



Città di Torino

Settore Politiche Giovanili

**UNA SCELTA DI PARTECIPAZIONE:
l'esperienza di Servizio Civile Nazionale Volontario**

Bando giugno 2003

*A cura di:
Francesca Bottaro
Gisella Maggi*

Aprile 2005

UNA SCELTA DI PARTECIPAZIONE:
l'esperienza di Servizio Civile Nazionale Volontario
Bando giugno 2003

A cura di:

Francesca Bottaro
Gisella Maggi

Tutto il processo è stato accompagnato da:

Stefano Borgogni Osservatorio del Mondo Giovanile Settore Politiche Giovanili Città di Torino

Laura Fra Tutor

Andrea Genova Coordinatore tecnico Struttura di gestione Servizio Civile Nazionale Città di Torino

Silvia Nejrotti Responsabile Formazione Struttura di gestione Servizio Civile Nazionale Città di Torino

Elena Ortolani Responsabile Area Partecipazione alla vita della comunità e delle istituzioni Settore Politiche Giovanili Città di Torino

INDICE

<u>PRESENTAZIONE</u>	a cura di Marco Calgaro, <i>Vicesindaco della Città di Torino</i>
<u>INTRODUZIONE</u>	
<u>CAPITOLO 1</u>	Profilo demografico dei/delle volontari/e idonei/e in Servizio Civile Nazionale Volontario – Bando giugno 2003.
<u>CAPITOLO 2</u>	Volontari/e in servizio intervistati/e: chi sono, perché scelgono il SCNV?
<u>CAPITOLO 3</u>	L'esperienza del Servizio Civile sul campo. Aspettative, motivazioni, problematiche: lo sguardo dei/delle volontari/e.
<u>CAPITOLO 4</u>	L'esperienza del servizio civile: il punto di vista dell'Operatore Locale di Progetto. Aspettative, motivazioni, problematiche.
<u>CAPITOLO 5</u>	Abbandoni dei/delle volontari/e del bando di giugno 2003.
<u>CONCLUSIONI</u>	
<u>APPENDICE "A"</u>	Confronto tra Bandi di Servizio Civile Nazionale - Progetti della Città di Torino e degli enti ad essa associati nella provincia.
<u>APPENDICE "B"</u>	Tabelle con le distribuzioni di frequenza dei dati raccolti attraverso il questionario.
<u>APPENDICE "C"</u>	Costruzione degli indicatori.
<u>APPENDICE "D"</u>	Questionari.
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	

PRESENTAZIONE

Definire il Servizio Civile Volontario “*una scelta di partecipazione*” dà il senso di quanto quella che era partita come l’offerta di una opportunità, stia diventando un vero e proprio progetto educativo. Soprattutto indica il gradimento dei giovani verso quella che è una vera esperienza di vita, un primo passo verso il mondo degli adulti.

Dietro questo titolo c’è tutta la consapevolezza di chi decide di prendersi questo impegno, di chi lo vive come un primo approccio, ancorché protetto, con il mondo del lavoro. Diventare Volontario del Servizio Civile rappresenta infatti l’uscita dai circuiti familiari e giovanili e l’ingresso nel mondo adulto. E’ anche un periodo di grandi acquisizioni che torneranno certamente utili nel futuro professionale di ciascun giovane volontario.

L’impegno della Città di Torino nella prosecuzione di questo progetto è dunque massimo, anche perché da oltre venti anni offriamo ogni anno ad un centinaio di obiettori di coscienza la possibilità di esprimersi attraverso il Servizio Civile e, dal gennaio 2000, questa occasione è stata estesa anche alle ragazze.

Una sorta di tradizione per la nostra Città che, anche attraverso questa esperienza, punta a formare cittadini attivi e consapevoli.

Marco Calgaro
Vicesindaco Città di Torino

INTRODUZIONE

A cura di Francesca Bottaro

Questa ricerca nasce dall'esigenza di fotografare l'andamento del Servizio Civile Nazionale (SCN) sul territorio di Torino e Provincia, esaminando in particolare il Bando di SCN di Giugno 2003 sui progetti della Città di Torino e degli enti aderenti al Protocollo d'Intesa. La scelta di questo Bando non si può dire casuale, infatti in primo luogo ci offriva un'ampia popolazione da cui estrapolare i nostri dati, ma soprattutto noi autrici abbiamo partecipato a questo Bando come volontari/e e abbiamo vissuto sulla nostra pelle l'esperienza del SCN.

La ricerca ha lo scopo non solo di cogliere gli aspetti più spiccatamente numerici del Servizio Civile nel nostro territorio, ma anche di individuare chi arriva a decidere di diventare volontario/a in Servizio civile, di indagare le motivazioni che hanno spinto ad aderire a questo tipo di impegno e su come è stato vissuto l'Anno di Servizio. Inoltre abbiamo voluto capire meglio cosa gli Enti ospitanti i/le giovani in servizio si aspettino, richiedano e ottengano dai/le volontari/e. Perciò il campione che abbiamo esaminato è costituito sia dal folto gruppo dei/le ragazzi/e in Servizio Civile dal primo dicembre 2003 fino al 30 novembre 2004, sia da un più ridotto numero di Operatori Locali di Progetto (OLP).

