,9	-	-	56	27,1	207	10,5
Puglia	71	82,6	2	2,3	13	15,1	86	4,3
Basilicata	12	100,0	-	-	-	-	12	0,6
Calabria	39	43,8	-	-	50	56,2	89	4,5
Sicilia	114	92,7	-	-	9	7,3	123	6,2
Sardegna	16	66,7	-	-	8	33,3	24	1,2
Estero	21	100,0	-	-	-	-	21	1,1
Totale	1.252	63,2	25	1,3	703	35,5	1.980	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Il Nord Italia conta quasi la metà delle sedi presenti sul territorio, 835, la maggior parte delle quali si trovano in Emilia Romagna (513). Il Centro ospita in tutto 568 sedi accreditate di cui 351 solo in Toscana. Il Sud infine ne computa 556, delle quali 207 sono in Puglia e 123 in Sicilia. Infine le rimanenti 21 sedi sono collocate fuori dal territorio nazionale, all'estero.

Nella maggior parte delle regioni, la maggioranza delle sedi di Arci Servizio Civile è gestito direttamente, solo in Emilia Romagna, Marche e Calabria le sedi gestite in base ad accordi di partenariato con altri enti rappresenta una quota maggioritaria.

4.6.2 Progetti

Arci Servizio Civile nel 2005 ha svolto attività in tutti e 5 i settori di servizio, su 124 progetti presentati all'UNSC, 120 sono stati approvati e avviati, di questi ne sono stati portati a termine 119 di cui 25 sono stati attuati in forma di rete (tabella 2). Su 120 progetti, quasi la metà sono stati svolti nel settore dell'educazione e promozione culturale (59), una quota significativa e pari al 31,1% si è svolta nel settore dell'assistenza, 17 progetti hanno riguardato l'ambiente (14,3%). Nei rimanenti settori del patrimonio artistico e culturale, del servizio civile all'estero e

della protezione civile si sono realizzati rispettivamente 3, 2 e 1 progetto. La progettazione in forma di rete è stata adottata soprattutto nei settori in cui maggiore era il numero di progetti attuati, infatti sono 18 i progetti realizzati seguendo tale modello nel settore dell'educazione e promozione culturale, 5 nell'assistenza e 2 nell'ambiente.

Tabella 2
Progetti

Settore	Presentati		Avviati		Realizzati		Attuati in forma di rete	
	% di		% di		% di		% di	
	v.a.	colonna	v.a.	colonna	v.a.	colonna	v.a.	colonna
Assistenza	37	29,8	37	30,8	37	31,1	5	20,0
Protezione civile	1	0,8	1	0,8	1	0,8	-	-
Ambiente	17	13,7	17	14,2	17	14,3	2	8,0
Patrimonio artistico e culturale	3	2,4	3	2,5	3	2,5	-	-
Educazione e promozione culturale	64	51,6	60	50,0	59	49,6	18	72,0
Servizio civile all'estero	2	1,6	2	1,7	2	1,7	-	-
Totale	124	100,0	120	100,0	119	100,0	25	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

4.6.3 Volontari

A fronte di 780 posti messi a bando da Arci Servizio Civile, l'ente ha ricevuto un numero di candidature addirittura di 3 volte superiore alle disponibilità, sono state infatti ben 2.203 le domande presentate dai giovani aspiranti volontari (tabella 3). Arci Servizio Civile ha selezionato 752 giovani, dei quali 363 sono stati impiegati nel settore dell'educazione e promozione artistica e culturale, 272 nell'assistenza, 87 nei progetti del settore ambiente. Patrimonio artistico e culturale, servizio civile all'estero e la protezione civile hanno assorbito rispettivamente 15, 9 e 6 volontari.

Tabella 3
Reclutamento volontari

Settore	Posti messi a bando	Domande Presentate			Volontari avviati in servizio			Abbandoni			Ore totali di servizio civile (in migliaia)	
		Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine
Assistenza	288	21	687	708	12	260	272	4	65	69	13	285
Protezione civile	8	4	8	12	1	5	6	1	2	3	1	6
Ambiente	92	12	270	282	1	86	87	1	13	14	0	97
Patrimonio artistico e culturale	16	1	79	80	-	15	15	-	9	9	-	16
Educazione e promozione culturale	368	41	1.061	1.102	19	344	363	3	44	47	22	392
Servizio civile all'estero	8	-	19	19	-	9	9	-	3	3	-	10
Totale	780	79	2.124	2.203	33	719	752	9	136	145	36	807

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

I giovani volontari avviati al servizio civile hanno prestato complessivamente 807 mila ore del proprio tempo, la cui distribuzione per settore si ripartisce tra gli stessi in misura proporzionale rispetto al numero di progetti realizzati.

La tabella 4 riporta i quozienti ricavati dal rapporto tra i dati appena descritti.

Tabella 4
Indici di inserimento, attrattività, selettività, abbandono

	Indice di inserimento*			Indice di attrattività **			Tasso di selettività***			Tasso di abbandono****		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Assistenza	4,2	90,3	94,4	7,3	238,5	245,8	57,1	37,8	38,4	33,3	25,0	25,4
Protezione civile	12,5	62,5	75,0	50,0	100,0	150,0	25,0	62,5	50,0	100,0	40,0	50,0
Ambiente	1,1	93,5	94,6	13,0	293,5	306,5	8,3	31,9	30,9	100,0	15,1	16,1
Patrimonio artistico e culturale	-	93,8	93,8	6,3	493,8	500,0	-	19,0	18,8	n.c.	60,0	60,0
Educazione e promozione culturale	5,2	93,5	98,6	11,1	288,3	299,5	46,3	32,4	32,9	15,8	12,8	12,9
Servizio civile all'estero	-	112,5	112,5	-	237,5	237,5	n.c.	47,4	47,4	n.c.	33,3	33,3
Totale	4,2	92,2	96,4	10,1	272,3	282,4	41,8	33,9	34,1	27,3	18,9	19,3

* E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio e i posti messi a bando

** E' dato dal rapporto tra il numero di domande presentate e i posti messi a bando

*** E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio civile e le domande presentate

**** E' dato dal rapporto tra il numero di abbandoni e il numero di volontari avviati in servizio

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Partendo dall'indice di inserimento (volontari avviati/posti messi a bando), esso ci indica la capacità di Arci Servizio Civile di selezionare un numero di risorse sufficienti a realizzare i progetti avviati. Il valore dell'indice è ampiamente positivo e pari al 96,4%, con ogni probabilità l'ente si è trovato agevolato nella selezione anche grazie all'elevato numero di candidature presentate. Il valore dell'indice di inserimento nel caso dell'assistenza è superiore a 100 (112,5%) per effetto delle sostituzioni dei volontari che hanno abbandonato il servizio. L'indice di attrattività (domande presentate/posti messi a bando) indica, invece, il livello di interesse che i progetti di servizio civile presentati suscitano nei giovani e anche in questo caso il valore dell'indice, complessivamente pari a 282,4%, è decisamente positivo. Nel settore del patrimonio artistico e culturale le domande presentate dai giovani sono superiore ai posti messi a bando di ben 5 volte, nei settori dell'ambiente e dell'educazione e promozione culturale di circa 3 volte. Anche per l'assistenza e il servizio civile all'estero si riscontra un buon livello di appetibilità, rispettivamente del 245,8% e del 237,5%, il valore più basso, ma comunque positivo e di 150 punti percentuali nel settore della protezione civile. Passando al tasso di selettività, (volontari avviati al servizio/domande presentate), il valore emerso è di circa il 34% e misura il lavoro svolto dall'ente nel selezionare i volontari e individuare quelli con le caratteristiche adeguate allo svolgimento del servizio civile.

Per concludere analizziamo il tasso di abbandono, il cui valore complessivo è di 19,3 punti percentuali. Il settore che ha registrato il numero maggiore di abbandoni in relazione ai volontari avviati in servizio è stato il patrimonio artistico e culturale

(60%), il più basso tasso di abbandono è invece emerso a favore dell'educazione e promozione culturale (12,9%).

4.6.4 Risorse economiche

Sono 901 le persone impiegate dall'ente e che hanno dedicato 247 mila ore del proprio tempo alla buona riuscita della attività di servizio civile. Esse si distinguono in 3 diverse tipologie: personale retribuito (97 unità), personale distaccato (50) e volontari sistematici (754). In termini di tempo, questi ultimi sono stati coloro che si sono maggiormente dedicati al servizio civile (161 mila ore), seguiti dal personale retribuito che è stato impiegato per oltre 26 mila ore, per un costo complessivo pari a circa 700 mila euro (tabella 5).

Tabella 5
Risorse umane

	Numero di persone impiegate		Ore di lavoro annue (in migliaia)		Costo totale sopportato	
	% di	% di	% di	% di	% di	% di
	v.a. colonna	v.a. colonna	v.a. colonna	v.a. colonna	v.a. colonna	v.a. colonna
<i>Tipologia</i>						
Personale retribuito	97	10,8	65	26,3	700	100,0
Personale distaccato da altri enti	50	5,5	21	8,5	-	-
Volontari sistematici	754	83,7	161	65,2	-	-
Totale	901	100,0	247	100,0	700	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Nella tabella 6 al costo sostenuto per il personale è stata aggiunta la voce altri costi, relativa a tutte le spese cui l'ente è andato incontro e destinate alle attività di servizio civile. Il valore dell'investimento complessivo così calcolato è superiore a 2 milioni 800 mila euro, che corrispondono a 24 mila euro per progetto e 3.800 per volontario.

Tabella 6
Risorse umane ed economiche impiegate per le attività di servizio civile

	Persone impiegate	Ore di lavoro annue	Costi delle risorse		Investimento complessivo
			umane	Altri costi	
v.a.	migliaia	migliaia di €	migliaia di €	migliaia di €	
Dato complessivo	901	247	700	2.156	2.856
Media per progetto	7,6	2,1	5,9	18,1	24,0
Media per volontario	1,2	0,3	0,9	2,9	3,8

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Le 901 persone impiegate dall'ente sono state destinate ciascuna mediamente a 7,6 progetti e si sono occupate di affiancare 1,2 volontari a testa.

4.6.5 Utenti raggiunti

Concludiamo l'analisi sul profilo quantitativo dell'attività di servizio civile svolta dal Arci Servizio Civile, analizzando la tabella 7 che fornisce una panoramica relativa alle diverse tipologie di utenti raggiunti e ai servizi offerti loro. Mediante i 119 progetti realizzati nel 2005 e che hanno visto impegnati 752 volontari l'ente ha raggiunto complessivamente 8.340 utenti. Il 22,8% è costituito dall'utenza cosiddetta "generalizzata", il 18% da anziani autosufficienti, il 17,4% da minori, il 10% da giovani. Oltre ai gruppi di utenti appena citati seppur con percentuali più basse vi sono altre categorie di soggetti in condizioni di disagio che beneficiano degli interventi di Arci Servizio Civile (es. detenuti, disabili, malati, nomadi, ragazze madri, ecc.), questo testimonia come l'ente sia in grado di far fronte alle varie tipologie di svantaggio e pertanto a diversificare gli interventi. Nella seconda parte della tabella sono appunto elencati i servizi offerti dall'ente e il numero di beneficiari. Le attività culturali, educative e ricreative sono quelle che riescono a raggiungere il maggior numero di soggetti, 3.890, a seguire vi sono i servizi di ascolto, supporto e sostegno morale a vantaggio di 2.330 persone, 800 sono i destinatari delle attività di sportello, 670 gli utenti degli interventi per la tutela dell'ambiente. Sorveglianza di musei e biblioteche, attività sportive e protezione civile sono a vantaggio rispettivamente di 300, 200 e 100 utenti.

Tabella 7
Utenti e servizi

	Progetti		Volontari		Utenti raggiunti	
	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna
<i>Tipologia di utenti</i>						
Anziani autosufficienti	12	10,1	50	6,6	1.500	18,0
Anziani non autosufficienti	2	1,7	8	1,1	50	0,6
Detenuti ed ex detenuti	1	0,8	4	0,5	30	0,4
Individui in difficoltà economica	5	4,2	20	2,7	300	3,6
Disabili	5	4,2	20	2,7	280	3,4
Giovani	20	16,8	180	23,9	900	10,8
Immigrati	10	8,4	40	5,3	650	7,8
Malati e traumatizzati	6	5,0	24	3,2	170	2,0
Minori, adolescenti	15	12,6	105	14,0	1.450	17,4
Nomadi	1	0,8	8	1,1	130	1,6
Ragazze madri	1	0,8	4	0,5	30	0,4
Tossicodipendenti	2	1,7	8	1,1	50	0,6
Altri soggetti (persone fisiche)	10	8,4	80	10,6	900	10,8
Utenza generalizzata	29	24,4	201	26,7	1.900	22,8
<i>Tipologia di intervento</i>						
Ascolto, ascolto telefonico, supporto, e sostegno morale	37	31,1	272	36,2	2.330	27,9
Attività culturali, educative e ricreative	44	37,0	300	39,9	3.890	46,6
Attività sportive	5	4,2	20	2,7	200	2,4
Sorveglianza di musei o biblioteche	3	2,5	15	2,0	300	3,6
Protezione civile	1	0,8	6	0,8	100	1,2
Interventi per la tutela dell'ambiente	17	14,3	87	11,6	670	8,0
Informazione e altre attività di sportello	10	8,4	43	5,7	800	9,6
Altro	2	1,7	9	1,2	50	0,6
Totale	119	100,0	752	100,0	8.340	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

5. CARITAS ITALIANA – CI

di Fabrizio Cavalletti

5.1 Le peculiarità del servizio civile presso la Caritas Italiana

La Caritas Italiana è l'organismo pastorale della Conferenza Episcopale Italiana per la promozione della carità. Essa ha la "*mission*" di promuovere «la testimonianza della carità nella comunità ecclesiale italiana, in forme consone ai tempi e ai bisogni, in vista dello sviluppo integrale dell'uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione agli ultimi e con prevalente funzione pedagogica.

La Chiesa Italiana affidò alla Caritas il compito di promuovere il servizio civile e l'obiezione di coscienza e l'anno di volontariato sociale per le ragazze, a partire dal convegno ecclesiale del 1976. Un anno dopo, Caritas Italiana firma la convenzione col Ministero della Difesa come previsto dalla legislazione di allora, la L. 772/72.

Tra la seconda metà degli anni 80 e negli anni 90, l'esperienza del servizio civile Caritas si venne ulteriormente a sviluppare e a definire in quattro pilastri: la formazione, precedente e durante tutto il servizio civile; la vita comunitaria; l'animazione e sensibilizzazione delle comunità; il servizio ai poveri.

Nel 2002, i Vescovi Italiani si sono nuovamente pronunciati, offrendo delle precise indicazioni e linee di lavoro. In occasione della riforma del modello di difesa del nostro Paese, il Consiglio Episcopale Permanente della CEI si è occupato della riformulazione del servizio civile, non più come alternativa agli obblighi di leva, ma come proposta cui possono aderire liberamente i ragazzi e le ragazze di età compresa tra i 18 e 28 anni. Conseguentemente la Caritas Italiana è stata sollecitata a continuare l'opera di sensibilizzazione in tale campo e ha visto confermato il mandato a coordinare il servizio civile svolto presso le Caritas diocesane con le seguenti coordinate valorizzando la preziosa eredità dell'obiezione di coscienza: la formazione; la scelta preferenziale per le situazioni di povertà e di emarginazione; la diversificazione delle proposte secondo gli interessi e le prospettive dei giovani; il rilancio dello stesso servizio civile come contributo al bene comune; l'attenzione alle situazioni locali e quelle dei Paesi più poveri o in guerra.

A partire dai quattro pilastri menzionati in precedenza, aggiornati, rimodulati e ampliati e le indicazioni dei Vescovi, la proposta di servizio civile nazionale della Caritas Italiana oggi si ispira ad alcune "qualità" particolari del servizio civile.

Qualità popolare. Il nuovo servizio civile deve guardare a tutti i giovani, non solo ai giovani universitari o disoccupati, costruendo per loro percorsi differenziati di servizio.

Qualità educativa. Il nuovo servizio civile si colloca nell'esperienza dei giovani o giovani adulti come una grossa opportunità educativa: come tirocinio dentro un percorso scolastico o professionale; di educazione alla cittadinanza, alla pace, al volontariato, al rispetto dell'ambiente, a stili di vita rinnovati.

Qualità alternativa. In sintonia con gli artt. 11 e 52 della Costituzione il nuovo servizio civile è chiamato anche a sviluppare una proposta ai giovani alternativa rispetto alla difesa armata, anche con percorsi di servizio civile all'estero in Paesi che vivono il dramma della guerra o le sue conseguenze.

Qualità solidale. Nell'esperienza di servizio civile curata dalla Caritas non può mancare l'attenzione alla solidarietà, non solo in termini educativi ma anche nelle concrete esperienze, privilegiando esperienze di incontro con i poveri vecchi e nuovi che vivono sul territorio.

Qualità interculturale. Tenendo conto dei fenomeni migratori che investono l'Italia e l'Europa, una qualità che certamente il nuovo servizio civile è chiamata a sviluppare in diverse esperienze progettuali è la 'interculturalità', cioè favorire l'incontro e il dialogo tra culture diverse.

Qualità globale. Il nuovo servizio civile è chiamato non solo a sviluppare esperienze di servizio civile all'estero, ma a costruire esperienze di educazione e formazione alla mondialità, a entrare in esperienze di sviluppo sostenibile, di solidarietà e cooperazione internazionale.

Qualità culturale. Il servizio civile promuove un cambiamento di cultura e di mentalità nella comunità nella direzione di un nuovo modello di welfare delle comunità stesse e nella direzione di un nuovo modello di difesa popolare non violenta.

Qualità politica. Il tipo di progetti e lo stile con cui il servizio civile si pone di fronte ai bisogni del territorio ha un'ottica di promozione e di advocacy attenta al superamento delle cause della povertà.

La filosofia e l'assetto organizzativo del servizio civile in Caritas, in continuità con l'esperienza dell'obiezione di coscienza, è incentrato sulla territorialità attraverso la rete delle Caritas Diocesane. Un modello organizzativo che a partire dal protagonismo progettuale, formativo, promozionale e gestionale dei territori locali, trova dei momenti di sintesi, coordinamento e supporto a livello regionale e a livello nazionale. In particolare in ogni regione vi è un'equipe regionale, coordinata da un referente regionale per il servizio civile, che in sintonia con la Caritas nazionale coordina e supporta le attività delle Caritas diocesane della regione. Nel 2005, in continuità con il percorso avviato nel 2002, particolare enfasi è stata data alla promozione ed al rafforzamento delle equipe regionali per il servizio civile, alla formazione dei formatori, alla formazione dei progettisti e dei responsabili, allo sviluppo di progettualità sempre più espressione dei territori, al rafforzamento del collegamento ecclesiale sul servizio civile.

5.2 Il sistema di progettazione

Per la Caritas un progetto è il *percorso educativo* che consente di raggiungere un cambiamento della realtà attraverso una serie di azioni tra loro articolate.

Il sistema di progettazione del servizio civile della Caritas si basa su un approccio di fondo basato sull'osservazione, l'ascolto e il discernimento, metodologia che contraddistingue l'agire della Caritas in senso lato, ed è centrato sul livello diocesano. Si tratta pertanto di una progettazione dal basso tarata sulle esigenze e le risorse dei territori particolari alla luce dei criteri e delle linee di riferimento condivisi a livello nazionale. Per ogni regione vi è una equipe che supporta la progettazione delle singole Caritas diocesane, effettua un controllo di qualità dei progetti, cura la promozione di una cultura progettuale adeguata al contesto socio-pastorale di riferimento. Il processo di progettazione pertanto segue un percorso dal basso (dai territori) e prevede livelli intermedi di coordinamento, accompagnamento e valutazione a livello regionale (nuclei regionali) e a livello nazionale (Caritas Italiana). I luoghi di comunicazione e raccordo tra i vari livelli sono: incontri a livello regionale di condivisione e scambio sulle culture progettuali utilizzate nella progettazione per il servizio civile nelle diocesi, il coordinamento nazionale, i tavoli di lavoro ad hoc regionali e nazionali sulla progettazione e la produzione di linee guida ed orientamenti condivisi, momenti di confronto e formazione allargati (moduli formativi, seminari, ecc.). A livello nazionale sono proposte le finalità generali dei progetti di servizio civile, i criteri di qualità pastorale

e sociale, alcune indicazioni rispetto alle singole voci della scheda progetto proposta dall'UNSC, il percorso per la presentazione delle schede progetto con i vari passaggi intermedi a livello regionale e momenti di formazione per le equipe regionali.

Le fasi attraverso cui il processo si concretizza sono le seguenti.

Analisi generale del contesto: bisogni del territorio, contesto giovanile, situazione della Caritas. Questa fase avviene con ampio anticipo rispetto alle scadenze previste dall'UNSC per la presentazione dei progetti (dai 3 ai 9 mesi prima). Da questa fase scaturisce la decisione delle sedi di attuazione in ordine a dove realizzare il progetto, gli attori da coinvolgere, la tipologia di progetto.

Fase della ideazione del progetto: definizione degli obiettivi generali e specifici, degli indicatori e delle caratteristiche generali del progetto come le sedi di attuazione e il n° di volontari. Anche questa fase avviene con ampio anticipo rispetto alle scadenze ed in essa è centrale la costruzione della rete al fine di condividere con gli altri attori ecclesiali e non gli obiettivi del progetto.

Incontro di formazione regionale dei progettisti: per la compilazione delle schede progetto, le equipe regionali incontrano i progettisti di ciascuna regione per illustrare i criteri e le modalità di presentazione dei progetti.

Fase della definizione dei progetti: successivamente, utilizzando le schede progetto e le indicazioni elaborate dalla Caritas Italiana, si procede alla definizione del progetto con la redazione della scheda.

Fase dell'autovalutazione: terminata la redazione della scheda le singole Caritas diocesane procedono all'autovalutazione del progetto con la griglia prevista dall'UNSC e con la griglia di valutazione pastorale predisposta dalla Caritas Italiana.

Verifica e valutazione del progetto da parte del nucleo regionale per il servizio civile: le Caritas diocesane inviano le schede progetto alle equipe regionali e alla Caritas nazionale rispettando la tempistica interna richiesta dalla Caritas Italiana e dalla delegazione regionale che è ampiamente anticipata rispetto alle scadenza UNSC (dai 3 ai 5 mesi prima). Il nucleo regionale e la Caritas nazionale provvedono alla valutazione del progetto e restituiscono alle Caritas diocesane le correzioni da apportare. Una volta ricevuti i testi corretti, le equipe regionali provvedono all'inserimento nelle procedure informatiche, al controllo dei requisiti formali e all'invio alla Caritas Italiana delle schede.

Verifica delle schede progetto a livello nazionale: la Caritas nazionale provvede alla verifica delle schede progetto pervenute dalle varie regioni, della documentazione allegata, dell'inserimento nelle procedure informatiche e procede alla presentazione all'UNSC.

La metodologia utilizzata dalle Caritas diocesane per lo sviluppo dei progetti di servizio civile è quella del Ciclo del progetto (PCM – Project Cycle Management). Si tratta di un percorso ciclico che consente di sottoporre il progetto a verifica continua sin dalla sua prima formulazione e di intervenire in itinere sull'attività progettuale, apportando modifiche e/o miglioramenti in ogni fase, fermi restando ovviamente i vicoli imposti in tal senso dalla disciplina del SCN.

5.3 Il sistema di valutazione e monitoraggio

Anche il sistema di valutazione e monitoraggio, come il sistema di progettazione, di formazione e di tutoraggio, è centrato sul livello diocesano con il supporto e il coordinamento del livello regionale e nazionale. Il sistema è finalizzato al monitoraggio permanente della proposta di servizio civile nazionale nelle varie Caritas diocesane e si basa su un meccanismo a cascata dal basso verso l'alto.

Per quanto concerne l'attività di valutazione dei singoli progetti, secondo la già citata metodologia del Ciclo del progetto (PCM – Project Cycle Management), essa è parte integrante del processo di progettazione e viene svolta dalle Caritas diocesane utilizzando i seguenti strumenti: questionari per i volontari somministrati a metà e fine servizio; incontri di verifica quindicinali o mensili con i volontari; incontri di verifica mensili con gli OLP ed i responsabili delle sedi per la valutazione in itinere del progetto nel suo insieme.

A livello regionale viene svolta un'azione di monitoraggio da parte delle equipe regionali per il servizio civile nei confronti delle Caritas diocesane per ciò che concerne sia la realizzazione dei progetti sia l'assetto complessivo sul servizio nazionale: numero e tipologia delle sedi accreditate, ambiti di intervento, figure dedicate al servizio civile e stato degli accreditamenti, promozione pastorale, rete sul territorio. Gli strumenti utilizzati sono i seguenti: questionari di valutazione e monitoraggio per i volontari somministrati a metà e fine servizio (laddove vengono svolti corsi di formazione regionali); schede di raccolta dati per i responsabili diocesani; incontri periodici (mensili/bimestrali) con i responsabili diocesani e/o i RLEA della regione; incontri periodici con le altre figure previste (formatori, progettisti, tutor).

A livello nazionale il monitoraggio si concentra su aspetti di carattere più generale e su dati di sintesi provenienti dal monitoraggio diocesano e regionale. Il monitoraggio è curato dallo staff nazionale dell'ufficio servizio civile della Caritas Italiana con il supporto degli uffici dell'area nazionale e internazionale della Caritas italiana, nonché dell'ufficio studi e ricerche della Caritas Italiana. Gli strumenti utilizzati sono: incontri periodici (3-5 l'anno) con i referenti regionali (coordinamento nazionale); 16 incontri l'anno (1 per ogni regione) con le singole equipe regionali per il servizio civile svolto in regione; raccolta dati e successiva elaborazione nazionale su sedi, ambiti, volontari, progetti, figure accreditate; incontri mirati a particolari realtà diocesane su segnalazione delle equipe regionali o su richiesta delle Caritas diocesane.

Oltre a quanto detto nel 2005 si è proceduto alla realizzazione di una ricerca nazionale concernente il profilo dei giovani che hanno partecipato al servizio civile in Caritas nel 2003, la fisionomia delle strutture organizzative coinvolte (sedi di attuazione e Caritas diocesane), le risorse umane, la vita comunitaria. La ricerca è stata curata con la collaborazione dello Studio Diathesis e dell'Ufficio Studi e ricerche della Caritas Italiana.

5.4 Il sistema di formazione

Il Sistema di Formazione accreditato da Caritas Italiana distingue diverse tipologie principali di destinatari: *i giovani volontari, i formatori, gli operatori locali di progetto (O.L.P.), i responsabili delle Caritas diocesane ed i Responsabili Locali di Ente Accreditato (R.L.E.A)*. Rispetto a questi il sistema si articola in maniera specifica, vedendo coinvolti attori diversi della loro formazione. La formazione dei giovani è a cura principalmente delle Caritas diocesane (a volte organizzate a livello regionale), la formazione dei formatori e delle figure responsabili vede invece realizzatori la Caritas nazionale insieme al coinvolgimento delle equipe regionali e le Caritas diocesane stesse.

La formazione dei volontari

La formazione dei volontari è intesa come un accompagnamento formativo integrato ed organico che si realizza dal primo colloquio sino alla fine del servizio, caratterizzato da momenti informali (colloqui, contatti, scambi) e momenti formali di formazione. Un percorso formativo che mette al centro l'esperienza di servizio aiutando il giovane a rileggere l'esperienza che sta compiendo e che si modula sul gruppo dei giovani che si incontrano tenendo conto delle loro attitudini e specificità.

L'accompagnamento formativo si concretizza su diversi livelli tra loro interconnessi e si articola in due fasi successive.

Livelli

- ✓ *Formazione così detta istituzionale*: si tratta dei corsi residenziali svolti a livello regionale o interdiocesano o diocesano, corso propedeutico prima dell'avvio al servizio, corso di inizio servizio, corso di metà servizio, corso di fine servizio.
- ✓ *Formazione permanente*: la formazione è svolta in modo continuativo e regolare tra le tappe della formazione istituzionale, principalmente a livello diocesano, attraverso momenti formali e informali. Normalmente sono previsti incontri di 2-4 ore settimanali o quindicinali.
- ✓ *Formazione specifica*: intesa come "addestramento al compito", è svolta prima dell'avvio al servizio attraverso la proposta di momenti di tirocinio e nell'arco dei dodici mesi in stretta collaborazione con le sedi di attuazione.

Si esclude la formazione a distanza come forma di accompagnamento formativo, in quanto non implica la relazione diretta giovane-formatore e non permette l'apprendimento di strategie comunicative e stili relazionali che costituiscono dimensioni fondamentali del servizio. Essa può essere uno strumento aggiuntivo di approfondimento tematico ai percorsi di formazione istituzionale, permanente e specifica.

Fasi

Nella fase di accesso al servizio civile è previsto un percorso di ingresso, della durata massima di 12 ore più periodi di tirocinio nelle varie sedi di durata variabile, per la conoscenza della proposta, allo scopo di creare le condizioni ottimali di inserimento.

La fase durante il Servizio civile si articola in tre parti dedicate: alla formazione generale, per la quale sono previste dalle 50 alle 72 ore l'anno, alle attività di animazione e sensibilizzazione e alla formazione specifica che si articola per tutto il servizio per un totale di 50-100 ore.

Pur nel rispetto della disciplina, il sistema formativo della Caritas è teso al superamento della netta distinzione tra la formazione generale e specifica, e alla ricerca di una sempre maggiore integrazione dei diversi momenti formativi coinvolgendo le sedi di attuazione e tenendo conto anche del percorso di tutoraggio.

Il monitoraggio avviene attraverso schede di verifica compilate dai volontari, incontri periodici con gli OLP a livello diocesano, incontri periodici a livello regionale con i formatori.

La formazione dei formatori

Il Progetto formativo dei Formatori si articola invece in 4 moduli residenziali annui e si distribuisce su 100 ore di aula. La verifica avviene attraverso questionari alla fine di ogni modulo, integrati da momenti di valutazione con metodologia attiva e da percorsi di accompagnamento tra un modulo e l'altro. Il percorso suddetto viene proposto ogni 2-3 anni a livello nazionale o regionale ai nuovi formatori, mentre per i formatori esperti viene proposto almeno un incontro l'anno di aggiornamento a livello nazionale più vari momenti a livello regionale e diocesano.

Nel 2005 le 4 tappe del percorso si sono tenute a Roma dal mese di febbraio a settembre, trattando i seguenti temi:

- ✓ *primo laboratorio*. Il servizio civile e la difesa della patria (28 febbraio–2 marzo 2005);
- ✓ *secondo laboratorio*. La proposta educativa del servizio civile in Caritas (4-6 aprile 2005);
- ✓ *terzo laboratorio*. Il sostegno all'esperienza di servizio e la sua rielaborazione (6-8 giugno 2005);
- ✓ *quarto laboratorio*. La formazione nel Servizio Civile all'estero (21–23 settembre 2005).

La formazione degli OLP

Il Progetto formativo degli Operatori Locali di Progetto, prevede la realizzazione di corsi di 8-12 ore su tutto il territorio nazionale a cura delle singole Caritas diocesane secondo le indicazioni dell'UNSC integrate da elementi specifici della Caritas Italiana. La formazione permanente degli OLP, realizzata all'interno dei contesti diocesani, si articola in incontri mensili della durata di 3 ore ciascuno. Nel 2005 si sono realizzati 9 corsi.

La formazione dei RLEA

Il Progetto formativo per i responsabili del servizio civile delle Caritas diocesane e per i responsabili locali di ente accreditato, si articola su 12-25 ore complessive, sui livelli diocesano, regionale e nazionale. A livello nazionale è previsto almeno un incontro l'anno di formazione specifica per i responsabili diocesani e regionali per il

servizio civile. A livello regionale è compito della Delegazione regionale della Caritas diocesane di curare l'organizzazione di specifici momenti formativi. I contenuti principali si snodano intorno agli elementi di fondo della proposta della Caritas Italiana e sugli aspetti normativi del Servizio Civile Nazionale. Nel 2005 a livello nazionale è stato realizzato un seminario e un modulo formativo per responsabili, oltre a vari momenti regionali.

5.5 Il progetto "fiore all'occhiello"

"Prevenzione e lotta all'esclusione sociale presso alcuni quartieri della periferia urbana di Maputo (Mozambico)"

Il progetto si inserisce nel quadro delle linee generali condivise con la rete Caschi Bianchi (composta da Focsiv, Papa Giovanni XXIII, GAVCI e Caritas Italiana,) e del più ampio progetto Caschi Bianchi della Caritas Italiana. In particolare il progetto Caschi Bianchi, che ha visto la partecipazione di oltre 70 giovani tra volontari e obiettori di coscienza dal 2001 al 2004, persegue le seguenti finalità:

- ✓ proporre ai giovani un percorso personale e comunitario, articolato in un'esperienza all'estero in zone di crisi, prestazione del servizio in progetti di costruzione della pace e formazione, in continuità con i valori dell'obiezione di coscienza al servizio militare;
- ✓ sperimentare iniziative di prevenzione, mediazione, trasformazione dei conflitti e riconciliazione, attraverso la costituzione di comunità di giovani all'estero in servizio civile, contribuendo alla definizione del profilo professionale di operatore internazionale denominato 'Casco Bianco';
- ✓ favorire l'incontro in contesti internazionali di giovani in servizio civile e giovani locali, per promuovere la cultura della pace nella prospettiva del superamento delle cause strutturali della violenza e valorizzando le esperienze di base dei costruttori di pace;
- ✓ inserire il servizio civile internazionale in cammini e progetti già avviati tra le chiese, favorendo lo scambio e l'interazione fra e con le comunità e le istituzioni ecclesiali e civili locali, promuovendo sinergie e integrazioni nel rispetto delle identità di ciascuno;
- ✓ favorire attraverso la crescita umana e professionale dei giovani all'estero, occasioni di scambio e crescita reciproca tra comunità che inviano e comunità

che accolgono, contribuendo alla sensibilizzazione delle Caritas diocesane e delle chiese locali alle problematiche internazionali della pace e della mondialità;

- ✓ favorire uno stile di presenza improntato alla prossimità ed alla condivisione, in vista di azioni orientate al cambiamento culturale ed al coinvolgimento, nella misura del possibile, delle parti in conflitto, assumendo quale riferimento culturale ed esperienziale la difesa popolare non violenta.

Il progetto in Mozambico realizzato nel 2005 attraverso il coinvolgimento di 3 volontarie, nasce dall'esperienza consolidata di presenza di caschi bianchi della Caritas italiana, obiettori di coscienza e volontari, sin dal 2001. Il progetto è stato proposto ed implementato dalla Caritas diocesana di Roma la quale è da anni coinvolta nelle attività di solidarietà internazionale in Mozambico.

Il progetto si realizza presso i quartieri di Mavalane, Hulene e F.L.M.P di pertinenza della Parrocchia cattolica Nossa Senhora Aparecida i cui abitanti vivono per lo più in baracche di bambù. Tra questi quartieri, situati 3 Km a Nordovest rispetto alla "città di cemento" di Maputo e che rientrano nella prima cinta povera della periferia urbana, si colloca una delle realtà sociali di maggior degrado e miseria: l'unica discarica pubblica della capitale.

In questo contesto territoriale, la parrocchia cattolica è tra i pochi soggetti istituzionali attivi nella prevenzione e lotta all'esclusione sociale. I servizi offerti dalla parrocchia nascono dalla pluriennale esperienza di analisi sociale e rispondono ai settori di bisogno primari di seguito elencati per "target" di soggetti: 1) bambini e ragazzi preadolescenti ed adolescenti "abbandonati" in varia misura dalle famiglie povere e che trovano "nella strada" il naturale ambiente di sopravvivenza (sociale ed economica); 2) donne, in particolare le vedove, "nere e bianche", ovvero quelle che hanno perso il marito o in guerra o a seguito dell'immigrazione in Sud Africa e da dove, in cerca di fortuna, non sono più tornati; 3) ex-lebbrosi e, in generale, uomini disoccupati. Una delle realtà recentemente sottoposte all'analisi riguarda anche la discarica pubblica, un territorio indescrivibile dal punto di vista fisico e sensoriale, ma sul quale si è insediato un "villaggio", caratterizzato da propri regolamenti, gerarchie ed organizzazione socioeconomica.

In relazione a queste situazioni, la parrocchia ha strutturato una serie di servizi, all'interno dei quali, si è concentrato il lavoro delle 3 volontarie in servizio civile.

Centro Dia, centro diurno che offre ospitalità a 276 bambini e ragazzi di età compresa fra i 6 e i 24 anni. Tra i servizi offerti, quelli primari di vitto e alloggio, e soprattutto quelli relativi all'animazione e al gioco, all'istruzione, all'educazione a

alla crescita umana, nonché all'orientamento verso un futuro reinserimento lavorativo.

Due scuole primarie, una secondaria e un centro di alfabetizzazione per adulti nei quartieri sopra citati, gestiti dalla Parrocchia e riconosciuti dal Ministero dell'Educazione, per un totale di 7.600 perone iscritte e frequentanti.

Microcredito, avviato nel 2002 col "Progetto Lhuwuka". Il progetto di microcredito, incominciato in maniera sperimentale, ha erogato circa 230 crediti a donne, in prevalenza vedove della parrocchia, ma anche non cattoliche conosciute nel quartiere. Il progetto di servizio civile ha favorito l'obiettivo del vescovo e della Caritas Diocesana di estenderlo ad altre 4 parrocchie. Anche la Caritas Mozambicana segue con interesse il processo in corso, ipotizzando di poter proporre su scala nazionale il modello sperimentato nella parrocchia di Mavalane (probabilmente a partire dall'inizio del 2006).

Sviluppo socioeconomico con la realizzazione di "Progetti sociali generatori di reddito", come per esempio la creazione di 2 fori d'acqua potabile, gestiti dalla "comunità dei lebbrosi". Questa comunità, composta da circa 8 famiglie, prima della realizzazione dei progetti era esclusa dal mondo del lavoro, dalla vita sociale, dell'educazione ed emarginata dagli stessi concittadini del quartiere. Il progetto ha capovolto in positivo gli equilibri sociali: grazie all'offerta di un servizio (la vendita d'acqua potabile, con un prezzo concorrenziale rispetto ad altri "commercianti") e l'informazione relativa alla propria condizione fisica che tuttavia non implica alcun rischio di contagio, gli ex-lebbrosi sono diventati gli artefici di un'esperienza d'aggregazione sociale intorno al punto vendita dell'acqua, presso il foro, e soprattutto si sono resi concretamente utili alla comunità, che ha smesso di considerarli un problema sociale ma piuttosto una risorsa. Altri esempi di microprogetti socioeconomici avviati o allo studio riguardano la messa a coltivazione di orti comunitari (per una decina di famiglie) e la possibilità di avviare una piccola impresa per il riciclaggio dei rifiuti provenienti dalla discarica.

Il progetto ha previsto, come tutti i progetti caschi bianchi della Caritas Italiana, un rientro intermedio in Italia al terzo mese di servizio della durata di circa un mese al fine di partecipare al corso di formazione di metà servizio e di realizzare una serie di attività di animazione e sensibilizzazione in Italia con la Caritas diocesana di Roma. Tale aspetto è un elemento essenziale del progetto stesso.

Ai giovani in servizio civile è stato proposto un percorso formativo generale e specifico lungo tutto l'arco dell'anno che si è concretizzato in: un corso propedeutico

residenziale di 2 giorni prima dell'avvio al servizio; corsi di inizio servizio residenziale a Roma di 4 giorni; formazione specifica in loco presso la Parrocchia cattolica Nossa Senhora Aparecida; un corso di metà servizio residenziale di 4 giorni durante il rientro intermedio; un corso di fine servizio durante l'ultimo mese di servizio residenziale di 3 giorni.

Durante i corsi sono stati trattati, oltre alle tematiche generali previste dalla disciplina del Servizio Civile Nazionale, argomenti legati al tema della mondialità e della solidarietà internazionale. Inoltre, nei momenti formativi intermedi, si è dato molto risalto al tema della verifica e della rielaborazione dell'esperienza.

5.6 Il profilo quantitativo

5.6.1 Struttura organizzativa

Al 31/12/2005 il totale delle sedi locali Caritas Italiana accreditate dall'Ufficio Nazionale è pari a 1.872 sedi locali. Più della metà (963) sono gestite congiuntamente agli enti associati, consorziati, federati, il 48,5% sono sedi condivise con enti partner, 2 sono gestite direttamente. La tabella 1 indica come tali strutture siano distribuite per regione. In Italia non vi è regione che non ospiti strutture facenti capo a Caritas Italiana, 55 sono le sedi all'estero. Il maggior numero di sedi si trova in Lombardia (343), numerose sono anche le sedi in Sicilia (196), in Campania (173) in Emilia Romagna (166). Caritas rappresenta, quindi, una realtà radicata sul territorio e presente in maniera piuttosto uniforme dal settentrione al meridione.

Tabella 1
Sedi Caritas Italiana

<i>Regione</i>	Sedi locali gestite direttamente		Enti associati, consorziati, federati		Accordi di partenariato		Totale sedi locali accreditate	
	v.a.	% di riga	v.a.	% di riga	v.a.	% di riga	v.a.	% di colonna
	Piemonte	-	-	59	46,1	69	53,9	128
Valle D'Aosta	-	-	2	50,0	2	50,0	4	0,2
Lombardia	-	-	133	38,8	210	61,2	343	18,3
Trentino-Alto Adige	-	-	5	38,5	8	61,5	13	0,7
Veneto	-	-	23	39,0	36	61,0	59	3,2
Friuli-Venezia Giulia	-	-	9	56,3	7	43,8	16	0,9
Liguria	-	-	23	37,7	38	62,3	61	3,3
Emilia-Romagna	-	-	69	41,6	97	58,4	166	8,9
Toscana	-	-	65	53,7	56	46,3	121	6,5
Umbria	-	-	16	55,2	13	44,8	29	1,5
Marche	-	-	27	46,6	31	53,4	58	3,1
Lazio	1	1,1	64	71,9	24	27,0	89	4,8
Abruzzo	-	-	11	78,6	3	21,4	14	0,7
Molise	-	-	5	83,3	1	16,7	6	0,3
Campania	-	-	116	67,1	57	32,9	173	9,2
Puglia	-	-	81	56,3	63	43,8	144	7,7
Basilicata	-	-	35	70,0	15	30,0	50	2,7
Calabria	-	-	42	48,8	44	51,2	86	4,6
Sicilia	-	-	139	70,9	57	29,1	196	10,5
Sardegna	-	-	39	63,9	22	36,1	61	3,3
Estero	1	1,8	-	0,0	54	98,2	55	2,9
Totale	2	0,1	963	51,4	907	48,5	1.872	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

5.6.2 Progetti

Su un totale di 65 progetti presentati, nel 2005 Caritas Italiana ne ha avviati 62 e realizzati 61, dei quali 45 sono stati svolti in forma di rete (tabella 2). Sono 3 i settori in cui l'ente ha promosso la propria attività di servizio civile, l'assistenza, con il 75% dei progetti realizzati, l'educazione e promozione culturale (13,1%) ed infine il servizio civile all'estero (11,5%).