I dati sono stati raccolti mediante più tecniche di indagine¹ utilizzate in due fasi distinte della ricerca:

- la *raccolta indiretta di informazioni*, anche detta osservazione documentaria;
- l'*osservazione diretta dei comportamenti* rilevata sugli individui in questione.

Nel dettaglio, nella prima fase della ricerca abbiamo raccolto tutti gli elementi utili attraverso i documenti in cartaceo sul Servizio Civile Nazionale e attraverso il data base con tutti i dati dei/le giovani in SCN in possesso dell'Ufficio Servizio Civile Nazionale della Città di Torino. Questo primo momento ci ha aiutato a conoscere meglio i significati normativi del SCN e l'organizzazione del Servizio Civile presso la Città di Torino.

Nella seconda fase la raccolta dati è avvenuta utilizzando diverse tecniche di osservazione diretta del fenomeno Servizio Civile: *osservazioni naturalistiche*, *questionari*², *interviste telefoniche* e esperienza diretta come volontarie.

L'osservazione naturalistica è una tecnica di osservazione dell'interazione sociale in cui il ricercatore descrive i comportamenti di gruppi nell'ambiente naturale in cui si svolgono, ricorrendo in modo molto limitato al dialogo. In questo frangente le osservazioni naturalistiche hanno avuto come oggetto di studio i primi incontri di formazione svolti dai/le volontari/e in SCN e dai loro Operatori Locali di Progetto. Queste occasioni ci consentivano di entrare in contatto diretto con tutti i soggetti coinvolti nell'esperienza di Servizio Civile Nazionale, focalizzando la nostra attenzione soprattutto sulle osservazioni riportate durante gli incontri, che ci sono state di grande aiuto per la formulazione dei questionari.

Abbiamo quindi elaborato dei *questionari strutturati* che ci permettessero di comprendere quale fosse l'effettivo andamento del SCN nei progetti di cui si occupava la Città di Torino. I questionari comprendevano batterie di domande a risposte prefissate a

¹ Per approfondimenti e chiarimenti sulle principali tecniche di osservazione sociale vedere M. Cardano, *Tecniche di Ricerca Qualitativa*, ed. Carocci, Roma, 2003; R. Biorcio, S. Pagani, *Introduzione alla ricerca sociale*, ed. Carocci, Roma, 2001

² P. Corbetta, G. Gasperoni, M. Pisati, *Statistica per la ricerca sociale*, ed. Il Mulino, Bologna, 2001

cui gli/le intervistati/e potevano dare una sola risposta o, in alcuni casi, più d'una (domande a risposta multipla), unite ad alcuni quesiti a cui potevano rispondere liberamente (domande aperte) per argomenti particolarmente delicati. La somministrazione di questionari strutturati ha visto coinvolti i/le volontari/e e i loro Operatori Locali; i/le giovani hanno compilato due distinti questionari: il primo focalizzato sui loro dati socio-culturali è stato somministrato nei primi mesi di servizio e il secondo sulla loro esperienza di servizio è stato invece consegnato durante l'ultimo mese.

Per quanto riguarda i dati raccolti sui/le volontari/e, il primo capitolo sul profilo sociologico dei/le volontari fa riferimento a tutti/e gli/le idonei/e al servizio civile per il bando di giugno 2003 (247) inseriti nel data base dell'Ufficio Servizio Civile Nazionale della Città di Torino, mentre gli altri capitoli trattano il campione di volontari/e formato da coloro che hanno effettivamente risposto al questionario (196).

Inoltre attraverso alcune *interviste telefoniche* si sono indagate le motivazioni di adesione e rinuncia al Servizio Civile tra coloro che avevano deciso di abbandonare il Servizio Civile.

Ultima fonte di ricerca è stata la nostra esperienza personale di volontarie, che ci ha consentito di capire meglio i molteplici problemi e le soddisfazioni delle nostre compagne di viaggio, oltre che carpire qualche segreto (di OLP, volontari/e e enti) non sempre facilmente rilevabile attraverso i consueti strumenti di ricerca.

Il primo capitolo presenta il profilo sociologico di coloro che sono stati selezionati come idonei a partecipare ai progetti di SCN del Bando di Giugno 2003. Nel capitolo secondo si analizzano i dati raccolti dalla prima parte del questionario che si occupava soprattutto di comprendere chi fossero i/le volontari/e, quali fossero le loro motivazioni di partenza e le loro aspettative. Nel terzo capitolo viene presentata la valutazione a fine percorso dell'esperienza di Servizio Civile Nazionale prestato da parte dei giovani volontari, con considerazioni sulle difficoltà e sugli aspetti positivi dell'intero anno trascorso. Il capitolo quarto presenta la visione degli enti attraverso le risposte degli Operatori Locali che si sono resi disponibili a rispondere al nostro questionario sulla loro esperienza di "maestri" all'interno del SCN; infine, l'ultimo capitolo presenta i dati sugli abbandoni del Servizio Civile. L'appendice comprende tre sezioni: la sezione A presenta i dati quantitativi dei progetti dei bandi 2002 e 2003 della Città di Torino e degli enti ad essa associati nella provincia, la sezione B raccoglie le tabelle che comprendono i dati presentati nella ricerca, l'ultima sezione comprende i tre questionari somministrati ai/le volontari/e agli Operatori Locali di progetto.