Tabella 2
Progetti

<i>Settore</i>	Presentati		Avviati		Realizzati		Attuati in forma di rete	
	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna
	Assistenza	47	72,3	46	74,2	46	75,4	40
Educazione e promozione culturale	8	12,3	8	12,9	8	13,1	4	8,9
Servizio civile all'estero	10	15,4	8	12,9	7	11,5	1	2,2
Totale	65	100,0	62	100,0	61	100,0	45	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Ampiamente positiva è la capacità dimostrata da Caritas di realizzare i progetti, infatti, fatta eccezione per il servizio civile all'estero, che su 10 progetti presentati e 8 avviati ne ha realizzati 7, negli altri settori la capacità di attuare i progetti iniziati è stata pari al 100%.

5.6.3 Volontari

A fronte di 668 posti messi a bando, Caritas Italiana ha ricevuto oltre 790 richieste da parte dei giovani aspiranti volontari. Complessivamente sono 617 i volontari selezionati che nel 2005 hanno dedicato oltre 800 mila ore del proprio tempo alle attività di servizio civile (tabella 3). La maggior parte sono stati impiegati nel settore dell'assistenza (552), 45 i giovani attivi nel settore dell'educazione e promozione culturale, 20 quelli che hanno svolto il servizio civile all'estero. Su 55 abbandoni registrati nell'anno 45 fanno riferimento al settore dell'assistenza.

Tabella 3
Reclutamento volontari

Settore	Posti messi a bando	Domande Presentate			Volontari avviati in servizio			Abbandoni			Ore totali di servizio civile (in migliaia)		
		Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
Assistenza	579	31	717	748	22	530	552	0	54	54	31	695	726
Educazione e promozione culturale	49	3	64	67	3	42	45	0	0	0	4	58	62
Servizio civile all'estero	40	3	17	20	3	17	20	0	1	1	4	23	27
Totale	668	37	798	835	28	589	617	0	55	55	39	776	815

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

La tabella 4 descrive i rapporti tra i dati appena descritti. Partendo dall'indice di inserimento (volontari avviati al servizio/posti messi a bando) elevata appare la capacità di Caritas di coprire il maggior numero di posti messi a bando e pertanto di reclutare un numero di risorse sufficienti alla realizzazione dei progetti (92,4%). Ciò è possibile grazie all'elevata attrattività suscitata dai progetti di Caritas tra i giovani aspiranti volontari. Infatti, mettendo in relazione il numero di domande presentate con i posti messi a bando si registra un indice pari al 125%. Passando al rapporto tra volontari avviati al servizio e domande presentate (tasso di selettività pari al 73,9%) esso descrive il ruolo svolto dall'ente nell'individuare le risorse adeguate a svolgere le attività per cui i giovani sono reclutati. Particolarmente ridotto è infine il tasso di abbandono (5%) dato dal rapporto tra il numero di abbandoni e i volontari avviati al servizio civile.

Tabella 4
Indici di inserimento, attrattività, selettività, abbandono

	Indice di inserimento*			Indice di attrattività **			Tasso di selettività***			Tasso di abbandono****		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Assistenza	3,80	91,5	95,3	5,4	91,5	129,2	71,0	73,9	73,8	0,0	10,2	9,8
Educazione e promozione culturale	6,12	85,7	91,8	6,1	85,7	67,2	100,0	65,6	67,2	0,0	0,0	0,0
Servizio civile all'estero	7,50	42,5	50,0	7,5	42,5	50,0	100,0	100,0	100,0	0,0	5,9	5,0
Totale	4,19	88,2	92,4	5,5	119,5	125,0	75,7	73,8	73,9	0,0	9,3	8,9

* E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio e i posti messi a bando

** E' dato dal rapporto tra il numero di domande presentate e i posti messi a bando

*** E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio civile e le domande presentate

**** E' dato dal rapporto tra il numero di abbandoni e il numero di volontari avviati in servizio

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

5.6.4 Risorse umane ed economiche

Per garantire la corretta erogazione dei servizi da parte dei volontari, Caritas Italiana impiega complessivamente 759 persone, occupate nelle attività di servizio civile per oltre 200 mila ore ad un costo di 200 mila €. La tabella 5 in particolare descrive le diverse tipologie di personale impiegato e il dettaglio dei costi per esso sostenuti. Quasi il 60% delle risorse è costituito da volontari sistematici, cui corrisponde un impiego di tempo del 32,2%, il personale distaccato fornito da altri enti pur costituendo il 39,5% delle risorse umane è impiegato per un totale di ore maggiore rispetto alle altre tipologie di soggetti impiegati (64,5%), solo 1,2% del personale è remunerato direttamente dall'ente e comunque impiegato annualmente per un numero di ore piuttosto ridotto (3,3%).

Tabella 5
Risorse umane

Tipologia	Numero di persone impiegate		Ore di lavoro annue (in migliaia)		Costo totale sopportato (migliaia di euro)	
	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna
Personale retribuito	9	1,2	7	3,3	100	50,0
Personale distaccato da altri enti	300	39,5	136	64,5	0	0,0
Volontari sistematici	450	59,3	68	32,2	100	50,0
Totale	759	100,0	211	100,0	200	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Dalla lettura della tabella 6, invece, si evince l'investimento complessivo sostenuto da Caritas Italiana per lo svolgimento delle attività di servizio civile. Al costo sostenuto per il personale è stata aggiunta la voce altri costi, riferita a quanto speso per fare funzionare il servizio civile. Complessivamente Caritas ha investito 1 milione e 500 mila euro, a tale investimento corrisponde un valore medio per progetto di 25 mila euro e di oltre 2.000 € per volontario. Ciascun progetto ha

richiesto, infine, l'impiego di 12 persone destinate ad affiancare in media 1,2 volontari ciascuno.

Tabella 6
Risorse umane ed economiche impiegate per le attività di servizio civile

	Persone impiegate v.a.	Ore di lavoro annue migliaia	Costi delle risorse umane migliaia di €	Altri costi migliaia di €	Investimento complessivo migliaia di €
Dato complessivo	759	211	200	1.300	1.500
Media per progetto	12	3	3	21	25
Media per volontario	1,2	0,3	0,3	2,1	2,4

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

5.6.5 Utenti raggiunti

Concludiamo l'analisi relativa al profilo quantitativo dell'attività di servizio civile svolta da Caritas Italiana analizzando la tabella 7, ove è fornita una panoramica relativa alle diverse tipologie di utenti raggiunti da Caritas e degli interventi di cui essi fruiscono.

Tabella 7
Utenti e servizi

	Progetti		Volontari		Utenti raggiunti	
	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna
<i>Tipologia di utenti</i>						
Anziani autosufficienti	5	8,2	57	9,2	37	1,7
Individui in difficoltà economica	19	31,1	185	30,0	211	9,8
Disabili	4	6,6	23	3,7	7	0,3
Giovani	6	9,8	45	7,3	915	42,4
Immigrati	1	1,6	50	8,1	815	37,7
Minori, adolescenti	16	26,2	194	31,4	94	4,4
Ragazze madri	3	4,9	39	6,3	50	2,3
Utenza generalizzata	7	11,5	24	3,9	30	1,4
<i>Tipologia di intervento</i>						
Ascolto, ascolto telefonico, supporto, e sostegno morale	22	36,1	224	36,3	261	12,1
Assistenza residenziale e accoglienza	10	16,4	130	21,1	857	39,7
Attività culturali, educative e ricreative	13	21,3	69	11,2	947	43,9
Doposcuola	16	26,2	194	31,4	94	4,4
Totale	61	100,0	617	100,0	2.159	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Complessivamente sono 2.159 gli utenti raggiunti, la maggior parte dei quali sono giovani (42,4%) e immigrati (37,7%). Coerentemente a tali dati, il 43% dei servizi riguarda interventi di natura culturale educativa e ricreativa, il 39,7% sono invece di assistenza residenziale e accoglienza.

6. CENASCA CENTRO NAZIONALE ASSOCIAZIONISMO SOCIALE COOPERAZIONE AUTOGESTIONE – CENASCA

di Leonardo Malatucca

6.1 Le peculiarità del servizio civile presso l'ente CENASCA

Il CENASCA è l'Associazione promossa dalla CISL che opera con lo scopo di promuovere il lavoro nel campo dell'economia sociale, della cooperazione, del no-profit, dell'associazionismo e di tutte le forme di lavoro associato, atipico ed innovativo.

Il CENASCA, dopo una lunga esperienza di servizio civile maturata con l'obiezione di coscienza, si è accreditato presso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile, con iscrizione alla I.a classe dell'albo nazionale, per l'utilizzo dei volontari ai sensi della legge 64/01.

Il Servizio Civile Nazionale nel CENASCA si articola principalmente su due livelli:

Nazionale

Il CENASCA Nazionale è l'unico interlocutore con l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile e mantiene i rapporti con questo, con le strutture periferiche e con altri Enti che utilizzano volontari in servizio civile. Attualmente organizza e gestisce a livello centrale, attraverso un Staff adeguato di formatori, la formazione generale dei volontari, quella dei formatori, degli Operatori Locali di Progetto e delle altre figure del servizio civile. Gestisce inoltre direttamente la valutazione ed il monitoraggio dei progetti attraverso un sistema di comunicazione ad hoc con le singole sedi di attuazione, anche mediante la somministrazione a volontari ed operatori di appositi questionari di rilevazione e verifica.

Provinciale

Per ogni livello provinciale esistono sedi abilitate ad impiegare volontari e che devono quindi svolgere tutto quanto concerne la selezione, la formazione specifica e la realizzazione dei progetti, compresa la gestione quotidiana dei volontari. La figura che assomma tutte queste funzioni in ogni singola sede è l'Operatore Locale di Progetto, coordinato in caso di gestione di 30 o più posti nella stessa provincia dal Responsabile Locale di Ente Accreditato.

Per meglio rispondere all'esigenza di valorizzare i contenuti etici e culturali del servizio civile il CENASCA ha individuato, anche con l'ausilio di altri Enti di emanazione CISL, alcuni settori specifici di intervento quali: la promozione del lavoro, l'assistenza sociale, la difesa dei consumatori, la tutela degli inquilini per il diritto alla casa, la tutela dei cittadini stranieri in Italia, la promozione del turismo sociale, la cooperazione coi Paesi in via di sviluppo, i servizi di solidarietà per la Terza Età e, non ultimo, quello della valorizzazione del patrimonio storico e culturale del sindacato, la CISL, che attraverso strutture di propria emanazione (archivi storici, biblioteche, emeroteche, fondazioni) mette a disposizione un serie di documenti rari e materiali inediti che raccontano la storia delle lotte sindacali per la conquista dei diritti civili e, di conseguenza, ci raccontano la storia del nostro Paese, con l'obiettivo di rendere questo patrimonio più accessibile al pubblico, a studiosi, ricercatori e giovani universitari.

Un'intensa azione di promozione del servizio civile, infine, è in atto in particolare presso le sedi del Mezzogiorno la cui partecipazione ancora non corrisponde pienamente alla crescita vertiginosa della domanda da parte dei giovani in quell'area.

La caratteristica principale del servizio civile nel CENASCA riguarda senza dubbio la sua organizzazione, con la predilezione del livello centrale su quello periferico che si concentra maggiormente nelle fasi progettuale e formativa. La progettazione del servizio civile e la formazione delle figure previste, infatti, avviene sempre a livello nazionale. Tale orientamento è nato dall'esigenza di rendere il sistema più uniforme e qualitativamente omogeneo su tutto il territorio nazionale. Riguardo alla fase formativa, in particolare quella generale dei volontari, la predilezione del livello nazionale favorisce importanti momenti di socializzazione e di scambio per tutti i giovani che condividono un progetto comune e tra questi e l'Organizzazione ospitante.

6.2 Il sistema di progettazione

La progettazione del servizio civile nel CENASCA viene affidata ad un gruppo di progettazione e può realizzarsi attraverso due diverse modalità. Mutuando la terminologia delle scienze politiche, l'approccio ai progetti può essere di due tipi: un approccio top-down e un approccio di tipo bottom-up. Nel primo caso, è previsto l'esclusivo coinvolgimento del gruppo di progettazione, il quale, a seguito di uno studio preventivo sulle diverse problematiche che investono la società, stila un

progetto da realizzarsi nelle zone in cui necessita un intervento risolutivo o quanto meno contenitivo del rilevato problema.

La seconda modalità, seguendo l'approccio bottom-up, predispone i progetti sulla base delle richieste che giungono dalle sedi periferiche. Per chiarire, se nel primo caso l'ideazione del progetto è affidata interamente al gruppo di progettazione che si occupa di stilare il progetto a seguito di studi di fattibilità realizzati su larga scala, nel secondo caso, invece, l'ideazione del progetto non necessariamente parte dal gruppo di esperti. Viene comunque stilato dal gruppo di progettazione, anche se costruito in modo da riflettere il più possibile le specifiche esigenze delle sedi proponenti. Questa seconda modalità operativa generalmente viene allargata anche ad altre realtà territoriali che, per morfologia sociale, economica, territoriale ecc., presentino nel proprio ambito le medesime esigenze. In sostanza, qualsiasi sede dell'Ente, anche quelle legate da vincoli federativi o da accordi di partenariato, gode della possibilità di proporre un piano di intervento da realizzare nel proprio territorio di riferimento mediante l'impiego di volontari in servizio civile.

Risulta chiaro che alla base di entrambe le procedure di progettazione vi sia necessariamente uno studio delle problematiche che il progetto è chiamato a sanare, oltre ad uno studio di fattibilità, indispensabile per evidenziare la struttura territoriale e sociale dove lo stesso progetto verrà implementato. Tale analisi (preventiva) viene realizzata con l'ausilio di una scheda-questionario che viene somministrata ai responsabili di Ente accreditato o in assenza di questi, al responsabile preposto alla realizzazione del progetto al quale si richiede l'adesione.

Il gruppo di progettazione si avvale inoltre del supporto e della consulenza degli esperti della valutazione e monitoraggio, incaricati della realizzazione dei suddetti studi di fattibilità. A seguito della presentazione del rapporto di fattibilità, il progetto iniziale può essere ulteriormente modificato e arricchito di elementi nuovi che in via revisionale risultino più idonei a garantire maggiore stabilità all'implementazione del progetto. Completata la stesura definitiva, il progetto viene presentato all'UNSC.

L'ideazione del progetto, che come già accennato procede secondo due principali direttrici, è strutturata sulla base di alcuni termini di raffronto. L'Ente, infatti, procede all'esame delle caratteristiche sia territoriali che strutturali delle sedi di implementazione. In altri termini, se il progetto è ideato in funzione del soddisfacimento di un bisogno, è cura dell'Ente stesso verificare preventivamente, attraverso lo studio e l'analisi di alcune caratteristiche morfologiche delle sedi

periferiche nonché dell'allocazione delle stesse, quali siano le azioni più adeguate da realizzare, quali siano le zone dove il bisogno è maggiormente sentito e se vi siano reali vie risolutive al problema, unitamente ad un'attenta valutazione dei mezzi e delle risorse disponibili per la realizzazione del progetto.

Tra i primi indicatori di qualità che vengono utilizzati e presi in considerazione si trovano sicuramente l'ampiezza del territorio, la popolazione residente ed il bacino medio di utenza annuo. Questo secondo indicatore si rivela utile anche al fine di calcolare il reale fabbisogno di risorse umane disponibili da ripartire sia per sedi che per mansioni sempre in diretta relazione alla richiesta dell'utenza. Altri indicatori utili sono: numero di utenti potenziali; numero di utenti serviti; numero servizi offerti; numero del personale impiegato; mansioni relative al personale impiegato; numero di sportelli/uffici accessibili all'utenza; numero di supporti informatici; numero di supporti informatici on-line.

La coerenza interna del progetto, nelle sue diverse sedi, viene garantita dalla strutturazione iniziale degli obiettivi che ogni sede attua con modalità e tempi diversi rispettando le proprie esigenze ed il proprio contesto attuativo di riferimento. I progetti e la relativa implementazione sono successivamente monitorati sia in itinere che a conclusione così da garantirne una supervisione e prevederne -in corso d'opera- eventuali azioni correttive.

6.3 Il sistema di valutazione e monitoraggio

La valutazione del progetto, riguarda principalmente tre aspetti del processo di definizione ed implementazione dello stesso: 1) valutazione della congruenza tra obiettivi attesi e realizzati; 2) valutazione delle modalità di attuazione dell'intervento; 3) valutazione dell'impatto.

In riferimento a questi tre aspetti della valutazione, il monitoraggio del progetto viene realizzato mediante rilevazioni di tipo quantitativo, attraverso l'utilizzo di uno strumento di rilevazione standardizzato da somministrare agli operatori locali del progetto (OLP). Il questionario verte su "items" tesi a valutare il raggiungimento degli obiettivi prefissati dal progetto ed il loro eventuale scostamento.

I questionari sono suddivisi nel modo che segue.

Valutazione iniziale delle strutture e dei servizi già esistenti sul territorio di attuazione del progetto. La prima valutazione si rende utile per indagare sulle strutture che ospitano il progetto, sul loro grado di funzionalità ex-ante. Tale

procedura è indispensabile quando ci si trova in presenza di obiettivi multipli (come nel caso dei progetti di servizio civile) per definire chiaramente l'importanza che viene attribuita a ciascuno di essi. E' altresì utile al termine del progetto per poter effettuare una corretta analisi dei benefici apportati dallo stesso, nonché alla conoscenza delle modalità di impiego dei volontari nella sede di attuazione e alle procedure formative che si intendono impiantare relativamente alla formazione specifica obbligatoria prevista per ciascun/a volontario/a.

Valutazione in itinere (IV mese) tesa ad individuare eventuali discrepanze tra le attività previste dal progetto e quelle realizzate fino al momento della rilevazione. La valutazione in itinere analizza come il processo di attuazione dell'intervento rifletta, mediante gli strumenti inizialmente suggeriti, gli obiettivi delineati in fase di progettazione. Ciò al fine di garantire un corretto svolgimento di tutte le diverse fasi previste nel progetto, oltre che apportare tempestive correzioni ad eventuali scostamenti dal progetto stesso.

Valutazione finale, a compimento del progetto. Questa valutazione, da cui è possibile estrapolare i risultati finali del progetto, viene comparata con le precedenti al fine di redigere un rapporto di analisi finale in cui evidenziare i risultati raggiunti, gli elementi metodologici che ne hanno garantito il raggiungimento e/o eventuali problemi che ne hanno ostacolato l'iter procedurale.

Gli indicatori che vengono utilizzati per misurare il grado di efficienza e di efficacia delle azioni progettuali si possono così sintetizzare:

Indicatori di Efficacia

- ✓ Grado di diversificazione delle attività
- ✓ Caratteristiche quali-quantitative del lavoro svolto

Indicatori di Efficienza

- ✓ Grado di impiego delle risorse umane e tecniche disponibili
- ✓ Grado di sviluppo dei sistemi di progettazione differenziata nei diversi settori di attività

Oltre a questi principali indicatori, la misurazione viene incrementata con altri due tipi di indicatori: Integrazione e Sviluppo

Indicatori di Integrazione

- ✓ Modalità di coordinamento fra le unità interne alla struttura

-
- ✓ Modalità di coordinamento tra la struttura e l'esterno.

Indicatore di Sviluppo

- ✓ Grado di valorizzazione delle risorse umane

I suddetti indicatori divisi per aree vengono poi ulteriormente scomposti in variabili:

Variabili relative ad indicatori di efficacia:

- ✓ numero delle attività svolte dalla struttura
- ✓ descrizione delle attività svolte dalla struttura
- ✓ elencazione dei servizi più richiesti dagli utenti
- ✓ numero di utenti rivoltosi alla struttura nell'anno di progetto
- ✓ numero di pratiche totali seguite durante il progetto (comprese quelle aperte negli anni precedenti)
- ✓ numero di pratiche estinte durante l'implementazione del progetto

Variabili relative agli indicatori di efficienza:

- ✓ numero dei/lle volontari/e impiegati
- ✓ suddivisione dei/lle volontari/e per mansioni
- ✓ numero di operatori della struttura coinvolti nel progetto
- ✓ numero delle risorse tecnologiche a disposizione della struttura
- ✓ numero delle risorse informatiche collegate in rete
- ✓ specificazione delle attività di impiego dei/lle volontari/e correlati alla domanda dell'utenza

Variabili relative agli indicatori di integrazione:

- ✓ modalità di comunicazione tra i diversi operatori del progetto (responsabili e volontari)
- ✓ frequenza delle comunicazione tra i suddetti operatori
- ✓ modalità di coordinamento tra la struttura di sede e le altre sedi periferiche, la sede centrale e l'UNSC
- ✓ frequenza delle comunicazioni tra le suddette parti.

Variabili relative agli indicatori di sviluppo:

- ✓ valutazione delle competenze e delle capacità dei/le volontarie da impiegare nel progetto
- ✓ modalità di assegnazione delle mansioni ai/le volontari/e
- ✓ motivazioni sottese a tale suddivisione.

Ovviamente, come già chiarito, l'evoluzione e la messa in opera di tale sistema, può condurre all'elaborazione di ulteriori indicatori e ulteriori variabili da incrementare a questo primo schema iniziale. I dati sono elaborati attraverso l'utilizzo di programmi (SPSS) e tecniche statistiche (*Cluster Analysis*) adeguate.

SPSS è un programma studiato per soddisfare le esigenze di elaborazione dati nei settori applicativi riguardanti le scienze sociali, politiche, pedagogiche e cliniche. Viene utilizzato nella fase post codifica per analizzare i questionari rilevati in ognuna delle suddette fasi. Esso consente di valutare la correlazione esistente tra le variabili, indicandone su richiesta l'estrapolazione della deviazione standard, della varianza, di simmetria e curtosi dai valori di media, mediana e moda ecc..

La Cluster Analysis è una tecnica statistica di natura puramente esplorativa predisposta per riunire insieme di variabili o di casi, in gruppi omogenei. L'analisi dei gruppi deve avvenire su dati aggregati e cioè su dati raccolti su diverse variabili, ma raggruppate secondariamente su una ulteriore seconda super variabile. Il risultato dell'impiego delle predette tecniche, consente di ottenere un rapporto finale scientificamente e metodologicamente oggettivo e corretto.

6.4 Il sistema di formazione

Formazione dei volontari

Le attività formative (formazione generale e formazione specifica) dei volontari del Servizio Civile sono progettate con un mix di metodologie didattiche:

- ✓ metodologia attiva (esperienziale) che facilita i processi di apprendimento
- ✓ metodologia espositivo/deduttivo (apprendimento per ricezione)
- ✓ le metodologie attive, deduttive e di PBL (problem based learning) sono implementate attraverso attività in plenaria e lavori di gruppo (team learning)

Formazione generale (a livello nazionale)

La formazione generale ha la durata minima di 30 ore. Si sviluppa in un'attività formativa di carattere residenziale in genere su 5 giornate d'aula (6 ore al giorno) e verte sui seguenti temi:

- ✓ Cenasca, Enti collegati e servizio civile;
- ✓ passaggio dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale;
- ✓ Difesa della Patria, pace e non violenza;
- ✓ fondamenti giuridici del servizio civile: Principi Costituzionali, legge 64/01, decreto legislativo 77/02 e successive modifiche, normativa di gestione del servizio civile;
- ✓ elementi che caratterizzano il fenomeno della solidarietà sociale e della cittadinanza attiva (governance, policy making, la dimensione civica e le organizzazioni della cittadinanza attiva);
- ✓ storia e conoscenza dell'Organizzazione (Cisl, Enti ed Associazioni con particolare riferimento alle strutture coinvolte nella gestione del progetto);
- ✓ il Sistema Servizi degli Enti Cisl: la *mission*, gli obiettivi generali e le strategie;
- ✓ il modello organizzativo ed il funzionamento del Sistema Servizi;
- ✓ il lavoro di rete nel Sistema Servizi.

Formazione specifica (presso le sedi di attuazione del Servizio Civile)

L'attività formativa specifica è prevista per un minimo di 50 ore e viene distribuita su quattro settimane. Ogni sede territoriale organizza con una propria "tempistica" la realizzazione delle specifiche attività formative, così come previste nel progetto. I contenuti di tale attività possono essere riassunti, in termini generali, nei seguenti:

- ✓ finalità delle attività di progetto;
- ✓ conoscenza delle attività specifiche del progetto;
- ✓ accompagnamento nelle mansioni previste;
- ✓ destinatari delle attività del progetto: caratteristiche e modalità di approccio;
- ✓ modalità d'interazione con le istituzioni locali;
- ✓ legislazione nazionale e regionale nel settore di riferimento;
- ✓ alfabetizzazione o aggiornamento (se necessari) sui principali programmi informatici utilizzati (word, excel, internet ecc.);

-
- ✓ modalità d'utilizzo delle strumentazioni tecniche a disposizione.

Valutazione del percorso formativo dei volontari

Il percorso formativo dei volontari viene seguito e valutato con una metodologia di tipo funzionalista (coerenza risultati/obiettivi) ed una di tipo fenomenologica (andamento dello sviluppo didattico, partecipazione ed apprendimento).

Valutazione formazione generale

Valutazione di ingresso

La realizzazione delle attività formative viene preceduta da una valutazione delle conoscenze pregresse, delle attitudini, dei tratti, delle motivazioni e delle aspettative del volontario. In questa fase i volontari vengono sottoposti a due verifiche e strumenti utilizzati sono i seguenti:

- ✓ Griglia di ingresso alle attività formative generale e specifica
- ✓ Questionario per la verifica delle conoscenze pregresse

Valutazione in itinere

Andamento del percorso formativo, come il controllo delle frequenze di partecipazione, e uso di una griglia per le osservazioni in aula al fine di verificare le metodologie utilizzate, il clima complessivo, l'interesse dei partecipanti e gli eventuali scarti rispetto al progetto e, quindi, consentire eventuali modifiche o recuperi.

In questa fase i volontari vengono sottoposti a 4 verifiche (a carattere giornaliero), tese a testare la partecipazione personale, e a 3 verifiche (a fine giornata) con report sulle unità didattiche. Gli strumenti somministrati ai volontari sono i seguenti:

- ✓ questionario di verifica e valutazione sul lavoro svolto individualmente e nei gruppi
- ✓ scheda per la ricostruzione delle mappe concettuali individuali

Valutazione finale

Al termine del percorso formativo generale viene erogato ai volontari un questionario di verifica finale che prende in considerazione sia gli aspetti legati al gradimento ed alla partecipazione del volontario, sia riflessioni sulla qualità della formazione realizzata (efficienza/efficacia del processo formativo).

Valutazione formazione specifica

Anche per la formazione specifica la valutazione avviene in 3 fasi:

Valutazione di ingresso

I volontari che prendono servizio presso le singole sedi indicate nel Progetto, sono ascoltati e orientati in base a due principali dimensioni che ben esplicano il concetto di competenza ed attitudine: dimensione soggettiva, oggettiva.

La prima dimensione, quella soggettiva, tenderà ad approfondire la conoscenza della personalità del volontario. La seconda dimensione, quella oggettiva, si riferisce ad un sistema di indicatori che tengono in adeguata considerazione le competenze certificate. Entrambe le valutazioni sono estraibili attraverso l'ausilio di uno strumento standardizzato con "items semistrutturati".

Valutazione in itinere

Lo sviluppo formativo del volontario, oltre alle verifiche periodiche con gli OLP (giornaliere/settimanali), viene monitorato durante il servizio anche attraverso la somministrazione di un breve questionario cui lo stesso è chiamato a rispondere, in genere a metà percorso.

Valutazione finale

Al termine del percorso formativo specifico viene erogato ai volontari un ulteriore questionario di verifica finale che prende in considerazione, al pari di quello relativo alla formazione generale, gli aspetti legati al loro gradimento e partecipazione, le loro riflessioni sulla qualità della formazione realizzata. Il processo di valutazione finale si conclude, infine, con un questionario sulla percezione delle competenze raggiunte.

Formazione dei formatori

La metodologia di riferimento per le attività di formazione dei formatori è il "cooperative learning" nella modalità dell'Approccio Strutturale (Kagan) che tenderà a realizzare i principi della significatività, della motivazione, della direzione, dell'integrazione. L'apprendimento cooperativo, inoltre, facilita la socializzazione tra i partecipanti ed aiuta a gestire processi di collaborazione, a prendere decisioni in contesti complessi ed a sviluppare competenze trasversali quali la capacità di diagnosi, di fronteggiamento e di relazioni. L'apprendimento attivo ed inferenziale viene garantito dalla partecipazione attiva e costante del partecipante.

I contenuti del percorso formativo sono i seguenti:

-
- ✓ scenari dell'educazione degli adulti, soprattutto in contesti organizzati;
 - ✓ evoluzione degli scenari culturali e normativi che hanno portato dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale;
 - ✓ fondamenti giuridici del servizio civile: Principi Costituzionali, legge 64/01, decreto legislativo 77/02 e caratteristiche di gestione del Servizio Civile;
 - ✓ elementi che caratterizzano il fenomeno della solidarietà sociale e della cittadinanza attiva (governance, policy making, la dimensione civica e le organizzazioni della cittadinanza attiva);
 - ✓ gestione del processo formativo;
 - ✓ teorie dell'Apprendimento con particolare riferimento alla formazione degli adulti;
 - ✓ principali metodologie didattiche ed i processi di apprendimento ed i processi di comunicazione;
 - ✓ dinamiche di gruppo in un ambiente di apprendimento;
 - ✓ processi di apprendimento in situazioni complesse;
 - ✓ ruolo dell'animatore e gli stili di animazione all'interno del gruppo;
 - ✓ l'animatore di gruppo quale facilitatore degli apprendimenti;
 - ✓ la domanda di formazione e l'analisi del fabbisogno formativo;
 - ✓ la relazione tra formatore ed utenza;
 - ✓ la definizione degli obiettivi di apprendimento;
 - ✓ la progettazione dei contenuti, della metodologia d'apprendimento;
 - ✓ la valutazione dei risultati.

Il percorso di formazione per formatori si configura come un'attività fortemente orientata alla costruzione di competenze, skills ed abilità che necessitano di un congruo numero di ore per poter acquisire le competenze soglie da applicare successivamente nel lavoro di formatore (40).

L'attività di monitoraggio e di valutazione assume, in un percorso di formazione per formatori, una particolare importanza perché oltre ad essere finalizzata come una fase di ricerca d'aula (gradimento, partecipazione, coinvolgimento), di verifica dei livelli di apprendimento raggiunto, essa si presenta anche come un lavoro di "apprendistato cognitivo".

Gli strumenti privilegiati per una valutazione qualitativa dell'esperienza formativa sono l'osservazione situata (il partecipante in aula e in gruppo), le schede di autovalutazione e di autoefficacia del lavoro svolto.

Inizialmente i formatori vengono sottoposti a una verifica di ingresso mediante la somministrazione di un questionario.

Segue una valutazione in itinere (giornaliera) per il processing dei lavori di gruppo, cui si procede mediante gli strumenti che seguono:

- ✓ griglie di ricostruzione del percorso formativo;
- ✓ griglia di rielaborazione cognitiva;
- ✓ griglia per la rilevazione del gradimento e del coinvolgimento nell'attività formativa;
- ✓ test di apprendimento (es. di dispense che vengono adottate);
- ✓ questionari di verifica lavori di gruppo (esempio di attività di monitoring).

Infine si procede ad una valutazione finale, attraverso due verifiche approntate con gli strumenti che seguono:

- ✓ scheda di project work;
- ✓ questionario di verifica finale.

Formazione OLP

La metodologia con la quale si sviluppa questo percorso formativo si basa sul modello dell'apprendimento esperienziale (Kolbe e Fry).

La metodologia si sviluppa attraverso 4 fasi.

Esperienza: la conoscenza e l'applicazione della conoscenza nel sapere fare.

Riflessione meta-cognitiva: il soggetto che si rivede -flashback cognitivi- nel contesto dell'esperienza realizzata.

Concettualizzazione: astrazione, generalizzazione e categorizzazione delle conoscenze e delle abilità operative.

Pianificazione: trasferimento dei concetti appresi nel proprio contesto di lavoro previsto dal progetto.

Il percorso formativo, verte sui contenuti che seguono:

-
- ✓ riferimenti alla legislazione ed al servizio civile (il contesto legislativo e normativo nel quale si colloca il progetto);
 - ✓ solidarietà sociale e cittadinanza attiva: teorie, modelli e pratiche;
 - ✓ mission del progetto di Servizio Civile;
 - ✓ modello organizzativo e gestionale del progetto: caratteristiche ed elementi distintivi, le fasi progettuali con il relativo Pert;
 - ✓ strumenti di gestione delle risorse umane con particolare riferimento alle attività di reclutamento e di selezione dei volontari (tale contenuto viene erogato qualora dovesse risultare assente la figura del Responsabile di Ente Accreditato);
 - ✓ gruppo di lavoro e lavoro di gruppo: dimensioni, caratteristiche e dinamiche;
 - ✓ attività di mentoring (maestro del servizio) per lo sviluppo dell'azione di progetto in cui è inserito il volontario e per la valorizzazione del potenziale personale del volontario;
 - ✓ sistema di relazione e di comunicazione per un' efficace gestione del rapporto con il volontario (modello operativo di gestione quotidiano del servizio, sistema di regole, di diritti e di doveri inerenti al rapporto di collaborazione);
 - ✓ attività di monitoraggio e di valutazione delle procedure di lavoro e delle attività di progetto.

Il percorso di formazione per Operatori Locali di Progetto (OLP) si configura come un processo di formazione di middle management e, pertanto, esso è orientato alla costruzione di conoscenze, competenze e capacità (applicazione delle abilità in determinati e specifici contesti ed agli eventuali breakdown progettuali) che necessitano di un congruo numero di ore (24 ore).

Valutazione formazione OLP

Il sistema di valutazione del percorso formativo si sviluppa, come per gli altri corsi, attraverso tecniche e strumenti di valutazione che sono finalizzati alla verifica sia del sistema informativo (analisi dei bisogni dei partecipanti, innovazione delle procedure di lavoro) e sia del sistema operativo del corso (partecipazione ed apprendimento). In particolare, l'attenzione della valutazione si concentra sulla verifica delle capacità operative legate al contesto progettuale.

Valutazione di ingresso

E' finalizzata a accertare e valutare le motivazioni alla partecipazione al corso ed all'assunzione del ruolo di OLP, mediante una verifica cui si procede per mezzo di schede per l'autovalutazione dei livelli di padronanza dei contenuti del corso (bilancio di competenze del partecipante al corso)

Valutazione in itinere

Questa fase di valutazione dei risultati del processo formativo si concentra prevalentemente su 2 sottosistemi di informazioni:

- ✓ partecipazione, coinvolgimento, interesse suscitato e gradimento delle unità didattiche;
- ✓ ricostruzione del processo di apprendimento.

In questa fase sono previste una serie di verifiche:

- ✓ giornaliera per l'analisi della partecipazione e del coinvolgimento e dell'interesse suscitato;
- ✓ di fine unità apprendimento per la "registrazione e l'adeguatezza" dei pattern cognitivi sviluppati.

Gli strumenti che vengono utilizzati nel corso delle verifiche sono i seguenti:

- ✓ schede per la valutazione di unità di apprendimento;
- ✓ scheda di costruzione delle "mappe concettuali" per la verifica dell'apprendimento.

Valutazione finale

Anche l'ultima fase della valutazione segue l'impostazione metodologica della verifica sul percorso formativo (efficacia, efficienza, coerenza del percorso formativo rispetto agli obiettivi, coerenza risultati/obiettivi, livello di partecipazione, coinvolgimento, interesse suscitato a supporto della motivazione al ruolo) e viene supportata dai seguenti strumenti:

- ✓ questionario di verifica finale;
- ✓ questionario della costruzione del profilo operativo dell'OLP.

Formazione RLEA

Ove siano attivabili 30 o più posizioni di servizio civile nell'ambito della stessa provincia, il sistema formativo prevede l'inserimento della figura del responsabile

locale di ente accreditato con le seguenti caratteristiche di progetto formativo. Il percorso formativo per molti aspetti tecnici strutturali (metodologia, sistema di valutazione e parte del format dei contenuti) corre parallelo al progetto formativo per gli OLP.

Anche per questo progetto formativo si applica la metodologia prevista per gli Operatori Locali di Progetto (OLP) e, quindi, il percorso formativo si sviluppa sul modello dell'apprendimento esperienziale (Kolbe e Fry). Stesso discorso vale riguardo ai contenuti, al numero delle ore previste e al sistema di valutazione e monitoraggio.

6.5 Il progetto “fiore all’occhiello”

Pur senza nulla togliere alla validità degli altri progetti promossi e realizzati dal CENASCA in collaborazione con gli altri Enti della Cisl, si può definire “fiore all’occhiello” il Progetto “Diritti senza frontiere”, il cui successo in parte è dovuto al tema attualissimo dell’immigrazione nel nostro Paese.

Descrizione sintetica

Per decenni, l’Italia è stato considerato un Paese di emigranti. Negli ultimi trent’anni del secolo scorso però la situazione, è totalmente mutata. Nella metà degli anni ‘70, infatti, i processi di sviluppo economico avvenuti nel Paese hanno apportato profonde modifiche sia nella struttura economica che in quella sociale. Pertanto la nuova realtà economica dei territori presenta attualmente il Paese in termini attrattivi, ed è in netta opposizione a quanto avveniva fino alla fine degli anni ‘60, quando, i cosiddetti “push-factor” (fattori di espulsione) determinarono un forte flusso migratorio dall’Italia verso i Paesi maggiormente sviluppati.

L’evoluzione del contesto socio economico del Paese dunque, ha contribuito decisamente ad invertire questa polarità, trasformando l’Italia in un contesto ad alta attrattività soprattutto per quei Paesi ancora in via di sviluppo come l’Africa e parte dell’Est Europa.

Rispetto al censimento del 1991, il numero degli immigrati è praticamente quadruplicato. L’area con maggior incidenza delle presenze è il nord-est con punte del 3,4%, segue il nord-ovest e il centro Italia con il 3,1% e il meridione con incidenza pari all’1%.

Questo processo di progressivo radicamento del fenomeno migratorio, le cui cause sono ormai oggetto di conoscenze consolidate, avviene in una situazione ancora

caratterizzata da una forbice tra “cittadinanza economica” (accettata e, per certi aspetti, riconosciuta) e persistente esclusione, per più di un aspetto, da quella che viene definita “cittadinanza sociale”:

- ✓ difficoltà di accesso ai servizi sociali e a condizioni abitative accettabili;
- ✓ utilizzo consistente del lavoro irregolare;
- ✓ marginalità culturale, sfruttamento nell’ambito di segmenti etnicizzati del mercato del lavoro.

Perciò diventa sempre più urgente rispondere con servizi reali alle necessità che le persone immigrate si trovano ad affrontare.

Nell’attività di rilevazione effettuata dal CENASCA sulle sedi locali dell’ANOLF, Ente attuatore del Progetto, al fine di monitorare le attività delle singole sedi e indagare quali siano i servizi maggiormente richiesti dall’utenza sono emerse le seguenti necessità:

- ✓ assistenza per rilascio e rinnovo pratiche permessi di soggiorno;
- ✓ assistenza sulle problematiche relative ai ricongiungimenti familiari;
- ✓ assistenza sulle questioni legate alla sicurezza sul lavoro ed alle pari opportunità;
- ✓ assistenza sulle questioni fiscali e previdenziali;
- ✓ assistenza sulla parificazione dei titoli di studio;
- ✓ assistenza sulle possibilità formative e scolastiche;
- ✓ orientamento all’assistenza sanitaria;
- ✓ creazione di progetti di socializzazione.

La conferma di quanto appena esplicitato viene altresì dalle rilevazioni che periodicamente il CENASCA effettua sulle stesse sedi di attuazione.

Obiettivi generali del progetto

L’obiettivo generale che il Progetto intende perseguire mira a sostenere lo sviluppo di atteggiamenti concreti di impegno civico e di cittadinanza responsabile da parte dei/le volontari/e coinvolti/e, attraverso azioni qualificate di formazione ed accompagnamento nella gestione di reali processi di integrazione degli immigrati. Questo obiettivo, che esige un lavoro sistematico sulla multiculturalità e non può

prescindere dal coinvolgimento attivo dell'intera comunità territoriale, si articola attraverso il rafforzamento delle realtà territoriali aderenti al progetto.

Tipologia e modalità d'intervento

Il progetto "Diritti senza frontiere" poggia su strutture territoriali già operative in cui sono presenti, oltre agli Operatori Locali di Progetto, altri operatori dell'Ente che fungono da ulteriore supporto ai volontari.

Nello specifico, i contenuti delle attività che vengono svolte nell'ambito del progetto di SCN prevedono tutta una serie di attività di seguito riportate:

- ✓ l'attivazione di spazi e momenti di ascolto e presa in carico dei bisogni degli immigrati, al fine di leggere le necessità che esprimono ed orientare la formulazione di un sistema di risposte coerente;
- ✓ lo sviluppo di funzioni evolute nel servizio di segretariato sociale dell'ANOLF, attraverso l'implementazione di servizi di counselling e presa in carico;
- ✓ l'offerta di servizi di assistenza per le problematiche legate alla carta di soggiorno, al visto d'ingresso e permesso di soggiorno, al ricongiungimento familiare, all'ottenimento della cittadinanza italiana, alle problematiche relative alla sicurezza sul lavoro, alle pari opportunità e al lavoro, al riconoscimento e alla parificazione del titolo di studio, alle attività bancarie e delle rimesse nei paesi di provenienza;
- ✓ l'erogazione di prestazioni di orientamento all'assistenza sanitaria;
- ✓ la promozione e/o l'organizzazione di corsi, studi e ricerche, dibattiti, incontri, seminari e feste di incontro tra i popoli;
- ✓ l'assistenza, anche attraverso la collaborazione e la partnership con altri organismi appartenenti al Forum del Terzo Settore, per tutte le altre esigenze economico-sociali;
- ✓ l'orientamento e l'informazione in merito alle possibilità formative e di studio offerte dal territorio;
- ✓ il monitoraggio e lo studio della legislazione di settore.

Il progetto si articola nell'arco di un anno ed è suddiviso in tre macrofasi di attività sovrapposte tra loro. Durante le tre macrofasi di attività, i/le volontari/e sono anche chiamati a rendicontare la loro attività operativa e formativa attraverso la compilazione di quattro questionari semi-strutturati così come previsto nel piano di monitoraggio.

Competenze acquisite e acquisibili dai volontari

Quali sono in sintesi le competenze e le professionalità acquisite acquisibili dai/le volontari/e durante lo svolgimento del servizio civile?