Occorre sottolineare che questa ricerca non vuole definire rigidamente il Servizio Civile Nazionale, ma aspira ad essere una chiara fotografia di ciò che è stata l'esperienza di 196 giovani che per un anno hanno scelto di prestare Servizio Civile in uno dei progetti presentati dalla Città di Torino o da uno degli enti suoi associati.

Il Contesto della ricerca.

Il Servizio Civile Nazionale volontario (SCNV) è stato istituito dalla Legge n.64 del 6 marzo 2001, in cui si dichiara che sono ammessi a prestare servizio la cittadine italiane tra i 18 e i 26 anni e i cittadini riformati per inabilità al servizio militare, se con età non superiore ai 26 anni. La durata del servizio civile è di 12 mesi.

Le finalità del servizio sono:

- concorrere alla difesa della patria con mezzi e attività non militari;
- favorire la realizzazione dei principi costituzionali di solidarietà tra i popoli;
- promuovere la solidarietà e la cooperazione attraverso la tutela dei diritti sociali, i servizi alla persona e l'educazione alla pace tra i popoli;

- partecipare alla salvaguardia del patrimonio artistico, culturale, ambientale della nazione;
- contribuire alla formazione civica, culturale e professionale dei giovani.

Pertanto gli enti che fanno richiesta di volontari/e devono possedere per legge determinati requisiti: assenza di scopo di lucro, capacità organizzativa e d'impiego del giovane, corrispondenza dei propri fini con le finalità del Servizio Civile Nazionale e aver svolto un'attività continuativa da almeno tre anni. Secondo la Circolare dell'Ufficio Nazionale Servizio Civile (UNSC) del 29 novembre 2002, n.31550/III/2.16 "Enti e progetti del servizio civile nazionale. Procedure di selezione dei volontari", gli enti richiedenti volontari/e in SCN devono presentare un progetto che deve essere preventivamente accettato dall'Ufficio Nazionale del Servizio Civile; i progetti devono prevedere l'impiego dei/le volontari/e negli ambiti omogenei di: Assistenza, Ambiente e Protezione civile, Cultura ed Educazione e Servizio Civile all'Estero. I progetti secondo la Circolare, in vigore anche nel Bando da noi esaminato, dovevano inoltre prevedere un orario di attività per il/la volontario/a non inferiore alle 25 ore settimanali o un monte ore annuo di almeno 1200 ore.

Chi decide di svolgere il SCN deve presentare domanda per partecipare al Bando su un progetto specifico, seguirà poi una selezione effettuata per titoli e per colloquio gestita dall'ente sede di servizio; l'ente dovrà quindi farsi carico della compilazione di graduatorie relative ai singoli progetti in cui verrà attribuito un punteggio decrescente assegnato ai candidati.

A questo contesto legislativo nazionale si affianca quello organizzativo locale; infatti la Città di Torino insieme alla Provincia di Torino, all'Università degli Studi di Torino, a Enti Locali, Consorzi e altri Enti pubblici e del Privato Sociale ha stipulato un Protocollo d'Intesa per la promozione, l'elaborazione e la gestione dei progetti di Servizio Civile Nazionale Volontario sul territorio. In particolare, la Città di Torino si fa carico delle funzioni di Ente Gestore per la parte amministrativa, economica e per il coordinamento tecnico dei progetti per il Protocollo. Pertanto, la Città di Torino dispone di una propria Struttura Operativa che esercita, per conto degli enti firmatari il Protocollo, le seguenti attività: rapporti con l'UNSC, consulenza offerta agli Enti aderenti per l'elaborazione dei progetti di SCN, raccolta e presentazione dei progetti all'UNSC, programmazione e attuazione delle attività comuni di supporto (formazione, informazione,...), gestione amministrativa ed economica, conduzione delle attività di monitoraggio, verifica in itinere e riprogettazione, definizione degli accordi su benefici culturali e professionali.

A fronte di quanto detto, il Bando di giugno 2003 che noi abbiamo indagato racchiude i progetti presentati dalla Città di Torino e dagli Enti aderenti al Protocollo d'Intesa.

I/le giovani, dopo aver aderito a un progetto e a seguito della domanda, sono stati selezionati dall'ente. Per il Bando di giugno 2003 la Città di Torino ha lasciato ai singoli enti l'organizzazione della selezione, che pertanto è avvenuta in modo differenziato: in alcuni casi tramite colloquio con il futuro Operatore Locale, in altri con un responsabile del progetto, in altri casi ancora senza aver svolto un colloquio vero e proprio nelle situazioni in cui vi erano state scarse adesioni al progetto da parte dei giovani. Successivamente è stato compito dell'ente stilare una graduatoria tra i candidati distinguendo tra idonei selezionati, idonei non selezionati ed esclusi.