Facciamo al riguardo una distinzione tra competenze formali e competenze informali.

Le competenze formali, si sviluppano attraverso delle modalità di apprendimento strutturate o semi-strutturate così come ad esempio è previsto dal piano formativo, sono quindi delle conoscenze che si apprendono attraverso lo svolgimento del lavoro. Le competenze informali, sono anch'esse apprese durante lo svolgimento delle proprie mansioni, ma non sono riferibili a nessun processo di apprendimento predefinito. Sono delle competenze acquisibili in via informale tutte quelle attività non definite da un piano formativo, come ad esempio la possibilità di sviluppare le proprie capacità relazionali e comunicative, la capacità di ascolto ecc.

Competenze informali

Le competenze informali sono riconducibili:

- ✓ all'approccio personale con il prossimo;
- ✓ alla capacità di proporre le proprie idee;
- ✓ alla capacità di ascoltare;
- ✓ alla personale propensione ad attivare dei rapporti empatici.

Competenze formali

Le competenze formali sono riconducibili:

- ✓ alla gestione di percorsi di orientamento e counseling individuale;
- ✓ alla multiculturalità;
- ✓ alla gestione dei conflitti ed alla mediazione sociale;
- ✓ al management di servizi di front office;
- ✓ alla normativa in materia di immigrazione, lavoro, servizi sociali e sanitari, previdenza e fisco.

Capacità

Le capacità sviluppate sono:

- ✓ l'attitudine a lavorare per obiettivi e secondo metodologie di case management;
- ✓ la gestione e soluzione di eventuali conflitti;

-
- ✓ l'assunzione e gestione di piccole responsabilità connesse alla conduzione delle attività previste dal progetto;
 - ✓ la gestione di interventi non meramente "routinari" (tradizionalmente connessi alla gestione di servizi sociali, assistenziali ed educativi) ed all'assunzione di decisioni.

Atteggiamenti

Dal punto di vista dei comportamenti, i volontari hanno avuto la possibilità di:

- ✓ accrescere l'attitudine a sapersi relazionare positivamente con altre persone promuovendo al massimo la propria autonomia ed emancipazione;
- ✓ orientare i comportamenti secondo specifici protocolli funzionali, capaci di garantire la qualità e l'efficacia delle azioni di restauro;
- ✓ sviluppare l'attitudine ad assumere comportamenti euristici, fornendo delle linee metodologiche di azione.

6.6 Il profilo quantitativo

6.6.1 Struttura organizzativa

Al 31/12/2005 il totale delle sedi locali Cenasca accreditate dall'Ufficio Nazionale è pari a 1.034 sedi, il maggior numero delle quali, l'87% pari a 900 sedi, sono amministrate congiuntamente agli enti associati, consorziati, federati. Sono gestite direttamente 126 sedi (12,2%), le rimanenti 8 sono strutture condivise con gli enti partner.

Tabella 1
Sedi Cenasca

	Sedi locali gestite direttamente		Enti associati, consorziati, federati		Accordi di partenariato		Totale sedi locali accreditate	
	v.a.	% di riga	v.a.	% di riga	v.a.	% di riga	v.a.	% di colonna
	<i>Regione</i>							
Piemonte	8	13,8	49	84,5	1	1,7	58	5,6
Valle D'Aosta	1	14,3	6	85,7	-	-	7	0,7
Lombardia	15	17,2	71	81,6	1	1,1	87	8,4
Trentino-Alto Adige	1	7,1	13	92,9	-	-	14	1,4
Veneto	6	10,2	52	88,1	1	1,7	59	5,7
Friuli-Venezia Giulia	3	10,0	27	90,0	-	-	30	2,9
Liguria	5	12,8	34	87,2	-	-	39	3,8
Emilia-Romagna	10	15,4	54	83,1	1	1,5	65	6,3
Toscana	9	13,4	57	85,1	1	1,5	67	6,5
Umbria	2	11,1	16	88,9	-	-	18	1,7
Marche	3	9,4	29	90,6	-	-	32	3,1
Lazio	5	11,4	37	84,1	2	4,5	44	4,3
Abruzzo	14	34,1	27	65,9	-	-	41	4,0
Molise	1	5,9	16	94,1	-	-	17	1,6
Campania	20	17,9	91	81,3	1	0,9	112	10,8
Puglia	5	11,1	40	88,9	-	-	45	4,4
Basilicata	1	7,7	12	92,3	-	-	13	1,3
Calabria	3	7,7	36	92,3	-	-	39	3,8
Sicilia	12	8,7	126	91,3	-	-	138	13,3
Sardegna	2	6,1	31	93,9	-	-	33	3,2
Eestero	-	-	76	100,0	-	-	76	7,4
Totale	126	12,2	900	87,0	8	0,8	1.034	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Dalla lettura della tabella 1, in cui è indicata la distribuzione delle diverse sedi Cenasca sul territorio nazionale, emerge la presenza dell'ente, seppur in misura diversa, in tutte le regioni italiane. Il numero più elevato di strutture si trova al meridione: Sicilia e Campania, rispettivamente con 138 e 112 strutture, ospitano nel complesso circa un quarto (24%) delle sedi totali. Cenasca conta numerose sedi anche in Lombardia (87), Toscana ed Emilia Romagna ospitano 67 e 65 sedi. La presenza di Cenasca è ragguardevole anche all'estero, ove sono presenti 76 sedi, pari al 7,4% del totale.

6.6.2 Progetti

Cenasca, nel corso del 2005 ha presentato, avviato e realizzato un unico progetto nel settore dell'assistenza. Il progetto è stato presentato contemporaneamente in 13 regioni e si è svolto in 11. Spaziando dal Settentrione al Meridione il progetto ha avuto attuazione dal Piemonte alla Sicilia. Particolarmente sviluppata è quindi la propensione all'utilizzo del lavoro in forma di rete, modello che prevede la realizzazione di progetti che coinvolgano contemporaneamente più sedi di attuazione.

Tabella 2
Progetti*

	Presentati	Avviati	Realizzati	Attuati in forma di rete
<i>Regione</i>				
Piemonte	1	1	1	1
Lombardia	1	1	1	1
Veneto	1	1	1	1
Friuli-Venezia Giulia	1	1	1	1
Liguria	1	1	1	1
Emilia-Romagna	1	1	1	1
Toscana	1	1	1	1
Marche	1	-	-	-
Lazio	1	1	1	1
Abruzzo	1	1	1	1
Campania	1	1	1	1
Calabria	1	-	-	-
Sicilia	1	1	1	1
Totale	1	1	1	1

* Progetti svolti nel solo settore dell'Assistenza

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

6.6.3 Volontari

Sono 110 complessivamente i volontari che hanno prestato oltre 158 mila ore di servizio civile, nel 2005, presso il Cenasca (tabella 2). Ognuno di essi è andato a ricoprire uno dei 127 posti messi a bando nel settore della assistenza e per i quali si erano candidati oltre 250 aspiranti volontari. Le regioni in cui maggiore è stata la domanda da parte dei giovani che chiedevano di svolgere il servizio civile sono le stesse in cui sono stati impiegati il maggior numero di volontari: l'Abruzzo, la Campania e la Liguria rispettivamente con 24, 22 e 21 volontari. In Veneto, regione in cui sono pervenute 2 candidature, è stato avviato un solo volontario. Complessivamente gli abbandoni sono stati 10, il maggior numero (7) in Liguria, 1 in Emilia Romagna, Abruzzo, Campania.

Tabella 3
Reclutamento volontari*

Regione	Posti messi a bando	Domande presentate			Volontari avviati in servizio			Abbandoni			Ore totali di servizio civile (in migliaia)		
		Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
Piemonte	5	-	8	8	-	3	3	-	-	-	-	4,3	4,3
Lombardia	15	-	30	30	-	12	12	-	-	-	-	17,3	17,3
Veneto	1	-	2	2	-	1	1	-	-	-	-	1,4	1,4
Friuli-Venezia Giulia	3	-	4	4	-	3	3	-	-	-	-	4,3	4,3
Liguria	21	-	40	40	-	21	21	-	7	7	-	30,2	30,2
Emilia-Romagna	14	1	26	27	1	6	7	-	-	-	1,4	8,6	10,1
Toscana	5	3	7	10	-	5	5	-	1	1	-	7,2	7,2
Marche	4	-	8	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lazio	5	1	9	10	1	4	5	-	-	-	1,4	5,8	7,2
Abruzzo	24	1	30	31	1	23	24	1	-	1	1,4	33,1	34,6
Campania	22	2	56	58	-	22	22	-	1	1	-	31,7	31,7
Calabria	1	2	6	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sicilia	7	-	18	18	-	7	7	-	-	-	-	10,1	10,1
Totale	127	10	244	254	3	107	110	1	9	10	4,4	154,1	158,5

* Volontari reclutati per il settore dell'Assistenza

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Nella tabella 4 sono riportati i quozienti emersi dal rapporto tra i dati appena descritti. Il primo indicatore, indice di inserimento (volontari avviati al servizio/posti messi a bando), rileva la capacità del Cenasca di coprire il numero di posti messi a bando e quindi di reclutare un numero di persone sufficienti alla realizzazione dei progetti. Complessivamente l'indice si attesta su un valore di 86 punti percentuali, in 8 regioni su 13 esso raggiunge il valore massimo (100%), in 2 regioni il valore minimo (0%). Il secondo indicatore, indice di attrattività (domande presentate/posti messi a bando), misura il livello di appetibilità che il servizio civile esercita sui giovani aspiranti volontari. Il valore dell'indice che nel suo complesso è pari al 200%, varia notevolmente spostandosi da una regione all'altra, al Meridione, raggiunge le soglie più elevate, in Calabria il valore è di ben 800 punti percentuali, in Campania si attesta al 263,6% in Sicilia al 257,1%. Anche al Centro e al Nord, le domande presente superano di gran lunga i posti messi a bando, in 5 regioni il rapporto è di due a uno e nelle rimanenti il valore dell'indice non scende al di sotto del 129% (Abruzzo). Considerando invece il rapporto tra volontari avviati al servizio e domande presentate (tasso di selettività), esso si assesta su un valore complessivo del 43,3% e mostra l'attenzione con cui il Cenasca si adopera per individuare le risorse più competenti a svolgere le attività richieste dai progetti di servizio civile. Infine, il tasso di abbandono dato dal rapporto tra abbandoni e volontari avviati, risulta piuttosto ridotto, 9%, e riguarda nella fattispecie solo 4 regioni su 13.

Tabella 4
Indici di inserimento, attrattività, selettività, abbandono

	Indice di inserimento*			Indice di attrattività **			Tasso di selettività***			Tasso di abbandono****		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<i>Regione</i>												
Piemonte	-	60,0	60,0	-	160,0	160,0	n.c.	37,5	0,4	n.c.	-	-
Lombardia	-	80,0	80,0	-	200,0	200,0	n.c.	40,0	0,4	n.c.	-	-
Veneto	-	100,0	100,0	-	200,0	200,0	n.c.	50,0	0,5	n.c.	-	-
Friuli-Venezia Giulia	-	100,0	100,0	-	133,3	133,3	n.c.	75,0	0,8	n.c.	-	-
Liguria	-	100,0	100,0	-	190,5	190,5	n.c.	52,5	0,5	n.c.	33,3	33,3
Emilia-Romagna	7,1	42,9	50,0	7,1	185,7	192,9	100,0	23,1	0,3	-	-	-
Toscana	-	100,0	100,0	60,0	140,0	200,0	-	71,4	0,5	n.c.	20,0	20,0
Marche	-	-	-	-	200,0	200,0	n.c.	-	-	n.c.	n.c.	n.c.
Lazio	20,0	80,0	100,0	20,0	180,0	200,0	100,0	44,4	0,5	-	-	-
Abruzzo	4,2	95,8	100,0	4,2	125,0	129,2	100,0	76,7	0,8	100,0	-	4,2
Campania	-	100,0	100,0	9,1	254,5	263,6	-	39,3	0,4	n.c.	4,5	4,5
Calabria	-	-	-	200,0	600,0	800,0	-	-	-	n.c.	n.c.	n.c.
Sicilia	-	100,0	100,0	-	257,1	257,1	n.c.	38,9	0,4	n.c.	-	-
Totale	2,4	84,3	86,6	8	192,1	200,0	30	43,9	43,3	33,3	8,4	9,1

* E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio e i posti messi a bando

** E' dato dal rapporto tra il numero di domande presentate e i posti messi a bando

*** E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio civile e le domande presentate

**** E' dato dal rapporto tra il numero di abbandoni e il numero di volontari avviati in servizio

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

6.6.4 Risorse umane ed economiche

Analizziamo ora l'impiego di risorse umane ed economiche messo in campo dal Cenasca per garantire la corretta erogazione dei servizi da parte dei volontari (tabella 5). L'ente impiega tre diverse tipologie di risorse umane, 6 persone retribuite, 32 volontari sistematici e 12 saltuari, figure che complessivamente dedicano oltre 28 mila ore del proprio tempo per un costo totale di circa 91.500 euro. Il 92,9% dei costi è attribuito al personale retribuito, la parte rimanente si riferisce ai rimborsi spese ai volontari saltuari e sistematici.

Tabella 5
Risorse umane

<i>Tipologia</i>	Numero di persone impiegate		Ore di lavoro annue (in migliaia)		Costo totale sopportato	
	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna
Personale retribuito	6	12,0	11,4	39,9	85	92,9
Volontari sistematici	32	64,0	16,9	59,1	3	3,3
Volontari saltuari	12	24,0	0,36	1,3	3,5	3,8
Totale	50	100,0	28,6	100,0	91,5	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Dalla lettura della tabella 6, infine, si deduce l'investimento complessivo sostenuto dall'ente Cenasca per le attività di servizio civile. Al costo sostenuto per le 50 persone impiegate è stata aggiunta la voce altri costi, relativa alle spese sostenute nelle strutture utili alle sole attività di servizio civile. Complessivamente Cenasca ha investito 286 mila euro, per un valore medio di 2.600 € per volontario.

Tabella 6
Risorse umane ed economiche impiegate per le attività di servizio civile

	Persone impiegate v.a.	Ore di lavoro annue migliaia	Costi delle risorse umane migliaia di €	Altri costi migliaia di €	Investimento complessivo migliaia di €
Dato complessivo	50	28,6	91,5	195,0	286,5
Media per volontario	0,5	0,3	0,8	1,8	2,6

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Per concludere l'analisi sul profilo quantitativo, le attività di Cenasca che si sono svolte sul fronte dell'assistenza, coinvolgendo 110 volontari impiegati in un unico progetto dispiegatosi su più regioni hanno raggiunto un totale di circa 4.000¹⁸ utenti cui è corrisposto un impiego di circa 360 mila ore.

¹⁸ Cenasca è stato in grado di riferire il numero degli utenti raggiunti e delle ore per essi impiegate, ma non ha saputo distinguerne la tipologia e il tipo di intervento erogato.

7. COORDINAMENTO NAZIONALE COMUNITA' DI ACCOGLIANZA – CNCA

di Dorotea Bardari

7.1 Le peculiarità del servizio civile presso CNCA

Il C.N.C.A. - *Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza*, si è costituito di fatto nel settembre del 1982, dopo una serie di incontri informali tra persone e gruppi provenienti da tutta Italia.

I motivi del nascere del Coordinamento furono allora così indicati:

- ✓ costruire un momento di confronto e di coagulo tra esperienze condotte nelle diverse realtà locali;
- ✓ essere, sui temi della marginalità e del disagio giovanile, una presenza politica e culturale unitaria, capace di trasformare in progetto la quotidiana esperienza di vita e di lavoro dei diversi gruppi che lo compongono.

Tra i principi ispiratori dell'azione del Coordinamento:

- ✓ l'impegno per il superamento delle diverse forme del disagio sociale;
- ✓ il rispetto delle esperienze personali di ciascuno;
- ✓ il rifiuto della coazione nell'intervento riabilitativo;
- ✓ la scelta della dinamica delle relazioni interpersonali nella vita quotidiana e nel proprio ambiente;
- ✓ la scelta del lavoro come momento di recupero del disagio;
- ✓ la collocazione dei gruppi, pur nella propria originalità e autonomia, all'interno della rete dei servizi pubblici;
- ✓ la scelta del territorio, come luogo di intervento;
- ✓ il rispetto del pluralismo di idee e di fede.

Lo statuto del C.N.C.A. definisce la struttura e le modalità di organizzazione della federazione. Al C.N.C.A. appartengono oltre 250 gruppi e altre realtà che hanno più o meno recentemente chiesto di aderire ("osservatori") dislocati su tutto il territorio nazionale e suddivisi in 14 Aree regionali guidate da un Coordinatore e supportate

da una segreteria. I settori di intervento sono in prevalenza le tossicodipendenze e i minori in difficoltà; ma vengono affrontati in modo rilevante i problemi connessi anche al carcere, l'alcolismo, i giovani in difficoltà, il disagio psichico, i malati di AIDS, l'handicap fisico, le famiglie a rischio, le donne in difficoltà, gli immigrati, i senza dimora, la prostituzione, la prevenzione ecc.

Quasi tutti i gruppi si occupano di problematiche tra loro connesse. Le strutture e i servizi sono diversificati, per circa un terzo di tipo residenziale ma sono presenti, ed in crescita, centri filtro, centri diurni di prima accoglienza, centri studi e servizi culturali, cooperative di lavoro, centri di aggregazione e informazione giovanile, progetti "di strada", strutture esterne di reinserimento lavorativo, mense, luoghi di formazione (anche spirituale) ecc. Tramite l'Agenzia nazionale sono gestiti in questi anni numerosi progetti finanziati dall'Unione Europea e da leggi nazionali. Il C.N.C.A. è presente a livello nazionale con molte iniziative politiche, culturali ed è collegata con altri organismi del terzo settore.

Il C.N.C.A. dispone di una casa editrice interna - "Comunità Edizioni" - che ha pubblicato fra l'altro testi su spiritualità, aids, droga, minori, prostituzione, nonché tre edizioni della "Guida per l'Informazione Sociale"; pubblica inoltre una rivista mensile intitolata "C.N.C.A. Informazioni".

Le peculiarità del servizio sono legate ad una strategia estremamente articolata, in grado di conferire valore aggiunto attraverso la definizione di un percorso di crescita che sia in linea e concordato con i volontari, tarato sulle loro aspettative e capacità.

Nello specifico il percorso di servizio civile prevede:

- ✓ la presenza di un sistema di accoglienza;
- ✓ la realizzazione di un percorso di formazione generale, per tutti/e i/le volontari/e che presenteranno domanda all'ente,
- ✓ la realizzazione di un percorso di formazione specifico, per i volontari, per sede operativa;
- ✓ la predisposizione di un sistema di affiancamento del volontario;
- ✓ la predisposizione di un sistema di addestramento specifico per le attività che dovrà gestire il volontario;

-
- ✓ la presenza di un sistema di monitoraggio e valutazione del progetto, che miri alla verifica in itinere delle fasi progettuali, del raggiungimento degli obiettivi intermedi, della valutazione di risultati.

7.2 Il sistema di progettazione

Obiettivi

In linea con i principi e le finalità della Legge 6 Marzo 2001, N. 64 Istituzione Del Servizio Civile Nazionale e in linea con i principi e finalità dell'ente CNCA, il sistema di progettazione si basa sul raggiungimento di una serie di obiettivi generali che poi ciascuna sede operativa articola a seconda dello specifico progetto di servizio civile in riferimento alle caratteristiche dell'utenza e del territorio di riferimento.

Gli obiettivi sono:

- ✓ concorrere alla difesa della patria con mezzi e attività non militari;
- ✓ favorire il conseguimento dei principi di solidarietà sociale;
- ✓ contribuire alla formazione civica e sociale e culturale e professionale dei giovani;
- ✓ concorrere al superamento delle diverse forme del disagio sociale;
- ✓ promuovere il rispetto delle esperienze personali di ciascuno;
- ✓ favorire la scelta del lavoro come momento di recupero del disagio;
- ✓ supportare la collocazione dei gruppi, pur nella propria originalità e autonomia, all'interno della rete dei servizi pubblici;
- ✓ promuovere il rispetto del pluralismo di idee e di fede.

Risultati attesi:

- ✓ L'acquisizione di competenze, capacità ed atteggiamenti operativamente spendibili da parte dei volontari nei dodici mesi di servizio civile;
- ✓ L'acquisizione di una cultura della cittadinanza attiva, capace di tradursi in gesti di solidarietà e di sostenere la maturazione di una coscienza critica in merito allo sviluppo socio-economico locale, nazionale e globale.

7.3 Il sistema di valutazione e monitoraggio

I progetti sono costantemente monitorati in modo che possano essere prese le opportune iniziative idonee a salvaguardare gli obiettivi preposti. In tal senso, quindi, è prevista una supervisione costante sull'operato dei volontari da parte di figure professionali preparate e competenti.

Una caratteristica specifica del programma proposto è certamente l'adozione di un approccio: dialogico, basato cioè sulla partecipazione di più soggetti, portatori di competenze ed aspettative diverse; ed euristico, in quanto fondato su percorsi di ricerca dinamici e quindi difficilmente standardizzabili. Questi due connotati, se da un lato consentono di garantire il perseguimento degli obiettivi definiti, introducono tuttavia elementi di incertezza che risulta necessario controllare con un complesso processo valutativo. La nostra scelta si orienta quindi verso l'adozione di approcci diversificati a seconda dei contesti operativi (si può parlare di approccio multidimensionale e pluralistico), ma che non rinunciano all'obiettivo di ridurre l'incertezza e di migliorare il processo decisionale attraverso la messa in comune e lo sviluppo delle conoscenze. Una valutazione così concepita, per poter cogliere tutti gli elementi di processo significativi e gli eventuali scarti tra risultati attesi e risultati ottenuti nella loro complessità e interdipendenza, deve prevedere sia una indagine di tipo quantitativo (volta a raccogliere i dati), sia una valutazione più di tipo qualitativo capace di recuperare descrizioni, ipotesi e significati nei quali ricercare alcuni possibili criteri di lettura e comprensione degli stessi dati quantitativi.

Il sistema di monitoraggio in itinere ed ex post non si pone quindi come momento aggiuntivo, ma come un processo che segue tutto l'intervento nelle sue diverse fasi:

- ✓ analisi del contesto (rilevazione dei bisogni);
- ✓ la struttura progettuale (obiettivi e azioni);
- ✓ l'attuazione (strumenti, metodologie e procedure);
- ✓ i risultati (reale contributo fornito allo sviluppo dell'innovazione ed al trasferimento tecnologico).

Si realizza quindi il tentativo di superare una prassi giuridico formale di mero rispetto delle procedure con una che punti all'efficacia, all'efficienza, all'accessibilità ed alla trasferibilità dei risultati, attraverso un costante lavoro di "accompagnamento valutativo".

In questa prospettiva, gli *obiettivi* del modello di valutazione adottato possono sintetizzarsi come segue:

- ✓ promuovere una cultura valutativa che affianchi la gestione del programma, non come elemento aggiuntivo e discrezionale, ma come parte integrante dell'operatività quotidiana;
- ✓ definire metodologie e strumenti condivisi per la valutazione del complessivo intervento progettuale;
- ✓ impostare percorsi per il miglioramento continuo in grado di garantire la qualità degli interventi;
- ✓ documentare in maniera trasparente la destinazione delle risorse pubbliche utilizzare.

Gli *strumenti* utilizzati per la gestione del sistema valutativo prevedono in particolare:

- ✓ una intervista semi-strutturata di ingresso al servizio civile, che consenta di esplicitare in maniera documentata le aspettative e le motivazioni di ogni singolo volontario;
- ✓ un questionario di soddisfazione dei volontari;
- ✓ un servizio di accompagnamento costante e qualificato, che si pone anche quale l'occasione per osservare, rilevare e prevenire eventuali fattori o circostanze di crisi e *burn-out*;
- ✓ incontri di *équipe*, che consentono una partecipazione attiva e consapevole dei ragazzi alla vita delle sedi operative;
- ✓ riunioni periodiche tra i volontari ed i responsabili del progetto, finalizzate a verificare e riprogettare l'intervento;
- ✓ incontri che coinvolgono i ragazzi del servizio civile e gli stessi destinatari del progetto, con l'obiettivo di verificare il "clima" e le sintonie create e rimuovere eventuali contrasti;
- ✓ ogni altra occasione formale ed informale di vita in comune.

La partecipazione attiva dei volontari alla progettazione e verifica delle attività, consente inoltre di acquisire *feedback* utili al miglioramento continuo delle attività gestite ed all'attivazione di reali percorsi di *empowerment* individuali e di gruppo.

7.4 Il sistema di formazione

La formazione è realizzata in proprio con formatori dell'Ente CNCA. La gestione della formazione, è organizzata a livello nazionale, attraverso il coinvolgimento di tutti i volontari coinvolti nei progetti a grappolo del CNCA. Questa circostanza consentirà di allargare il gruppo dei potenziali beneficiari dell'intervento formativo, agevolando il confronto tra esperienze diverse e promuovendo processi di apprendimento condiviso da parte dei destinatari.

Obiettivi generali:

- ✓ Promuovere l'acquisizione di competenze, capacità ed atteggiamenti operativamente spendibili nei dodici mesi di servizio civile e capaci di tradursi in un'occasione permanente di cambiamento evolutivo delle scelte e degli stili di vita dei volontari.
- ✓ Favorire l'acquisizione di una cultura della cittadinanza attiva, capace di tradursi in gesti di solidarietà e tesa a sostenere la maturazione di una coscienza critica in merito allo sviluppo socio-economico locale, nazionale e globale.

Tecniche e metodologie didattiche

Partendo dal presupposto che conoscenza, abilità ed atteggiamenti, o meta-qualità, sono tre le aree di competenza rispetto alle quali l'intervento formativo deve risultare incisivo (se non vuole scadere in addestramento di automatismi), il sistema di formazione, è strutturato quindi secondo una metodologia che prevede il trasferimento delle conoscenze professionali nella fase teorica e l'implementazione pratica nel tirocinio delle tecniche studiate in aula, al fine di formare un volontario realmente qualificato.

Queste le linee fondamentali della strategia didattica adottata:

- ✓ far acquisire e favorire lo sviluppo di abilità provando, simulando, razionalizzando e sintetizzando;
- ✓ ricorso a mini progetti didattici intermodulo come strumento di follow-up e per creare occasioni di feed-back sperimentato su efficacia e costo/beneficio dei metodi proposti;
- ✓ distribuzione di materiale selezionato e bibliografia per approfondimenti successivi;

-
- ✓ valorizzare le modalità d'aula come messaggio di professionalità (lavoro per obiettivi, verifica dei risultati, rispetto dei tempi, rigorosità delle discussioni, attenzione al processo oltre che ai contenuti).

Le strategie di trasmissione dei contenuti fanno quindi uso di setting sia espositivi che esperienziali. Essi rispondono infatti a due momenti fondamentali del processo di apprendimento:

- ✓ l'accrescimento e la sistematizzazione delle competenze funzionali all'attività lavorativa;
- ✓ la scoperta di relazioni, circostanze ed abilità del proprio agire.

Con questi presupposti, all'approccio di tipo frontale sono affiancate metodologie di didattica attiva che assicurano il raggiungimento dell'obiettivo fondamentale di ogni intervento formativo: la costante e fattiva partecipazione degli allievi al processo di apprendimento.

A tal fine si prevede quindi l'utilizzo di strumenti quali:

- ✓ Working discussion group;
- ✓ Study cases;
- ✓ Role Playng;
- ✓ Progettazione ed analisi comparate di interventi socio-sanitari-assistenziali;
- ✓ Valutazione condivisa della didattica.

Nella trattazione dei moduli formativi si ricorre inoltre alla proiezione di lucidi mediante lavagna luminosa così da assicurare un più alto livello di apprendimento degli allievi e rendere l'intervento formativo più incisivo. Sono inoltre approntate apposite dispense e fornite di volta in volta le indicazioni bibliografiche essenziali per ulteriori approfondimenti. E' prevista inoltre la predisposizione di tutto il materiale indispensabile per consentire la raccolta e la fruizione dei contenuti delle lezioni.

I supporti tecnici sono quelli più utilizzati dai moderni sistemi formativi, ossia:

- ✓ supporti di lucidi e lavagna luminosa,
- ✓ proiezione in cassetta e video registratore,
- ✓ lavagna a fogli mobili,
- ✓ video proiettore.

7.5 Il progetto “fiore all’occhiello”

“Cittadinanza e partecipazione 2”

“Loro...Folletti di Vetro”²: un anno affianco alla fragilità di ragazzi ex-tossicodipendenti.

Ente presso il quale si è realizzato il progetto:

P.L.O.C.R.S. Centro Accoglienza

Regione: Lombardia

Obiettivi del progetto

Obiettivo valoriale: il ruolo dei volontari nella mission dei Centri Accoglienza Padri Somaschi

La vocazione dei Centri Accoglienza non è quella di sostituirsi alla società, bensì di contaminarla, di contagiarla, di trasmettere, con la testimonianza della prossimità al disagio, la passione e l’attenzione agli ultimi. I volontari, in questa opera di sensibilizzazione e costruzione di cultura civica rappresentano momenti privilegiati dell’incontro tra società e disagio, tra comunità terapeutica e comunità civile, tra volontariato e professione sociale. Nell’intento di promuovere l’autonomia, le potenzialità celate e la qualità della vita delle persone con problemi di dipendenza, i Centri Accoglienza si sono da sempre posti l’obiettivo di valorizzare il ruolo del volontariato quale agente di cambiamento, in grado di esprimere una cittadinanza attiva concreta e attenta alle esigenze dei soggetti maggiormente vulnerabili. Tale impegno si è concretizzato con la costituzione di una Associazione di Volontari (Miani, dal cognome del santo fondatore) cui vengono affidati compiti di formazione, promozione, coordinamento dei volontari sparsi nelle diverse opere.

Alla luce della genesi e della vocazione dei Centri Accoglienza, nonché delle forme peculiari di disagio di cui si prendono carico (le cosiddette nuove povertà) e dell’analisi dello specifico contesto operativo, sono emerse le seguenti linee progettuali, obiettivi generali e finalità (mission) che intendono rispondere ai bisogni del territorio:

- ✓ accogliere le nuove povertà e i bisogni emergenti anche prima dell’istituzione di risposte strutturate a carattere pubblico;
- ✓ garantire l’accoglienza terapeutica, e declinarla non solo a diversi disagi, ma anche a manifestazioni nuove di problematiche storiche (si pensi alla struttura specifica per la nuova generazione di tossicodipendenti: i cocainomani,

fortemente concentrati in Lombardia; o alle vittime della tratta, fenomeno emergente proprio nelle grandi metropoli quali Milano);

- ✓ integrare il sistema dei servizi sociali e sanitari, con prestazioni volte a migliorare la qualità delle relazioni dei soggetti vulnerabili e la loro capacità di costruire percorsi di inclusione scolastica, formativa e lavorativa;
- ✓ valorizzare i tempi e gli spazi della socializzazione, contrastando ogni forma di marginalità e di isolamento;
- ✓ arricchire l'insieme di prestazioni assistenziali, di cura e riabilitazione, con attività non professionali, che consentono di migliorare la qualità della vita dei destinatari;
- ✓ sviluppare una cultura del volontariato e della solidarietà, in grado di negoziare e costruire su basi più ampie e solide un nuovo contratto di cittadinanza attiva;
- ✓ superare le resistenze ed i pregiudizi di ordine culturale, anche attraverso il coinvolgimento della comunità territoriale nelle diverse azioni di integrazione sociale di ex-tossicodipendenti, ragazze vittime della tratta.

Obiettivo terapeutico: la finalità dell'approccio residenziale dei Centri Accoglienza Padri Somaschi

Il secondo obiettivo del progetto prevedeva la riabilitazione terapeutica, nonché la successiva integrazione sociale, attraverso forme concrete di cittadinanza attiva, qualificando ed accompagnando i volontari nella gestione di reali processi di cura prima e integrazione poi di ex-tossicodipendenti, facendo dei volontari un "ponte" da e verso la società civile; una testimonianza di dedizione e vicinanza al disagio, figlia del "vivere con" prima che del "vivere per" gli ultimi. I volontari si sono mossi dentro quella miscellanea di esperienza quotidiana, trattamento terapeutico e palestra relazionale che è la comunità, termine con il quale si indica una struttura dove la vita in comune viene utilizzata per sviluppare un trattamento che possa alleviare il disagio psicologico o sociale delle persone che vi sono inserite. La comunità è stata intesa, quindi, come strumento per il trattamento del disagio, e luogo del cambiamento, nel perseguimento di alcuni obiettivi fondamentali:

- ✓ creare un ambiente strutturato e definito, che ha anche una funzione di contenimento.
- ✓ creare tra le persone presenti, educatori ed utenti, un sistema di relazioni significative che permettono agli individui di utilizzare questa esperienza come

momento di esplorazione di sé, come opportunità per acquisire maggiori elementi di conoscenza e per far emergere le risorse esistenti.

- ✓ creare una quotidianità dove tutto, dalla preparazione di un pasto, al lavoro, alle riunioni, assume una valenza educativa basata sul confronto e sulla messa in discussione dell'esperienza vissuta nel "qui ed ora".
- ✓ creare una forza di gruppo dove il concetto di auto-aiuto è sentito dai membri della comunità, dove ognuno si rende conto di poter aiutare se stesso ma di essere di aiuto anche agli altri, in un continuo processo di crescita ed evoluzione.

Obiettivo specifico: sub-obiettivi dei volontari nei contesti del progetto

Il terzo obiettivo, cosiddetto specifico mirava ad offrire ai volontari l'opportunità di vivere un'esperienza qualificante in grado di cambiare non solo il contesto con il quale si trovano ad interagire, ma anche la propria cultura ed il proprio atteggiamento. In questa logica, particolare attenzione è stata quindi dedicata allo sviluppo:

- ✓ di una nuova sensibilità sociale, attenta e disponibile alle esigenze dei soggetti maggiormente vulnerabili ed alle questioni legate non solo ai singoli contesti, ma anche alla mondialità;
- ✓ di una cittadinanza attiva (necessariamente contestualizzata nell'ambito del processo in corso a livello comunitario per la definizione di una costituzione e di una nuova cittadinanza europea) in grado di tradursi in impegno concreto;
- ✓ di una cultura della solidarietà capace di trasformarsi in stile di vita, di accompagnare le scelte e di qualificare la quotidianità anche al termine dei dodici mesi del progetto.

Questo obiettivo ha presupposto in particolare la definizione di rapporti dialogici in grado di favorire l'incontro e la conoscenza reciproca tra il mondo dell'agio e quello del disagio, che troppo spesso costruiscono autoreferenzialmente percezioni e rappresentazioni fuorviate della realtà.

Il carattere specifico dell'intervento emerge dalla natura stessa del settore di intervento, legato al mondo delle dipendenze. In particolare i contenuti di ordine ideale e programmatico si sono contestualizzati all'interno di un programma terapeutico collaudato nel tempo e ispirato all'impostazione teorizzata da Bettelheim e supervisionata nei nostri Centri dal Prof. Palmonari dell'Università di Bologna:

Sintesi del progetto terapeutico

Pur considerando traguardi significativi gli obiettivi raggiunti e non i mesi trascorsi, è possibile tracciare alcuni orizzonti temporali "standard" all'interno del programma terapeutico, la cui durata è stata indicativamente di 18 mesi.

Il percorso è stato immaginato per fasi, per consentire all'utente di procedere gradualmente verso il cambiamento.

Prima fase: accoglienza (durata prevista 3/4 mesi), momento dedicato all'ospite a affinché si senta accettato ed accolto, riproducendo in termini analitici la fase simbiotica che il bambino vive nei primi mesi di vita con la madre, che gli permette di costruire un rapporto di fiducia e dipendenza. Questo periodo si conclude con "l'aggancio" dell'utente alla comunità.

Seconda fase : rielaborazione della propria storia (durata prevista 5/7 mesi), con l'obiettivo di permettere alla persona di acquisire una maggiore conoscenza di se stessa in relazione agli altri, aiutandola ad avere una maggiore consapevolezza.

Terza fase: consolidamento di quanto appreso (durata prevista 5/7 mesi), sia sul piano relazionale e progettuale, sia sul piano della tenuta rispetto le sostanze. In questo periodo si vivono maggiori spazi d'autonomia e responsabilità, si effettuano un numero maggiore di uscite e di rientri in famiglia (quando possibile, altrimenti si studiano soluzioni alternative), si inizia a progettare il proprio reinserimento nella società.

Quarta fase: reinserimento (durata prevista 5/7 mesi), momento in cui si concretizza quanto appreso durante il percorso. Momento difficile e a rischio di ricadute. Qui l'ospite deve essere fortemente monitorato e sostenuto dall'équipe nell'affrontare una serie di nuove esperienze (ricerca lavoro, abitazione, relazioni affettive..). Periodo che si vive anche fisicamente in un appartamento staccato dalla comunità.

Queste fasi riguardano un programma standard, mentre l'evoluzione del fenomeno ci ha portato ad elaborare Progetti Educativi Individualizzati, per quelle persone che hanno avuto una ricaduta dopo aver terminato un percorso comunitario (anche in altre strutture), o per quelle persone che provengono da strutture differenti dalla nostra e che non hanno a disposizione una struttura di reinserimento.

Ruolo dei volontari in servizio civile

Nell'ambito del progetto, il ruolo attribuito ai/alle ragazze/i in servizio civile è stato:

-
- ✓ partecipazione con educatori di una delle tre comunità terapeutiche (quella della sede assegnata) alle riunioni di équipe, alle attività di laboratorio, ai gruppi tematici, ai momenti di condivisione più quotidiani;
 - ✓ accompagnamenti sanitari;
 - ✓ attivazione e gestione di corsi per preparazione ad esami di licenza media inferiore o superiore;
 - ✓ attivazione e gestione di corsi di informatica;
 - ✓ momenti di aggregazione e socializzazione nella fase finale di re-inserimento del ragazzo;
 - ✓ supporto per la gestione di percorsi individualizzati di inclusione socio-occupazionale e per la partecipazione attiva al sistema dell'istruzione e della formazione professionale;
 - ✓ affiancamento al tutoring del corpo educativo nella ricerca di occupazioni lavorative e situazioni abitative autonome;
 - ✓ affiancamento nella realizzazione di attività ludico-espressive (palestra di aikido, laboratorio teatrale, corso di ballo, calcio, escursionismo, altre attività).

A tal fine, i ragazzi, sono stati affiancati dai responsabili del progetto e da personale adeguatamente qualificato, con l'obiettivo di:

- ✓ agevolare l'adozione di un approccio multidisciplinare;
- ✓ stabilire processi informativi e di operatività basati su logiche di lavoro di équipe;
- ✓ sostenere prassi basate sul case management, quale approccio utile ad ottimizzare i risultati delle attività condotte in una logica di flessibilità e personalizzazione dei servizi;
- ✓ Promuovere sistematiche occasioni di verifica e monitoraggio delle attività, valorizzando i feedback ottenuti per la ri-programmazione degli interventi.

7.6 Il profilo quantitativo

7.6.1 Struttura organizzativa

Al 31/12/2005, le sedi locali CNCA accreditate dall'Ufficio Nazionale sono pari a 232, di cui la quasi totalità, 230 sedi, è gestita congiuntamente agli enti associati,

consorziate, federate, e le rimanenti 2 sedi sono invece gestite direttamente dall'ente (tabella 1). Sono 15 le regioni che ospitano sedi locali, il Veneto ne conta il numero maggiore (39), segue la Lombardia con 32, la regione Lazio con 28 e la Sicilia con 27. Toscana ed Emilia Romagna ne ospitano rispettivamente 18 e 14.

Tabella 1
Sedi CNCA

<i>Regione</i>	Sedi locali gestite direttamente		Enti associati, consorziate, federate		Totale sedi locali accreditate	
	% di		% di		% di	
	v.a.	riga	v.a.	riga	v.a.	colonna
Piemonte	0	-	11	100,0	11	4,7
Lombardia	0	-	32	100,0	32	13,8
Trentino-Alto Adige	0	-	9	100,0	9	3,9
Veneto	0	-	39	100,0	39	16,8
Friuli-Venezia Giulia	0	-	5	100,0	5	2,2
Liguria	0	-	8	100,0	8	3,4
Emilia-Romagna	0	-	14	100,0	14	6,0
Toscana	0	-	18	100,0	18	7,8
Marche	1	14,3	6	85,7	7	3,0
Lazio	1	3,6	27	96,4	28	12,1
Molise	0	-	3	100,0	3	1,3
Campania	0	-	9	100,0	9	3,9
Puglia	0	-	13	100,0	13	5,6
Calabria	0	-	9	100,0	9	3,9
Sicilia	0	-	27	100,0	27	11,6
Totale	2	0,9	230	99,1	232	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

7.6.2 Progetti

A fronte di 80 progetti avviati, nel 2005 CNCA ne ha realizzati 71, la maggior parte, 66, si sono svolti nel settore dell'assistenza i 5 rimanenti invece hanno riguardato l'educazione e promozione culturale (tabella 2).

Tabella 2
Progetti

<i>Settore</i>	Presentati		Avviati		Realizzati	
	% di		% di		% di	
	v.a.	colonna	v.a.	colonna	v.a.	colonna
Assistenza	78	92,9	75	93,8	66	93,0
Educazione e promozione culturale	6	7,1	5	6,3	5	7,0
Totale	84	100,0	80	100,0	71	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

7.6.3 Volontari

A fronte di 400 posti messi a bando, l'ente ha ricevuto 420 domande da parte dei giovani aspiranti volontari, tra i quali sono stati selezionati 332 ragazzi da avviare alle attività di servizio civile (tabella 3). Il numero più elevato di giovani, 255 è stato impiegato nel settore dell'assistenza, ambito nel quale come precedentemente visto si sono svolti il maggior numero di progetti, l'educazione e promozione culturale ha invece assorbito 38 volontari. Complessivamente i giovani in servizio hanno dedicato 280 mila ore del proprio tempo alle attività di servizio civile. Il numero di abbandoni registrato è stato pari a 52, 48 nell'assistenza e 4 nell'educazione e promozione artistica e culturale.

Tabella 3
Reclutamento volontari

Settore	Posti messi a bando	Domande Presentate			Volontari avviati in servizio			Abbandoni			Ore totali di servizio civile (in migliaia)		
		Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
Assistenza	350	26	304	330	32	255	287	2	46	48	30	209	239
Educazione e promozione culturale	50	22	68	90	7	38	45	1	3	4	6	35	41
Totale	400	48	372	420	39	293	332	3	49	52	36	244	280

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Il rapporto tra i dati appena descritti è riportato nella tabella 4 ove sono state ricavati quattro diversi indicatori utili a definire il livello di interesse che i giovani hanno manifestato per l'attività di servizio civile, la capacità dell'ente di selezionarli e pertanto inserirli nelle attività previste e infine il peso delle defezioni sul totale dei volontari avviati in servizio.