I/le giovani ritenuti idonei selezionati hanno ricevuto la comunicazione dell'inizio del loro Servizio tramite una lettera della Presidenza del Consiglio dei Ministri; inoltre, la Città di Torino ha organizzato un Corso di Formazione della durata di quattro giornate per i/le neo-volontari/e in cui hanno avuto modo di confrontare le loro aspettative e hanno conosciuto la normativa sul Servizio Civile Nazionale, la storia, i diritti e i doveri del volontario in SCN. Dopo la presa di servizio ha avuto inizio l'attività presso l'ente sede di servizio; durante il primo mese di servizio, la Struttura Operativa ha richiesto al/la giovane volontario di elaborare insieme al proprio Operatore Locale un Patto di Servizio, un

accordo sull'organizzazione effettiva del progetto in cui compaiano le aspettative di entrambi.

Nel corso dell'intero anno di SCN i/le volontari/e si sono incontrati bimestralmente con il gruppo di coetanei con cui hanno svolto il corso di formazione iniziale; questi momenti di monitoraggio erano finalizzati al confronto reciproco sull'esperienza e alla risoluzione di piccoli e grandi problemi con l'aiuto del proprio tutor d'aula.

Occorre sottolineare che l'organizzazione del SCN presso la Città di Torino è, seppure molto strutturata, ancora in fase di continua modifica al fine di trovare tutti gli accorgimenti necessari per la gestione migliore della sempre maggiore quantità di volontari in servizio sul territorio.

Glossario.

Operatore Locale di Progetto (OLP): dipendente o volontario dotato di capacità e professionalità specifiche inerenti le azioni e gli obiettivi del progetto, in grado di fungere da coordinatore e responsabile del progetto e delle attività dei volontari, con caratteristiche tali cioè da essere “maestro” al volontario. E' il referente per i/le partecipanti alla realizzazione del progetto relativamente a tutte le tematiche legate alla sua attuazione, ed è disponibile in sede per almeno 10 ore a settimana. Può seguire un numero massimo di volontari/e, fino a 4 per progetti di Assistenza e Servizio Civile all'estero, fino a 6 per Ambiente/Protezione Civile e Cultura/Educazione (dalla Circolare del 29 novembre 2002 “Enti e progetti di servizio civile nazionale”).

Patto di Servizio: si intende un accordo che la Struttura Operativa della Città di Torino chiede sia elaborato entro il primo mese di servizio tra volontari/e e operatore locale, finalizzato a stabilire i compiti, le modalità e le attività dell'anno di servizio nel rispetto delle reciproche aspettative.

Protocollo d'Intesa: vincolo associativo tra Comune di Torino, Provincia di Torino, Università degli Studi di Torino, alcuni enti locali provinciali e i loro Consorzi, altri soggetti pubblici e enti del Privato Sociale che hanno scelto di gestire il Servizio Civile Nazionale in modo coordinato sul territorio; il Servizio è considerato un'esperienza di cittadinanza attiva rivolta ai giovani e un'occasione per misurarsi sul territorio attraverso un progetto concreto.

SCNV: Servizio Civile Nazionale volontario

Selezione: consiste in un colloquio tra volontario/a, selezionatore e Operatore Locale di Progetto che verte sulla valutazione dei titoli in possesso dal/la candidato/a, sugli obiettivi del progetto, sulle reciproche aspettative e su eventuali questioni pratiche inerenti la gestione del servizio (orari, permessi,...) (dalla Circolare del 29 novembre 2002 “Enti e progetti di servizio civile nazionale”).

Sistema di Monitoraggio e di Valutazione del servizio civile: sistema permanente, incentrato sull'efficacia e sull'efficienza delle attività previste dal progetto e quelle di formazione dei/le volontari/e, capace quindi, attraverso l'analisi seriale delle relazioni, di individuare gli eventuali scostamenti da quanto previsto nel progetto, di valutarne l'impatto finale e di suggerire gli eventuali accorgimenti (dalla Circolare del 29 novembre 2002 “Enti e progetti di servizio civile nazionale”).

Sistema di Tutoraggio: risorse umane, tecniche e know how capaci di garantire e rilevare un elevato livello di soddisfazione dei/le volontari/e per la partecipazione ai progetti di servizio civile nazionale, mediante l'impiego di tecniche di gestione e sviluppo delle risorse umane, nonché strumenti gestionali per la risoluzione dei più comuni conflitti tra volontari e ente. (dalla Circolare del 29 novembre 2002 “Enti e progetti di servizio civile nazionale”).

Struttura Operativa: struttura che la Città di Torino ha messo a disposizione degli Enti Firmatari il Protocollo d'Intesa per svolgere attività di relazione con l'Ufficio nazionale

Servizio Civile, per svolgere attività di progettazione, di tutoraggio e di monitoraggio del servizio sul territorio.