L'indice di inserimento, dato dal rapporto tra volontari avviati in servizio e posti messi a bando, registra un valore complessivo piuttosto elevato e pari all'83% e testimonia il lavoro di selezione svolto dall'ente nell'individuare un numero di risorse utili alla realizzazione dei progetti da attuare. Anche l'indice di attrattività è ampiamente positivo, 105%, ed evidenzia il successo e l'interesse che le attività promosse da CNCA esercitano sui giovani volontari, nella fattispecie il settore dell'educazione e promozione culturale registra un valore addirittura pari a 180%.

Tabella 4
Indici di inserimento, attrattività, selettività, abbandono

Settore	Indice di inserimento*			Indice di attrattività**			Tasso di selettività***			Tasso di abbandono****		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
Assistenza	9,14	72,86	82,0	7,4	86,9	94,3	123,1	83,9	87,0	6,3	18,0	16,7
Educazione e promozione culturale	14,00	76,00	90,0	44,0	136,0	180,0	31,8	55,9	50,0	14,3	7,9	8,9
Totale	9,75	73,25	83,0	12,0	93,0	105,0	81,3	78,8	79,0	7,7	16,7	15,7

* E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio e i posti messi a bando

** E' dato dal rapporto tra il numero di domande presentate e i posti messi a bando

*** E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio civile e le domande presentate

**** E' dato dal rapporto tra il numero di abbandoni e il numero di volontari avviati in servizio

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Passando al tasso di selettività, dato dal rapporto tra volontari avviati al servizio e domande presentate il valore registrato è del 79%, il tasso di abbandono invece si attesta sul 15,7%.

7.6.4 Risorse umane ed economiche

L'investimento di CNCA per lo svolgimento della attività di servizio civile è stato fondamentalmente dovuto al costo sostenuto per il personale retribuito e stimato dall'ente in circa 450 mila euro cui corrispondono quasi 6 mila euro per ciascuno dei 71 progetti attuati e 1.500 euro per i volontari in servizio civile.

8. CONFEDERAZIONE NAZIONALE MISERICORDIE D'ITALIA

di Giuseppe De Stefano e Mauro Paoli

8.1 Le peculiarità del servizio civile presso la Confederazione Nazionale Misericordie

Le Misericordie sono la più antica forma di volontariato organizzato al mondo. Risalgono al Medioevo (Firenze, 1244) e da subito nascono per esercitare le Opere di Misericordia per amore di Dio e del prossimo.

Una vocazione al servizio, quindi, che ben si rispecchia nelle attività che le oltre 750 Misericordie in tutta Italia conducono ogni giorno con il contributo di innumerevoli volontari, in molti campi, interpretando il mutamento dei tempi, sia per tipologia del bisogno sia per modalità di risposta: dal seppellimento dei cadaveri degli appestati vittime delle epidemie del '300 al moderno sistema di trasporto sanitario di emergenza.

Molte sono le attività che vedono impegnati i "confratelli", i volontari delle Misericordie, negli ambiti previsti dalla L. 64/2001: assistenza, protezione civile, ambiente, patrimonio artistico e culturale, educazione e promozione culturale, con una forte prevalenza per i servizi di assistenza e di protezione civile.

Il servizio alla persona, intesa come "prossimo" cui siamo tenuti a dare una risposta che non si limiti alla mera applicazione – pur così importante – dei principi dell'efficacia e dell'efficienza, è indiscutibilmente una vocazione storica, la *missione*, del Movimento delle Misericordie, il cui principale "prodotto" è la capacità, non solo di erogare una prestazione, ma di creare una relazione, uno scambio, una presa in carico del fratello bisognoso.

Il Servizio Civile nelle Misericordie quindi non può prescindere da questa impostazione di fondo, improntata alla parità relazionale, alla capacità di trasformare l'erogazione di una prestazione in una occasione di incontro e di condivisione con la persona bisognosa. Ci si aspetta dal giovane che sceglie le Misericordie, soprattutto nel prevalente ambito dell'assistenza, che sappia mostrare interesse per le persone con le quali verrà a contatto: in questo senso l'affiancamento continuo con i confratelli volontari della Misericordia locale, il loro esempio, la loro esperienza, costituiranno per lui un bagaglio esistenziale molto

significativo, che può davvero orientarne le scelte di vita e il proprio modo di relazionarsi con l'altro, riconoscendolo sempre come persona, al di là dei pregiudizi.

Il servizio civile nelle Misericordie parte da un'interpretazione pura che consenta al giovane di entrare in contatto con una realtà forte di volontariato, di cittadinanza attiva, di sensibile condivisione dei problemi di un "altro" che si sente prossimo.

Egli viene gradualmente accompagnato dalle figure tipiche del sistema di servizio civile, quale l'OLP, o dai tanti volontari con cui si trova ad espletare i suoi servizi, in una serie di frangenti di solidarietà che lo fanno impattare con una escalation di impegno e di maturazione.

Da queste profonde convinzioni scaturisce la scelta di fondo del sistema di servizio civile costruito in questi anni nelle Misericordie d'Italia: *il nostro sistema prevede una struttura fondata massimamente* (fanno eccezione un nucleo centrale di 4 unità dipendenti ed una serie di professionisti della progettazione sociale) *su persone che hanno la caratteristica fondamentale di espletare la loro responsabilità di servizio civile volontariamente e gratuitamente* come tutte le loro attività nelle oltre 700 associazioni in Italia.

I nostri OLP come i tutor, i RLEA, i selettori ed i responsabili nazionali dei vari settori ed il responsabile nazionale del servizio civile sono ancorati a questo principio derivante alla nostra organizzazione dalle convinzioni religiose, dalla scelta del volontariato e dalla L. 266/91.

Questo contatto costante risulta essere una fonte di "contagio" che porta al 40-45% la parte di giovani che, dopo il servizio, resta nelle Misericordie come volontario a continuare quanto iniziato con il servizio civile.

8.2 Il sistema di progettazione

Il Sistema di progettazione è costituito da un nucleo di progettazione centrale affiancato da una parte di sistema distribuita sul territorio, comune con il sistema di formazione e di selezione, e almeno coincidente con la struttura dei Responsabili Locali di Ente Accreditato.

L'elemento cardine del sistema è costituito dalla adozione di un congruo numero di "antenne territoriali", in grado di condurre una ricognizione sui bisogni emergenti dal territorio su cui insistono i progetti e di correlarla alla capacità organizzativa delle sedi locali e alla domanda da parte dei giovani nella fascia di età interessata dal servizio civile.

L'idea progettuale emergente viene discussa ed elaborata a livello periferico, con il contributo delle figure istituzionali preposte e delle competenze espresse dalla sede locale di progetto, acquisendo così una prima veste progettuale.

Il progetto in nuce, elaborato e armonizzato dalla struttura centrale in relazione alle direttive dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile e sulla scorta delle linee guida interne dettate dal Responsabile per il Servizio Civile, viene restituito al sistema territoriale per l'ulteriore elaborazione, secondo parametri e indicatori di qualità definiti.

8.3 Il sistema di valutazione e monitoraggio

Date le peculiarità dell'Ente Confederazione Misericordie e l'orientamento prevalente ad esperire servizi alla persona destinati alle fasce di popolazione più deboli, elemento cruciale della valutazione è l'interesse e la disponibilità che il giovane in servizio civile saprà esprimere verso l'utenza.

Diventa perciò un utile strumento di valutazione il parere finale dei giovani al termine del progetto che li vede coinvolti.

Il monitoraggio, generale sull'andamento del progetto o specifico su alcuni elementi del servizio reso, ha cadenza periodica e fornisce indicazioni sui livelli di efficienza e di efficacia, orientati alla valutazione del raggiungimento degli obiettivi programmati, sia in termini di servizio sia in termini di formazione, attraverso l'adozione di parametri utilizzabili sia per le valutazioni parziali in corso d'opera sia per quelle finali a consuntivo del progetto.

8.4 Il sistema di formazione

Anche la formazione prevede l'adozione di un gruppo di responsabilità formativa centrale ed una parte di sistema dislocata sul territorio. Entrambe coordinano le proprie competenze per sviluppare all'interno dei progetti il contenuto formativo degli stessi. Ciò avviene attraverso un procedimento che partendo da una ipotesi di competenze legate alla tipologia del progetto e proveniente dal territorio viene rielaborata a livello centrale ed eventualmente integrata con le indicazioni dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile e gli orientamenti suggeriti dal Responsabile Nazionale del Servizio Civile. Il piano formativo del progetto ritorna infine al territorio per la sua rielaborazione e presentazione definitiva.

La Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia è, direttamente in Toscana e attraverso proprie articolazioni locali nelle altre Regioni di maggior rappresentanza per il Movimento, accreditata come Agenzia Formativa; le strutture territoriali accreditate sono a disposizione del sistema formativo per il Servizio Civile.

Il sistema di formazione si esplicita in una serie di progetti formativi rivolti ai vari livelli organizzativi del Sistema del Servizio Civile delle Misericordie: formazione per i giovani impegnati nel servizio, formazione dei Formatori, formazione degli Operatori Locali di Progetto, formazione dei Responsabili Locali di Ente Accreditato. Anche per l'ambito della formazione le attività sono concertate tra articolazioni locali e struttura centrale, che assolve anche alla funzione organizzativa di confronto e arricchimento reciproco delle varie realtà interessate, sulla scorta dei casi di studio via via emergenti dal territorio.

8.5 Il progetto “fiore all’occhiello”

Numerosi sono i casi caratterizzati da risultati ampiamente positivi tra i vari progetti portati a termine in questi anni.

I giovani impegnati presso le Misericordie, per la natura stessa dei servizi su cui si incentrano le attività previste nei progetti e che in misura variabile sono tutte riconducibili alle forme tradizionali di servizio dei confratelli di Misericordia, sono artefici di una inversione quotidiana dell'immagine stereotipata dei giovani caratterizzati da qualunque disimpegno formale e sostanziale verso le più dure problematiche della nostra società.

Così si annoverano, oltre i piccoli miracoli di “ordinaria amministrazione”, giovani che sono stati artefici e protagonisti di ricongiunzioni familiari di immigrati ed immigrate o del recupero di intere fette di tradizioni, culture e beni artistici, di vite vissute che insegnano e passano valori altrimenti perduti irrimediabilmente.

A titolo, quindi, di semplice esempio riportiamo di seguito i risultati ottenuti dal progetto “piccole donne crescono”, in omaggio a tutte quelle donne che hanno contribuito a costruire tanta parte del servizio civile nazionale in Italia con spirito pionieristico e profonda dedizione ai principi della vita e della solidarietà.

Il progetto si rivolge alle donne in difficoltà con minori a seguito e ai nuclei familiari che hanno al loro interno una donna in difficoltà fisica, psichica o economica ed è attuato attraverso una rete di attori territoriali composta da: quattro Misericordie

della Provincia di Napoli attuatrici del progetto e in partenariato da ASL Napoli 5, Pontificio Santuario di Pompei, Casa Famiglia Emmanuel di Pompei.

I "numeri" del progetto sono forse la miglior testimonianza di come esso abbia inciso sulla realtà di bisogno individuata e sulla capacità di orientare le scelte di impegno personale dei giovani che vi hanno partecipato:

- ✓ 24 giovani inseriti nel servizio;
- ✓ 2.321 interventi di sostegno familiare eseguiti;
- ✓ 62 nuclei familiari seguiti in maniera continuativa;
- ✓ 12 nuclei familiari extracomunitari seguiti in maniera continuativa;
- ✓ 32 reinserimenti scolastici di minori tra i 6 e i 16 anni;
- ✓ 10 collaborazioni con SERT ASL Napoli 5 per sostegno a donne affette da tossicodipendenza e/o alcolismo;
- ✓ 1.074 ore di sportello informativo sui servizi del territorio erogati da enti pubblici o privati, di cui 324 destinate al banco alimentare e distribuzione vestiario;
- ✓ 1.230 ore di servizio nel centro di ascolto di Poggiomarino;
- ✓ 12 giovani hanno scelto di restare come volontari delle Misericordie impegnate nel progetto;
- ✓ 3 giovani hanno scelto di rimanere di continuare a titolo volontario le attività del progetto perché non si disperda il patrimonio di esperienza da loro acquisito.

8.6 Il profilo quantitativo

8.6.1 Struttura organizzativa

Al 31/12/2005, sono 430 le sedi locali della Confederazione Nazionale Misericordie d'Italia accreditate dall'UNSC. Fra queste, 367 (l'85,3%) sono gestite direttamente e 63 (14,7%) in virtù di accordi di partenariato (tabella 1).

Tabella 1
Sedi Misericordie

<i>Regione</i>	Sedi locali gestite direttamente		Accordi di partenariato		Totale sedi locali accreditate	
	v.a.	% di riga	v.a.	% di riga	v.a.	% di colonna
	Piemonte	4	80,0	1	20,0	5
Lombardia	2	100,0	-	-	2	0,5
Trentino-Alto Adige	1	100,0	-	-	1	0,2
Veneto	1	100,0	-	-	1	0,2
Friuli-Venezia Giulia	2	100,0	-	-	2	0,5
Emilia-Romagna	3	27,3	8	72,7	11	2,6
Toscana	172	88,7	22	11,3	194	45,1
Umbria	2	100,0	-	-	2	0,5
Marche	2	100,0	-	-	2	0,5
Lazio	5	62,5	3	37,5	8	1,9
Abruzzo	7	100,0	-	-	7	1,6
Molise	1	100,0	-	-	1	0,2
Campania	41	97,6	1	2,4	42	9,8
Puglia	18	72,0	7	28,0	25	5,8
Basilicata	2	100,0	-	-	2	0,5
Calabria	11	100,0	-	-	11	2,6
Sicilia	84	80,0	21	20,0	105	24,4
Sardegna	9	100,0	-	-	9	2,1
Totale	367	85,3	63	14,7	430	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Con le uniche eccezioni di Valle D'Aosta e Liguria, le Misericordie sono presenti su tutto il territorio nazionale. La Toscana, con 194 sedi locali accreditate, è la regione che ne ospita il numero maggiore, l'88,7% (172) delle quali sono gestite direttamente. La seconda regione per presenza di sedi accreditate è la Sicilia con 105 strutture, 84 amministrare direttamente dall'ente, 21 congiuntamente ai soggetti partner. A seguire vi sono Campania e Puglia rispettivamente con 42 e 25 sedi. Emilia-Romagna e Calabria invece ne ospitano 11 ciascuna. Le rimanenti regioni contano un numero di sedi accreditate che va da 9, come la Sardegna ad una sola sede, Trentino Alto-Adige, Veneto e Molise.

Riassumendo, le Misericordie si dimostrano una realtà piuttosto radicata al Centro e al Sud ove rispettivamente vi sono 206 e 202 sedi, al Nord l'ente è invece presente con 22 sedi.

8.6.2 Progetti

Sono stati 89 i progetti presentati dalle Misericordie all'USNC nel corso del 2005, di essi 85 sono stati realizzati (tabella 2). In tutto sono tre i settori in cui l'ente ha attuato progetti di servizio civile, l'assistenza ne conta il maggior numero, 74, nel

settore dell'educazione e promozione culturale si sono realizzati 7 progetti, 4 nella protezione civile. Il ricorso al lavoro in forma di rete è stato adottato dalle Misericordie a favore della realizzazione di due progetti entrambi svoltisi in settore dell'assistenza.

Tabella 2
Progetti

	Presentati		Avviati		Realizzati		Attuati in forma di rete	
	v.a.	% di	v.a.	% di	v.a.	% di	v.a.	% di
		colonna		colonna		colonna		colonna
<i>Settore</i>								
Assistenza	78	87,6	74	87,1	74	87,1	2	100,0
Protezione civile	4	4,5	4	4,7	4	4,7	-	-
Educazione e promozione culturale	7	7,9	7	8,2	7	8,2	-	-
Totale	89	100,0	85	100,0	85	100,0	2	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Massima per l'ente è stata, infine, la capacità di portare a termine i progetti avviati, infatti non vi è stato settore nel quale non siano stati realizzati i progetti dapprima avviati.

8.6.3 Volontari

I volontari che hanno svolto il servizio civile presso le Misericordie nel corso del 2005 investendo più di 514 mila ore del proprio tempo sono complessivamente 367. Come indicato nella tabella 3 ciascuno dei giovani selezionati ha ricoperto uno dei 434 posti messi a bando dall'ente e per i quali avevano presentato domanda 768 aspiranti volontari. Il numero di abbandoni registrati a conclusione dei progetti di servizio civile ammonta invece a 58 defezioni. Il settore dell'assistenza, nel quale ricordiamo sono stati realizzati l'87,1% dei progetti, è quello che di conseguenza ha richiesto l'impiego del maggior numero di risorse pari a 321 volontari, l'educazione e promozione culturale per la realizzazione dei 7 progetti attuati ha assorbito 29 persone, la protezione civile infine ha richiesto l'impiego di 17 volontari.

Tabella 3
Reclutamento volontari

	Posti messi a bando			Domande Presentate						Volontari avviati in servizio			Abbandoni			Ore totali di servizio civile (in migliaia)		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale			
<i>Settore</i>																		
Assistenza	382	49	600	649	24	297	321	3	49	52	33,6	415,8	449,4					
Protezione civile	20	2	34	36	-	17	17	-	3	3	-	23,8	23,8					
Educazione e promozione culturale	32	4	79	83	2	27	29	-	3	3	2,8	37,8	40,6					
Totale	434	55	713	768	26	341	367	3	55	58	36,4	477,4	513,8					

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

La tabella 4 mette in relazione tra loro i dati appena descritti. Come si ricava dal valore dell'indice di inserimento (84,6%), dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio e i posti messi a bando, le Misericordie dimostrano una buona capacità di individuare un numero di risorse adeguato a portare a termine i progetti avviati, in particolare il settore dell'educazione e promozione culturale è quello in cui l'indice registra il valore più elevato, 90,6%. Significativo è anche il valore complessivo del secondo indicatore, indice di attrattività, pari a 177%. Esso registra l'interesse suscitato dai progetti delle Misericordie fra i giovani aspiranti volontari, interesse che ancora una volta si dimostra particolarmente accentuato nel settore dell'educazione e promozione culturale (259,4%). Passando al tasso di selettività, ovvero il rapporto tra volontari avviati al servizio e domande presentate, il valore dell'indicatore è pari a 47,8% e pone in evidenza il lavoro svolto dall'ente nell'individuare tra i numerosi candidati i giovani ritenuti idonei allo svolgimento della attività di servizio civile. Da ultimo il tasso di abbandono è complessivamente pari al 15,8%, il minor numero di defezioni in relazione ai volontari avviati si è avuto ancora una volta nel settore della promozione ed educazione culturale che si può pertanto ritenere il settore preferito dai giovani volontari che svolgono servizio civile presso le Misericordie.

Tabella 4
Indici di inserimento, attrattività, selettività, abbandono

	Indice di inserimento*			Indice di attrattività **			Tasso di selettività***			Tasso di abbandono****		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Assistenza	6,28	77,75	84,0	12,8	157,1	169,9	49,0	49,5	49,5	12,5	16,5	16,2
Protezione civile	-	85,00	85,0	10,0	170,0	180,0	-	50,0	47,2	n.c.	17,6	17,6
Educazione e promozione culturale	6,25	84,38	90,6	12,5	246,9	259,4	50,0	34,2	34,9	-	11,1	10,3
Totale	5,99	78,57	84,6	12,7	164,3	177,0	47,3	47,8	47,8	11,5	16,1	15,8

* E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio e i posti messi a bando

** E' dato dal rapporto tra il numero di domande presentate e i posti messi a bando

*** E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio civile e le domande presentate

**** E' dato dal rapporto tra il numero di abbandoni e il numero di volontari avviati in servizio

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

8.6.4 Risorse economiche

Nel 2005, a supporto delle attività di servizio civile, le Misericordie hanno impiegato complessivamente 813 persone, 329 retribuite, 324 volontari sistematici, 150 volontari saltuari e 10 distaccati (tabella 5). Tali figure hanno investito complessivamente 135 mila ore del proprio tempo nelle attività di servizio civile per un costo complessivo a carico dell'ente di 1,5 milioni di euro circa, di cui il 97% a copertura del costo del personale retribuito.

Tabella 5
Risorse umane

	Numero di persone impiegate		Ore di lavoro annue (in migliaia)		Costo totale sopportato	
	% di	% di	% di	% di	% di	% di
	v.a. colonna	v.a. colonna	v.a. colonna	v.a. colonna	v.a. colonna	v.a. colonna
<i>Tipologia</i>						
Personale retribuito	329	40,5	87	64,4	1.500	97,1
Personale distaccato da altri enti	10	1,2	4	3,0	1	0,1
Volontari sistematici	324	39,9	35	25,9	30	1,9
Volontari saltuari	150	18,5	9	6,7	14	0,9
Totale	813	100,0	135	100,0	1.545	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Dalla lettura della tabella 6 si deduce infine l'investimento complessivo sostenuto dalle Misericordie per le attività di servizio civile. Ai costi per il personale è stata infatti aggiunta la voce altri costi comprensiva di tutte le spese sostenute dall'ente e strumentali alle sole attività di servizio civile. L'investimento così calcolato ammonta a 1.568 mila euro, a tale valore corrispondono in media 18 mila euro per progetto e 4 mila per volontario.

Tabella 6
Risorse umane ed economiche impiegate per le attività di servizio civile

	Persone	Ore di	Costi delle	Altri costi	Investimento
	impiegate	lavoro	risorse		
	v.a.	annue	umane		
		migliaia	migliaia di €	migliaia di €	migliaia di €
Dato complessivo	813	135	1.545	23	1.568
Media per progetto	9,6	1,6	18,2	0,3	18,4
Media per volontario	2,2	0,4	4,2	0,1	4,3

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Passando dall'investimento economico all'impiego di risorse umane, gli 85 progetti realizzati hanno richiesto ciascuno mediamente 9 risorse delle 813 impiegate dall'ente, ciascuna in affiancamento a 2 volontari circa.

8.6.5 Utenti raggiunti

Concludiamo la panoramica sul profilo quantitativo delle Misericordie, analizzando la tabella 7, ove sono riportati i dati relativi all'utenza raggiunta dall'ente e alle tipologie di servizi erogati. Nel 2005 sono stati oltre 310 mila i beneficiari raggiunti, la quasi totalità appartenente all'utenza generalizzata (97,3%). A tale tipologia di utenza, che corrisponde alla comunità presa nella sua totalità, sono stati destinati

gli interventi di protezione civile (61,6%), la sorveglianza di musei o biblioteche (16%) e altre tipologie di servizi (16%).

Tabella 7
Utenti e servizi

	Progetti		Volontari		Utenti raggiunti	
	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna
<i>Tipologia di utenti</i>						
Alcolisti	1	1,2	4	1,1	20	0,0
Anziani autosufficienti	56	65,9	238	64,9	2.880	0,9
Anziani non autosufficienti	59	69,4	251	68,4	1.746	0,6
Individui in difficoltà economica	4	4,7	18	4,9	180	0,1
Disabili	55	64,7	243	66,2	1.531	0,5
Disoccupati	1	1,2	4	1,1	10	0,0
Famiglie di disabili	1	1,2	4	1,1	20	0,0
Familiari di malati	3	3,5	10	2,7	55	0,0
Giovani	6	7,1	32	8,7	230	0,1
Malati e traumatizzati	41	48,2	190	51,8	923	0,3
Sieropositivi e malati di AIDS	1	1,2	4	1,1	20	0,0
Minori, adolescenti	8	9,4	20	5,4	285	0,1
Senza tetto, senza dimora	1	1,2	6	1,6	10	0,0
Tossicodipendenti	2	2,4	10	2,7	30	0,0
Altri soggetti (minori di quartieri a rischio)	1	1,2	11	3,0	300	0,1
Utenza generalizzata	9	10,6	45	12,3	302.110	97,3
<i>Tipologia di intervento</i>						
Mobilità	30	35,3	213	58,0	6.182	2,0
Ascolto, ascolto telefonico, supporto, e sostegno	4	4,7	67	18,3	1.670	0,5
Assistenza domestica (aiuto nei lavori domestici)	3	3,5	28	7,6	440	0,1
Assistenza domiciliare	19	22,4	179	48,8	4.620	1,5
Assistenza residenziale e accoglienza	11	12,9	78	21,3	1.993	0,6
Prestazioni sanitarie	6	7,1	21	5,7	364	0,1
Attività culturali, educative e ricreative	4	4,7	15	4,1	260	0,1
Attività sportive	2	2,4	7	1,9	170	0,1
Sorveglianza di musei o biblioteche	1	1,2	8	2,2	50.000	16,1
Istruzione e formazione professionale (in aula)	1	1,2	4	1,1	100	0,0
Doposcuola	5	5,9	30	8,2	803	0,3
Assistenza legale e consulenza	1	1,2	4	1,1	50	0,0
Protezione civile	5	5,9	25	6,8	191.310	61,6
Informazione e altre attività di sportello	4	4,7	14	3,8	325	0,1
Altro	18	21,2	67	18,3	52.063	16,8
Totale	85	100,0	367	100,0	310.350	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

9. CONFCOOPERATIVE-FEDERSOLIDARIETA'

di Maria Paola Tavazza

9.1 Le peculiarità del servizio civile presso Confcooperative-Federsolidarietà

Il Servizio Civile è un'esperienza rivolta a tutti i giovani per promuovere l'educazione civica, la cittadinanza attiva, la cultura della cooperazione sociale, attraverso un qualificante percorso educativo, formativo e professionale. Questa è la vision del Servizio Civile Nazionale di Confcooperative/Federsolidarietà che, tenuto conto degli scenari esterni ed interni, è stata declinata in un piano strategico di analisi, valutazione e riorientamento del nostro sistema "Servizio Civile" condiviso e partecipato a tutti i livelli e su tutto il territorio. Il piano strategico – si è articolato su quattro direttrici: i valori, l'organizzazione interna, la rappresentanza esterna, la proposta educativa.

Il 2005 per il sistema Confcooperative/Federsolidarietà è stato un anno caratterizzato da cambiamenti organizzativi che hanno avuto come fulcro i valori del Servizio Civile e la loro piena condivisione. Perseguire il benessere della comunità e di tutti gli individui che ne fanno parte è l'impegno che contraddistingue e caratterizza i valori e l'identità di tutta Federsolidarietà. Impegno che ha trovato compiuta declinazione prima nel servizio civile degli Obiettori di Coscienza al servizio militare e oggi, in continuità con i valori espressi da quella esperienza, nel Servizio Civile Nazionale (L. 64/2001), ambedue espressioni dei doveri di difesa della Patria e di solidarietà richiamati nel dettato costituzionale.

Nel 2005 si è avviato un percorso di confronto per tesorizzare e patrimonializzare l'esperienza, la cultura e l'identità che deriva dalla storia di Federsolidarietà e che permea i valori, il significato, la specificità e l'impegno del Servizio Civile del sistema Federsolidarietà/Confcooperative. Si è giunti all'approvazione della "Carta Nazionale del Servizio Civile Nazionale di Federsolidarietà/Confcooperative", vale a dire di uno strumento capace da un lato di facilitare il diffondersi del "senso identitario" nell'agire delle cooperative sociali e loro consorzi ed in tutte le realtà accreditate nel sistema Confcooperative/Federsolidarietà, e dall'altro di rafforzarne la struttura organizzativa centrale e periferica per tradurre ad ogni livello il "senso" che Federsolidarietà conferisce al Servizio Civile, mettendo in gioco il valore

specifico di essere operatori-imprenditori sociali ovvero: capacità, innovazione ed assunzione di responsabilità.

Nei primi mesi del 2006 è stato, inoltre, approvato il "Regolamento del Servizio Civile Nazionale Confcooperative/Federsolidarietà", declinazione normativa/gestionale di quanto previsto nella Carta. Accanto a questi strumenti valoriali e regolamentativi è stato infine predisposto un Vademecum per i Responsabili Locali di Ente Accreditato, così da facilitare loro la gestione ordinaria dei progetti di Servizio Civile.

9.2 Il sistema di progettazione

Al 2005 il sistema Confcooperative/Federsolidarietà è caratterizzato da una progettazione "dal basso". L'individuazione del settore e dell'area progettuale viene lasciata totalmente alle sedi di attuazione che riportano le necessità del territorio in cui operano alle sedi locale di ente accreditato; queste ultime predispongono la bozza progettuale. L'impianto metodologico è articolato in tre momenti:

- ✓ formazione dei progettisti accreditati, attraverso un seminario specifico a livello nazionale e la predisposizione di un documento "Linee guida per la progettazione 2006", predisposto dalla sede nazionale;
- ✓ controllo/verifica della bozza progettuale da un punto di vista formale e qualitativo, compiuto dal responsabile nazionale e dal responsabile della progettazione;
- ✓ stesura definitiva del progetto, le sedi locali di ente accreditato recepiscono le indicazioni/suggerimenti/integrazioni fornite dalla sede nazionale e predispongono il testo definitivo.

Particolare attenzione in fase progettuale è data alla verifica della coerenza interna del progetto e del suo dimensionamento, valutandone la sostenibilità rispetto a parametri sia gestionali (rapporto tra personale della cooperativa sociale e volontari in servizio civile nazionale; rapporto tra progetti cui partecipano volontari e attività complessiva), sia alla coerente gestione delle risorse umane.

Importanza progettuale è data altresì al lavoro di rete da svolgere sul territorio (partnership con le altre realtà profit e non profit locali, attivazione delle reti familiari e parentali, facilitatori nei rapporti tra utente ed istituzioni, ecc.) al fine di modificare il contesto in cui si presenta la situazione di disagio.

9.3 Il sistema di valutazione e monitoraggio

Nel 2005 il sistema di valutazione e monitoraggio si struttura attraverso: colloqui individuali, incontri di staff e questionari. Si sono adottati strumenti e metodologie diverse e specifiche per le diverse categorie di soggetti coinvolti nella valutazione: i responsabili locali di ente accreditato, gli OLP, i tutor, i volontari.

Per misurare l'efficienza e l'efficacia delle attività previste dal progetto si sono utilizzate delle variabili quantitative e qualitative scelte in fase progettuale e riportate negli obiettivi specifici.

Nella fattispecie è effettuata una doppia rilevazione a metà ed a fine progetto.

Gli indicatori rilevati attraverso i questionari e le schede di rilevazione, elaborati su scale Likert o su strumenti derivati e ridotti a variabile attraverso tecniche fattoriali permettono l'individuazione di gruppi omogenei di destinatari e del loro gradimento sui fattori precedentemente individuati in base a gradi di soddisfazione.

9.4 Il sistema di formazione

In linea con le disposizioni previste dall'UNSC, la formazione rivolta ai giovani in servizio civile ha l'obiettivo di dotare i volontari di competenze specifiche e coerenti con quanto proposto dal progetto attraverso due livelli: formazione generale e specifica.

Formazione dei volontari

Formazione generale

Articolata in incontri provinciali, ha l'obiettivo di sviluppare nei volontari le dimensioni della cittadinanza attiva e responsabile, conoscere i fondamenti costituzionali e la normativa del servizio civile nazionale, sviluppare le diverse competenze e capacità dei volontari, per attuare il progetto.

Formazione specifica

Articolata in incontri presso la sede di attuazione del progetto, ha l'obiettivo di fornire al volontario la formazione specifica e quindi le conoscenze e le competenze necessarie a svolgere in maniera positiva ed efficace le attività previste. I contenuti specifici, pertanto, variano a seconda dell'area e del settore del progetto.

Valutazione della formazione

La valutazione dell'apprendimento di nuove conoscenze e competenze professionali, nonché della crescita individuale dei volontari è fatta attraverso la verifica durante i momenti di formazione mediante il confronto sulle esperienze fatte, difficoltà incontrate, metodi di lavoro adottati. Al termine degli incontri formativi sono effettuate le verifiche attraverso un questionario di valutazione.

Formazione dei formatori

Il sistema di formazione oltre ad essere destinato ai volontari, prevede il trasferimento di conoscenze anche ai formatori.

La formazione dei formatori è realizzata attraverso seminari di aggiornamento realizzati a livello nazionale. I seminari, grazie all'utilizzo di diverse tecniche formative e di esperti, permettono ai formatori di confrontare tecniche, metodologie e strumenti e di acquisire competenze. Obiettivo dei seminari è la conoscenza e l'approfondimento della l. 64/01, da un lato, e l'acquisizione di nuovi strumenti di verifica, dall'altro.

9.5 Il progetto "fiore all'occhiello"

"Persone al centro"

Il progetto "Persone al Centro", ideato e realizzato dal Consorzio di cooperative sociali *Il Mosaico* ed approvato con il bando del 12/10/2004, ha avviato al servizio 4 volontari in servizio civile nazionale nel periodo che va dal 15/12/2004 al 14/12/2005. Tale progetto si è inserito all'interno di una progettualità più ampia riguardante la Co-gestione di Percorsi Riabilitativi Personalizzati in sinergia con le Aziende per i Servizi Sanitari n° 2 "Isontina" e n°5 "Bassa Friulana" nell'ambito degli interventi sulla salute mentale, intervenendo sui fattori di contesto e su quelli personali ed individuali, ed avente come obiettivo generale l'integrazione delle persone svantaggiate nelle comunità di appartenenza ed in particolare il funzionamento sociale e lavorativo delle persone affette da disabilità psico-sociale.

Approccio metodologico

Il progetto parte da un presupposto teorico molto semplice che fa riferimento al paradigma sulla Disabilità definito dall'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) nel 2001 quando ha pubblicato l'ICF che è il nuovo manuale di classificazione internazionale del funzionamento sociale. Il principio guida dell'ICF è che la

disabilità viene definita come “uno stato di salute in un contesto favorevole” individuando così nei fattori di contesto la componente fondamentale per favorire il funzionamento delle persone. Un individuo infatti che vive in un contesto “facilitante” cioè ricco di opportunità, protettivo e/o ricco di legami affettivi, avrà un livello di funzionamento personale migliore di un altro individuo che vive in un contesto povero.

Nell’ambito della riabilitazione psico-sociale nella Salute Mentale, quindi, l’esperienza realizzata in questi anni ha confermato questa teoria. Se nel lavoro riabilitativo, è risultata indubbia l’importanza di un intervento di alto livello qualitativo e professionale per quanto riguarda “l’addestramento alle abilità sociali”, l’esperienza ci ha però mostrato come altrettanto importante sia l’azione sul contesto. Spesso infatti abbiamo visto utenti recuperare abilità perdute, acquisire competenze e conoscenze utili per un lavoro, ma impossibilitati a “spendere” questi ritrovati talenti in un luogo – lavorativo, o anche solo di svago – che li accogliesse di nuovo. Per questo lo sforzo più significativo è legato alla volontà di “trasformare i contesti”, di costruire processi di inclusione abitativa e lavorativa, di rendere le comunità più accoglienti per i malati di mente e quindi per tutti.

Sulla base di questa riflessione, il presente progetto intende intervenire a due livelli:

- ✓ *sulle persone*: per migliorare le loro competenze personali e relazionali;
- ✓ *sul contesto*: per sviluppare delle occasioni (opportunità), accessibili agli utenti in Progetto Riabilitativo, nel contesto di vita quindi con il progetto assumiamo l’ipotesi che se costruiamo delle opportunità (delle case dove poter vivere e che rispondano ai bisogni di supporto e autonomia, dei luoghi dove socializzare e tessere delle relazioni significative, dei luoghi dove lavorare, guadagnare e divenire autonomi da un punto di vista economico) attiviamo dei processi che facilitano la reale inclusione delle persone con disagio psichico nelle comunità di appartenenza.

Questo intervento, quindi, deve essere costantemente accompagnato da azioni culturali che promuovano nelle comunità atteggiamenti volti all’accoglienza del diverso e finalizzati al superamento dello stigma (pregiudizio) nei confronti dell’ammalato di mente.

Contesto

Il progetto "Persone al centro" è stato realizzato sul territorio compreso fra la parte bassa della provincia di Udine e l'intera provincia di Gorizia, caratterizzato nel 2004 da un forte divario tra le circa 4.300 persone con problemi di tipo psichiatrico e affetti da disabilità psico-sociale seguite dai due DSM territoriali e le circa 110 persone inserite in progetti riabilitativi personalizzati, distribuite in 15 centri operativi di cooperative sociali. Il progetto ha visto lavorare il consorzio il Mosaico assieme alle Aziende per i Servizi Sanitari "n°5 Bassa Friulana" e "n°2 Isontina".

Con il progetto "Persone al centro", si assume l'ipotesi che i fattori causali del problema (disabilità) siano:

- ✓ le scarse opportunità sociali per l'integrazione lavorativa, abitativa e sociale che offrono i territori di riferimento;
- ✓ il permanere del pregiudizio (stigma) nei confronti delle persone affette da disturbo mentale.

Nei territori oggetto del progetto, per quanto riguarda le opportunità di posti di lavoro l'esperienza ha dimostrato l'estrema difficoltà ad inserire utenti psichiatrici nelle imprese private. L'OMS sostiene, in un articolo del 1999, che gli utenti affetti da malattia mentale siano i maggiormente esclusi anche dalla partecipazione alle opportunità lavorative oltre che sociali. Su una popolazione di circa 1.000 utenti con ridotti livelli di funzionamento psicosociale, solo 30 sono inseriti in forma definitiva nel mondo del lavoro.

Inoltre, risulta determinante per ristabilire un adeguato funzionamento sociale la disponibilità di soluzioni abitative temporanee e protette (strutture residenziali) o definitive e totalmente autonome. Spesso infatti la possibilità di emanciparsi dalla soluzione abitativa protetta e di sperimentare una partecipazione alle situazioni della vita sempre più autonoma è negata dalla mancanza di disponibilità delle opportunità abitative. Questo problema, così come i pochi "spazi umani" dove l'utente psichiatrico possa trovare occasioni per intessere relazioni affettive o semplicemente di svago, è strettamente connesso alla problematica dello stigma.

Lo stigma è infatti il risultato di un atteggiamento ancora largamente presente nella società che caratterizza tutti i problemi correlati alla malattia. Il marchio legato alla malattia mentale crea infatti *"un circolo vizioso di alienazione e discriminazione – che conduce all'isolamento sociale, all'incapacità di lavorare, all'abuso di droga o*

*alcool, alla mancanza di un alloggio o all'eccessiva istituzionalizzazione – che diminuisce le possibilità di guarigione e di una vita normale*¹⁹.

Il territorio della Bassa friulana e dell'Isontino comprende, quindi, al suo interno diverse e sfaccettate problematiche che evidenziano la necessità di interventi orientati:

- ✓ alla costruzione di un sistema articolato di opportunità;
- ✓ al supporto delle persone con disabilità psicosociale nella partecipazione attiva al sistema delle opportunità;
- ✓ all'attivazione di percorsi culturali ed educativi volti al superamento del pregiudizio e all'abbattimento del problema dello stigma.

Obiettivi

Il progetto "Persone al centro" prevedeva come obiettivo generale quello di avviare dei processi che, intervenendo sui fattori di contesto e su quelli personali ed individuali, facilitassero l'integrazione delle persone svantaggiate nelle comunità di appartenenza ed in particolare il funzionamento sociale e lavorativo delle persone affette da disabilità psico-sociale.

Coerentemente ai bisogni emersi nella descrizione del contesto gli obiettivi specifici che questo progetto ha voluto raggiungere sono stati:

- ✓ creare nuove opportunità sugli assi delle attività lavorative/occupazionali e soprattutto della socialità. L'intervento mira a realizzare momenti/luoghi di lavoro e socializzazione finalizzati a migliorare le competenze relazionali degli utenti in PRP;
- ✓ migliorare l'autonomia degli utenti in progetto nella partecipazione alle attività della vita quotidiana;
- ✓ promuovere la diffusione dei temi legati alla salute mentale finalizzati alla riduzione dello stigma e del pregiudizio nei confronti dell'ammalato di mente;
- ✓ promuovere la cultura del dono e della solidarietà.

Con riferimento ai volontari in Servizio Civile Nazionale l'obiettivo è stato di far:

- ✓ vivere un'esperienza significativa di conoscenza, sperimentazione, scambio e formazione ai valori della solidarietà e della logica del dono;

¹⁹ Rapporto 2001 OMS sulla Salute Mentale

-
- ✓ apprendere nuove modalità di intervento nell'ambito della promozione umana e integrazione sociale delle persone più deboli;
 - ✓ acquisire nuovi strumenti di lavoro in partnership tra gli enti pubblici e il terzo settore;
 - ✓ acquisire nuove competenze relazionali nell'ascolto attivo ed empatico delle persone con disabilità psico-sociale;
 - ✓ sviluppare una maggiore consapevolezza dei propri vissuti emotivi di fronte alle persone che soffrono.

Risorse coinvolte

Per la realizzazione del progetto "Persone al centro" sono stati impegnati: 3 responsabili/coordinatori, 7 psicologi, 1 consulente esterno, 12 operatori, 2 tirocinanti, 4 volontari in servizio civile nazionale.

Risultati ottenuti

Il progetto "Persone al centro", realizzato dal consorzio di cooperative sociali Il Mosaico è riuscito ad ottenere i seguenti risultati:

Esiti sugli utenti

Il percorso effettuato, mediante la realizzazione di momenti e luoghi di lavoro e socializzazione, ha permesso il miglioramento dell'autonomia (partecipazione alle attività della vita quotidiana) delle competenze relazionali degli utenti in progetto riabilitativo personalizzato. Inoltre la partecipazione degli utenti ad attività lavorative/occupazionali nei centri diurni ha favorito l'inserimento lavorativo, nel circuito della cooperazione sociale, di tre utenti con problemi di salute mentale.

Esiti sul contesto

I volontari a fianco agli operatori del pubblico (medici, infermieri) e del privato sociale (psicologi, coordinatori, operatori in genere) hanno potuto sperimentare nuove modalità di intervento nell'ambito della promozione umana e integrazione sociale delle persone più deboli, in particolare hanno aiutato nella predisposizione delle attività del centro diurno, hanno avuto contatti e rapporti con i soggetti della rete (enti ed associazioni del territorio, comunità locale), hanno organizzato attività promozionali e/o culturali, ed attività esterne al centro come musicoterapia, laboratori espressivi e manipolativi, psicomotricità, attività sportive in genere.

Sono stati organizzati tornei di calcio coinvolgendo la parrocchia, gli enti pubblici (azienda per i servizi sanitari) e privati con squadre miste costituite da utenti, operatori del pubblico e del privato sociale.

Il centro diurno Epoché di La tisana, è divenuto un centro di riferimento importante sul territorio per quanto riguarda i percorsi riabilitativi personalizzati e di inserimento lavorativo di persone svantaggiate e di promozione della diffusione dei temi legati alla salute mentale finalizzati alla riduzione dello stigma e del pregiudizio nei confronti dell'ammalato di mente.

Esiti sui volontari

L'esperienza del servizio civile è stata molto importante per i ragazzi che, privi di esperienze significative di lavoro, si sono trovati impegnati nelle attività previste dal progetto ed hanno cominciato un'esperienza di conoscenza, sperimentazione, scambio e formazione ai valori della solidarietà e della logica del dono, acquisendo nuovi strumenti di lavoro in partnership tra gli enti pubblici e il terzo settore e nuove competenze relazionali nell'ascolto attivo delle persone con disabilità psico-sociale.

L'importanza del lavoro svolto è testimoniato dal fatto che tre dei volontari al termine del periodo di servizio civile sono stati assunti dalle cooperative ed attualmente lavorano nei centri per il progetto che il Mosaico continua a sostenere.

9.6 Il profilo quantitativo

9.6.1 Struttura organizzativa

Al 31/12/2005 le sedi Confcooperative-Federsolidarietà accreditate sono pari a 2.522. Circa il 95% di queste (2.395) sono gestite congiuntamente agli enti associati federati e consorziati di natura nonprofit, sono invece condivise con gli enti partner 125 sedi di attuazione, il 3,7% nonprofit e l'1,2% di natura pubblica, 2 sono le sedi direttamente gestite dall'ente (tabella 1).

Tabella 1
Sedi Confcooperative-Federsolidarietà

	Sedi locali accreditate	
	v.a.	% di colonna
<i>Tipologia di sedi accreditate</i>		
Gestite direttamente	2	0,1
Enti associati federati consorziati (non profit)	2.395	95,0
Accordi di partenariato - soggetti non profit	94	3,7
Accordi di partenariato - organi della P.A	31	1,2
Totale	2.522	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

9.6.2 Progetti

Confcooperative-Federsolidarietà nel 2005 ha svolto attività in tutti e 5 i settori di servizio civile. Come si ricava dalla tabella 2 su 99 progetti presentati dall'ente all'UNSC, 93 sono stati avviati e di questi 92 sono stati realizzati, l'ente dimostra pertanto una buona capacità di portare a termine i progetti incominciati. La maggior parte ha riguardato il settore dell'assistenza, in tale ambito infatti sono stati attuati 74 progetti, a seguire nel settore dell'educazione e promozione culturale ne sono stati realizzati 12, nel servizio civile all'estero, nell'ambiente e nel patrimonio artistico e culturale rispettivamente 3, 2 e 1 progetto.

Tabella 2
Progetti

	Presentati		Avviati		Realizzati	
	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna
<i>Settore</i>						
Assistenza	76	76,8	74	79,6	74	80,4
Ambiente	2	2,0	2	2,2	2	2,2
Patrimonio artistico e culturale	1	1,0	1	1,1	1	1,1
Educazione e promozione culturale	16	16,2	12	12,9	12	13,0
Servizio civile all'estero	4	4,0	4	4,3	3	3,3
Totale	99	100,0	93	100,0	92	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

9.6.3 Volontari

A fronte di 616 posti messi a bando per il 2005 Confcooperative-Federsolidarietà ha ricevuto un numero di domande da parte degli aspiranti volontari pari a 1.158, di cui 58 da parte di maschi e 1.100 di femmine. I giovani selezionati ed avviati alle

attività di servizio civile sono stati complessivamente 609, 40 ragazzi e 569 ragazze, i primi hanno dedicato 51 mila ore del proprio tempo alle attività di servizio civile le seconde 731 mila ore per un totale complessivo di 782 mila ore di servizio. Infine il numero di abbandoni registrato dall'ente nel 2005 è ammontato a sole 16 defezioni, 3 da parte dei maschi e 13 delle femmine.

Tabella 3
Reclutamento volontari

	Maschi	Femmine	Totale
<i>Valori assoluti</i>			
Posti messi a bando	-	-	616
Domande presentate	58	1.100	1.158
Volontari avviati in servizio	40	569	609
Abbandoni	3	13	16
Ore totali di servizio civile (<i>in migliaia</i>)	51	731	782
<i>Valori percentuali</i>			
Indice di selettività*	69,0	51,7	52,6
Tasso di abbandono**	7,5	2,3	2,6

* E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio civile e le domande presentate

** E' dato dal rapporto tra il numero di abbandoni e il numero di volontari avviati in servizio

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

La tabella 3 che riporta nella prima parte i dati appena descritti nella seconda li mette in rapporto tra loro. Nella fattispecie sono stati messi in relazione dapprima le domande presentate e in secondo luogo il numero di abbandoni con i volontari avviati al servizio. L'indice di selettività, dato dalla prima relazione, si attesta su un valore di 52,6 punti percentuali ed indica il livello di selezione effettuato dall'ente nello scegliere tra le numerose risorse candidate quelle ritenute più idonee allo svolgimento delle attività di servizio civile. Il tasso di abbandono registra invece un valore piuttosto ridotto, 2,6%, e mostra da un lato la responsabilità con la quale i giovani si impegnano a portare a termine il percorso intrapreso e dall'altro l'impegno dell'ente di seguire i volontari lungo tutto l'iter del servizio civile.

9.6.4 Risorse umane ed economiche

Per lo svolgimento delle attività di servizio civile nel 2005 Confcooperative-Federsolidarietà ha messo a disposizione complessivamente 705 risorse retribuite, 5 fanno riferimento direttamente all'ente 700 persone invece sono state messe a disposizione delle sedi locali (tabella 4). Ognuno dei 92 progetti realizzati dall'ente ha assorbito 7,7 risorse, ciascuna delle quali si è occupata di affiancare 1,2 volontari. Ad un impiego orario complessivo di 557 mila ore è corrisposto per l'ente

un costo di 4 milioni e 98 mila euro. A tale spesa è stato infine aggiunto, per meglio valutare l'investimento sostenuto dall'ente per le attività di servizio civile, il costo sostenuto dall'ente per tutte le ulteriori attività e strumentazioni finalizzate alla realizzazione delle attività di servizio civile, la cifra così calcolata è di 4 milioni 108 mila euro, vale a dire 44 mila euro per progetto e oltre 6 mila euro per volontario.

Tabella 4
Risorse umane ed economiche impiegate per le attività di servizio civile

	Persone impiegate v.a.	Ore di lavoro annue migliaia	Costi delle risorse umane migliaia di €	Altri costi migliaia di €	Investimento complessivo migliaia di €
Dato complessivo	705	557	4.098	10	4.108
Media per progetto	7,7	6,1	44,5	0,1	44,6
Media per volontario	1,2	0,9	6,7	0,0	6,7

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

9.6.5 Utenti raggiunti

Per concludere l'analisi sul profilo quantitativo del servizio civile presso Confcooperative-Federsolidarietà, la tabella 5 riporta i dati relativi all'utenza servita dall'ente e alle tipologie di servizi erogati.

Tabella 5
Utenti e servizi

	Utenti raggiunti	
	v.a.	% di colonna
<i>Tipologia di utenti</i>		
Alcolisti	66	0,5
Anziani autosufficienti	1.099	8,7
Anziani non autosufficienti	1.099	8,7
Detenuti ed ex detenuti	66	0,5
Individui in difficoltà economica	66	0,5
Disabili	1.829	14,5
Famiglie di disabili	1.829	14,5
Giovani	1.635	13,0
Immigrati	200	1,6
Sieropositivi e malati di AIDS	46	0,4
Minori, adolescenti	4.324	34,4
Senza tetto, senza dimora	275	2,2
Tossicodipendenti	46	0,4
<i>Tipologia di intervento</i>		
Ascolto, ascolto telefonico, supporto, e sostegno morale	1.888	15,0
Assistenza domiciliare	2.516	20,0
Assistenza residenziale e accoglienza	2.516	20,0
Attività culturali, educative e ricreative	1.258	10,0
Sorveglianza di musei o biblioteche	252	2,0
Restauro e conservazione dei beni artistici e architettonici	252	2,0
Doposcuola	1.258	10,0
Sorveglianza di beni ambientali	124	1,0
Interventi di strada	1.258	10,0
Informazione e altre attività di sportello	1.258	10,0
Totale	12.580	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Complessivamente gli interventi dell'ente vanno a beneficio di oltre 12.500 soggetti, di cui il 34,4% pari a 4.324 sono minori e adolescenti, 1.829 (14,5%) sono disabili e 1.829 sono conseguentemente le loro famiglie. Oltre 1.600 sono gli immigrati che si rivolgono all'ente, più di 2.000 gli anziani autosufficienti e non.

Tenendo conto delle caratteristiche dell'utenza raggiunta nel 2005 l'ente per la maggior parte ha attivato servizi di assistenza domiciliare e residenziale con ogni probabilità rivolti all'utenza anziana o non abile (20%), Confcooperative-Federsolidarietà ha inoltre raggiunto più di 1.800 utenti offrendo loro sostegno morale, ascolto e supporto. Numerosi sono stati infine gli utenti raggiunti dal doposcuola (1.258), dalle attività educative e culturali dagli interventi di strada e dalle attività di sportello, sempre 1.258.

10.FEDERAZIONE ORGANISMI CRISTIANI SERVIZIO INTERNAZIONALE VOLONTARIO – FOCSIV VOLONTARI NEL MONDO

di Donato Argentiero

10.1 Le peculiarità del servizio civile presso FOCSIV

La convinzione di Volontari nel mondo FOCSIV che ogni azione di cooperazione passi attraverso l'incontro e scambio tra persone ha portato la Federazione, in questi 40 anni, a fare del "volontario" il perno della propria presenza nel sud del mondo. Solo attraverso una relazione umana che presuppone ascolto, confronto, scambio è possibile stabilire relazioni di cooperazione autentica, relazioni di partenariato. In un mondo povero di relazioni autentiche la scommessa sul volontariato internazionale è quella di arricchire questo mondo di legami forti e reciproche responsabilità. La Federazione credere che l'impegno nella Solidarietà Internazionale possa essere una proposta formativa significativa capace d'intercettare il desiderio d'impegno e di concretezza di molti giovani. Il Servizio Civile in Italia ed all'Estero è uno degli strumenti che le nostre ong hanno scelto di usare per offrire ai giovani una esperienza di crescita umana e spirituale, di cittadinanza attiva, solidale e responsabile, di costruzione di percorsi di pace. È la scelta, di mettere al "servizio" della crescita dei giovani le esperienze ed i progetti più significativi. Il Servizio civile è un anno di servizio dei ragazzi nelle nostre sedi, nei nostri uffici, nei nostri progetti, in Italia e nel Sud del mondo, ma è anche un *anno di servizio della Federazione nei confronti di giovani in servizio civile*. Un anno in cui Volontari nel mondo FOCSIV si prende l'impegno, sia davanti alle Istituzioni pubbliche che davanti a tutti i cittadini, di essere responsabile della crescita umana, politica, civile, professionale e religiosa (in senso ampio) dei giovani a noi affidati. Abbiamo pensato il servizio civile come un anno per educare i giovani alla politica intesa come ricerca del bene comune, conoscenza del territorio, azione e responsabilità, progettualità sociale e premura per le categorie più deboli, costruzione del capitale sociale del domani. Abbiamo costruito un *percorso che vada a stimolare e rinforzare i giovani in servizio civile* nelle loro motivazioni, dando loro la possibilità di trovare nei nostri progetti un'occasione per mature motivazioni, sensibilità, interessi. Davanti al vuoto di contenuti e di motivazioni, alla piattezza ed

alla aridità delle esperienze che i vari mondi mettono davanti ai giovani, noi sentiamo il dovere, di fare una *proposta "alta"*, capace di stimolare riflessioni sulle motivazioni, sugli stili di vita e di lavoro; capace di attivare un nuovo tipo di cittadinanza, solidale e responsabile rendendo i giovani protagonisti della costruzione di una società nuova, solidale, accogliente ed aperta, ricca di relazioni; attenta ai bisogni degli ultimi, vicini e lontani; costruita sul rispetto, sulla pace e la nonviolenza. Per questo proponiamo un percorso esigente di formazione personale che educhi alla responsabilità, al prendersi cura, alla pace ed alla gestione dei conflitti sociali, promuovendo tra i giovani in Servizio Civile stili di vita coerenti con i valori della nostra Federazione e con i valori della nostra Costituzione. Le nostre sedi, i nostri servizi, i nostri progetti sono palestre di vita dove preparare e far crescere nuovi cittadini. Per volontari nel mondo FOCSIV *l'idea di servizio civile non è quella di avere una risorsa in più "oggi", per il nostro lavoro, per i nostri progetti, ma è quella di avere una risorsa in più per il "domani", non solo nostro ma anche di questo nostro mondo, per la costruzione di una nuova società, di un nuovo mondo dove i valori della solidarietà, dell'intercultura, della pace e della giustizia sociale siano i perni della nuova socialità.* Per questo abbiamo scelto di misurare l'esperienza del servizio civile in termini di crescita personale e sociale, di maturazione di cittadinanza attiva e solidale dei giovani a noi affidati. Abbiamo scelto di far diventare l'esperienza del servizio civile volontario il primo anello di un percorso formativo che possa portare i giovani, attraverso un'ulteriore formazione post-servizio, ad essere "agenti di sviluppo locale", cittadini capaci di vivere l'appartenenza ad un territorio ed una comunità, capaci di tessere trame di relazioni significative.

10.2 Il sistema di progettazione

La costruzione del processo di progettazione è di tipo *partecipato*. Tutti i diversi attori che intervengono, nelle varie fasi di realizzazione del progetto, sono coinvolti nel processo di progettazione. Importante è creare un clima di collaborazione e di arricchimento reciproco dove ogni soggetto si senta partecipe delle scelte fatte e coinvolto sistematicamente in tutti i processi decisionali. La redazione dei progetti di servizio civile segue la logica del "Ciclo del Progetto" che si avvale del metodo del quadro logico per la definizione degli obiettivi e delle attività. Nella prima fase, quella della *programmazione*, la Federazione in considerazione dello sviluppo del proprio piano strategico di interventi nei sud del mondo, delle aggregazioni

programmatiche costruite con le ong associate su base geografica e/o su base tematica, e dell'analisi dei bisogni informativi, formativi ed educativi della società italiana, raccoglie, in collaborazione con le ONG associate o in partenariato, una serie di ipotesi progettuali e mette in moto un meccanismo di verifica delle opportunità di realizzazione degli interventi ipotizzati che va dalla analisi dei vincoli determinati dal contesto sociale, economico e politico, alla identificazione dei possibili attori coinvolti nella realizzazione delle attività. Questa prima fase vede coinvolti principalmente soggetti che hanno un forte radicamento sul territorio. Nella seconda fase, quella della *identificazione*, si lavora per creare le condizioni di realizzazione del progetto:

- ✓ sviluppando alleanze sotto forma di consenso sociale e di accordi di partenariato con organizzazioni, enti, agenzie locali;
- ✓ definendo il problema attraverso il confronto e la concertazione con i diversi attori locali coinvolti (partner, istituzioni pubbliche e private locali, attori sociali locali, destinatari dell'intervento);
- ✓ mettendo in relazione le informazioni, la "storia" dei diversi attori coinvolti, per arrivare ad una definizione partecipata del "problema".

Nella terza fase, quella della *formulazione del progetto*, si provvede a:

- ✓ identificare i beneficiari dell'intervento (popolazione target);
- ✓ definire ed analizzare il problema (costruzione dell'albero dei problemi);
- ✓ identificare gli obiettivi generali e specifici relativi al progetto (beneficiari) e all'inserimento dei giovani in servizio civile definendo le attività che i volontari dovranno svolgere, in relazione agli obiettivi generali e specifici identificati ed ai risultati concreti attesi.

Nella quarta fase, quella della *realizzazione del progetto*, si provvede:

- ✓ alla pubblicizzazione del bando;
- ✓ alla selezione dei volontari;
- ✓ alla loro formazione;
- ✓ al loro inserimento all'interno delle sedi di realizzazione del progetto;
- ✓ alla realizzazione delle attività;

-
- ✓ alla raccolta dei dati relativi agli indicatori utilizzati per il monitoraggio e la valutazione sia in itinere che finale;
 - ✓ agli aggiustamenti ed alla nuova pianificazione.

Nella quinta fase, quella della *valutazione del progetto*, si valutano i risultati ottenuti analizzando:

- ✓ l'efficacia-la capacità del progetto di raggiungere gli obiettivi fissati ed, in particolare, oltre quelli relativi alla popolazione oggetto d'intervento, quelli relativi all'esperienza del volontario (grado di soddisfazione, aumento e/o acquisizione di competenze, sviluppo di capacità ecc.);
- ✓ l'impatto/i cambiamenti in positivo e/o in negativo che il progetto ha indotto nei giovani in servizio civile, nell'organizzazione, nella popolazione oggetto d'intervento; la rilevanza: la capacità del progetto d'incidere sulla realtà sociale, politica ed economica;
- ✓ l'efficienza: il rapporto costi-benefici; la trasferibilità e/o riproducibilità del progetto in termini di metodologie, buone prassi, e soluzioni organizzative e formative attivate nel progetto.

10.3 Il sistema di valutazione e monitoraggio

Il piano di realizzazione del monitoraggio/valutazione è parallelo alle fasi identificate nel "Sistema di Progettazione". La metodologia adottata per il monitoraggio/valutazione è di tipo *partecipativa*, tutti gli attori coinvolti nelle diverse fasi della realizzazione del "Ciclo del Progetto" sono coinvolti nella determinazione del sistema di monitoraggio e di valutazione. Il sistema di monitoraggio prevede:

- ✓ la *programmazione periodica del confronto* con i giovani in servizio civile, con gli operatori locali di progetto, con i tutor e i responsabili degli organismi partner; l'analisi dei *questionari* somministrati ai volontari in servizio civile nelle diverse fasi di realizzazione del progetto;
- ✓ l'analisi delle *relazioni degli Operatori Locali di Progetto*; la *valutazione del piano formativo* (formazione dei volontari, formazione degli Operatori Locali di Progetto);
- ✓ la realizzazione di *visite periodiche* nelle sedi di realizzazione del progetto da parte del responsabile nazionale del sistema e/o dei suoi collaboratori;

-
- ✓ una *relazione finale del piano di monitoraggio/valutazione del progetto* frutto sia dell'analisi qualitativa che quantitativa delle attività previste-realizzate.

La raccolta regolare di informazioni (indicatori) e la loro sistematizzazione durante l'intera fase di realizzazione del progetto, dalla programmazione dell'intervento alla valutazione finale, rende possibili aggiustamenti in itinere, fornendo elementi utili per un eventuale miglioramento o riprogettazione dell'intervento nel caso in cui lo scarto tra il piano e la realizzazione siano consistenti.

Per il monitoraggio/valutazione del progetto nel suo complesso sono analizzate le diverse fasi del ciclo del progetto come descritto nel sistema di progettazione. Nella fase della Programmazione, si valuta la qualità e la quantità dei contatti attivati, la rilevanza e la condivisione del problema percepita dai diversi soggetti contattati.

Nella fase dell'Identificazione si valuta la qualità e la quantità delle alleanze/rapporti innescati, la qualità e la quantità delle informazioni raccolte, la coerenza tra le finalità del progetto e la filosofia dell'azione di cooperazione della FOCSIV.

Nella fase della Formulazione del Progetto si valuta la rilevanza del progetto in relazione ai problemi identificati, la congruenza interna fra le diverse parti del progetto e gli obiettivi generali e specifici relativi sia ai beneficiari che all'inserimento dei volontari, la coerenza tra le attività previste e gli obiettivi identificati.

Nella fase della Realizzazione del progetto si monitora l'andamento dei processi messi in atto: dalla formulazione del progetto, alla selezione dei volontari, alla loro formazione, al loro inserimento all'interno della sede di realizzazione del progetto, alla realizzazione delle attività programmate; si valuta la tempistica delle attività scansionata nel cronogramma, la capacità delle attività di raggiungere la popolazione target/beneficiari.

Nella fase della Valutazione finale si valuta l'efficacia del progetto, il raggiungimento degli obiettivi previsti, sia quelli generali che quelli specifici, con l'utilizzo più efficiente delle risorse sia umane che economiche, i benefici apportati alla collettività. Particolare importanza è data all'analisi dei fattori che hanno facilitato o ostacolato la partecipazione dei giovani in servizio civile alle attività previste dal progetto. Gli aspetti su cui l'ente ripone maggior attenzione sono, senza dubbio, il monitoraggio e la valutazione del grado di soddisfazione e della crescita/acquisizione di competenze dei volontari da intendersi come:

- ✓ sviluppo di abilità di intervento sul territorio;

-
- ✓ acquisizione di competenze relative alla progettualità;
 - ✓ sviluppo della capacità di analisi, di sintesi e di orientamento all'obiettivo;
 - ✓ sviluppo della capacità di problem solving;
 - ✓ sviluppo della capacità di animazione e/o educazione;
 - ✓ accrescimento della capacità di lavorare in équipe; comprensione delle dinamiche del lavoro di rete.

Si valutano, inoltre, i benefici apportati dal progetto, alla crescita della cittadinanza attiva e solidale nei volontari analizzando: la capacità di esercitare in maniera efficace il proprio ruolo di cittadinanza attiva a livello nazionale ed internazionale; la capacità di avere una visione globale delle dinamiche politiche, economiche e sociali; la capacità di calarsi in un determinato contesto territoriale, la capacità di essere un agente di sviluppo locale. Particolare importanza è data alla valutazione sia del *tasso di abbandono* (% di giovani che interrompono l'esperienza del Servizio Civile a Progetto avviato) che del *tasso di copertura* dei posti messi a bando.

10.4 Il sistema di formazione

Convinti che la "buona riuscita di un progetto" è in stretta relazione con le qualità delle risorse umane coinvolte, Volontari nel mondo – FOCSIV ha scelto di investire molto nell'ambito formativo per garantire una adeguata formazione sia ai giovani in servizio civile che agli altri "attori" protagonisti della realizzazione dei progetti. Il percorso formativo proposto ai giovani è inteso come preparazione e supporto allo svolgimento del SCV ed ha la finalità di accrescere, nei giovani, la partecipazione attiva alla vita della società e la consapevolezza del significato della scelta dell'esperienza del SCV sia da un punto di vista valoriale che storico. Questo significa che sia la formazione iniziale, che quella in itinere sono orientate in tal senso, aiutando i giovani a maturare la capacità di un *impegno concreto* sui temi della Cittadinanza attiva e solidale, della Solidarietà Internazionale e dell'Educazione allo Sviluppo.

Il progetto formativo dei giovani in servizio civile è articolato in 4 fasi:

Formazione prima dell'inizio del servizio

Obiettivi: fornire una conoscenza di base del mondo della solidarietà internazionale e orientare il desiderio di un impegno nella solidarietà internazionale.

Metodologia: partecipazione ad incontri informativi organizzati dalla Federazione e agli incontri monotematici o corsi residenziali organizzati dalle ONG associate.

Tematiche – aree didattiche: introduzione e primo orientamento su cooperazione internazionale, volontariato e servizio civile; le ONG di volontariato internazionale; aspetti motivazionali.

Formazione propedeutica

Obiettivi: trasmettere l'importanza di un impegno civico a livello nazionale ed livello internazionale; offrire un'esperienza di vita comunitaria;

Metodologia: corso residenziale, vita comunitaria

Tematiche – aree didattiche: il servizio civile volontario (storia, valori, prospettive); come esercitare la cittadinanza attiva e solidale; importanza di un impegno civico sia a livello nazionale che internazionale; la difesa della patria come diritto-dovere costituzionale con mezzi non armati e nonviolenti; difesa della patria, difesa dell'ambiente, difesa del territorio, difesa delle popolazioni; la non-violenza come stile di vita; il volontario in servizio civile come agente di sviluppo locale; rapporto tra fede e politica; comunicazione interculturale; elementi di tecnica progettuale; dinamiche di sviluppo; legislazioni di riferimento; socioeconomia dei Paesi in Via di Sviluppo; pace, sicurezza e sviluppo per tutti i popoli; conoscenza degli aspetti normativi del servizio civile volontario; i diritti e doveri del volontario in servizio civile; carta etica del servizio civile nazionale.

Formazione specifica

Questa terza fase si differenzia in due percorsi diversi in base ai quali i ragazzi dovranno svolgere il loro servizio civile, in Italia oppure all'estero come Caschi Bianchi.

Servizio civile in Italia

Obiettivi: chiarire il senso dell'Educazione allo Sviluppo nell'ambito della Cooperazione Internazionale; fornire nel dettaglio elementi che consentano il più efficace inserimento dei volontari in seno alle singole attività.

Tematiche – aree didattiche: informazioni di tipo logistico; presentazione nel dettaglio delle attività in cui i volontari saranno impegnati; presentazione dinamiche settore di intervento; predisposizione piano di lavoro personale; identificazione soggetti di riferimento; tecniche e strumenti per l'Educazione allo Sviluppo.

Servizio civile all'estero come Caschi Bianchi

Obiettivi: rendere consapevoli i giovani inseriti nel Progetto Caschi Bianchi del ruolo che andranno a ricoprire in un panorama internazionale composto da numerosi e diversificati soggetti; approfondire alcuni particolari aspetti dell'impegno dell'operatore internazionale.

Tematiche – aree didattiche:

- ✓ *per il corso residenziale:* storia dei Caschi Bianchi; gli attori della cooperazione internazionale; panorama delle crisi in atto a livello planetario cause e possibili soluzioni; la funzione di antenna dei Caschi Bianchi; il nuovo modello di difesa popolare non violenta; elementi di diritto internazionale; testimonianze.
- ✓ *per la parte nelle sedi:* informazioni di tipo logistico e presentazione nel dettaglio delle attività in cui i volontari saranno impiegati; presentazione del paese di invio: cultura, storia, situazione socioeconomica, aree di “conflitto”; presentazione del e del progetto di inserimento; predisposizione del piano di lavoro personale.

Corso di fine servizio

Durante l'ultimo mese di servizio è realizzato, sempre in forma residenziale, un *corso di fine servizio*, per garantire ai giovani una formazione che li aiuti a rielaborare l'esperienza vissuta, a fare un bilancio della competenze acquisite ed a ricollocare l'anno di servizio civile all'interno della propria crescita personale e della propria comunità di appartenenza in termini di responsabilità e testimonianza.

La metodologia utilizzata sarà quella dell'autovalutazione facilitata dalla somministrazione di questionari e schede di approfondimento.

Sia nei corsi residenziali che durante l'anno di servizio civile i giovani hanno la possibilità di confrontarsi ed arricchirsi di *testimonianze significative*. Particolare importanza è data alla valorizzazione della testimonianza dei giovani che hanno concluso l'anno di servizio civile volontario. L'articolazione dei contenuti, il loro peso specifico è, data una griglia di partenza, rimodulato, di volta in volta a seconda delle esigenze formative del gruppo.

10.5 Il progetto “fiore all'occhiello”

Caschi Bianchi: Interventi Umanitari in Aree di Crisi – 2006

Volontari nel mondo - FOCSIV è la più grande Federazione italiana di ONG che da 35 anni lavora nei sud del mondo realizzando progetti di cooperazione internazionale. Punto fermo di tutti gli interventi è stato ed è quello di contribuire, attraverso il lavoro di partenariato e la promozione dell'autosviluppo al superamento di quelle condizioni di ingiustizia fonte di conflitti costruendo percorsi di pace. Per dare continuità al lavoro di prevenzione dei conflitti (intesi nel senso sopra descritto), volendo offrire la possibilità ai giovani italiani di sperimentarsi come operatori privilegiati della solidarietà internazionale, Volontari nel mondo

FOCSIV in collaborazione con l'Associazione Papa Giovanni XXIII, la Caritas Italiana e il GAVCI ha presentato all'UNSC il progetto madre "Caschi Bianchi" che colloca la progettualità relativa al servizio civile all'estero come intervento di costruzione di processi pace nelle aree di crisi e di conflitto (armato, sociale, economico, religioso, culturale, etnico ecc.) con mezzi e metodi non armati e non violenti attraverso l'implementazione di progetti di sviluppo tenendo presente che i conflitti trovano terreno fertile dove la povertà è di casa, i diritti umani non sono tutelati, i processi decisionali non sono democratici e partecipati.

L'azione dei "Caschi Bianchi" (così chiamiamo i giovani in servizio civile impegnati nel progetto) si colloca all'interno della storia della presenza nel sud degli aderenti alla Rete. Storia di nonviolenza, di cooperazione, di costruzione della pace attraverso lo sviluppo e la difesa della dignità e della libertà di ogni uomo. Il progetto "Caschi Bianchi" vuole far sperimentare concretamente ai giovani in servizio civile che la migliore terapia per la costruzione di una società pacificata è lottare contro la povertà, la fame, l'esclusione sociale, il degrado ambientale; che le conflittualità possono essere dipanate attraverso percorsi di negoziazione, mediazione, di riconoscimento della positività dell'altro. Il progetto vuole aiutare a creare, nei giovani in servizio civile una cultura della solidarietà nazionale ed internazionale, cioè la coscienza di un'appartenenza alla comunità civile, la responsabilità del bene comune per tutti gli uomini di questo nostro mondo, nel rispetto della terra, dell'ambiente e della legalità, nella consapevolezza che l'interessarsi del prossimo è un problema di civiltà e di cittadinanza, di solidarietà nazionale ed internazionale, anziché un problema di "eroismo". Con questo progetto si intende valorizzare la nuova idea di difesa della Patria proposta dalla legge 64/01 contribuendo a spostare l'idea di Patria dal territorio materiale, alla popolazione che vi abita estendendo l'idea di difesa ai tanti altri pericoli che possono insidiare i cittadini singoli, la collettività nel suo insieme e la stessa vita democratica.

Con la realizzazione di progetti di SCV all'estero all'interno della solidarietà internazionale e della cooperazione internazionale si vuole estendere sia il concetto di "Patria" che quello di "difesa" all'intera umanità. Perciò i giovani in servizio civile volontario che operano per combattere la povertà e l'esclusione sociale, per difendere i diritti dei cittadini, per impedire il deterioramento dell'ambiente o del patrimonio culturale, per combattere la fame e la povertà, per rafforzare le istituzioni democratiche, sia in Italia che all'estero, oggi sono considerati *difensori della Patria*, operatori al servizio della comunità nazionale ed internazionale. I

progetti di scv della Rete Caschi tendono, di volta in volta, a realizzare e concretizzare la volontà di intervenire dove ci sono tensioni sociali, discriminazioni, emarginazioni, povertà, negazione dei diritti della persona, dove la violenza è strutturale, dove le differenze di matrice religiosa, politica, etnica, sociale, economica rischiano di trasformarsi, o si sono trasformati, in conflitti. Per noi il concetto di difesa non è più da intendersi come difesa di un territorio, ma della popolazione dal rischio del degrado, della povertà, dell'esclusione e della contrapposizione e non può prescindere dal senso di cittadinanza attiva e solidale cioè dalla capacità di un soggetto di vivere in maniera solidale e responsabile l'appartenenza ad una comunità, ad un territorio, inteso come luogo di relazioni tra le persone, come rapporto tra ambiente e attività dell'uomo, come luogo di cultura, storia e tradizioni

L'esperienza dei Caschi Bianchi, si pone come lineare e legittima evoluzione del binomio pace-diritti umani nella prospettiva multidimensionale della sicurezza. L'idea base è la ridefinizione del concetto di difesa come conseguenza necessaria della ridefinizione del concetto di sicurezza. Volontari nel mondo FOCSIV è convinta che la vera sicurezza è quella che si declina in diritto al cibo, alla cura, all'educazione/formazione, nei diritti politici e sindacali, religiosi, e culturali. Questo è il tentativo del progetto Caschi Bianchi difendere il diritto alla vita dove esso è messo in pericolo dalla violenza militare, economica, politica, sociale e religiosa, con la consapevolezza che l'esperienza del conflitto non è un sinonimo di violenza, ma una potenziale occasione di incontro tramite la gestione pacifica delle diverse posizioni e pretese.

Attraverso gli strumenti nonviolenti dell'educazione, del dialogo, della mediazione, i caschi bianchi affermano il loro fermo rifiuto della guerra come strumento di soluzione dei conflitti, la lotta contro ogni tipo di sfruttamento economico e sociale, i privilegi di sesso, razza e religione, lo sviluppo di una democrazia partecipata al servizio del bene comune, la salvaguardia dei valori culturali ed ambientali, la denuncia delle ingiustizie, la lotta per i diritti, l'impegno con e per i più poveri ed emarginati.

Particolare attenzione è riservata alla scelta del "partner" con cui occorre non solo condividere una lettura ed una interpretazione della realtà, ma anche gli obiettivi formativi generali del Servizio Civile Volontario e quelli specifici dell'esperienza Caschi Bianchi. È importante che la logica del "cambiamento" e della costruzione della pace attraverso azioni nonviolente, insita negli interventi dei Caschi Bianchi,

sia base condivisa con il partner locale. Il presente progetto è realizzato in 30 paesi nei sud del mondo e prevede l'impiego di 150 giovani in servizio civile.

I giovani "Caschi Bianchi" oltre a realizzare le specifiche attività previste per ogni paese, sono impegnati nel ruolo di "Antenne". Concretamente tale attività prevede che i giovani imparino a leggere la realtà locale cogliendone sia gli aspetti conflittuali sia le positive azioni di cambiamento in atto, sviluppando la capacità di comunicare, al Nord del mondo, quanto da loro sperimentato sul campo. In questo modo i giovani in servizio civile sono protagonisti diretti di un nuovo processo di informazione che possa far leggere con occhi diversi quanto accade nei sud del mondo. Tutto il materiale che i volontari produrranno è raccolto all'interno di un apposito sito realizzato dalla Rete Caschi Bianchi, www.antennedipace.org.

10.6 Il profilo quantitativo

10.6.1 Struttura organizzativa

Al 31/12/2005 il totale delle sedi locali Focsiv accreditate dall'Ufficio Nazionale è pari a 238, il maggior numero delle quali, 171, pari al 71,8% è gestito insieme agli enti associati, consorziati e federati, 41 (17,2%) sedi locali sono condivise con gli enti partner, 26 (10,9%) sono quelle gestite direttamente (tabella 1). Coerentemente all'impegno profuso da Focsiv nel mondo, mediante le azioni di promozione e realizzazione di azioni di solidarietà internazionale, il maggior numero di sedi locale si trova proprio all'estero: sono infatti 175 i presidi accreditati fuori dall'Italia, 116 sono gestiti congiuntamente agli enti associati, 36 strutture sono amministrare in accordo con gli enti partner, 23 sono gestite direttamente.

Tabella 1
Sedi Focsiv

	Sedi locali gestite direttamente		Enti associati, consorziati, federati		Accordi di partenariato		Totale sedi locali accreditate	
	% di		% di		% di		% di	
	v.a.	riga	v.a.	riga	v.a.	riga	v.a.	colonna
<i>Regione</i>								
Piemonte	-	-	6	100,0	-	-	6	2,5
Lombardia	-	-	10	100,0	-	-	10	4,2
Trentino-Alto Adige	-	-	1	100,0	-	-	1	0,4
Veneto	-	-	4	100,0	-	-	4	1,7
Friuli-Venezia Giulia	-	-	2	100,0	-	-	2	0,8
Emilia-Romagna	-	-	7	87,5	1	12,5	8	3,4
Toscana	-	-	1	100,0	-	-	1	0,4
Umbria	-	-	1	100,0	-	-	1	0,4
Marche	-	-	3	100,0	-	-	3	1,3
Lazio	3	18,8	9	56,3	4	25,0	16	6,7
Abruzzo	-	-	1	100,0	-	-	1	0,4
Campania	-	-	1	100,0	-	-	1	0,4
Puglia	-	-	1	100,0	-	-	1	0,4
Calabria	-	-	6	100,0	-	-	6	2,5
Sicilia	-	-	1	100,0	-	-	1	0,4
Sardegna	-	-	1	100,0	-	-	1	0,4
Estero	23	13,1	116	66,3	36	20,6	175	73,5
Totale	26	10,9	171	71,8	41	17,2	238	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Sono 55, invece, le sedi locali accreditate da Focsiv in Italia, si distribuiscono in 16 regioni tra cui Lazio e Lombardia sono quelle che ne ospitano il numero più elevato rispettivamente 16 e 10.

10.6.2 Progetti

La tabella 2 mostra i settori nei quali l'ente si è attivato nel corso del 2005. I progetti presentati avviati e realizzati dall'ente sono stati 3, di cui 2 nel settore dell'educazione e promozione culturale e 1 nel servizio civile all'estero. In entrambi i settori Focsiv a svolto un progetto in forma di rete. Massima si è dimostrata la capacità dell'ente di portare a termine i progetti da prima presentati all'UNSC e successivamente avviati.

Tabella 2
Progetti

<i>Settore</i>	Presentati		Avviati		Realizzati		Attuati in forma di rete	
	% di		% di		% di		% di	
	v.a.	colonna	v.a.	colonna	v.a.	colonna	v.a.	colonna
Educazione e promozione culturale	2	66,7	2	66,7	2	66,7	1	50,0
Servizio civile all'estero	1	33,3	1	33,3	1	33,3	1	50,0
Totale	3	100,0	3	100,0	3	100,0	2	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

10.6.3 Volontari

Come indicato nella tabella 3, i volontari avviati al servizio civile presso le file di Focsiv nel 2005 sono stati 126. L'ente, che aveva messo a bando 143 posti, ha dovuto selezionare i giovani tra oltre 250 domande pervenute. Il maggior numero di volontari, 75, è stato reclutato nel settore dell'educazione e promozione culturale, 51 sono stati invece i giovani impiegati nel servizio civile all'estero. Complessivamente nel corso del servizio civile 22 volontari hanno abbandonato il servizio, 7 uomini e 15 donne.

Tabella 3
Reclutamento volontari

<i>Settore</i>	Posti messi a bando	Domande Presentate			Volontari avviati in servizio			Abbandoni			Ore totali di servizio civile (in migliaia)	
		Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine
		Educazione e promozione culturale	81	9	144	153	4	71	75	-	7	7
Servizio civile all'estero	62	5	96	101	-	51	51	-	15	15	-	85
Totale	143	14	240	254	4	122	126	-	22	22	6	202

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Il rapporto tra i dati appena descritti è riportato nella tabella 4. L'ente come si deduce dall'indice di inserimento, mostra una buona capacità nell'individuare le risorse sufficienti a realizzare i progetti avviati, il valore dell'indicatore infatti è pari a 88,1%. I giovani, per parte loro, si sono dimostrati molto interessati ai progetti presentati dal Focsiv come dimostra il valore dell'indice di attrattività, pari al 177,6% e dato dal rapporto tra le domande presentate e i posti messi a bando. Tale riscontro ha pertanto portato Focsiv a dover effettuare una scelta e una selezione tra le numerose domande pervenute, quantificabile in percentuale nel valore dell'indice di selettività e pari al 49,6%. Il rapporto tra abbandoni e volontari avviati in servizio, infine, si attesta su un valore complessivo del 17,5%, più

contenuto è il tasso di abbandoni nel settore dell'educazione e promozione culturale (9,3%), più consistente invece nel servizio civile all'estero (29,4%).

Tabella 4
Indici di inserimento, attrattività, selettività, abbandono

	Indice di inserimento*			Indice di attrattività**			Tasso di selettività***			Tasso di abbandono****		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Educazione e promozione culturale	4,9	87,7	92,6	11,1	177,8	188,9	44,4	49,3	49,0	-	9,9	9,3
Servizio civile all'estero	0,0	82,3	82,3	8,1	154,8	162,9	-	53,1	50,5	-	29,4	29,4
Totale	2,8	85,3	88,1	9,8	167,8	177,6	28,6	50,8	49,6	-	18,0	17,5

* E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio e i posti messi a bando

** E' dato dal rapporto tra il numero di domande presentate e i posti messi a bando

*** E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio civile e le domande presentate

**** E' dato dal rapporto tra il numero di abbandoni e il numero di volontari avviati in servizio

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

10.6.4 Risorse umane ed economiche

Focsiv per lo svolgimento delle attività di servizio civile ha impiegato complessivamente 160 risorse, 105, pari al 65,6%, remunerate e 55 volontari sistematici (34,4%). Il personale remunerato impiegato complessivamente per 630 mila ore, è valso all'ente un costo superiore a 69 mila euro, i volontari invece hanno dedicato 275 mila ore del proprio tempo per un costo di circa 30.000 € (tabella 5).

Tabella 5
Risorse umane

Tipologia	Numero di persone impiegate		Ore di lavoro annue (in migliaia)		Costo totale sopportato	
	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna
Personale retribuito	105	65,6	126	71,6	630	69,6
Volontari sistematici	55	34,4	50	28,4	275	30,4
Totale	160	100,0	176	100,0	905	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Nella tabella 6 al costo per le persone impiegate è stata aggiunta la voce altri costi, comprensiva di tutte le spese strumentali alle attività di servizio civile. Tale voce di spesa, pari a 550 mila euro ha portato l'investimento complessivo dell'ente ad un totale di 1 milione 455 mila euro, vale a dire 485 mila euro per progetto e 11.500 euro a volontario.

Tabella 6
Risorse umane ed economiche impiegate per le attività di servizio civile

	Persone impiegate v.a.	Ore di lavoro annue migliaia	Costi delle risorse umane migliaia di €	Altri costi migliaia di €	Investimento complessivo migliaia di €
Dato complessivo	160	176	905	550	1.455
Media per progetto	53,3	58,7	301,7	183,3	485,0
Media per volontario	1,3	1,4	7,2	4,4	11,5

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Mediamente ciascun progetto ha assorbito circa 53 risorse umane ciascuna della quali ha affiancato 1,3 volontari.

11.LEGA NAZIONALE DELLE COOPERATIVE E MUTUE LEGACOOP

di Sabrina Mancini

11.1 Le peculiarità del servizio civile presso l'ente

La Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue è la più antica delle organizzazioni cooperative italiane, fondata nel 1886, associa oltre 15.000 cooperative con 400.000 dipendenti e 7.000.000 soci. Le cooperative aderenti alla Legacoop sono attive in tutte le regioni e in tutti i settori produttivi: servizi socio-sanitari, attività manifatturiere, agricoltura, pesca, distribuzione commerciale, ed anche in campi di più recente evoluzione e sviluppo come l'igiene, la manutenzione ambientale e le attività di supporto al turismo.

I valori ed i principi della cooperazione sono espressi anche dalla Costituzione della Repubblica Italiana, la quale all'articolo 45 recita: *"La Repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata. La legge ne promuove e favorisce l'incremento con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli, il carattere e le finalità"*.

La struttura associativa Legacoop si articola in Associazioni di settore, che organizzano le cooperative in relazione ai diversi settori di attività, in Legacoop Regionali e Provinciali che curano le diverse dimensioni territoriali.