Tutor d'Aula: dipendente, volontario o altro personale a contratto specifico, che abbia svolto l'attività di tutor in altri progetti sociali per almeno tre anni o un anno se in ambito di servizio civile. Il tutor, dotato di capacità di gestione delle risorse umane ed incline alle relazioni interpersonali, rappresenta la figura di prima istanza per i/le volontari/e, facilita il loro ingresso nelle strutture dell'ente, li accompagna durante il percorso formativo e durante le attività previste nel progetto. Svolge attività di supervisore delle attività (dalla Circolare del 29 novembre 2002 "Enti e progetti di servizio civile nazionale").

UNSC: Ufficio Nazionale del Servizio Civile.

Perc.: percentuale.

CAPITOLO 1

Profilo demografico dei/delle volontari/e idonei/e in Servizio Civile Nazionale Volontario Bando giugno 2003

A cura di Gisella Maggi

La ricerca è nata con lo scopo di delineare l'andamento dell'esperienza di Servizio Civile Nazionale Volontario vissuta dai/dalle giovani coinvolti/e nei progetti del Bando di giugno 2003, proposti dalla Città di Torino e dagli enti ad essa associati nella provincia.

Prima di addentrarci nell'analisi complessiva dell'esperienza, considerata sia dal punto di vista dei/delle volontari/e che dei loro Operatori Locali di Progetto, abbiamo ritenuto opportuno, come preambolo, focalizzare l'indagine sui dati inerenti tutti/e i/le ragazzi/e in servizio al fine di ottenere un loro primo e completo profilo sociologico.

Il campione considerato, comprendente tutti gli idonei selezionati che hanno iniziato l'anno di SCNV, è rappresentato da 247 giovani di cui si è indagato: il sesso, l'età, lo stato occupazionale, il titolo di studio, il luogo di residenza, la tipologia degli enti ospitanti e gli ambiti dei progetti scelti per il servizio³.

L'analisi di tali variabili (presenti nelle tabelle sottostanti) è stata rapportata ai dati raccolti, a livello nazionale, nel rapporto di ricerca "*Un anno molto civile - Dalla voce dei protagonisti, uno sguardo sul nuovo servizio civile in Italia*" (Centro Studi e Formazione Sociale della Fondazione E.Zancan, 10 febbraio 2004) inerenti il secondo e il terzo Bando del 2002; mentre, la distribuzione dei/delle volontari/e negli ambiti di servizio presenti nella realtà torinese è stata confrontata con i dati del "*Quadro di sviluppo del Servizio Civile Nazionale*" (Ufficio Nazionale del Servizio Civile, 10 febbraio 2004).

1. Dati anagrafici del/la volontario/a

In linea con il rapporto di ricerca svolto dalla Fondazione E.Zancan sui giovani in Servizio Civile Volontario sul territorio nazionale, la grande maggioranza dei/delle volontari/e del Bando di giugno 2003 a Torino è donna (95,5%; in rapporto con il 91,8% a livello nazionale). Questo dato è dovuto al fatto che la partecipazione al SCNV da parte dei giovani uomini è ancora costituita, al momento della nostra indagine, dai non idonei al servizio militare obbligatorio che di per sé rappresentano una ristretta minoranza.

La maggior parte dei/delle ragazzi/e si colloca nella fascia di età medium (22-24 anni) e large (25-26 anni); la moda, cioè la frequenza più alta, è raggiunta da coloro che sono nati nel 1980. Anche questo dato coincide con l'età media di 23 anni riscontrata sul territorio nazionale.

³ Gli ambiti dei progetti in cui sono inseriti/e i/le ragazzi/e in servizio sono: assistenza, cura e riabilitazione, prevenzione, reinserimento sociale, educazione, promozione culturale, salvaguardia patrimonio artistico, salvaguardia patrimonio ambientale, servizio civile all'estero.

SESSO		ANNO DI NASCITA	
	<i>Perc.</i>	Anno	<i>Perc.</i>
Maschi	4,5	1977	5,3
Femmine	95,5	1978	16,2
Totale	100,0 (247)	1979	16,2
		1980	18,2
		1981	12,1
		1982	14,2
		1983	11,7
		1984	5,3
		1985	0,8
		Totale	100,0 (247)

2. Profilo socio-economico e socio-culturale del/la volontario/a

La maggior parte dei/delle volontari/e non è occupata. Coloro che si definiscono studenti sono il 66,8% e coloro che si considerano disoccupati o in cerca di prima occupazione sono il 30,8%: in ambedue i casi, i dati sono in linea con la tendenza nazionale riscontrata dalla Fondazione E.Zancan (a livello nazionale il 61,3% si vede come studente). Gli occupati sono l'1,2%, mentre a livello nazionale risultano il 5,4%.

Occorre sottolineare che la definizione dello stato occupazionale dipende da un'interpretazione soggettiva dei/delle giovani, per cui i valori presentati possono essere considerati parzialmente esatti poiché dipendenti dalla percezione che il singolo soggetto ha della sua situazione.