Il Servizio Civile in Legacoop è di conseguenza regolato parimenti, la Legacoop Nazionale è l'ente accreditato ed è quindi responsabile del servizio civile svolto all'interno delle strutture aderenti, coordina i sistemi di gestione dedicati al servizio civile svolgendo attività di progettazione, monitoraggio, valutazione, formazione delle figure dedicate al servizio civile stesso. Le strutture territoriali realizzano a loro volta il servizio civile che viene svolto nel territorio di loro competenza. L'istituto del Servizio Civile in Legacoop si inserisce principalmente in attività tipiche della cooperazione sociale, la quale gestisce sia servizi socio-sanitari-educativi che di inserimento lavorativo di persone svantaggiate. Oltre ai settori "storici" del servizio civile in Legacoop, nell'ultimo periodo, sono stati realizzati progetti anche in altre aree di intervento quali, ad esempio, la promozione e la tutela del nostro patrimonio artistico-culturale-ambientale.

All'interno di Legacoop lo svolgimento del Servizio Civile ha l'obiettivo di offrire ai giovani una valida esperienza di solidarietà nei confronti delle altre persone, di accrescere la loro formazione personale attraverso l'acquisizione di competenze e professionalità, nonché di approfondire la conoscenza del territorio al quale si è collegati. Un'ulteriore finalità/caratteristica che distingue il Servizio Civile attuato all'interno del nostro Ente è senz'altro quella di avere l'opportunità di entrare in contatto con l'esistenza della cooperazione, il cui segno distintivo, la sua "regola", è fondato sul principio di solidarietà. Al fondo di ogni relazione o transazione tra soggetti, siano essi anche soggetti economici, esistono sempre i rapporti umani.

11.2 Il sistema di progettazione

La Legacoop essendo un ente accreditato alla prima classe ha l'obbligo di possedere oltre ad altri sistemi di gestione, anche quello dedicato alla progettazione, al fine di garantire, attraverso la presenza di risorse umane e tecniche, la qualità dei progetti di servizio civile presentati.

Il sistema di progettazione della Legacoop Nazionale comprende due livelli quello centrale e quello periferico. All'interno della struttura nazionale vengono gestite tutte le attività generali e trasversali di organizzazione gestionale, di valutazione ex-ante della progettazione – effettuata tramite il gruppo di lavoro ad essa dedicato - di implementazione e gestione dei servizi in rete, di progettazione e realizzazione degli strumenti di analisi, di selezione, di monitoraggio e valutazione del progetto, nonché di formazione. A livello territoriale, vengono, invece, curate le attività di promozione e coordinamento della progettazione di "massima", l'applicazione dei criteri per la selezione, di contatto con i volontari, la valutazione e la validazione delle competenze acquisite.

Il duplice livello del sistema progettuale è per la Legacoop essenziale visto che l'ente interviene su tutte le diverse dimensioni territoriali. Questa caratteristica se da una parte ha il privilegio di permettere un proficuo legame con i numerosi e differenti contesti locali, dall'altra richiede un impegno organizzativo e gestionale rilevante poiché proprio per le diverse caratteristiche presenti sui territori è difficoltoso esprimersi con elaborati progettuali "a rete". Non è un caso, infatti, che i progetti presentati da Legacoop abbiano spesso una richiesta di volontari in servizio civile che si discosta di poco dal numero minimo richiesto dalla legislazione di riferimento.

Al fine di fornire alcune brevi indicazioni in merito alla redazione di un elaborato progettuale, possiamo confermare che il criterio seguito da Legacoop in questa fase è il seguente: acquisizione dei dati di settore, analisi ed elaborazione dei dati raccolti e stesura del documento, progettazione degli interventi progettuali, progettazione degli interventi di formazione generale e specifica, monitoraggio e valutazione. I progetti di "massima" ritenuti ammissibili sono inseriti all'interno di una "graduatoria di merito", predisposta da Legacoop, che viene compilata secondo un ordine decrescente fino ad individuare i progetti che possono accedere alla fase di presentazione secondo le modalità e nei termini previsti dalla normativa di riferimento.

Le principali caratteristiche che un progetto di SCN "di qualità" deve possedere sono relative da un alto al raggiungimento degli obiettivi i quali dovranno essere realistici ed equilibrati, e dall'altro alla produzione dei risultati, i quali dovranno rispondere alle aspettative dei soggetti coinvolti:

- ✓ beneficiari diretti (volontari),
- ✓ beneficiari indiretti (utenti/cooperative),
- ✓ ulteriori persone coinvolte nelle successive fasi di attuazione dell'elaborato progettuale.

All'interno del sistema di progettazione sono previsti anche degli indicatori in grado di misurare la qualità del progetto che sarà presentato e che possono essere sintetizzati nei criteri di seguito indicati: caratteristiche del territorio; caratteristiche del progetto sia in termini di coerenza interna dell'elaborato rapportato alle problematiche presenti sul territorio di riferimento, e sia come rispondenza ai principi di innovatività, pari opportunità, validità degli obiettivi, modalità di gestione del progetto ed esperienza maturata nel coordinare le attività legate alla presenza di obiettori di coscienza e volontari in servizio civile, coerenza con i dettami legislativi di riferimento, capacità tecnica ed organizzativa delle cooperative proponenti, atte ad assicurare la corretta esecuzione delle attività previste nel progetto.

In riferimento a quanto sopra, quindi, vengono, successivamente, presi in considerazione anche il numero dei volontari richiesti dal progetto, il numero dei dipendenti/personale qualificato al fine di verificare anche l'eventuale capacità di "sostituzione", la presenza di personale qualificato teso ad assicurare il corretto svolgimento delle singole funzioni assegnate nell'ambito del progetto, le risorse tecniche e strumentali disponibili.

11.3 Il sistema di valutazione e monitoraggio

Il sistema di valutazione e monitoraggio richiede l'impostazione di attività di accertamento sistematiche per verificare l'adeguatezza e la qualità dei progetti rispetto agli obiettivi prefissati. Il monitoraggio e la relativa metodologia applicata si rivolge quindi sia ai volontari (beneficiari diretti) che alle figure impegnate nell'attuazione del progetto (beneficiari indiretti).

Il monitoraggio prevede la somministrazione dei strumenti cartacei autocompilati (questionari e diario di bordo).

I questionari di valutazione e monitoraggio vengono consegnati sia ai volontari in servizio civile sia agli operatori locali di progetto. Nei questionari dedicati agli operatori si sono voluti considerare due aspetti il primo relativo all'avvio del progetto e all'esperienza vissuta nel primo periodo, il secondo, invece, relativo all'analisi complessiva del percorso effettuato. I questionari di valutazione e monitoraggio consegnati ai volontari in servizio civile sono stati concepiti come uno strumento di rilevazione mista, ovvero sia con domande aperte e sia con domande a risposta strutturata o chiusa.

Ai volontari viene, inoltre, consegnato il diario di bordo, il quale è lasciato al giovane per tutta la durata del percorso di servizio civile. Il diario di bordo è stato pensato come un strumento dal quale trarre in itinere valutazioni qualitative più che quantitative e di risultato.

In base a quanto finora riportato quindi il sistema di monitoraggio e gli strumenti ad esso correlati mirano a rilevare:

- ✓ la valutazione delle attività sperimentate;
- ✓ la soddisfazione generica per il progetto nel suo complesso;
- ✓ la soddisfazione specifica per i singoli aspetti (contenuti, formazione, ecc.);
- ✓ la valutazione sulle risorse umane impegnate;
- ✓ i bisogni rispetto ad uno sviluppo o un cambiamento;
- ✓ i desideri e le aspettative.

La tempistica di rilevazione, sia dei questionari che dei diari di bordo è attuata in itinere (ogni 4 mesi) e a conclusione del progetto. Gli strumenti, infatti, prevedono una sezione conclusiva dell'esperienza vissuta durante tutto l'arco dell'anno.

In merito all'elaborazione dei dati rilevati le modalità seguite possono essere ricondotte principalmente ad un'analisi analitica (per ciascun progetto) ed a un'analisi aggregata (per la totalità dei progetti attuati da Legacoop).

11.4 Il sistema di formazione

Il sistema di formazione prevede, così come sancito dalla normativa e dalle recenti linee guida per la formazione generale dei volontari in servizio civile nazionale, un insieme di risorse umane, tecniche, strumentali e di conoscenza, in grado di garantire la formazione dei volontari e delle figure, che a diverso titolo, sono impegnate nell'attuazione del progetto di servizio civile nazionale.

Iniziamo, quindi, ad indicare le caratteristiche del sistema di formazione rivolto ai volontari. La Legacoop come precedentemente già segnalato è presente, attraverso le strutture territoriali, in tutta la penisola italiana. Questo aspetto fa sì, che pur salvaguardando le peculiarità ed i bisogni formativi locali, il sistema di formazione generale rivolto ai volontari sia tutelato da un livello di qualità comune.

La formazione generale ha una durata di 40/41 ore. Al suo interno sono strutturati diversi moduli formativi che a loro volta comprendono diversi contenuti: l'introduzione al percorso formativo, l'identità del gruppo, l'evoluzione storica dall'obiezione di coscienza (L. 230/98) al servizio civile nazionale (L. 64/01), la carta di impegno etico, i diritti doveri dei volontari, l'adempimento del dovere di Difesa della Patria e la sua attualizzazione alla luce della normativa e della giurisprudenza costituzionale, la Difesa civile e non violenta, la solidarietà e le forme di cittadinanza, la protezione civile e la difesa dell'ambiente e del territorio, la storia e le caratteristiche della Legacoop Nazionale, l'Associazionismo ed il volontariato, il progetto di servizio civile nazionale e l'inserimento del volontario.

La metodologia didattica e di apprendimento impiegata si differenzia in base ai percorsi formativi utilizzati, ma sempre nel rispetto di quanto sancito nelle linee guida per la formazione. E' prevista, infatti, un'alternanza di lezioni frontali ed esercitazioni in piccoli gruppi, nonché una rielaborazione collettiva dei contenuti. Il percorso formativo è quindi pensato affinché i soggetti in formazione siano i veri protagonisti dell'iter formativo e non solo i semplici fruitori.

Sempre in riferimento ai volontari in servizio civile sono previste delle verifiche in itinere e a fine percorso allo scopo di monitorare e valutare sia la crescita umana dei volontari che l'esito del progetto.

Oltre al sistema formativo generale dedicato ai giovani la Legacoop prevede anche un progetto formativo rivolto ai Formatori seguendo sempre i criteri precedentemente indicati in merito al livello di qualità comune. L'elaborazione del percorso formativo dei Formatori, infatti, ha l'obiettivo di identificare e trasmettere un modello condiviso di formazione dei volontari in servizio civile, che partendo da una matrice comune, sia in continua evoluzione, aperto ai cambiamenti ed attento ai saperi locali.

Le metodologie utilizzate in questo viaggio formativo sono finalizzate alla socializzazione, all'apprendimento, all'interattività tra docente e gruppo, alle tecniche di discussione e di intervento su "situazioni problema", alle simulazioni, all'interpretazione di ruoli ed all'immaginazione dei contesti.

A chiusura del percorso formativo viene attuata una verifica che permette di raccogliere e misurare gli apprendimenti raggiunti.

Anche gli Operatori Locali di Progetto (OLP) sono coinvolti nel processo formativo al fine di poter adempiere al meglio al ruolo di coordinamento e di responsabilità che gli è stato affidato, a partire dalle competenze possedute e applicate alle attività quotidianamente svolte nella propria organizzazione, che nel caso di Legacoop è la singola cooperativa, da integrare con gli aspetti specifici del servizio civile nazionale. In questo caso la metodologia didattica proposta favorisce l'acquisizione e lo scambio di elementi teorici e di conoscenze sugli argomenti trattati ed il collegamento tra il sapere teorico e la prassi attraverso continui feedback.

Al termine del percorso formativo viene consegnato un questionario con domande che permettono sia risposte chiuse che aperte, al fine di poter misurare i livelli di apprendimento raggiunti.

Il sistema di formazione di Legacoop, inoltre, prevede la formazione dei Responsabili Locali di Ente Accreditato (RLEA), figura che ha la responsabilità della gestione del SCN sul territorio di sua competenza e rappresenta l'interfaccia per i volontari ed i responsabili di progetto. La metodologia individuata è relativa al favorire l'acquisizione di elementi teorici e di conoscenze sugli argomenti trattati, lo scambio di informazioni ed esperienze, i collegamenti tra il sapere teorico e la prassi mediante una comunicazione bi-direzionale, una raccolta e rilancio di apporti ed integrazioni fornite dal gruppo o dal singolo individuo, un'interattività anche attraverso il lavoro di gruppo.

Anche in questo caso al termine del percorso la Legacoop ha previsto un momento di verifica con lo scopo di valutare i livelli di apprendimento ottenuti.

11.5 Il progetto “fiore all’occhiello”

Il progetto dal titolo “Centro per la cultura ludica: percorsi di cittadinanza attiva”, che la Legacoop intende illustrare, è stato realizzato presso la Cooperativa Sociale Onlus “Progetto Città” di Bari ed è stato attuato nel settore dell’Educazione e Promozione Culturale nel periodo 3 ottobre 2005 – 2 ottobre 2006.

I dati relativi al contesto territoriale descritto nel progetto e derivanti dall’ultimo censimento Istat, quantificano la popolazione complessiva della città di Bari a 316.532 cittadini con una incidenza del 17,4% di popolazione nel range di età 0-18 anni. Il confronto dei dati della popolazione minorile con il censimento del 1991 registra, in particolare una diminuzione di bambini/e con meno di 6 anni che passano dal 6,0% del 1991 al 5,3% del 2001.

Il “Centro per la Cultura Ludica” è l’unica struttura polivalente rivolta all’infanzia e alle famiglie del Comune di Bari, ubicata nell’unico Parco cittadino. Il Centro è dunque punto strategico per i bisogni di socializzazione positiva ed incontro delle famiglie per e con i bambini/e, ragazzi/e.

Il progetto “*Centro per la Cultura Ludica: percorsi di cittadinanza attiva*”, intende - attraverso il coinvolgimento dei volontari in Servizio Civile – rispondere prioritariamente ai bisogni dell’utenza rilevati costruendo una strategia di presenza ed attività sul territorio cittadino che potenzi una cultura dello stare insieme attorno a parole chiave come :

- ✓ rispetto dei diritti ed esercizio del diritto al gioco dei bambini/e;
- ✓ partecipazione sociale e laboratori di progettazione partecipata;
- ✓ esercizio del diritto di cittadinanza dei cittadini bambini/e ed adulti.

La realizzazione di queste finalità si sviluppa nei seguenti obiettivi:

- ✓ soddisfare il bisogno di attività che creino socializzazione positiva, potenziare le offerte ludico/educative presenti nel Centro per la Cultura Ludica;
- ✓ sostenere l’incontro, lo scambio e la relazione tra le varie tipologie di utenza;
- ✓ migliorare e potenziare la qualità delle offerte ludico/educative decentrate sul territorio con il Ludobus.

La realizzazione degli obiettivi del progetto in questione ha apportato significativi vantaggi ai volontari impegnati che possono tradursi in altrettanti obiettivi specifici:

- ✓ opportunità di svolgere un intervento sociale che partendo dal protagonismo dei bambini/e sia rivolto alla crescita della comunità;
- ✓ opportunità di ricevere una formazione adeguata in un settore in continua espansione.

Il progetto *“Centro per la Cultura Ludica: percorsi di cittadinanza attiva”* si realizza nell'ambito delle attività e progettualità proprie del Centro per la Cultura Ludica: ideale sfondo integratore e cornice educativa di sperimentato ed accertato valore socioeducativo, per la crescita umana, sociale e professionale dei volontari che vi sono impegnati.

Per la Cooperativa Sociale “Progetto Città”, nata oltre vent'anni fa nel 1980, il Centro per la Cultura Ludica è uno spazio di sperimentazione pedagogica, oltre che un esempio concreto e visibile di riprogettazione dello spazio urbano a dimensione di quelle fasce sociali senza “voce” (bambini, genitori, anziani, diversabili), “disempowered”, di cui si è sempre occupata cercando di farli diventare soggetti attivi e protagonisti, nonchè stimolando, con la proposizione di progetti-attività-servizi sul territorio, l'informazione, la conoscenza e l'esercizio dei diritti di cittadinanza, in una parola l'“empowerment”.

I servizi presenti nel Centro per la Cultura Ludica sono:

- ✓ la ludoteca;
- ✓ la biblioteca per ragazzi (raccolge oltre 1000 volumi in rappresentanza di vari generi);
- ✓ il laboratorio/atelier;
- ✓ lo spazio psicomotorio per i più piccoli;
- ✓ il bar dei ragazzi;
- ✓ il Ludobus: è un mezzo mobile attrezzato per svolgere attività ludico/educative decentrate su quartieri e territori lontani dal Centro per la Cultura Ludica e/o in periferia e/o deprivati di progetti e strutture per l'infanzia.

Il progetto in questione dopo la fase di formazione ha previsto per i volontari del servizio civile due principali ambiti di intervento:

Area dell'animazione ludico/educativa presso il Centro per la Cultura Ludica

I volontari impegnati nel Centro sono stati inseriti nelle attività/progetto programmate sperimentando le varie tecniche di animazione, le diverse metodologie attivate in funzione delle specifiche tipologie di utenze e bisogni presenti nel Centro.

Area dell'animazione di strada con il Ludobus

I ludobus della Cooperativa Soc. "Progetto Città" sono due furgoni, attrezzati per realizzare varie e molteplici attività di gioco ed impegno creativo del tempo libero. Si tratta di una pratica sociale avviata nel nord Europa agli inizi degli anni '70 che può essere svolta da sola o in affiancamento ad altri Servizi ludico/educativi del territorio.

Il compito dei volontari, nei due ambiti di intervento evidenziati, è stato quello di lavorare in equipe affiancando lo staff degli operatori della Cooperativa Soc. "Progetto Città" nelle varie attività previste dal "Centro per la Cultura Ludica", i volontari hanno quindi apportato il valore aggiunto della loro motivazione personale e delle competenze individuali di cui ognuno di loro è depositario. I volontari inseriti nel progetto sono stati sei per un impegno settimanale di 5 giorni ed un monte ore annuo pari a 1500. La disponibilità richiesta ai giovani volontari è stata quella della flessibilità oraria, della disponibilità a missioni e di impegno negli eventuali giorni festivi: detti obblighi si sono resi necessari in quanto il CCL rivolge le sue attività ai ragazzi/e e rispettive famiglie nel loro tempo libero festivo ed extrascolastico; inoltre, il Ludobus in quanto mezzo itinerante sul territorio necessita della possibilità di usufruire anche delle missioni da parte dei volontari.

Per quanto riguarda la pubblicizzazione del progetto si è inteso mettere in campo strumenti e modalità quali l'attivazione di una campagna pubblicitaria a mezzo organi di informazione stampa, radio e televisione locali, per la diffusione delle informazioni concernenti il progetto: gli obiettivi da realizzare e realizzati, gli utenti beneficiari dei benefit finali, i volontari e i benefit intermedi, la ricaduta sociale ed educativa sul territorio; manifesti /locandine/depliant per l'informazione e l'implementazione sul territorio circoscrizionale e cittadino verso i minori e loro famiglie del programma delle attività del Centro per la Cultura Ludica e del Ludobus, con evidenziazione della partecipazione in equipe di giovani del Servizio Civile; veicolazione della comunicazione tramite sito internet della Coop. Soc. "Progetto Città" e sito ALI (associazione nazionale italiana ludobus e ludoteche italiane), nonché degli strumenti telematici della Legacoop Nazionale.

Al termine del servizio i volontari hanno ricevuto un attestato a doppia sigla Legacoop Regionale e Coop. Soc. Progetto Città, idoneo ad essere inserito proprio nel curriculum vitae.

Le competenze e la professionalità acquisite nel periodo di svolgimento del progetto sono state quelle relative alla figura professionale di animatore socioculturale con una specifica sottolineatura delle capacità tecniche e delle metodologie legate all'animazione socioculturale con i bambini/e ragazzi/e.

Oltre alla formazione generale, organizzata e gestita dalla Legacoop Regionale Puglia, i volontari hanno effettuato un percorso di formazione specifica attraverso l'applicazione di una metodologia attivistica che pone l'accento sul soggetto in formazione e sul suo coinvolgimento nel processo di apprendimento, con una modalità operativa basata su: lavoro per progetti attraverso gruppi di studio; esercitazioni con attività di simulazione/role play/in-basket; esperienze di gruppo; discussioni ed analisi in gruppo; lezioni frontali. La formazione ha anche previsto l'ausilio di attrezzature didattiche specifiche (lavagna lunimosa, diaproiettore, video, telecamera), strumenti a disposizione del gruppo di volontari.

E' stata, inoltre, prevista una fase di stage prettamente operativa, con ruoli di affiancamento all'equipe di animazione socio/culturale operativa nel Centro. Il percorso formativo è stato centrato sull'acquisizione di competenze e tecniche legate alla figura dell'animatore socio/culturale, il quale deve, inoltre, essere capace di saper individuare ed utilizzare le infinite potenziali risorse presenti in un territorio con un giusto grado di misura tra la richiesta e l'offerta d'aiuto.

Detti contenuti sono stati articolati nel percorso formativo nei 6 moduli seguenti:

- ✓ *"Teorie , tecniche e metodi dell'animazione per l'infanzia";*
- ✓ *"I diritti dei bambini, dei ragazzi e degli adolescenti";*
- ✓ *"Il gruppo e le sue dinamiche";*
- ✓ *"Progettazione di strutture polivalenti per l'infanzia";*
- ✓ *"Giochi, libri e giocattoli: tecniche plastico-manipolative";*
- ✓ *"Bilancio di competenze e progetti individuali".*

Il totale delle ore di formazione specifica effettuate è stato pari a 200 nell'arco dei primi tre mesi di avvio al servizio.

11.6 Il profilo quantitativo

11.6.1 Struttura organizzativa

Al 31/12/2005 le sedi locali Legacoop accreditate sono pari a 536, di cui ben 512 sono gestite congiuntamente agli enti associati federati e consorziati, 23 sono gestite direttamente e 1 è amministrata in virtù di accordi di partenariato (tabella 1). L'ente è presente, con le proprie sedi locali accreditate, in 12 regioni: la Toscana con 117 sedi è la regione che ne ospita il numero maggiore a seguire vi sono l'Umbria con 74 e il Piemonte con 72 sedi, il Lazio ne conta 68, la Sicilia 57. Le altre regioni ospitano un numero di sedi compreso tra 42 e 9.

Tabella 1
Sedi Legacoop

<i>Regione</i>	Sedi locali gestite direttamente		Enti associati, consorziati, federati		Accordi di partenariato		Totale sedi locali accreditate	
	v.a.	% di riga	v.a.	% di riga	v.a.	% di riga	v.a.	% di colonna
	Piemonte	1	1,4	71	98,6	-	-	72
Lombardia	1	3,8	25	96,2	-	-	26	4,9
Liguria	1	2,4	41	97,6	-	-	42	7,8
Emilia-Romagna	2	6,5	29	93,5	-	-	31	5,8
Toscana	1	0,9	116	99,1	1	0,9	117	21,8
Umbria	1	1,4	73	98,6	-	-	74	13,8
Lazio	2	2,9	63	92,6	-	-	68	12,7
Abruzzo	1	6,7	14	93,3	-	-	15	2,8
Campania	1	7,1	13	92,9	-	-	14	2,6
Puglia	1	9,1	10	90,9	-	-	11	2,1
Calabria	1	11,1	8	88,9	-	-	9	1,7
Sicilia	8	14,0	49	86,0	-	-	57	10,6
Totale	23	4,3	512	95,5	1	0,2	536	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

11.6.2 Progetti

Su 61 progetti presentati all'UNSC, Legacoop ne ha realizzati 58, per la quasi totalità attuati nel settore dell'assistenza. Il 98,3% dei progetti pari a 57, è stato infatti realizzati in tale settore. Il progetto restante è stato invece attuato nell'ambito dell'educazione e promozione artistica e culturale (tabella2).

Tabella 2
Progetti

	Presentati		Avviati		Realizzati	
	% di		% di		% di	
	v.a.	colonna	v.a.	colonna	v.a.	colonna
<i>Settore</i>						
Assistenza	60	98,4	57	98,3	57	98,3
Educazione e promozione culturale	1	1,6	1	1,7	1	1,7
Totale	61	100,0	58	100,0	58	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

11.6.3 Volontari

A fronte di 341 posti messi a bando, Legacoop ha ricevuto ben 514 candidature da parte dei giovani aspiranti volontari; tra questi, sono stati individuati i 292 volontari da avviare alle attività di servizio civile (tabella 3).

Coerentemente a quanto rilevato circa i settori di attuazione dei progetti, l'assistenza ha assorbito il maggior numero di volontari pari a 284, l'educazione e promozione culturale ne ha impiegati 8 nell'unico progetto attuato. Il tempo dedicato dai volontari alle attività di servizio civile è stato superiore alle 300 mila ore: 307 mila nell'assistenza, 7 mila nell'educazione e promozione culturale. Gli abbandoni registrati sono stati complessivamente 32.

Tabella 3
Reclutamento volontari

	Posti messi a bando	Domande Presentate			Volontari avviati in servizio			Abbandoni			Ore totali di servizio civile (in migliaia)	
		Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine
		<i>Settore</i>										
Assistenza	333	10	489	499	10	274	284	2	26	28	10	307
Educazione e promozione culturale	8	3	12	15	1	7	8	1	3	4	1	7
Totale	341	13	501	514	11	281	292	3	29	32	11	314

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

La tabella 4 mette in relazione i dati appena descritti. Come si nota dal valore dell'indice di inserimento (85,6%), dato dal rapporto tra volontari avviati al servizio e posti messi a bando, l'ente dimostra un'elevata capacità nel selezionare un numero di risorse sufficienti alla realizzazione dei progetti. Il numero di posti messi a bando è completamente coperto nel settore dell'educazione e promozione culturale, positivo è l'indice anche nel settore dell'assistenza (85,3%). L'indice di attrattività, che mette in relazione il numero di domande presentate con i posti a bando, indica, invece, il livello di interesse che le attività di servizio civile promosse dall'ente esercitano sui giovani. Anche in questo caso il valore dell'indice,

complessivamente pari al 150,7%, è decisamente positivo e in particolare il settore dell'educazione e promozione culturale registra un valore del 187,5%. Passando al tasso di selettività (56,8%) esso evidenzia il lavoro di selezione operato dall'ente nell'individuare tra le numerose domande pervenute i giovani ritenuti idonei allo svolgimento delle attività di servizio civile. Per concludere analizziamo il tasso di abbandono (volontari avviati in servizio/abbandoni), il cui valore complessivo è pari all'11%. Il maggior numero di defezioni si sono registrate nel settore dell'educazione promozione culturale, che ricordiamo contava il maggior numero di richieste e il minor numero di progetti attuati.

Tabella 4
Indici di inserimento, attrattività, selettività, abbandono

	Indice di inserimento*			Indice di attrattività **			Tasso di selettività***			Tasso di abbandono****		
	Maschi %	Femmine %	Totale %	Maschi %	Femmine %	Totale %	Maschi %	Femmine %	Totale %	Maschi %	Femmine %	Totale %
Assistenza	3,0	82,3	85,3	3,0	146,8	149,8	100,0	56,0	56,9	20,0	9,5	9,9
Educazione e promozione culturale	12,5	87,5	100,0	37,5	150,0	187,5	33,3	58,3	53,3	100,0	42,9	50,0
Totale	3,2	82,4	85,6	3,8	146,9	150,7	84,6	56,1	56,8	27,3	10,3	11,0

* E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio e i posti messi a bando

** E' dato dal rapporto tra il numero di domande presentate e i posti messi a bando

*** E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio civile e le domande presentate

**** E' dato dal rapporto tra il numero di abbandoni e il numero di volontari avviati in servizio

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

11.6.4 Risorse economiche

Legacoop per lo svolgimento della attività di servizio civile ha impiegato complessivamente 252 risorse umane retribuite occupate per 57 mila ore ad un costo complessivo superiore al milione di euro. Ognuna di esse ha partecipato alla realizzazione di circa 4 progetti affiancando mediamente 1 volontario (tabella 5).

Tabella 5
Risorse umane ed economiche impiegate per le attività di servizio civile

	Persone impiegate* v.a.	Ore di lavoro annue migliaia	Costi delle risorse umane migliaia di €	Altri costi migliaia di €	Investimento complessivo migliaia di €
Dato complessivo	252	57	1.052	230	1.282
Media per progetto	4,3	1,0	18,1	4,0	22,1
Media per volontario	0,9	0,2	3,6	0,8	4,4

* Dato riferito al solo personale retribuito

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Alla spesa sostenuta per il personale è stata aggiunta la voce altri costi, comprensiva di tutte le spese cui l'ente ha dovuto far fronte specificamente con riferimento alle attività di servizio civile. Il calcolo così effettuato ha portato

l'investimento complessivo a 1 milione 2,82 mila euro, cui corrisponde un investimento di 22 mila euro per progetto e di circa 4 mila euro per volontario.

11.6.5 Utenti raggiunti

Concludiamo l'analisi sul profilo quantitativo dell'attività di servizio civile svolta da Legacoop analizzando la tabella 6. Mediante i 58 progetti realizzati nel 2005, che hanno visto impieganti 292 volontari, l'ente ha raggiunto complessivamente 9.138 utenti. Il 28% è costituito da minori e adolescenti, il 16% da anziani autosufficienti, il 15,8% da giovani, il 14,4% da anziani non autosufficienti. Oltre alle tipologie di utenti appena citate ve ne sono altre, che seppur con percentuali più ridotte beneficiano degli interventi dell'ente (es. detenuti, disabili, tossicodipendenti ecc.) e questo indica la capacità dell'ente di far fronte ai bisogni di soggetti tra loro diversi.

Tabella 6
Utenti e servizi

	Progetti		Volontari		Utenti raggiunti	
	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna
<i>Tipologia di utenti</i>						
Anziani autosufficienti	9	15,5	46	15,8	1.460	16,0
Anziani non autosufficienti	8	13,8	35	12,0	1.320	14,4
Detenuti ed ex detenuti	1	1,7	6	2,1	120	1,3
Disabili	8	13,8	36	12,3	845	9,2
Giovani	7	12,1	30	10,3	1.423	15,6
Immigrati	3	5,2	20	6,8	630	6,9
Minori, adolescenti	15	25,9	84	28,8	2.560	28,0
Tossicodipendenti	6	10,3	27	9,2	640	7,0
Istituzioni nonprofit, enti pubblici, ed altri enti	1	1,7	8	2,7	140	1,5
<i>Tipologia di intervento</i>						
Ascolto, ascolto telefonico, supporto e sostegno morale	12	20,7	61	20,9	1.886	20,6
Assistenza domestica (aiuto nei lavori domestici)	6	10,3	30	10,3	940	10,3
Assistenza domiciliare	15	25,9	76	26,0	2.348	25,7
Assistenza residenziale e accoglienza	8	13,8	40	13,7	1.261	13,8
Attività culturali, educative e ricreative	6	10,3	30	10,3	950	10,4
Attività sportive	6	10,3	29	9,9	962	10,5
Sorveglianza di musei o biblioteche	1	1,7	8	2,7	161	1,8
Assistenza legale e consulenza	4	6,9	18	6,2	630	6,9
Totale	58	100,0	292	100,0	9.138	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Nella seconda parte della tabella, sono infine elencati i servizi offerti dall'ente e il numero di utenti da essi raggiunti. Oltre 2.300 soggetti beneficiano di interventi di assistenza domiciliare, quasi 1.900 di ascolto, supporto e sostegno morale, 1.261 di assistenza residenziale e accoglienza.

12.SERVIZI CIVILI E SOCIALI/CENTRO NAZIONALE OPERE SALESIANE – SCS/CNOS

di Sara Bernabei

12.1 Le peculiarità del servizio civile preso SCS/CNOS

Il Servizio Civile: risorsa e sfida per l'educazione dei giovani

“Si potrebbe dire che il servizio civile costituisce, nell’attuale momento storico, un segno dei tempi. Anche la Chiesa intende fare spazio a questa preziosa riserva di energie, collaborando con le Istituzioni civili alla ridefinizione del quadro giuridico entro cui dar vita al nuovo servizio civile. Per tale ragione, i Vescovi hanno voluto ribadire alcune importanti coordinate, quali la formazione della persona, la scelta preferenziale per i poveri e gli emarginati, la diversificazione delle proposte secondo gli interessi e le attese dei giovani, il rilancio del servizio civile quale contributo al bene comune, l’attenzione alle situazioni locali e a quelle dei Paesi emergenti o segnati dalla guerra. Attraverso la scelta dell’obiezione di coscienza e il servizio civile, si è intensificata la cooperazione tra la Chiesa, i giovani e il territorio. Ciò ha reso possibile, sin dal 1976, la programmazione di itinerari di crescita umana e cristiana con significative e diversificate esperienze di solidarietà”.

(Discorso di Giovanni Paolo II ai partecipanti all’incontro promosso dall’UNSC, 8 marzo 2003)

“Ai giovani voglio ricordare l’importanza di guardare al volontariato, e al servizio civile, come a una scelta di crescita personale, non soltanto come a un’occasione per fare del bene. Aiutando gli altri, aiutiamo noi stessi. Ci arricchiamo di ideali, di esperienze che ci serviranno per tutta la vita”.

(Carlo Azeglio Ciampi, Presidente della Repubblica Italiana, 31 dicembre 2003)

Il servizio civile in ambito salesiano

Attenzioni educative

Il tema educativo della cittadinanza attiva, dell’impegno solidale, del volontariato sono elementi già presenti nel progetto educativo-pastorale salesiano, da intendersi come aspetti di una proposta educativa che viene da lontano. In questa prospettiva, quindi, il Servizio Civile rappresenta uno strumento per concretizzare e

per dare corpo ad un'attenzione educativa già presente. Nella lettura educativa che i Salesiani hanno fatto del Servizio Civile, sono stati focalizzati alcuni nuclei formativi centrali.

Un'esperienza che aiuta nella "sperimentazione" della vita adulta

L'adolescenza può essere considerata come una vera e propria migrazione interna che dai "territori" dell'infanzia e della dipendenza conduce il soggetto verso gli orizzonti dell'autonomia che contraddistinguono l'età adulta. Diventare adulti perciò è un processo che implica, da parte dell'adolescente, l'acquisizione in itinere di capacità previsionali e di ipotesi progettuali più o meno realistiche, più o meno conflittuali, e da parte della comunità degli adulti, la capacità di offrire luoghi e contesti (relazionali e lavorativi) dove potersi sperimentare. Si tratta di un percorso segnato da una serie di riti di passaggio che confermano lo scarto tra una condizione adolescenziale ed una adulta. Nella società moderna occidentale i rituali iniziatici all'età adulta sono scomparsi e la comunità degli adulti spesso non è più in grado di offrire occasioni, momenti, persone in grado di accompagnare il passaggio, per cui la cosa che salta più all'occhio è il prolungarsi sine die dello stato di margine e di indeterminazione. Il Servizio Civile può rappresentare un'esperienza in grado di suggerire e far sperimentare nuove energie per la decisione, nuove chiarezze e coraggio per il futuro, verso l'assunzione di responsabilità.

Una scelta per sostenere la definizione della propria identità

In una società fluida e segnata dall'incertezza (sociale, culturale, lavorativa), la prima sicurezza che ne risente è quella dell'identità, per la costruzione della quale la fatica è improba. L'identità propria, che ciascuna persona ha cercato di costruire a fatica, quando ci si rende conto che non è più spendibile o nel lavoro o nel campo degli affetti, diventa un peso e si ritiene più utile possedere un'identità che sia in grado di adattarsi alle mutevoli situazioni, un'identità molteplice, un'identità adattabile. Il Servizio Civile può rappresentare un percorso che sostiene la costruzione di un'identità matura, e per questo non rigida, attraverso una sua specifica modalità che possiamo definire "relazionale": l'identità non viene definita in un processo solitario, intimista o alienato dalla realtà, ma si costruisce nel rapporto con le persone, con le cose, con gli avvenimenti. E' nella relazione che comprendo meglio chi sono e dove voglio andare. Se questo è vero, è necessario pensare ad un Servizio Civile che non si riduca a solo pragmatismo, ma che sia in grado di offrire ai giovani spazi e tempi qualificati, che permettano una formazione dell'identità in strati più profondi della professione o delle attitudini.

Un'esperienza per approfondire la personale ricerca di senso della vita

Il Servizio Civile, attraverso il contatto e l'inserimento all'interno di comunità educativo-pastorali, attraverso l'esercizio quotidiano della solidarietà, attraverso l'incontro con la povertà e l'esclusione può favorire la riscoperta della fede o comunque offre la possibilità di porsi quelle domande che aprono alla ricerca della fede. In questa direzione non è da trascurare il fatto che, come hanno rilevato indagini fatte negli anni scorsi sugli obiettori di coscienza, l'esperienza di Servizio Civile si riveli un'occasione decisiva per la scelta della propria vocazione futura, sia essa intesa in senso lato, come scelta professionale, sia in senso più specifico.

Una scuola di cittadinanza

La cittadinanza è il modo di sentire e vivere la città come insieme di singole persone, di famiglie e di gruppi che si costituiscono per vivere meglio, per trovare insieme soluzioni ai problemi che la natura o che la stessa organizzazione sociale rendono necessarie. Ma c'è di più la cittadinanza in un contesto giovanile è:

- ✓ la modalità di rendersi partecipi della vita e delle sorti degli altri;
- ✓ la capacità di *porsi domande e cercare risposte*, a volte anche scomode, sui fenomeni dell'ingiustizia e dell'esclusione sociale;
- ✓ il *sentirsi responsabili* di ciò che accade attorno superando posizioni di chiusura o di delega, sperimentando ed esercitando quanto Don Milani diceva con l'espressione: "Non siamo più sudditi, ma cittadini e cittadini sovrani", cittadini responsabili e per questo partecipi e critici.

Attraverso l'esperienza del Servizio Civile si può offrire ai giovani la possibilità di crescere nella consapevolezza dei valori di solidarietà sociale, di responsabilità condivisa, di partecipazione democratica alle sorti del paese, sono alla base della Carta Costituzionale. In altri termini, il Servizio Civile deve favorire la formazione di giovani capaci, non solo di interessarsi delle sorti della propria comunità, ma anche di essere al suo interno coscienza critica.

Scelte strategiche del Servizio Civile Salesiano

Il progetto per la persona e non la persona per il progetto

Vi può essere negli enti la tentazione a considerare il Servizio Civile come una risorsa per l'ente. La scelta metodologica dei Salesiani è proporre ai giovani, che svolgono il Servizio Civile nelle nostre strutture, esperienze significative dal punto di vista umano e professionale, dove i giovani possano sperimentare la gioia e la

difficoltà dell'incontro con l'altro. Esperienze capaci di conferire significati nuovi e validi al percorso di definizione dell'identità personale, alla maturazione della dimensione socio-relazionale, alla crescita della dimensione professionale. Per noi il Servizio Civile, prima che un dovere dei giovani nei nostri confronti, è un servizio che noi dobbiamo rendere loro: l'offerta di un "tempo" qualificato e specifico per crescere come uomini e donne del nostro tempo.

Il progetto al servizio della comunità e del territorio

Il volontario non è al servizio della mia attività specifica, del mio singolo centro o struttura, ma, attraverso ogni singolo specifico progetto, è al servizio della comunità nel suo complesso. Ciò comporta l'impegno ad elaborare progetti con un'attenzione particolare ai bisogni del territorio, ad elaborarli in rete con il territorio, ad impegnarsi a diffondere il Servizio Civile nella comunità nella quale si opera. In questo senso il Servizio Civile assume alcuni specifici significati:

- ✓ muove dal senso di solidarietà e gratuità, ponendosi al servizio di ogni persona, senza discriminazioni;
- ✓ nasce per promuovere la trasformazione della società, contribuire alla rimozione delle cause che generano povertà e ingiustizia, dare una risposta creativa ai bisogni del territorio, dedicando un'attenzione prioritaria ai poveri e agli emarginati;
- ✓ riveste un ruolo politico, partecipando attivamente ai processi della vita sociale e favorendo la crescita del sistema democratico. Il Servizio Civile desidera operare in un'ottica di collaborazione con gli Enti Pubblici, non per sostituirsi ad essi, ma per trovare insieme le giuste risposte ai bisogni dei cittadini, per realizzare politiche non assistenziali, ma di inclusione sociale, per superare allarmismi sociali o letture superficiali, per dare "un'anima" agli interventi sociali e umanizzare i servizi alla persona.

Elemento qualificante: la formazione

La formazione riveste un ruolo fondamentale nel Servizio Civile Salesiano. E' una formazione che si caratterizza per essere:

- ✓ formazione ermeneutica: l'accento, più che su contenuti e tematiche specifiche, è posto sulle dinamiche che scaturiscono dalla relazione tra teoria e prassi, esperienza personale e contenuti dell'area "Servizio Civile" e del Servizio Civile Salesiano (conoscenza del carisma e del sistema preventivo). La formazione abilita il giovane a rileggere e rielaborare le esperienze vissute nel contesto del

servizio, per cogliere in profondità i significati, i valori, i rimandi alla propria vita. In questo modo si aiuta il giovane a correggere quel tanto di "romantico", spiritualista o astratto, che, a volte, connota questo tipo di aspirazioni giovanili;

- ✓ formazione come accompagnamento personale: non riteniamo sufficiente una formazione organizzata in corsi collettivi o incontri di gruppo é necessaria una conoscenza del giovane e delle sue motivazioni. La vita ordinaria (nella famiglia, nella comunità, nel gruppo) e l'approfondimento delle motivazioni che la guidano restano le vie migliori per la formazione del giovane. Ciò aiuterà ad ovviare il rischio della sola comunicazione di contenuti teorici o delle "cose da fare". L'accompagnamento personale si traduce operativamente negli incontri bisettimanali di verifica e programmazione tra volontari e responsabile locale;
- ✓ formazione alla "cittadinanza permanente": la formazione, cronologicamente si attua nell'arco dei 12 mesi di servizio, ma è orientata a promuovere nei giovani una cultura ed atteggiamenti che li aiuteranno a non fare dell'anno di servizio una "parentesi nella vita", ma un atteggiamento di dono permanente e di crescita vocazionale.

12.2 Il sistema di progettazione

Per garantire la qualità dei progetti di servizio civile si fa ricorso ad una metodologia di lavoro suddivisa in 3 fasi:

- ✓ fase di formazione
- ✓ fase di coprogettazione
- ✓ fase di valutazione secondo parametri definiti

Fase di formazione: la formazione è realizzata attraverso un seminario nazionale e attraverso un vademecum progettuale predisposto dall'ufficio nazionale e messo a disposizione dei progettisti referenti nel territorio.

Fase di coprogettazione: viene attuata attraverso uno scambio di informazioni e supervisione da parte del responsabile nazionale della progettazione. La modalità è la seguente: i referenti regionali/interregionali della progettazione elaboreranno il "progetto-base" a partire dai bisogni, risorse e situazioni a livello locale; il "progetto-base" viene inviato al responsabile nazionale della progettazione, il quale coadiuvato da un "équipe di progetto" opera una prima valutazione degli elaborati, suggerendo (se necessario) integrazioni e modifiche (sia formali che sostanziali).