Per ciò che concerne il livello di scolarizzazione esso è molto elevato: infatti, l'84,6% dei/delle ragazzi/e ha conseguito il diploma della scuola secondaria, e la maggior parte di essi/e è anche studente universitario, come viene ribadito dal dato precedente. Inoltre il 6,9% ha conseguito la laurea. Esiste un 5,7% di soggetti in possesso solo della licenza media.

OCUPAZIONE

	<i>Perc.</i>
Studenti	66,8
Lavoratori	1,2
Disoccupati / In cerca di prima occupazione	30,8
Totale	1,2

TITOLO DI STUDIO

	<i>Perc.</i>
Laurea	6,9
Laurea breve	2,0
Qualifica 3/4 anni	0,8
Diploma	84,6
Licenza media	5,7
Totale	100,0 (247)

3. Caratteristiche del servizio

Le principali caratteristiche con cui si può descrivere in linea generale il SCNV si possono raggruppare in tre elementi:

- il luogo in cui il servizio viene svolto;
- la tipologia dell'ente che ospita i/le giovani in servizio;
- l'ambito dei progetti di SCNV.

Per quanto riguarda il luogo si può affermare l'esistenza di un radicamento sul territorio che si esplica nel 57,5% di coloro che prestano servizio nello stesso comune di residenza, come confermato anche dal dato nazionale della ricerca della Fondazione E.Zancan (57,2%).

Il 42% di coloro che svolgono servizio fuori dal comune di residenza rivela comunque la tendenza ad una mobilità minima dei/delle giovani.

SERVIZIO SVOLTO IN...

	<i>Perc.</i>
Luogo di residenza	57,5
Fuori luogo di residenza	42,5
Totale	100,0 (247)

Per quanto riguarda la tipologia degli enti presso cui i/le volontari/e prestano servizio la classe modale comprende enti locali e ASL; il resto è rappresentato da consorzi, associazioni, cooperative, comitati e movimenti.

La circolare del 10 novembre 2003 "Norme sull'accreditamento degli enti di servizio civile nazionale" stabilisce gli ambiti omogenei nei quali si può vivere l'esperienza di SCNV. Essi sono: Assistenza (assistenza, cura e riabilitazione, reinserimento sociale, prevenzione), Ambiente e Protezione civile (difesa ecologica, protezione civile, tutela e incremento del patrimonio forestale, salvaguardia e fruizione del patrimonio ambientale), Cultura ed Educazione (promozione culturale, educazione, salvaguardia e fruizione del patrimonio artistico), Servizio civile all'estero.

A livello dei 64 progetti del Bando di giugno 2003 della Città di Torino e degli enti ad essa associati nella provincia, la ripartizione per ambiti omogenei vede la più alta percentuale di progetti all'interno del settore Assistenza (46,8%); al secondo posto si collocano i progetti di Cultura ed Educazione che risultano essere il 43,7%.

Osservando i dati disaggregati per sotto-ambiti, i valori più alti si riferiscono all'assistenza (35,9%), alla promozione culturale (28,1%) e all'educazione (12,5%).

La predominanza dell'ambito assistenziale si riscontra parallelamente anche nell'analisi dell'Ufficio Nazionale del Servizio Civile, sebbene quest'ambito abbia una percentuale addirittura del 52% sul totale dei progetti proposti. Diversamente dall'analisi che si è potuta fare sulla situazione del territorio torinese, i dati nazionali non sono disaggregati per un ulteriore confronto.

Soffermandoci sul confronto dei valori riferiti all'ambito della Cultura ed Educazione, si nota che il dato della Città di Torino e degli enti ad essa associati nella provincia (44% circa) supera di quasi 9 punti quello a livello nazionale.

Questo fatto potrebbe essere dovuto al maggiore interesse che il capoluogo piemontese storicamente investe nelle politiche di promozione giovanile e culturale: basti pensare alle numerose attività svolte dal Settore Politiche Giovanili della Città di Torino, in particolare dall'Area Partecipazione alla vita della comunità e delle istituzioni, dal

Centro Informagiovani attivo dal 1982 e dall'Osservatorio del Mondo Giovanile, quest'ultimo nato nel 1987 con l'intento di essere uno strumento utile per la programmazione delle politiche giovanili.

Infine, per ciò che concerne gli altri ambiti si può comunque sottolineare che il servizio civile all'estero è ancora poco diffuso come risulta anche dai dati della tendenza nazionale.