Questi elaborati sono quindi rinviati ai referenti regionali/interregionali per le integrazioni e le modifiche. Il progetto è in seguito inviato al responsabile per elaborare la versione definitiva da trasmettere all'UNSC.

Fase di valutazione: la valutazione è centrata sull'utilità sociale (rispetto al territorio) e personale (rispetto ai volontari) del progetto, attraverso l'utilizzo di indici quantitativi e qualitativi. Sono valutate le azioni e gli obiettivi (intesi come risultati conseguibili) mediante l'applicazione ed il rispetto di parametri predefiniti ed indicatori di qualità. Vengono poi individuati indicatori misurabili omogenei da utilizzare per sapere se gli obiettivi siano stati raggiunti.

Parametri utilizzati

- ✓ *Congruità:* rispetto al contesto territoriale/settoriale descritto
- ✓ *Impatto:* capacità del progetto di avere un'utilità sociale, anche percepita all'esterno
- ✓ *Efficacia:* capacità del progetto di rispondere ai bisogni individuati
- ✓ *Efficienza:* dei risultati e benefici rispetto ai costi sostenuti
- ✓ *Sostenibilità:* rispetto ai parametri gestionali, economici e in riferimento alla buona gestione delle risorse umane
- ✓ *Vulnerabilità:* i punti deboli in sede di previsione.

Indicatori di qualità utilizzati

- ✓ *Concretezza, oggettività e verificabilità* nella formulazione degli obiettivi
- ✓ *Coerenza logica* data dalla relazione tra bisogni – obiettivi – attività
- ✓ *Chiarezza nella descrizione* delle attività e mansioni dei volontari
- ✓ *Innovatività* rispetto al contesto territoriale o al settore di attività
- ✓ *Verifica* mediante strumenti e modalità individuati

Elementi considerati e tecniche utilizzate per garantire la coerenza interna dei progetti ed il loro dimensionamento ottimale

Per garantire la coerenza logica interna si adotta una procedura di progettazione suddivisa in 4 tappe: ideazione, elaborazione, realizzazione e verifica. In fase di elaborazione si utilizza la temporalizzazione delle azioni secondo fasi predeterminate (diagrammi di Gantt o di PERT, nel caso in cui sono presenti diverse

fasi interattive) per facilitare il controllo in itinere. Ciascuna fase rappresenta il raggruppamento logico di attività in rapporto sequenziale rispetto alle altre.

La *coerenza logica interna* del progetto è valutata attraverso il controllo della relazione tra i seguenti elementi dell'elaborato progettuale:

- ✓ la descrizione del contesto e del territorio mediante la quale si verifica la qualità dell'analisi (completa e attendibile) del contesto settoriale e territoriale;
- ✓ la coerenza logica tra descrizioni bisogni/territorio, obiettivi e attività;
- ✓ il grado di specificazione degli obiettivi per mezzo di indicatori di risultato e congruità con l'analisi del contesto;
- ✓ le attività devono essere strettamente strumentali e logiche al raggiungimento dei risultati;
- ✓ le attività devono essere descritte chiaramente.

Il *dimensionamento ottimale* dei progetti è garantito attraverso la verifica della *sostenibilità* del progetto rispetto a *parametri gestionali ed organizzativi*:

- ✓ rapporto tra personale dell'ente sociale e volontari in servizio civile nazionale (verificando se il personale dell'ente è in grado di accompagnare i volontari nella loro esperienza);
- ✓ rapporto tra impegno dei volontari e attività complessiva (verificando se e in che modo i volontari contribuiscono alla realizzazione degli obiettivi);
- ✓ rapporto tra le risorse materiali e finanziarie che occorrono per realizzare le azioni previste dal progetto e le disponibilità interne ed esterne dell'ente.

La verifica dell'*impatto del progetto* permette di controllare l'utilità del progetto per il territorio e per i volontari. Gli strumenti per garantire la coerenza interna e il dimensionamento dei progetti sono i seguenti:

- ✓ quadro logico dei bisogni – obiettivi – attività;
- ✓ diagramma di GANTT e di PERT.

12.3 Il sistema di valutazione e monitoraggio

Metodologia e strumenti utilizzati

Nel nostro sistema distinguiamo tra monitoraggio e valutazione. Il *monitoraggio* rappresenta la raccolta sistematica delle informazioni sull'andamento del progetto

utili alla valutazione, una sorta di “fotografia” sullo sviluppo progettuale che viene realizzata in diversi momenti. La *Valutazione* esprime un giudizio sulla base dei dati raccolti dal monitoraggio in riferimento agli obiettivi del progetto (se sono stati raggiunti e come) ed altre variabili progettuali ritenute significative (ad esempio: livello di soddisfazione volontari e utenti, crescita umana e civica dei volontari...). Il monitoraggio e la valutazione per essere efficaci sono rivolti ai soggetti che a diverso titolo e con funzioni diverse sono inseriti nel servizio civile. Pertanto è previsto:

Monitoraggio volontari. Attraverso un questionario compilato da ciascun volontario in diversi momenti.

Valutazione volontari. Attraverso colloqui individuali con i singoli volontari per valutare l'esperienza del servizio civile ed individuare nodi critici. I colloqui sono realizzati con cadenza bisettimanale dall'olp e, quando la situazione lo richieda, dal tutor. Inoltre gli incontri di formazione regionale/interregionale permettono di valutare l'andamento generale del progetto di servizio civile.

Monitoraggio e valutazione delle sede di attuazione. Incontri di staff tra olp, rlea e progettista per valutare:

- ✓ le attività concretamente svolte;
- ✓ l'impatto del progetto sulla popolazione target (rispondenza ai bisogni sociali);
- ✓ reazione dei partecipanti al progetto (in modo particolare dei volontari: integrazione e soddisfazione);
- ✓ impatto del progetto sul sistema sociale;
- ✓ abbandoni e loro cause.

Gli strumenti sono differenti per le diverse fasi e vengono specificati di seguito.

Variabili ed indicatori utilizzati per la misurazione dell'efficienza e dell'efficacia delle attività previste dal progetto

Per la misurazione dell'efficienza e dell'efficacia delle attività previste dal progetto si utilizzano le variabili quantitative e qualitative di seguito indicativamente riportate, alcune di queste variabili vanno misurate attraverso i questionari allegati, altre attraverso i colloqui e gli incontri di staff. Ciascun progetto può inoltre selezionare ed integrare gli indicatori ritenuti pertinenti alle rilevazioni per la specificità delle azioni da valutare.

Efficacia: raggiungimento scopi e benefici

- ✓ numero complessivo di destinatari diretti raggiunti dal servizio;
- ✓ numero nuovi utenti contattati/coinvolti nelle attività;
- ✓ numero destinatari indiretti del progetto;
- ✓ livello di soddisfazione di volontari;
- ✓ fattori esterni su cui ha inciso il progetto in modo positivo o negativo;
- ✓ nuove partnership/reti che il progetto ha permesso di sviluppare con terzo settore enti pubblici;
- ✓ raggiungimento degli obiettivi specifici del progetto.

Efficienza: risultati e benefici ottenuti rispetto ai costi

- ✓ numero di destinatari raggiunti;
- ✓ numero destinatari indiretti del progetto;
- ✓ quantità risorse umane impiegate;
- ✓ numero ore dedicate dai volontari alle singole attività;
- ✓ numero ore dedicate dai volontari per il raggiungimento di ciascun obiettivo specifico;
- ✓ quantità risorse strumentali impiegate;
- ✓ sostenibilità del progetto nel futuro e riprogettazione;
- ✓ altri parametri in relazione alla buona gestione delle risorse umane.

Tempistica e numero delle rilevazioni

Monitoraggio volontari: all'inizio del servizio civile, viene somministrato un questionario ai volontari, due questionari diversi sono sottoposti agli stessi alla fine del servizio.

Valutazione volontari: due volte la settimana si svolgono incontri tra i volontari e gli oip. A questi si aggiunge una scheda di verifica finale (questionario volontari)

Valutazione sedi di attuazione: si svolge mediante una scheda di verifica (7° e 12° mese) e un questionario (sede n. 1 e questionario sede n. 2) e prevede due incontri tra oip- rilea- progettista (inizio e fine progetto)

Tecniche statistiche di elaborazione dei dati rilevati.

Gli indicatori rilevati attraverso i questionari e le schede di rilevazione, elaborati su scale Likert o su strumenti derivati, sono ridotti a variabile attraverso tecniche fattoriali (analisi della distribuzione valori medi) per permettere l'individuazione di gruppi omogenei di destinatari e del loro gradimento sui fattori precedentemente individuati in base a gradi di soddisfazione.

12.4 Il sistema di formazione

Risorse tecniche impiegate

Le risorse tecniche impiegate per la formazione sono le seguenti:

- ✓ aule e sale messe a disposizione, in alcuni casi a titolo di comodato gratuito, da parte dell'ente CNOS (Centro Nazionale Opere Salesiane), da parte delle Ispettorie Salesiane e degli altri enti accreditati attraverso la Federazione SCS/CNOS;
- ✓ strumenti audiovisivi della Federazione SCS/CNOS, delle Ispettorie Salesiane e degli altri enti accreditati attraverso la Federazione SCS/CNOS: video proiettore, lavagna luminosa, tv, videoregistratore;
- ✓ strumenti informatici: computer, portatili, stampante.

Progetto formativo dei volontari

Metodologia: il percorso formativo è organizzato su 2 livelli:

- ✓ locale: 1 incontro bisettimanale (di 2 ore e 30' ciascuno) con l'operatore locale di progetto;
- ✓ regionale/interregionale: 3 incontri residenziali di 1 o 2 giornate ciascuno, così distribuiti: inizio, metà e fine servizio.

Contenuti: sono variabili a seconda del livello

Locale (formazione specifica): ha l'obiettivo di fornire al volontario le conoscenze e le competenze teorico-pratiche necessarie a svolgere in maniera positiva ed efficace le attività previste dal progetto, quindi i contenuti specifici variano a seconda dell'area e del settore del progetto. In termini generali è possibile indicare i seguenti contenuti:

- ✓ metodologia operativa riferita all'area e settore del progetto;

-
- ✓ organizzazione della sede di attuazione del progetto (ruoli, funzioni, metodologie operative);
 - ✓ conoscenza bisogni del territorio e destinatari (storia del contesto socio-culturale e della sede, bisogni sociali, risorse del territorio).

Regionale/interregionale (formazione generale): ha l'obiettivo di sviluppare nei volontari le dimensioni della cittadinanza attiva e responsabile, conoscere i fondamenti costituzionali e la normativa del servizio civile, sviluppare nei volontari/e le diverse competenze e capacità educative e comunicative, abilitare i volontari/e a partecipare in modo attivo e responsabile al progetto. I contenuti sono:

- ✓ storia del servizio civile, dal primo obbiettivo alla legge n. 64 del 2001;
- ✓ significato e valore del servizio civile (articoli 2,3 e 52 della Costituzione, carta etica del servizio civile);
- ✓ ordinamento del servizio civile;
- ✓ terzo settore, volontariato e cittadinanza nella società contemporanea;
- ✓ la gestione dei conflitti;
- ✓ la mission, valori ed organizzazione dell'ente;
- ✓ metodologia educativa salesiana e pastorale giovanile salesiana;
- ✓ la differenza di genere. L'apporto della donna alla pace, la non violenza;
- ✓ l'apertura all'altro. Il valore della differenza, l'altro come paradigma, la relazione e la gratuità come valori strutturanti una personalità armonica;
- ✓ giovani e volontariato: bisogni, attese e aspettative;
- ✓ spiritualità giovanile salesiana;
- ✓ cittadinanza attiva: finalità, esperienze e strumenti.

Complessivamente sono previste un numero di ore di formazione pari a 80 (30 di formazione generale e 50 ore di formazione specifica) e delle verifiche con relativi strumenti utilizzati anche per la misurazione dei livelli di apprendimento raggiunti.

Le verifiche previste per la formazione a livello locale e regionale/interregionale sono le seguenti:

Livello locale. Data la natura della formazione la verifica è realizzata durante i momenti di formazione dove è possibile confrontare le esperienze fatte, difficoltà

incontrate, metodi di lavoro adottati con gli input ricevuti (1 verifica ogni 2 settimane), inoltre è prevista una verifica esperienziale sul campo attraverso l'affiancamento dell'OLP nel lavoro quotidiano.

Livello regionale/interregionale. E' realizzata al termine degli incontri formativi (3 verifiche, 1 per ciascun incontro) attraverso una scheda che valuta:

- ✓ la soddisfazione dei partecipanti;
- ✓ l'utilità percepita;
- ✓ la rispondenza alle aspettative;
- ✓ la quantità e qualità degli apprendimenti.

Progetto formativo dei formatori

Metodologia: un laboratorio di aggiornamento di due giornate ciascuno realizzato a livello nazionale. Il laboratorio si caratterizza per un approccio formativo che integra teoria e prassi, permettendo ai formatori di rileggere in modo critico il loro agire, di confrontare metodologie e strumenti, di acquisire nuove competenze.

Contenuti:

Area psico-pedagogica

- ✓ "Pedagogia sociale, teoria e strumenti";
- ✓ "Strumenti e tecniche per l'educazione dei giovani";
- ✓ "Psicosociologia della gioventù";
- ✓ "Motivazioni, aspettative e valori nei giovani".

Area specifica del servizio civile

- ✓ "Educare alla pace e alla non violenza: concetti e metodo";
- ✓ "Educare alla cittadinanza attiva e alla solidarietà: concetti e metodo";

Area delle competenze trasversali

- ✓ "Terzo settore e volontariato";
- ✓ "Autoimprenditorialità".

Complessivamente sono previste un numero di ore di formazione pari a 16 e delle verifiche con relativi strumenti utilizzati anche per la misurazione dei livelli di apprendimento raggiunti:

-
- ✓ focus group con i partecipanti per verificare l'utilità (percepita) del laboratorio e l'incremento delle conoscenze/competenze;
 - ✓ scheda di verifica finale con domande aperte e chiuse per verificare i livelli di acquisizione.

Progetto formativo degli Operatori Locali di Progetto

Metodologia: un seminario annuale di una giornata. I seminari vengono realizzati a livello regionale/interregionale.

Contenuti:

- ✓ servizio civile, finalità e aspetti educativi;
- ✓ servizio civile, aspetti giuridico/legali (natura del contratto, assicurazione, compatibilità, ecc.);
- ✓ gestione dei conflitti, teoria e tecnica;
- ✓ accompagnamento educativo, teoria e tecniche;
- ✓ confronto esperienze e analisi di casi;
- ✓ tecniche per la gestione efficace di gruppi di lavoro.

Complessivamente sono previste un numero di ore di formazione pari a 8 e delle verifiche con relativi strumenti utilizzati anche per la misurazione dei livelli di apprendimento raggiunti:

- ✓ verifica al termine di ciascun seminario attraverso lista di controllo apprendimenti (2 verifiche);
- ✓ focus group.

Progetto formativo dei Responsabili Locali di Ente Accreditato

Metodologia:

- ✓ due seminari all'anno di due giornate ciascuno. I seminari vengono realizzati a livello nazionale;
- ✓ formazione a distanza, attraverso schede preparate dalla sede nazionale ed inviate ai responsabili.

Contenuti:

Area organizzativa

- ✓ struttura organizzativa dell'ente: ruoli, competenze, funzioni;

-
- ✓ procedure informatiche e cartacee di raccolta dati;
 - ✓ sistemi e procedure di comunicazione sede nazionale – sedi locali.

Area gestionale

- ✓ ruoli e funzioni dei volontari in servizio civile;
- ✓ diritti e doveri dei volontari in servizio civile;
- ✓ aspetti giuridico/legali/fiscali dei volontari in servizio civile;
- ✓ tecniche per la gestione dei conflitti;
- ✓ tecniche di negoziazione.

Complessivamente sono previste un numero di ore di formazione pari a 16 (seminariali) più 30 ore a distanza per un totale di 46 ore di formazione e 3 verifiche con relativi strumenti utilizzati anche per la misurazione dei livelli di apprendimento raggiunti. Due verifiche sono predisposte a conclusione dei due seminari, una per la formazione a distanza attraverso domande di controllo alla fine di ciascuna scheda formativa.

12.5 Il progetto “fiore all’occhiello”

Il 31 agosto 2006 si è concluso il progetto SPAGNA SOLIDALE che ha portato 11 giovani italiani a trascorrere un anno di servizio civile presso oratori, case-famiglia e scuole salesiane nelle città di Vigo, La Coruna, Ourense, Valladolid e in due centri più piccoli: Villamuriel e Antequera. Il progetto, che viene portato avanti da 5 anni promuove la partecipazione attiva dei giovani in servizio civile al fianco dei salesiani e degli educatori professionali con il fine di assistere i giovani in una fase delicatissima come l'adolescenza. I volontari svolgono varie funzioni nell'assistenza ai giovani, nel doposcuola o animando gruppi ricreativi di teatro, cucina o musica a seconda delle loro capacità. Il servizio civile è un'esperienza che arricchisce, completa ed integra il percorso formativo avviato nella scuola e nell'università. Inoltre consente ai giovani di assumere una maggiore consapevolezza della propria dimensione di cittadini attivi nella società e sul territorio osservando la realtà da punti diversi dal proprio. Nello specifico il progetto SPAGNA SOLIDALE riscuote un grande successo tra i giovani. Basti pensare tra essi oltre 80 hanno presentato la domanda per partecipare. Molto significativa è stata l'esperienza vissuta da Francesca, una ragazza siciliana con una laurea in scienze dell'educazione, che ha trascorso un anno nel CENTRO DE PROTECCION DE MENORES a Villamuriel. In

questa struttura 16 bambini, affidati dal tribunale dei minori di Palencia, vanno a scuola e vivono. Francesca si è calata in questa avventura con grande entusiasmo e professionalità: "Mi ha cambiato la vita" ha detto al termine del servizio.

12.6 Il profilo quantitativo

12.6.1 Struttura organizzativa

Al 31/12/2005 il totale delle sedi locali SCS/CNOS accreditate dall'Ufficio Nazionale è pari a 503 sedi tutte gestite in virtù di accordi con soggetti partner (tabella 1). La presenza dell'ente sul territorio nazionale è decisamente diffusa, infatti tutte le regioni ospitano almeno una sede. Il Piemonte ne computa 101, pari al 20,1%, il Veneto 69 (13,7%), a seguire vi sono Sicilia e Puglia rispettivamente con 51 e 47 sedi. Meno numerose sono le sedi nel centro Italia, la regione che ne computa il numero maggiore è il Lazio con 26 strutture accreditate. Significativo infine è il numero di sedi di SCS/CNOS all'estero, ove se ne contano 43, pari all'8,5% del totale.

Tabella 1
Sedi SCS-CNOS*

	Totale sedi locali accreditate	
	v.a.	% di riga
<i>Regione</i>		
Piemonte	101	20,1
Valle D'Aosta	2	0,4
Lombardia	21	4,2
Trentino-Alto Adige	7	1,4
Veneto	69	13,7
Friuli-Venezia Giulia	17	3,4
Liguria	11	2,2
Emilia-Romagna	13	2,6
Toscana	12	2,4
Umbria	9	1,8
Marche	9	1,8
Lazio	26	5,2
Abruzzo	17	3,4
Molise	4	0,8
Campania	20	4,0
Puglia	47	9,3
Basilicata	1	0,2
Calabria	16	3,2
Sicilia	51	10,1
Sardegna	7	1,4
Estero	43	8,5
Totale	503	100,0

* Sedi gestite in presenza di accordi di partenariato

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

12.6.2 Progetti

Come si evince dalla tabella 2 nel 2005 l'ente ha realizzato complessivamente tutti i 20 progetti che aveva precedentemente presentato all'UNSC, il 65% si è svolto nel settore dell'educazione e promozione culturale (13 progetti), il 25% ha riguardato l'assistenza (5), 1 progetto è stato realizzato nel settore dell'ambiente e del servizio civile all'estero.

Tabella 2
Progetti

	Presentati		Avviati		Realizzati		Attuati in forma di rete	
	% di		% di		% di		% di	
	v.a.	colonna	v.a.	colonna	v.a.	colonna	v.a.	colonna
<i>Settore</i>								
Assistenza	5	25,0	5	25,0	5	25,0	5	25,0
Ambiente	1	5,0	1	5,0	1	5,0	1	5,0
Educazione e promozione culturale	13	65,0	13	65,0	13	65,0	13	65,0
Servizio civile all'estero	1	5,0	1	5,0	1	5,0	1	5,0
Totale	20	100,0	20	100,0	20	100,0	20	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Particolarmente diffusa presso SCS/CNOS è la propensione a realizzare i progetti in forma di rete, infatti tutti e 20 i progetti attuati sono stati eseguiti secondo tale modello.

12.6.3 Volontari

A fronte di 336 posti messi a bando, nel 2005 l'ente ha ricevuto 473 domande da parte degli aspiranti volontari, fra questi l'ente ha selezionato 320 giovani che hanno dedicato complessivamente 355 mila ore del proprio tempo alle attività di servizio civile (tabella 3).

Tabella 3
Reclutamento volontari

	Posti messi a bando	Domande Presentate			Volontari avviati in servizio			Abbandoni			Ore totali di servizio civile (in migliaia)	
		Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine
		<i>Settore</i>										
Assistenza	50	7	61	68	10	44	54	0	2	2	12	52,8
Ambiente	20	5	35	40	2	18	20	0	0	0	2,4	21,6
Educazione e promozione culturale	256	23	322	345	12	228	240	1	4	5	14,4	273,6
Servizio civile all'estero	10	3	17	20	0	6	6	0	1	1	0	7,2
Totale	336	38	435	473	24	296	320	1	7	8	28,8	355,2

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Coerentemente a quanto visto in precedenza il settore dell'educazione e promozione culturale, in cui sono stati avviati più della metà dei progetti, ha assorbito il maggior numero di risorse volontarie, il 75% pari a 240 volontari. Oltre 50 giovani sono stati impiegati nel settore dell'assistenza, rispettivamente 20 e 6 volontari sono stati impiegati nell'ambiente e nel servizio civile all'estero.

Il rapporto tra i dati appena descritti è mostrato nella tabella 4. L'ente, come si deduce dall'indice di inserimento, mostra una elevata capacità di individuare un numero di risorse sufficienti a portare a termine i progetti avviati, il valore dell'indicatore nel complesso infatti è pari a 95,2 punti percentuali. Nel caso

dell'assistenza il valore dell'indice è superiore all'unità e pari a 108%, con ogni probabilità tale fenomeno avviene per effetto delle sostituzioni di giovani che hanno abbandonato il servizio civile cui subentrano nuovi volontari. I progetti presentati da SCS/CNOS hanno suscitato un notevole grado di interesse da parte dei giovani aspiranti volontari, il rapporto tra le domande presentate e i posti messi a bando (indice di selettività), si attesta infatti su un valore complessivo vicino al 141%. Il settore dell'ambiente e del servizio civile all'estero che peraltro sono quelli in cui sono stati realizzati il numero minore di progetti sono quelli che per contro hanno registrato il più alto rapporto tra domande e posti a bando (200%).

Tabella 4
Indici di inserimento, attrattività, selettività, abbandono

	Indice di inserimento*			Indice di attrattività **			Tasso di selettività***			Tasso di abbandono****		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Assistenza	20,00	88,0	108,0	14,0	122,0	136,0	142,9	72,1	79,4	0,0	4,5	3,7
Ambiente	10,00	90,0	100,0	25,0	175,0	200,0	40,0	51,4	50,0	0,0	0,0	0,0
Educazione e promozione culturale	4,69	89,1	93,8	9,0	125,8	134,8	52,2	70,8	69,6	8,3	1,8	2,1
Servizio civile all'estero	0,00	60,0	60,0	30,0	170,0	200,0	0,0	35,3	30,0	n.c.	16,7	16,7
Totale	7,14	88,1	95,2	11,3	129,5	140,8	63,2	68,0	67,7	4,2	2,4	2,5

* E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio e i posti messi a bando

** E' dato dal rapporto tra il numero di domande presentate e i posti messi a bando

*** E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio civile e le domande presentate

**** E' dato dal rapporto tra il numero di abbandoni e il numero di volontari avviati in servizio

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Passando al rapporto tra volontari avviati al servizio e domande presentate (tasso di selettività) esso testimonia il lavoro svolto dall'ente nell'individuare le risorse con le competenze adeguate allo svolgimento delle attività di servizio civile e complessivamente ha un valore di 67,7 punti percentuali. Piuttosto ridotto infine è il tasso di abbandono dei volontari avviati al servizio civile, solo il 2,5%.

12.6.4 Risorse umane ed economiche

SCS/CNOS per lo svolgimento delle attività di servizio civile ha messo in campo complessivamente 11 risorse umane retribuite occupate per oltre 15 mila ore (tabella 5). Il costo per esse sostenuto dall'ente è superiore a 98 mila euro, corrispondenti a quasi 5 mila euro per progetto e 300 per volontario. Ognuna delle 11 risorse impiegate si è divisa all'incirca tra 2 progetti affiancando ciascuna mediamente 3 volontari.

Tabella 5**Risorse umane ed economiche impiegate per le attività di servizio civile**

	Persone impiegate v.a.	Ore di lavoro annue migliaia	Costo sopportato migliaia di €
Dato complessivo	11	15,8	98,4
Media per progetto	0,6	0,8	4,9
Media per volontario	0,03	0,05	0,3

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

12.6.5 Utenti raggiunti

Concludiamo la panoramica sui dati quantitativi di SCS/CNOS analizzando la tabella 6, che riporta il numero di utenti raggiunti divisi per tipologia e per servizio erogato. Complessivamente sono 14.800 i beneficiari dei servizi, la maggior parte sono giovani, 10.650 pari al 72%, gli immigrati ammontano a 2.100 (14,2%) i rimanenti 2.050 sono tossicodipendenti.

Tabella 6
Utenti e servizi

	Progetti		Volontari		Utenti raggiunti	
	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna
<i>Tipologia di utenti</i>						
Giovani	16	80,0	213	72,0	10.650	72,0
Immigrati	2	10,0	42	14,2	2.100	14,2
Tossicodipendenti	2	10,0	41	13,9	2.050	13,9
<i>Tipologia di intervento</i>						
Assistenza residenziale e accoglienza	3	15	62	20,9	3.100	20,9
Attività culturali, educative e ricreative	17	85	234	79,1	11.700	79,1
Totale	20	100	296	100,0	14.800	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Due sono infine gli interventi in cui SCS/CNOS è impegnato: attività culturali educative e ricreative di cui beneficiano ben 11.700 utenti e attività di assistenza residenziale e accoglienza di cui sono fruitori 3.100 soggetti.

13.ASSOCIAZIONE ITALIANA PER IL WORLD WIDE FUND FOR NATURE ONLUS – WWF

di Patrizia Ranieri

13.1 Le peculiarità del servizio civile presso il WWF

Dal 1° gennaio 2005 l'obiezione di coscienza è diventata un ricordo ed ha lasciato spazio al Servizio Civile Volontario la cui istituzione non poteva che essere accolta con interesse dal WWF sia per le opportunità che offre a sostegno delle nostre attività, sia come canale per raggiungere i giovani e questa volta di entrambi i sessi.

L'istituto del *Servizio Civile Volontario* è anche perfettamente in linea con le finalità dell'art. 1 dello Statuto del WWF Italia per il quale il WWF Italia è un'associazione che "(...) rifiutando ogni tipo di violenza, persegue esclusivamente il fine di solidarietà sociale mediante la tutela e la valorizzazione della natura e dell'ambiente". La nostra Associazione ha affrontato questa sfida con entusiasmo ed attenzione consapevole della responsabilità che si assume nei confronti delle ragazze, dei ragazzi e delle istituzioni. Ha iniziato quindi selezionando tra i progetti quelli che, sia per le strutture previste per l'attuazione che per la presenza di risorse umane, rispondessero meglio agli standard identificati da UNSC ponendosi altresì l'obiettivo di renderli convincenti ed attraenti sul piano delle attività proposte, della formazione, della possibilità di promuovere le capacità dei giovani e di stimolare il loro senso civico con particolare riguardo all'ambiente.

Dal primo progetto pilota presentato nella primavera del 2003 fino ad oggi, i progetti di Servizio Civile Volontario del WWF sono stati - e continueranno ad esserlo anche nel futuro - elaborati all'interno di questi indirizzi:

- ✓ supporto al programma di conservazione italiano del WWF che partecipa agli obiettivi internazionali per la conservazione della natura e dei processi ecologici in ambiti di interesse e ricaduta sociale come la tutela della risorsa acque, i cambiamenti climatici, la difesa del prezioso patrimonio naturale, la salvaguardia di specie a rischio di estinzione. I ragazzi sono chiamati a svolgere attività sul campo (ad esempio gestione e rinaturalizzazione di un'oasi, affiancamento nelle visite guidate, tracciamento di sentieri naturalistici,

avvistamenti) che implicano uno stretto contatto con la natura, oppure attività indirizzate alla promozione e difesa dei valori ambientali del proprio territorio. Non mancano infatti azioni che riguardano l'educazione con indirizzo ambientale e che possono consistere nella realizzazione di materiali divulgativi, impostazione di programmi educativi, creazione di laboratori didattici;

- ✓ supporto a progetti locali che siano significativi e che consentano lo sviluppo e la crescita delle comunità;
- ✓ supporto, nelle proprie strutture di sistema, ad ambiti tematici come la comunicazione, la gestione del volontariato, l'ufficio legale, l'educazione.

La consapevolezza che un programma di conservazione per la sua realizzazione ha bisogno anche di strutture competenti su comunicazione, attività istituzionale, gestione delle risorse, ha stimolato la redazione di progetti che si svolgono all'interno di questi ambiti. I giovani scelti vengono inseriti nelle strutture di staff menzionate ed hanno la possibilità di applicare le loro conoscenze su questi campi contribuendo, pur non essendo biologi o naturalisti, alla tutela ambientale.

Attraverso questa varietà di approcci, possiamo quindi proporre ai giovani diverse modalità di partecipazione alla salvaguardia e tutela del patrimonio ambientale e, cercando di rispondere il più possibile alle diverse sensibilità, competenze ed interessi dei ragazzi, offriamo ad un più vasto pubblico giovanile l'opportunità di candidarsi ai progetti per l'ambiente.

A contatto con i volontari o con lo staff, i ragazzi del servizio civile hanno l'occasione di vivere un anno veramente indimenticabile perché possono cogliere un' inconsueta opportunità di crescita personale e professionale e perché sentono di aver partecipato ad un progetto realmente utile per la comunità, per l'ambiente e per la loro personale formazione.

Per poter presentare progetti di Servizio civile, il WWF si è accreditato presso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile (UNSC) come ente di II classe, categoria che raggruppa tutti quegli enti che gestiscono da 31 fino a 100 sedi di attuazione progetto e possono impiegare fino a 700 volontari. L'appartenenza a questa classe non ha comportato la presentazione di sistemi di progettazione, formazione e monitoraggio ma richiede che queste attività vengano assicurate mediante l'impiego di risorse interne all'associazione, siano esse personale volontario, dipendente o a contratto.

E così avviene: la Segreteria Generale ha indicato le linee di indirizzo generali per scrivere i progetti di servizio civile, linee a cui i progettisti delle nostre sedi accreditate devono attenersi. Mentre il metodo e le tecniche formative e di monitoraggio vengono elaborati e definiti ad hoc per ogni progetto tenendo sempre ben presenti: i temi specifici del progetto, gli obiettivi da raggiungere, gli strumenti a disposizione, le capacità e competenze delle migliori risorse umane disponibili dall'associazione per quel progetto e le eventuali indicazioni dell'UNSC in materia di formazione e monitoraggio.

Il progetto ed il metodo formativo e di monitoraggio sono supervisionati e verificati dai responsabili nazionali competenti che sono stati accreditati presso l'UNSC come figure professionali in materia di progettazione, formazione e monitoraggio.

Fino ad oggi buona parte dei progetti approvati si sono svolti in quei preziosi scrigni per tutela della biodiversità che sono le Oasi, snodi strategici per la diffusione dei valori dell'associazione ma anche elementi caratterizzanti del territorio in cui si trovano.

Le attività specifiche dei progetti che hanno trovato realizzazione nelle oasi riguardavano essenzialmente azioni di affiancamento al responsabile per la loro manutenzione e gestione nonché per l'educazione ambientale. I ragazzi hanno quindi lavorato immersi nella natura facendo esperienza diretta con un mondo spesso conosciuto solo attraverso le immagini di un libro o un documentario ed hanno avuto l'opportunità di entrare in contatto con i visitatori e con le comunità locali con l'obiettivo di far conoscere loro il valore di quel territorio e di promuovere l'Oasi.

Molti volontari si sono appassionati ed affezionati al nostro lavoro e pur non potendo garantire con costanza la loro presenza attiva nelle nostre sedi, sappiamo che sono dei "testimonial" WWF nella loro vita sociale e lavorativa, sono diventati cittadini attivi per l'ambiente.

13.2 Il profilo quantitativo

13.2.1 Struttura organizzativa

Al 31/12/2005 il totale delle sedi locali ACLI accreditate dall'Ufficio Nazionale è pari a 56 tutte direttamente gestite (tabella 1). Sono 17 le regioni che ospitano le attività di servizio civile del WWF, il 14,3%, pari a 8 sedi, sono in Toscana, seguono la Sicilia con 7 sedi (12,5%) e la Lombardia con 6 (10,7%). Basilicata e Lazio ne

contano 5 ciascuna (8,9%), Abruzzo e Campania 4 (7,1%). Le rimanenti sedi sono distribuite in Veneto ove ve ne sono 3, le regioni Friuli Venezia-Giulia, Marche, Puglia, Calabria e Sardegna ne ospitano 2 ciascuna. Una sola sede è presente in Piemonte, Trentino Alto-Adige e in Umbria.

Tabella 1
Sedi WWF

	Sedi locali accreditate	
	v.a.	% di colonna
<i>Regione</i>		
Piemonte	1	1,8
Lombardia	6	10,7
Trentino-Alto Adige	1	1,8
Veneto	3	5,4
Friuli-Venezia Giulia	2	3,6
Liguria	1	1,8
Toscana	8	14,3
Umbria	1	1,8
Marche	2	3,6
Lazio	5	8,9
Abruzzo	4	7,1
Campania	4	7,1
Puglia	2	3,6
Basilicata	5	8,9
Calabria	2	3,6
Sicilia	7	12,5
Sardegna	2	3,6
Totale	56	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

WWF rappresenta quindi una realtà ampiamente radicata sul territorio e presente, seppur un misura diversa, da Nord a Sud.

13.2.2 Progetti

Sono 5 i progetti presentati da WWF all'Ufficio nazionale del Servizio Civile, nel 2005, 4 riguardavano il settore dell'ambiente, 1 l'educazione della promozione culturale. Su 5 progetti ideati, 3 sono quelli avviati e realizzati tutti a favore dell'ambiente, settore in cui WWF è impegnato da oltre 40 anni di attività. Solo uno è stato attuato in forma di rete.

Tabella 2
Progetti

	Presentati		Avviati		Realizzati		Attuati in forma di rete	
	% di		% di		% di		% di	
	v.a.	colonna	v.a.	colonna	v.a.	colonna	v.a.	colonna
<i>Settore</i>								
Ambiente	4	80,0	3	100,0	3	100,0	1	100,0
Educazione e promozione culturale	1	20,0	-	-	-	-	-	-
Totale	5	100,0	3	100,0	3	100,0	1	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

13.2.3 Volontari

Sono 24 complessivamente i volontari che hanno svolto servizio civile per il WWF nel corso del 2005 impiegando oltre 1.200 ore del proprio tempo ciascuno per un totale di 30 mila ore (tabella 2). I giovani selezionati hanno ricoperto uno dei 30 posti messi a bando nel settore dell'ambiente e per i quali si erano candidati 53 aspiranti volontari, 7 maschi e 43 femmine.

Tabella 3
Reclutamento volontari*

	Posti messi a bando	Domande Presentate			Volontari avviati in servizio			Abbandoni			Ore totali di servizio civile (in migliaia)		
		Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
<i>Regione</i>													
Toscana	8	-	2	2	-	2	2	-	-	-	-	3	3
Abruzzo	5	2	7	9	-	5	5	-	-	-	-	6	6
Sicilia	17	5	37	42	-	17	17	-	3	3	-	21	21
Totale	30	7	46	53	-	24	24	-	3	3	-	30	30

* Volontari reclutati per il settore Ambiente

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

I volontari avviati al servizio civile sono stati impiegati in sole 3 regioni. La Sicilia, regione in cui si è svolto l'unico progetto in forma di rete, ha ospitato il maggior numero di volontari, pari a 17, i volontari in servizio in Abruzzo sono stati 5, i rimanenti 2 hanno operato in Toscana. Il WWF ha registrato nel 2005 solo 3 abbandoni, tutti in Sicilia. Nell'anno di riferimenti, i volontari avviati al servizio civile presso il WWF sono tutti donne.

Analizziamo ora, nella tabella 4, i quozienti emersi dal rapporto tra i dati appena decritti (tabella 4). Il primo indicatore, indice di inserimento (volontari avviati al servizio/posti messi a bando), è pari all'80% e rileva la capacità del WWF di inserire un numero di risorse sufficienti a portare a conclusione i progetti approvati dell'UNSC e quindi avviati. Massima è stata la capacità di inserimento in Sicilia e

Abruzzo, solo del 25% in Toscana. Il secondo indicatore, indice di attrattività (domande presentate/posti a bando), indica, invece, il grado di interesse che i progetti di servizio civile esercitano sui giovani. Il valore complessivo dell'indice, è pari al 176,7%, particolarmente elevato è l'appeal suscitato dalle attività del WWF in Sicilia, ove l'indice supera il 240%, anche in Abruzzo si è riscontrato un ampio interesse (180%), in controtendenza è il livello di attrattività registrato in Toscana (25%). Passando al tasso di selettività (volontari avviati al servizio/domande presentate), utile a definire il grado di attenzione con cui il WWF seleziona i giovani da avviare al servizio civile, esso ha un valore complessivo di 45,3 punti percentuali. Il valore massimo questa volta e coerentemente a quanto visto in precedenza si registra in Toscana, infatti lo scarso numero di candidati in questa regione non ha lasciato alternative di scelta all'ente. Viceversa la selezione è stata maggiore nelle rimanenti regioni in cui la domanda dei giovani aspiranti volontari era in esubero rispetto alle disponibilità dell'ente. Il tasso di abbandono (abbandoni/volontari avviati), infine, è pari al 12,5% e come anticipato circoscritto alla regione Sicilia.

Tabella 4
Indici di inserimento, attrattività, selettività, abbandono

Regione	Indice di inserimento*			Indice di attrattività **			Tasso di selettività***			Tasso di abbandono****		
	Maschi %	Femmine %	Totale %	Maschi %	Femmine %	Totale %	Maschi %	Femmine %	Totale %	Maschi %	Femmine %	Totale %
Toscana	-	25,00	25,0	-	25,0	25,0	n.c.	100,0	100,0	n.c.	-	-
Abruzzo	-	100,00	100,0	40,0	140,0	180,0	-	71,4	55,6	n.c.	-	-
Sicilia	-	100,00	100,0	29,4	217,6	247,1	-	45,9	40,5	n.c.	17,6	17,6
Totale	-	80,00	80,0	23,3	153,3	176,7	-	52,2	45,3	n.c.	12,5	12,5

* E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio e i posti messi a bando

** E' dato dal rapporto tra il numero di domande presentate e i posti messi a bando

*** E' dato dal rapporto tra i volontari avviati in servizio civile e le domande presentate

**** E' dato dal rapporto tra il numero di abbandoni e il numero di volontari avviati in servizio

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

13.2.4 Risorse umane ed economiche

Il corretto svolgimento delle attività di servizio civile è dovuto oltre che al prezioso contributo dei volontari all'investimento in risorse umane ed economiche effettuato dal WWF. L'ente mette a disposizione delle attività di servizio civile complessivamente 10 figure: 8 retribuiti e 2 distaccati. Il costo sostenuto per esse è interamente attribuito dal WWF alla spesa del personale retribuito che ha percepito 56.700 € a fronte di 4 mila ore di lavoro (tabella 5).

Tabella 5
Risorse umane

	Numero di persone impiegate		Ore di lavoro annue (in migliaia)		Costo totale sopportato	
	% di	% di	% di	% di	% di	% di
	v.a. colonna	v.a. colonna	v.a. colonna	v.a. colonna	v.a. colonna	v.a. colonna
<i>Tipologia</i>						
Personale retribuito	8	80,0	4,1	78,8	56,7	100,0
Personale distaccato da altri enti	2	20,0	1,1	21	-	-
Totale	10	100,0	5,2	100,0	56,7	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

Nella tabella 6 sono infine ridistribuite le risorse umane ed economiche impiegate dal WWF per progetto e per volontario. I costi si riferiscono a quanto speso per il solo personale impiegato, avendo il WWF dichiarato di non aver sostenuto altri costi specificamente destinati alle attività di servizio civile. Mediamente sono state dunque impiegate 3 persone per progetto ciascuna in affiancamento a 2/3 volontari. Il costo sostenuto da WWF per progetto è stimabile in quasi 19 mila euro, e quello per volontario in 2 mila 400 euro.

Tabella 6
Risorse umane ed economiche impiegate per le attività di servizio civile

	Persone impiegate	Ore di lavoro annue	Costo totale sopportato
		migliaia	migliaia di €
		v.a.	v.a.
Dato complessivo	10	5,2	56,7
Media per progetto	3,3	1,7	18,9
Media per volontario	0,4	0,2	2,4

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

13.2.5 Utenti raggiunti

Concludiamo l'analisi sul profilo quantitativo dell'attività di servizio civile svolta dal WWF, analizzando la tabella 7 che fornisce una panoramica relativa alle diverse tipologie di utenti raggiunti e ai servizi offerti loro. Mediante i 3 progetti realizzati sono stati offerti servizi a 37.928, il 79% dei quali appartiene ad un utenza cosiddetta "generalizzata". Quasi 5.000 sono i minori e adolescenti beneficiari degli interventi, 1.244 i giovani. Passando alle tipologie di interventi erogati, la tutela per l'ambiente va a beneficio di oltre 23.000 soggetti, le attività culturali, educative e ricreative sono svolte a favore di 12.490 utenti. Gli interventi di informazione e le

attività di sportello e le altre attività sono destinate all'utenza restante (quasi 2.000 persone).