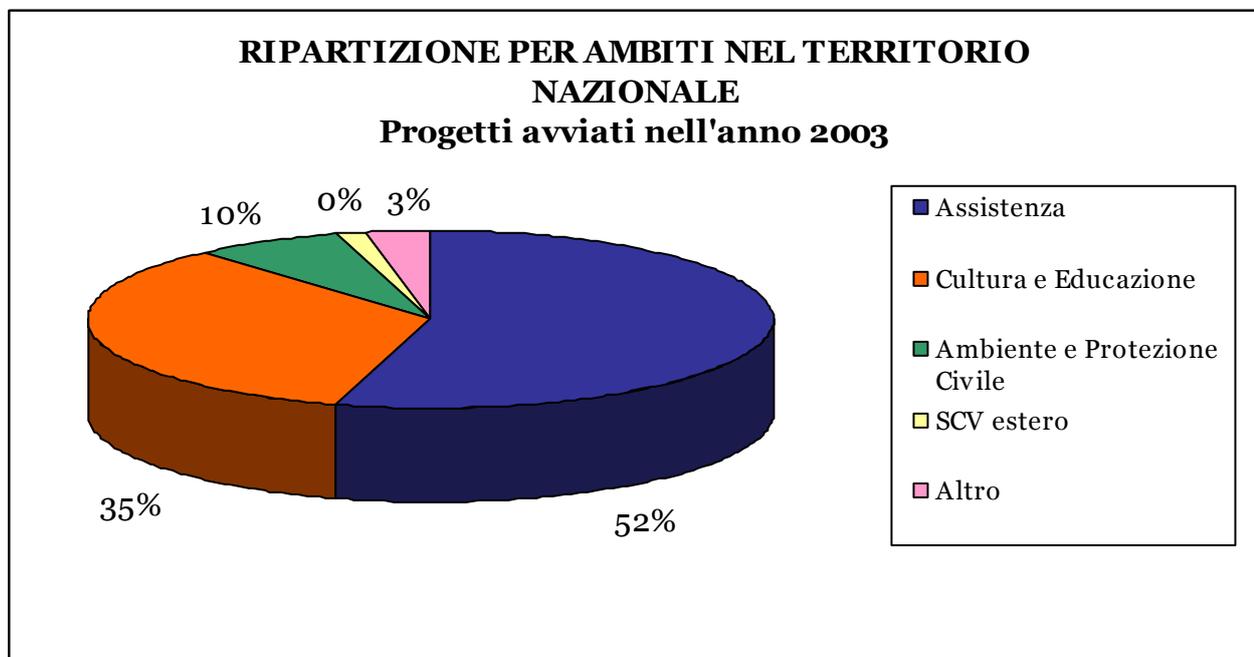
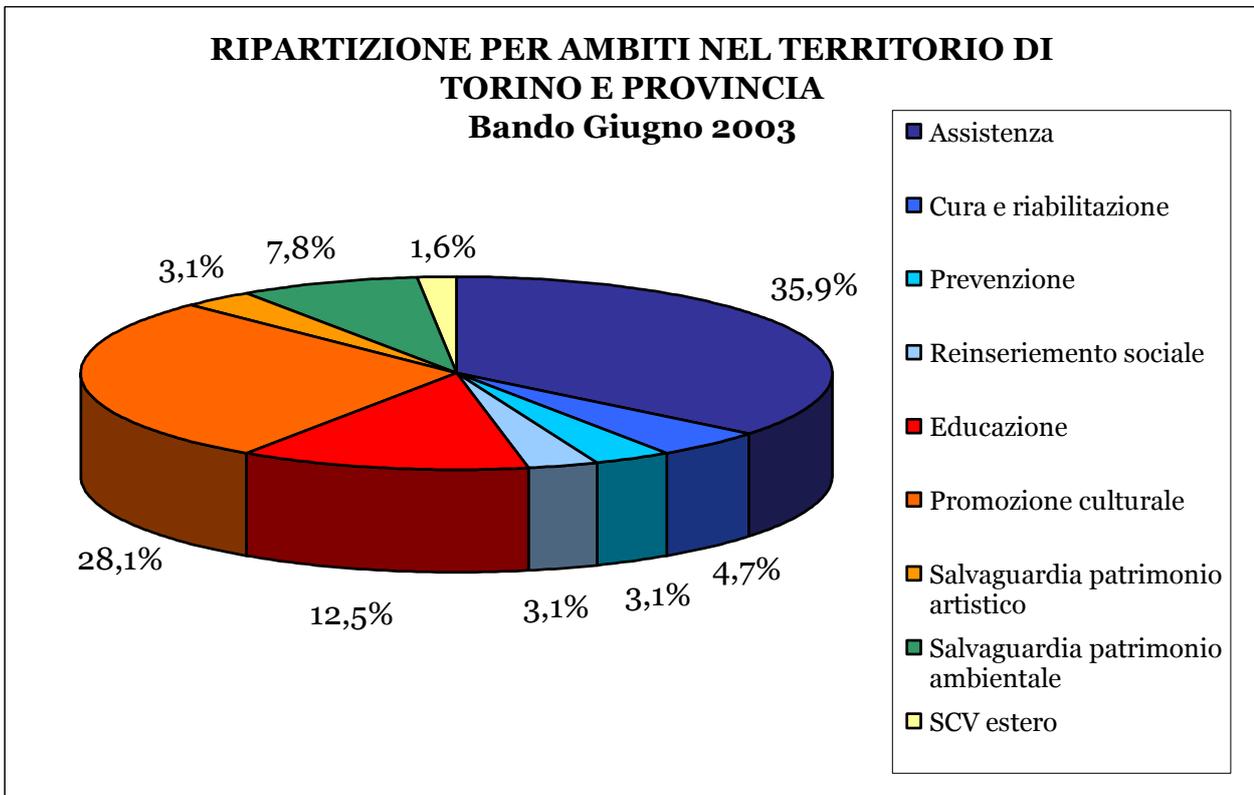
TIPOLOGIA ENTE