Tabella 7
Utenti e servizi

	Progetti		Volontari		Utenti raggiunti	
	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna	v.a.	% di colonna
<i>Tipologia di utenti</i>						
Giovani	1	33,3	7	28,0	1.244	3,3
Immigrati	1	33,3	1	4,0	30	0,1
Minori, adolescenti	1	33,3	7	28,0	4.824	12,7
Altri soggetti (persone fisiche)	1	33,3	1	4,0	100	0,3
Istituzioni nonprofit, enti pubblici, ed altri enti	1	33,3	6	24,0	1.730	4,6
Utenza generalizzata	3	100,0	13	52,0	30.000	79,1
<i>Tipologia di intervento</i>						
Attività culturali, educative e ricreative	2	66,7	10	40,0	12.490	32,9
Interventi per la tutela dell'ambiente	2	66,7	11	44,0	23.538	62,1
Informazione e altre attività di sportello	1	33,3	4	16,0	700	1,8
Altro	1	33,3	24	96,0	1.200	3,2
Totale	3	100,0	25	100,0	37.928	100,0

Fonte: rilevazione Irs-Cnesc 2006

APPENDICI

APPENDICE 1: LO SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE

Il campione utilizzato per la rilevazione è stato estratto dalle liste dei giovani volontari che hanno svolto il servizio civile nel 2004 fornite da 12 dei 15²⁰ enti aderenti alla CNESC. Mediante un procedimento di stratificazione basato sull'importanza relativa, in termini di volontari avviati al servizio civile, dei diversi enti e delle tre aree geografiche, è stato scelto il numero di unità da includere nel campione in modo da garantire un livello di significatività statistica dei risultati pari, almeno, ad un intervallo di +/-5% al livello di confidenza del 95%.

Il campione così individuato conta complessivamente 370 volontari, di cui 96 al Nord, 85 al Centro, 189 al Sud e nelle Isole (tabella A.1).

Tabella A.1
Campione volontari

	Nord	Centro	Sud e Isole	Totale
<i>Enti</i>				
ACLI	2	2	15	19
AISM	2	2	10	14
ANPAS	13	23	25	61
ARCI SERVIZIO CIVILE	22	21	34	77
CARITAS	12	7	38	57
CENASCA	0	0	1	1
CNCA	0	0	1	1
CONFICOOP	40	13	38	91
FOCSIV	2	1	1	4
LEGACOOP	3	9	2	14
MISERICORDIE	0	7	23	30
WWF	0	0	1	1
Totale	96	85	189	370

La modalità di raccolta dei dati è stata duplice. I giovani appartenenti al campione, di cui si possedeva il numero di telefono e per una parte considerevole anche l'indirizzo di posta elettronica, sono stati raggiunti telefonicamente e via e-mail. Dopo aver accuratamente presentato loro l'indagine e i suoi obiettivi, sono stati invitati a partecipare attraverso un'intervista telefonica o mediante la compilazione del questionario direttamente on-line presso una pagina web specificamente predisposta.

Su un totale di 9.492 volontari avviati al servizio civile nell'anno 2005 il numero di contatti stabiliti ammonta a 3.554, di cui 2.997 sono stati presi via e-mail e 557

²⁰ CESC, Italia Nostra e SCS/CNOS non sono stati in grado di fornire i dati richiesti

telefonicamente. A fronte di un numero di interviste da effettuare pari a 370, il successo dell'indagine è stato tale da aver raggiunto un totale di 620 questionari compilati, risultato che ha garantito un livello di significatività maggiore di quello prefissato (l'intervallo di confidenza delle stime si è ridotto a +/-3,8%). Nel maggior numero di casi i questionari sono stati compilati direttamente on-line (506), 114 sono state le interviste effettuate al telefono. Avendo realizzato un numero di interviste sufficientemente rappresentativo dell'universo di riferimento, non è stato necessario contattare i 5.938 volontari rimasti. Il tasso di risposta complessivamente riscontrato è stato pari al 17,4% (tabella A.2).

Tabella A.2
Esito dei contatti

	Totale volontari/e v.a.	Volontari contattati			Questionari compilati				Volontari non contattati v.a.
		Telefoni- camente v.a.	Via e-mail v.a.	Totale v.a.	On-line v.a.	Al telefono v.a.	Totale v.a.	Tasso di risposta %	
<i>Area geografica</i>									
Nord	2.471	43	1.146	1.189	198	6	204	17,2	1.282
Centro	2.194	101	771	872	123	13	136	15,6	1.322
Sud e isole	4.827	413	1.080	1.493	185	95	280	18,8	3.334
<i>Sesso</i>									
Femmine	9.060	523	2.870	3.393	494	108	602	17,7	5.667
Maschi	432	34	127	161	12	6	18	11,2	271
<i>Ente accreditato</i>									
ACLI	483	8	175	183	21	4	25	13,7	300
AISM	364	21	85	106	13	5	18	17,0	258
ANPAS	1.561	80	350	430	56	18	74	17,2	1.131
ARCI SERVIZIO CIVILE	1.981	143	1.049	1.192	222	33	255	21,4	789
CARITAS	1.447	89	323	412	55	18	73	17,7	1.035
CENASCA	10	0	7	7	4	0	4	57,1	3
CNCA	48	6	25	31	0	1	1	3,2	17
CONFICOOP	2.359	100	807	907	90	13	103	11,4	1.452
FOCSIV	89	1	78	79	19	1	20	25,3	10
LEGACOOOP	369	29	0	29	12	6	18	62,1	340
MISERICORDIE	771	75	94	169	14	14	28	16,6	602
WWF	10	5	4	9	0	1	1	11,1	1
Totale	9.492	557	2.997	3.554	506	114	620	17,4	5.938

Nella tabella A.3 sono riportati i dati relativi agli esiti dei contatti stabiliti telefonicamente, dai quali si notano alcune differenze fra tra le diverse aree geografiche. Il numero dei volontari contattati al telefono è inferiore al Settentrione (43) e cresce sensibilmente spostandosi verso Sud (413), tale dato si può ricondurre al riscontro che il servizio civile gode nel Meridione, ove i giovani avviati al servizio civile (4.827) doppiano all'incirca i ragazzi del Nord (2.471). Il numero di contatti da prendere è stato di conseguenza diverso in considerazione delle aree geografiche e più importante al Sud rispetto al Centro e al Nord. Nel complesso il tasso di risposta è pari al 20,5%. Il valore massimo si è registrato al Sud 23%, a seguire distaccato di quasi 10 punti il Nord (14%) poco distante si posiziona il Centro (13% circa). Su 557 volontari raggiunti telefonicamente solo 16 non si sono resi disponibili a rispondere. In 82 casi il contatto è rimasto in sospeso, ovvero si è

verificata la situazione per cui si sono raggiunti i familiari o altri conviventi dei soggetti da intervistare oppure i diretti interessati, ma l'intervista è stata rimandata e quindi non portata a termine. I casi di irreperibilità, infine, ammontano a 251 e si riferiscono alle situazioni in cui si è tentato di contattare i volontari, ma i numeri in possesso suonavano sempre liberi, inabilitati o inesistenti oppure ai casi in cui si sono registrati trasferimenti di domicilio o temporanei soggiorni all'estero dei soggetti da intervistare.

La stessa analisi, riferita però ai contatti via e-mail, non può essere proposta, non essendo possibile sapere con certezza il numero di mail effettivamente ricevute o calcolare la quantità di rifiuti.

Tabella A.3
Esito dei contatti telefonici

	Volontari/e raggiunti telefonicamente			Questionari compilati		Rifiuti		Contatti rimasti in sospenso		Irraggiungibili*	
	v.a.	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
<i>Area geografica</i>											
Nord	43	6	14,0	2	4,7	6	14,0	22	51,2		
Centro	101	13	12,9	1	1,0	18	17,8	51	50,5		
Sud e isole	413	95	23,0	13	3,1	58	14,0	178	43,1		
<i>Sesso</i>											
Femmine	523	108	20,7	16	3,1	72	13,8	234	44,7		
Maschi	34	6	17,6	0	0,0	10	29,4	17	50,0		
<i>Ente accreditato</i>											
ACLI	8	4	50,0	0	0,0	2	25,0	1	12,5		
AISM	21	5	23,8	1	4,8	1	4,8	10	47,6		
ANPAS	80	18	22,5	0	0,0	16	20,0	38	47,5		
ARCI	143	33	23,1	6	4,2	17	11,9	58	40,6		
CARITAS	89	18	20,2	1	1,1	10	11,2	40	44,9		
CENASCA**	0	0		0		0		0			
CNCA	6	1	16,7	0	0,0	0	0,0	4	66,7		
CONFCOOP	100	13	13,0	3	3,0	20	20,0	52	52,0		
FOCSIV	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0		
LEGACoop	29	6	20,7	0	0,0	4	13,8	13	44,8		
MISERICORDIE	75	14	18,7	5	6,7	12	16,0	33	44,0		
WWF	5	1	20,0	0	0,0	0	0,0	2	40,0		
Totale	557	114	20,5	16	2,9	82	14,7	251	45,1		

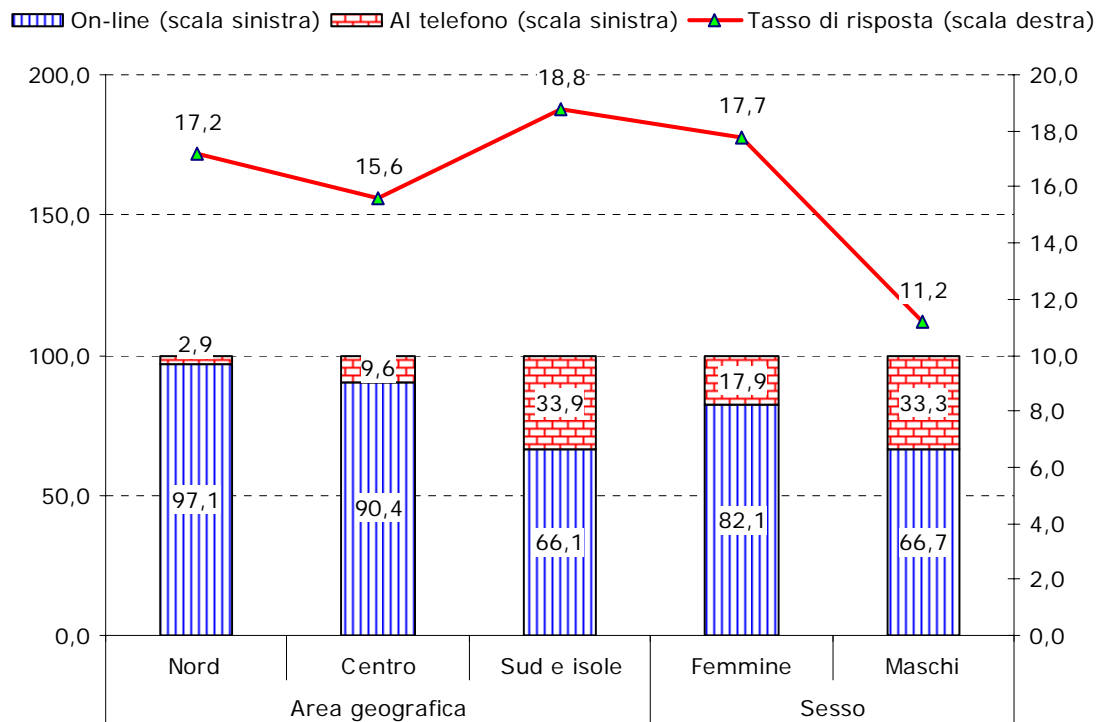
*Tra le cause di irreperibilità: numeri telefonici sempre liberi, errati o non reperibili, non abilitati o inesistenti, cambiamenti di domicilio o trasferimenti all'estero durante il periodo della rilevazione

** Nel caso di CENASCA, tutti i questionari sono stati compilati on-line.

Tornando alla metodologia utilizzata per svolgere l'indagine, la figura A.1 mostra, distinguendo per area geografica e per sesso, come i giovani volontari contattati abbiano risposto positivamente all'invito di compilare il questionario direttamente on-line collegandosi al sito internet appositamente predisposto per la rilevazione dei dati. Il ricorso all'intervista telefonica, come già anticipato è stato inferiore al Nord (2,9%) ed è gradualmente aumentato spostandosi al Meridione (33,9%). Oltre che in considerazione del maggior numero di volontari da contattare al Sud, tra le cause si può ipotizzare una minore diffusione degli strumenti informatici.

Distinguendo per sesso l'82% delle donne che hanno aderito all'indagine hanno fornito i dati on-line, solo il 66,7% degli uomini ha compilato il questionario in rete. Se il tasso di risposta, è sostanzialmente simile passando dal Settentrione al Meridione, registra un'inflessione di 6 punti percentuali distinguendo fra gli intervistati femmine e i maschi.

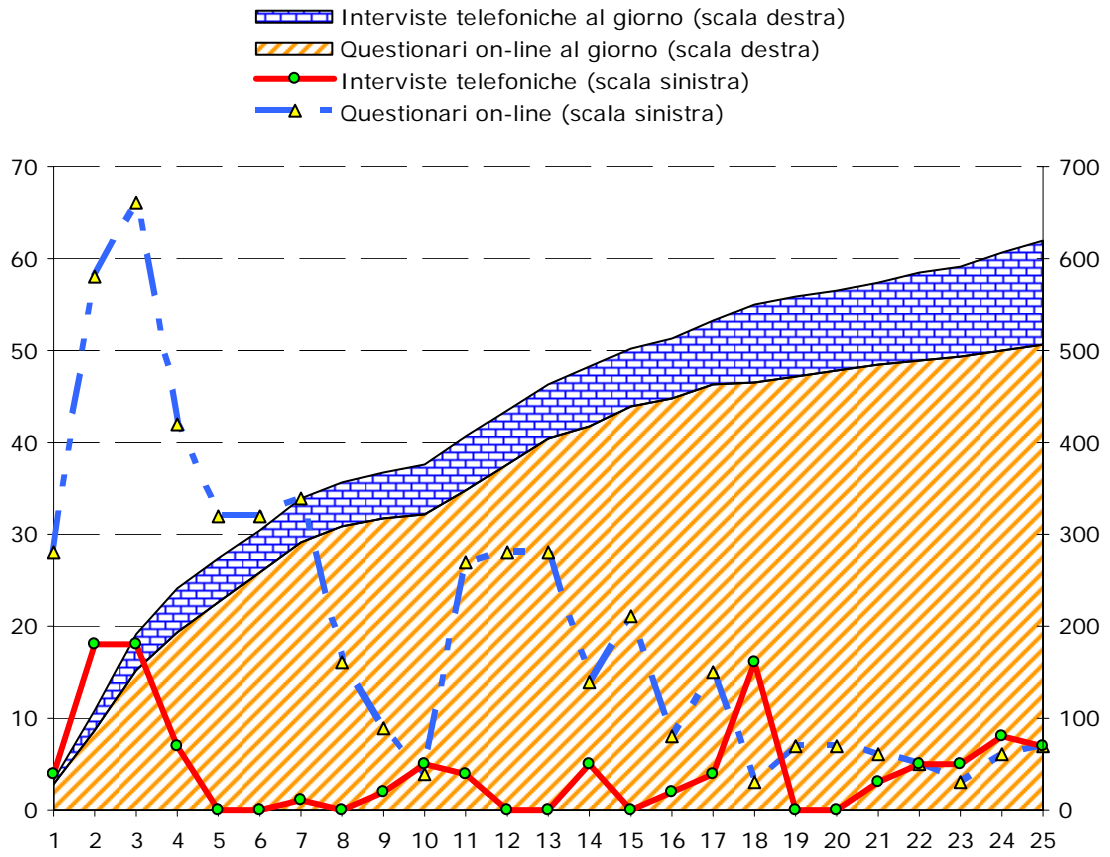
Figura A.1
Questionari compilati e tasso di risposta



Infine la figura A.2 riassume l'andamento giornaliero dell'indagine evidenziando per ogni giornata del periodo di rilevazione il numero di interviste telefoniche e di questionari compilati on-line (le due serie rappresentate da linee) durante tale giornata ed il numero di questionari complessivi telefonici e on-line (le due serie rappresentate da barre sovrapposte).

L'andamento giornaliero della risposte fornite tramite internet presenta un picco iniziale causato, da un lato, dall'invio (in un'unica soluzione) di un numero considerevole di mail e, dall'altro, dall'elevata disponibilità dei giovani volontari di compilare il questionario direttamente on-line e in tempi brevi. Le interviste telefoniche hanno avuto invece un sviluppo più regolare, la curva del grafico che le riguarda evidenzia anche come al diminuire delle interviste effettuate direttamente sul web corrisponda un aumento del numero di questionari raccolti telefonicamente.

Figura A. 2
Andamento indagine



APPENDICE 2: SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DELLE ATTIVITA' DI SERVIZIO CIVILE*

Nome del compilatore del questionario

Carica ricoperta nell'organizzazione.....

Denominazione dell'Ente

Telefono

Comune Provincia

Data

SEZIONE 1: DATI STRUTTURALI

1. Facendo riferimento alla data del 31/12/2005, indicare il numero di sedi locali di attuazione accreditate, distinguendo, per ogni regione, fra quelle gestite direttamente, quelle gestite insieme ad enti associati, consorziati, federati, quelli che si riferiscono ad accordi di partenariato con soggetti del nonprofit e quelle relative ad accordi con organi della pubblica amministrazione:

Regione	Sedi locali gestite direttamente	Enti associati, consorziati, federati		Accordi di partenariato		Totale sedi locali accreditate
		Soggetti nonprofit	Organi della P.A.	Soggetti nonprofit	Organi della P.A.	
Piemonte						
Valle D'Aosta						
Lombardia						
Trentino-Alto Adige						
Veneto						
Friuli-Venezia Giulia						
Liguria						
Emilia-Romagna						
Toscana						
Umbria						
Marche						
Lazio						
Abruzzo						
Molise						
Campania						
Puglia						
Basilicata						
Calabria						
Sicilia						
Sardegna						
Estero						
Totale						

SEZIONE 2: PROGETTI *

2. Per ciascuno dei seguenti settori di attività indicare il numero di progetti:

Settore	Presentati*	Avviati	Realizzati	Attuati in forma di rete*
Assistenza	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Protezione civile	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Ambiente	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Patrimonio artistico e culturale	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Educazione e promozione culturale	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Servizio civile all'estero	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Totale	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _

3. Con riferimento alla localizzazione della sede di attuazione del progetto indicare il numero di progetti presentati, avviati, realizzati ed attuati in forma di rete per ogni regione:

Regione	Presentati*	Avviati	Realizzati	Attuati in forma di rete*
Piemonte	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Valle D'Aosta	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Lombardia	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Trentino-Alto Adige	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Veneto	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Friuli-Venezia Giulia	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Liguria	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Emilia-Romagna	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Toscana	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Umbria	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Marche	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Lazio	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Abruzzo	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Molise	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Campania	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Puglia	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Basilicata	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Calabria	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Sicilia	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Sardegna	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Estero	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Totale	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _

SEZIONE 3: VOLONTARI *

4. Per ciascuno dei seguenti settori di attività indicare il numero di:

Settore	Posti messi a bando	Domande Presentate		Volontari avviati in servizio*		Abbandoni*		Ore totali di servizio civile (in migliaia)	
		Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine
Assistenza	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Protezione civile	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Ambiente	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Patrimonio artistico e culturale	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Educazione e promozione culturale	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Servizio civile all'estero	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Totale	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _

5. Con riferimento alla localizzazione della sede di attuazione del progetto indicare il numero di posti messi a bando, domande presentate (maschi e femmine), avvii al servizio (maschi e femmine), abbandoni (maschi e femmine), ore totali di servizio prestato (maschi e femmine – in migliaia):

Regione	Posti messi a bando	Domande Presentate		Volontari avviati in servizio*		Abbandoni*		Ore totali di servizio prestate (in migliaia)	
		Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine
Piemonte									
Valle D'Aosta									
Lombardia									
Trentino-Alto Adige									
Veneto									
Friuli-Venezia Giulia									
Liguria									
Emilia-Romagna									
Toscana									
Umbria									
Marche									
Lazio									
Abruzzo									
Molise									
Campania									
Puglia									
Basilicata									
Calabria									
Sicilia									
Sardegna									
Estero									
Totale									

6. Indicare il numero di volontari avviati in servizio distinguendo, per ogni regione, fra chi lo ha svolto presso sedi locali gestite direttamente, chi ha operato presso sedi enti associati, consorziati, federati, chi è stato impiegato da sedi accreditate in virtù di un accordo di partenariato con soggetti del nonprofit, e chi ha prestato servizio presso organi della pubblica amministrazione con cui sono in vigore accordi di partenariato:

Regione	Sedi locali gestite direttamente	Enti associati, consorziati, federati		Accordi di partenariato		Totale sedi locali accreditate
		Soggetti nonprofit	Organi della P.A.	Soggetti nonprofit	Organi della P.A.	
Piemonte						
Valle D'Aosta						
Lombardia						
Trentino-Alto Adige						
Veneto						
Friuli-Venezia Giulia						
Liguria						
Emilia-Romagna						
Toscana						
Umbria						
Marche						
Lazio						
Abruzzo						
Molise						
Campania						
Puglia						
Basilicata						
Calabria						
Sicilia						
Sardegna						
Estero						
Totale						

SEZIONE 4: RISORSE DEDICATE AL SERVIZIO CIVILE

7. Con riferimento alle tipologie di risorse umane sotto elencate indicare:

Tipologia	Numero di persone impiegate	Ore di lavoro annue (in migliaia)	Costo totale sopportato*
Personale retribuito	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Personale distaccato da altri enti*	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Volontari sistematici*	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Volontari saltuari*	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Totale	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _

8. Per ciascuna delle seguenti funzioni, con riferimento al personale retribuito indicare:

Funzione	Numero di persone impiegate	Ore di lavoro annue (in migliaia)
Rappresentanza	_ _ _ _	_ _ _ _
Direzione	_ _ _ _	_ _ _ _
Coordinamento	_ _ _ _	_ _ _ _
Progettazione	_ _ _ _	_ _ _ _
Valutazione e monitoraggio dei progetti	_ _ _ _	_ _ _ _
Reclutamento e selezione dei volontari	_ _ _ _	_ _ _ _
Tutoraggio e valutazione dei volontari	_ _ _ _	_ _ _ _
Formazione generale	_ _ _ _	_ _ _ _
Formazione specifica	_ _ _ _	_ _ _ _
Promozione	_ _ _ _	_ _ _ _
Amministrazione	_ _ _ _	_ _ _ _
Informatica	_ _ _ _	_ _ _ _
Altre funzioni	_ _ _ _	_ _ _ _
Totale	_ _ _ _	_ _ _ _

9. Per ciascuna delle seguenti funzioni, con riferimento al personale non retribuito, indicare:

Funzione	Numero di persone impiegate	Ore di lavoro annue (in migliaia)
Rappresentanza	_ _ _ _	_ _ _ _
Direzione	_ _ _ _	_ _ _ _
Coordinamento	_ _ _ _	_ _ _ _
Progettazione	_ _ _ _	_ _ _ _
Valutazione e monitoraggio dei progetti	_ _ _ _	_ _ _ _
Reclutamento e selezione dei volontari	_ _ _ _	_ _ _ _
Tutoraggio e valutazione dei volontari	_ _ _ _	_ _ _ _
Formazione generale	_ _ _ _	_ _ _ _
Formazione specifica	_ _ _ _	_ _ _ _
Promozione	_ _ _ _	_ _ _ _
Amministrazione	_ _ _ _	_ _ _ _
Informatica	_ _ _ _	_ _ _ _
Altre funzioni	_ _ _ _	_ _ _ _
Totale	_ _ _ _	_ _ _ _

10. Oltre a quelle umane, esistono altre risorse (stanze, automezzi, utenze) specificamente destinate all'attività dei volontari di servizio civile?

- Si..... 1
- No..... 2

In caso di risposta positiva alla domanda 10:

11. Indicare una stima del costo annuo sostenuto per tali risorse.

Migliaia di €..... /_/_/_/_/_/_/

SEZIONE 5: UTENTI *

12. Per ciascuna delle tipologie elencate indicare una stima del numero di utenti raggiunti ed il numero di progetti, volontari ed ore di servizio (in migliaia) cui si riferisce tale stima:

Tipologia di utenti	Utenti raggiunti	Progetti	Volontari	Ore di servizio (in migliaia)
Alcolisti	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Anziani autosufficienti	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Anziani non autosufficienti	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Detenuti ed ex detenuti	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Individui in difficoltà economica	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Disabili	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Disoccupati	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Famiglie di disabili	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Familiari di malati	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Giovani	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Immigrati	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Malati e traumatizzati	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Sieropositivi e malati di AIDS	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Minori, adolescenti	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Nomadi	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Prostituite	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Ragazze madri	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Senza tetto, senza dimora	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Tossicodipendenti	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Vittime di calamità naturali	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Altri soggetti (persone fisiche)	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Istituzioni nonprofit, enti pubblici, ed altri enti	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Utenza generalizzata	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Totale	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _

13. Per ciascuna delle tipologie di intervento elencate indicare una stima del numero di utenti raggiunti ed il numero di progetti, volontari ed ore di servizio (in migliaia) cui si riferisce tale stima:

Tipologia di intervento	Utenti raggiunti	Progetti	Volontari	Ore di servizio (in migliaia)
Mobilità	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Ascolto, ascolto telefonico, supporto, e sostegno morale	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Assistenza domestica (aiuto nei lavori domestici)	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Assistenza domiciliare	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Assistenza residenziale e accoglienza	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Prestazioni sanitarie	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Attività culturali, educative e ricreative	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Attività sportive	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Editoria e telecomunicazioni	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Sorveglianza di musei o biblioteche	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Restauro e conservazione dei beni artistici e architettonici	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Istruzione e formazione professionale (in aula)	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Ricerca	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Doposcuola	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Assistenza legale e consulenza	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Protezione civile	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Interventi per la tutela dell'ambiente	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Sorveglianza di beni ambientali	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Protezione e assistenza animali	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Interventi di strada	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Informazione e altre attività di sportello	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _

Altro					
Totale					

SEZIONE 6: MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

14. Quali sono gli strumenti per il monitoraggio e la valutazione utilizzati dalla Vostra organizzazione? (sono possibili più risposte)
- Questionario per i volontari all'atto della selezione* 1 **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- Questionario per i volontari durante il servizio* 2
- Questionario per i volontari alla fine del servizio*..... 3
- Questionario per i volontari dopo la fine del servizio* 4 **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- Questionario per i responsabili locali di Ente accreditato* 5
- Questionario per gli operatori locali di progetto* .. 6 **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- Questionario per i tutor* 7 **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- Misurazione quantitativa dell'utenza raggiunta* ... 8 **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- Rilevazione della customer satisfaction* 9
15. Per ciascuno degli strumenti utilizzati indicare la cadenza della rilevazione?

Strumento	Cadenza della rilevazione						
	Giornaliera	Settimanale	Mensile	Trimestrale	Semestrale	Annuale	Altra frequenza
Questionario per i volontari durante il servizio	1	2	3	4	5	6	7
Questionario per i responsabili locali di Ente accreditato	1	2	3	4	5	6	7
Questionario per gli operatori locali di progetto	1	2	3	4	5	6	7
Questionario per i tutor	1	2	3	4	5	6	7
Misurazione quantitativa dell'utenza raggiunta	1	2	3	4	5	6	7
Rilevazione della customer satisfaction	1	2	3	4	5	6	7

APPENDICE 3: QUESTIONARIO DELL'INDAGINE PRESSO I VOLONTARI DEL 2004

I giovani del servizio civile volontario, ad un anno e mezzo dalla conclusione del servizio

CLAUSOLA DI RISERVATEZZA

Ai sensi del dec .l.vo 196/2003, i dati che vorrete gentilmente fornirci saranno trattati su base informatica per la produzione di tavole statistiche in forma aggregata e non saranno resi disponibili a nessuno senza il Vostro preventivo consenso. Il titolare del trattamento è la Conferenza Nazionale Enti per il Servizio Civile.

INFORMAZIONI GENERALI

- Data di nascita (mese e anno)
- Sesso
- Regione di residenza
- Data di inizio del servizio civile (mese e anno)
- Data di conclusione del servizio civile (mese e anno)
- Organizzazione presso cui hai svolto il servizio civile (Ente Titolare della Convenzione).....
- Organizzazione locale presso cui si è svolta la tua attività (se diversa dall'Ente Titolare).....
- Regione in cui hai svolto il servizio civile²¹
- Settore in cui hai svolto il servizio civile:
- | | | |
|---|---|--------------------------|
| Assistenza | 1 | <input type="checkbox"/> |
| Protezione civile | 2 | <input type="checkbox"/> |
| Ambiente | 3 | <input type="checkbox"/> |
| Salvaguardia del patrimonio artistico e culturale | 4 | <input type="checkbox"/> |
| Educazione e promozione culturale | 5 | <input type="checkbox"/> |
| Servizio civile all'estero | 6 | <input type="checkbox"/> |

²¹ Indicare "estero" in caso di Servizio Civile all'Estero.

SEZIONE 1: CONDIZIONI PERSONALI ANTECEDENTI LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Per cominciare, ti poniamo alcune domande relative alle tua situazione prima di iniziare il servizio civile.

1. Qual era il titolo di studio più elevato da te conseguito?
 - Licenza media inferiore..... 1
 - Diploma 2
 - Diploma universitario (laurea breve)..... 3
 - Laurea 4
 - Specializzazione post-laurea (Master) 5
 - Dottorato di ricerca (Phd) 6

2. Qual era la tua condizione occupazionale?
 - Studente di scuola media superiore 1
 - Studente di scuola media superiore e lavoratore 2
 - Studente universitario 3
 - Studente universitario e lavoratore 4
 - In cerca di prima occupazione 5
 - In cerca di occupazione (con precedenti esperienze di lavoro) 6
 - Occupato 7
 - Occupato e studente 8
 - Altro (specificare:) 9

3. Avevi mai partecipato/partecipavi alle attività organizzate da:

	Non avevo mai partecipato	Avevo partecipato in precedenza, ma non al momento di iniziare il servizio civile	Partecipavo al momento di iniziare il servizio civile
Associazioni sportive	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Gruppi parrocchiali	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Associazioni culturali	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Associazioni/movimenti religiosi	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Organizzazioni di volontariato	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Organizzazioni studentesche	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Organizzazioni di tutela ambientale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Partiti/movimenti politici	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Associazioni turistiche	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Organizzazioni di soccorso umanitario	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Centri sociali/ collettivi politici	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

Organizzazioni di difesa dei diritti umani	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Sindacati/associazioni di categoria	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Organizzazioni per i problemi della donna	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

4. Per quale motivo avevi deciso di svolgere il servizio civile? *(sono possibili più risposte)*
- Per essere utile agli altri 1
- Per continuare l'esperienza di volontariato nella stessa associazione 2
- Per approfondire la mia formazione 3
- Per fare un'esperienza che mi arricchisse dal punto di vista umano 4
- Per fare un'esperienza che mi introducesse nel mondo del lavoro..... 5
- Per contribuire al mantenimento dei miei studi..... 6
- Per ricevere uno stipendio, in mancanza di migliori opportunità lavorative 7
- Altra motivazione (specificare:) 8

SEZIONE 2: STUDI UNIVERSITARI

Se hai fornito la risposta numero 3 (studente universitario) o 4 (studente universitario e lavoratore) alla domanda 2 prosegui, altrimenti salta alla sezione 3.

5. Durante il servizio civile hai sostenuto esami universitari?
- Sì 1
- No 2
6. Se sì, quanti?
- Numero di esami sostenuti..... |_|_|
7. Quanti esami avresti dovuto sostenere, in base al tuo piano di studi, durante l'anno in cui hai svolto il servizio civile? *(se eri all'ultimo anno di corso o fuori corso indica il numero di esami mancanti alla laurea)*
- Numero di esami previsti dal piano di studi..... |_|_|
8. Nel complesso, lo svolgimento del servizio civile si è rivelato:
- Un serio ostacolo alla prosecuzione dei miei studi 1
- Un modo per guadagnare dei soldi mentre continuavo a studiare 2
- Un'esperienza utile al percorso di studi soprattutto per le competenze acquisite 3
- Un'esperienza utile al percorso di studi soprattutto per i crediti formativi acquisiti 4
- Altro (specificare:) 5

SEZIONE 3: CARATTERISTICHE DELL'OCCUPAZIONE SVOLTA PRIMA DI INIZIARE IL SERVIZIO CIVILE

Se hai fornito la risposta numero 7 (occupato) o 8 (occupato e studente) alla domanda 2 prosegui, altrimenti salta alla sezione 4.

9. Da quanti mesi avevi iniziato tale lavoro?
Mesi |_|_|
10. Era un lavoro a tempo pieno o part-time?
Tempo pieno..... 1
Part-time..... 2
11. Qual era la tua posizione professionale?
Lavoratore dipendente 1
Lavoratore autonomo..... 2
Lavoratore atipico/parasubordinato 3
12. Se eri un lavoratore dipendente, il tuo lavoro era a tempo determinato o indeterminato?
A tempo determinato 1
A tempo indeterminato..... 2
13. Il tuo datore di lavoro era:
Un'istituzione nonprofit..... 1
Un ente pubblico 2
Un'impresa privata..... 3
Una cooperativa 4
Un altro ente (specificare:.....) 5
14. A quanto ammontava il tuo guadagno mensile netto?
Fino a 250 euro 1
Da più di 250 euro fino a 500 euro 2
Da più di 500 euro fino a 1.000 euro 3
Da più di 1.000 euro fino a 2.000 euro 4
Più di 2.000 euro 5

SEZIONE 4: RAPPORTO COL MERCATO DEL LAVORO DOPO LA CONCLUSIONE DEL SERVIZIO CIVILE

15. Dalla conclusione del servizio civile ad oggi hai avuto qualche opportunità di lavoro che hai rifiutato?
Sì..... 1
No..... 2
16. Se sì, per quale motivo l'hai rifiutata?
Avevo già un lavoro/ ero in attesa di un altro lavoro 1
Non mi piaceva quel tipo di lavoro..... 2
Non mi garantiva stabilità e sicurezza..... 3
Non ero soddisfatto del trattamento economico proposto..... 4
Volevo seguire ulteriori corsi di studio o di formazione professionale 5

- La sede di lavoro era troppo distante 6
- Avevo impegni familiari/personali..... 7
- Altri motivi (specificare:) 8

17. Dalla conclusione del servizio civile ad oggi, hai svolto un'attività lavorativa che poi si è interrotta presso uno dei seguenti soggetti? *(sono possibili più risposte)*
- L'ente per cui hai svolto il servizio civile 1
- Un'altra istituzione nonprofit impegnata in progetti analoghi a quello di servizio civile 2
- Un'altra istituzione nonprofit impegnata in altri tipi di progetti..... 3
- Un ente pubblico attivo in un settore analogo a quello del progetto di servizio civile..... 4
- Un'impresa attivo in un settore analogo a quello del progetto di servizio civile 5
- Un altro ente (specificare:) 6
- Non ho svolto nessuna attività lavorativa che poi si sia interrotta..... 7

Se hai avuto almeno un'esperienza di lavoro che poi si è interrotta procedi, altrimenti salta alla sezione 5

18. Per quale motivo si è interrotto il lavoro che avevi cominciato a svolgere presso tale ente? *(sono possibili più risposte)*
- Avevo trovato un altro lavoro 1
- Non mi piaceva quel tipo di lavoro..... 2
- Non mi garantiva stabilità e sicurezza..... 3
- Non ero soddisfatto del trattamento economico..... 4
- Volevo seguire ulteriori corsi di studio o di formazione professionale 5
- La sede di lavoro era troppo distante..... 6
- Avevo impegni familiari/personali..... 7
- Era un lavoro a termine 8
- Non ero soddisfatto delle possibilità di carriera..... 9
- Per licenziamento/chiusura dell'attività 10
- Altra motivazione (specificare:) 11

SEZIONE 5: CONDIZIONE ATTUALE

19. Qual è oggi il tuo titolo di studio?
- Licenza media inferiore..... 1
- Diploma 2
- Diploma universitario (laurea breve)..... 3
- Laurea 4
- Specializzazione post-laurea (Master) 5
- Dottorato di ricerca (Phd) 6
20. Al momento attuale, qual è la tua condizione occupazionale?
- Studente di scuola media superiore 1
- Studente di scuola media superiore e lavoratore 2
- Studente universitario 3
- Studente universitario e lavoratore 4
- In cerca di prima occupazione 5
- In cerca di occupazione (con precedenti esperienze di lavoro) 6
- Occupato 7
- Occupato e studente 8

Altro (specificare:) 9

21. Dalla conclusione del servizio civile ad oggi, ha mai partecipato alle attività organizzate da:

	No	Si, ma al momento attuale ho interrotto tale esperienza	Si, e continuo a parteciparvi anche attualmente
Associazioni sportive	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Gruppi parrocchiali	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Associazioni culturali	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Associazioni/movimenti religiosi	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Organizzazioni di volontariato	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Organizzazioni studentesche	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Organizzazioni di tutela ambientale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Partiti/movimenti politici	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Associazioni turistiche	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Organizzazioni di soccorso umanitario	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Centri sociali/ collettivi politici	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Organizzazioni di difesa dei diritti umani	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Sindacati/associazioni di categoria	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Organizzazioni per i problemi della donna	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

SEZIONE 6: GLI OCCUPATI

Se hai fornito la risposta 7 (occupato) o 8 (occupato e studente) alla domanda 20 prosegui, altrimenti salta alla sezione 7.

22. Quando hai cominciato il tuo attuale lavoro?
 Mese..... |_|_|
 Anno..... |_|_|_|_|
23. E' un lavoro a tempo pieno o part-time?
 Tempo pieno..... 1
 Part-time..... 2
24. Qual è la tua posizione professionale?
 Lavoratore dipendente 1
 Lavoratore autonomo 2
 Lavoratore atipico/parasubordinato 3
25. Se sei un lavoratore dipendente, il tuo lavoro è a tempo determinato o indeterminato?

- A tempo determinato 1
- A tempo indeterminato 2
26. Il tuo datore di lavoro è:
- Lo stesso ente per cui hai svolto il servizio civile 1
- Un'istituzione nonprofit 2
- Un ente pubblico 3
- Un'impresa privata 4
- Una cooperativa 5
- Un altro ente (specificare:) 6
27. A quanto ammonta il tuo guadagno mensile netto?
- Fino a 250 euro 1
- Da più di 250 euro fino a 500 euro 2
- Da più di 500 euro fino a 1.000 euro 3
- Da più di 1.000 euro fino a 2.000 euro 4
- Più di 2.000 euro 5
28. Per lo svolgimento del tuo lavoro, le competenze professionali che hai acquisito durante il servizio civile sono risultate:
- Del tutto inutili 1
- Solo parzialmente utili 2
- Abbastanza utili 3
- Molto utili 4
29. Durante la fase di ricerca del tuo lavoro, le relazioni, i contatti e le conoscenze acquisite durante il servizio civile sono risultate:
- Del tutto inutili 1
- Solo parzialmente utili 2
- Abbastanza utili 3
- Molto utili 4

SEZIONE 7: I DISOCCUPATI

Se hai fornito la risposta 5 (in cerca di prima occupazione) o 6 (in cerca di occupazione con precedenti esperienze lavorative) alla domanda 20 prosegui, altrimenti salta alla sezione 8.

30. Da quanto tempo sei alla ricerca di un lavoro?
- Mesi |_|_|
31. Saresti disponibile a lavorare immediatamente? A quale delle seguenti condizioni? (*indicare una sola risposta*)
- Sì, a qualunque condizione 1
- Sì, a condizione di uno stipendio adeguato 2
- Sì, a condizione che non fosse lontano da casa 3
- Sì, a condizione che mi consentisse possibilità di carriera 4
- Sì, a condizione che corrisponda ai miei interessi e competenze 5
- No, per ragioni personali e familiari 6
- No, per malattia o invalidità 7
- No, per altre ragioni (specificare:) 8
32. In quale settore preferiresti trovare lavoro?
- Nello stesso settore in cui si è svolto il mio progetto di servizio civile 1
- In un'istituzione nonprofit 2

- In un ente pubblico 3
- In un'impresa privata 4
- Altro (specificare:) 5

SEZIONE 8: GIUDIZI SULL'ESPERIENZA VISSUTA

33. Dai un giudizio sintetico sulla tua esperienza di servizio civile (Il punteggio è compreso tra 1 = molto negativa e 10 = molto positiva)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Giudizio sintetico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. Quanto sei d'accordo con le seguenti affermazioni? (Il punteggio è compreso tra 1 = per nulla d'accordo e 5 = completamente d'accordo)

	Durante il servizio civile...	1	2	3	4	5
1	... ho migliorato la mia capacità di relazione con gli altri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	... ho migliorato la mia capacità di lavorare in gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	... ho acquisito competenze specifiche che mi sono/saranno utili nel mondo del lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	... ho acquisito un'atteggiamento generale più maturo e responsabile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	... ho imparato a conoscere e confrontarmi con realtà diverse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	... ho migliorato la mia capacità di utilizzare il computer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	... ho migliorato la mia capacità di organizzare il tempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	... ho acquisito una maggiore consapevolezza civica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	... ho imparato a conoscere meglio i problemi del mio territorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Quali sono gli aspetti negativi che hai vissuto durante la tua esperienza di servizio civile? (sono possibili più risposte)

- L'indefinitezza del ruolo e dei compiti da svolgere 1
- La mancata corrispondenza tra quanto previsto dal progetto e i compiti svolti 2
- Problemi organizzativi del servizio 3
- Inadeguatezza delle strutture (computer, sede, attrezzature, telefono, ecc.) 4
- Mancanza di formazione adeguata 5
- Il rapporto con gli Operatori Locali di Progetto (il tuoi referenti) 6
- Il rapporto con i responsabili dell'organizzazione 7
- Il rapporto con i miei colleghi volontari 8
- Ritardo nei pagamenti da parte dell'Ufficio Nazionale 9
- Altro (specificare:) 10
- Non ho incontrato alcun problema 11

36. In che modo l'ente presso il quale hai svolto il servizio civile potrebbe migliorare tale esperienza?

.....

.....

.....

.....

37. Tornando indietro, rifaresti la scelta di svolgere il servizio civile?

- Sì 1
- No 2
38. Consigliaresti a tuoi amici o conoscenti di svolgere l'esperienza del servizio civile?
- Sì 1
- No 2
39. Se sì, per quale motivo? *(sono possibili più risposte)*
- Perché potrebbero essere utili agli altri 1
- Perché potrebbero approfondire la loro formazione 2
- Perché ne uscirebbero arricchiti dal punto di vista umano 3
- Perché il servizio civile li potrebbe introdurre nel mondo del lavoro 4
- Perché riceverebbero uno stipendio 5
- Altra motivazione (specificare:) 6
40. In base alla tua esperienza, come viene considerata l'attività di servizio civile nella valutazione del curriculum vitae?
- Molto positivamente 1
- Abbastanza positivamente 2
- Negativamente 3
- Non saprei 4