	<i>Perc.</i>
Enti locali	72,9
Asl	2,4
Consorzi	7,3
Associazioni	10,1
Cooperative	3,2
Comitati	1,2
Movimenti	2,8
Totale	100,0 (247)

AMBITO DEI PROGETTI

	<i>Perc.</i>
Assistenza	35,9
Cura e riabilitazione	4,7
Prevenzione	3,1
Reinserimento sociale	3,1
Educazione	12,5
Promozione culturale	28,1
Salvaguardia patrimonio artistico	3,1
Salvaguardia patrimonio ambientale	7,8
SCV estero	1,6
Totale	100,0 (64)

Per meglio visionare le percentuali e i dati confrontati, si vedano i grafici seguenti che chiariscono, visivamente, le osservazioni compiute sul confronto tra la provincia di Torino e il territorio nazionale.



CAPITOLO 2

Volontari/e in servizio intervistati: chi sono, perché scelgono il SCNV?

A cura di Francesca Bottaro

I dati raccolti nelle tabelle sottostanti ci aiutano a inquadrare chi siano i/le giovani che hanno svolto il Servizio Civile Nazionale volontario nel Bando Giugno 2003. In un primo momento la metodologia utilizzata per reperire le informazioni utili sui/sulle volontari/e in servizio civile ha visto l'impiego di un questionario strutturato mirante a fotografare i seguenti elementi:

1. dati anagrafici del/la volontario/a
2. profilo socioculturale e socioeconomico del/la volontario/a
3. quadro socio-culturale e socio-economico familiare
4. conoscenza del Servizio Civile Nazionale
5. motivi della scelta di prestare Servizio Civile Nazionale
6. opinioni sul SCNV

1. Dati anagrafici del/la volontario/a

Il campione preso in esame è costituito da 196⁴ volontari/e, il 96% circa dei quali di sesso femminile e il 4% di sesso maschile, ciò deriva dal fatto che la partecipazione al SCNV da parte dei giovani uomini è al momento del Bando costituita dai non idonei al servizio militare obbligatorio, che di per sé sono una ristretta minoranza.

Per ciò che riguarda i dati relativi all'età è stato possibile suddividere il campione in tre fasce: "Large" (25/26 anni), "Medium" (22/24 anni) e "Small" (18/21 anni). La fascia con la più alta frequenza (94) corrisponde alla fascia "Medium" con una percentuale di circa il 48%, del tutto in linea con quanto detto in precedenza nel Capitolo 1⁵.

Dall'analisi dei questionari si evidenzia che il 95% circa delle volontari/le volontarie si colloca all'interno della variabile "celibe/nubile", tuttavia compaiono anche un 4% "coniugato/a, convivente senza figli" e un 1% "coniugato/a, convivente con figli". Questi ultimi sono dati particolarmente interessanti sia per la giovane età del campione preso in esame, sia per la scelta di aderire al SCNV nonostante la loro condizione familiare.

Esaminando i dati legati a chi si dichiara "coniugato/a, convivente con o senza figli" emerge che la motivazione più frequente risulta di tipo "pratico", in particolare legata alla possibilità di svolgere un'esperienza formativa che faciliti l'entrata nel mondo del lavoro (5 volontarie su 10). Quattro volontarie⁶, invece, pur rimanendo nell'ambito della motivazione "pratica" affermano di prestare servizio anche o solo per poter ricevere il rimborso mensile. Infine, in due casi la motivazione è "idealistica", legata a convinzioni socio-politiche e all'utilità di poter fare qualcosa per gli altri.

In conclusione, riteniamo possibile giustificare la motivazione pratica delle volontarie coniugate/conviventi con un'aspettativa, nel lungo periodo, di inserimento nel mondo del

⁴ Il numero di giovani (196) si discosta da quello del Capitolo 1 (247) perché è riferito al campione di volontari/e che hanno risposto al questionario.

⁵ Vedi Capitolo 1, paragrafo 1

⁶ In questo caso si parla solo di volontarie perché, all'interno del campione preso in esame, solo le ragazze risultano coniugate o conviventi.

lavoro grazie all'esperienza di servizio civile; mentre le volontarie che dichiarano di aderire al servizio per il rimborso hanno, probabilmente, maggiore necessità di una liquidità nel breve periodo.

La grande maggioranza dei volontari/delle volontarie vive con i genitori (78,9% circa), il rimanente si divide tra chi condivide l'abitazione con amici (7,7%), con il partner (5,7%) o da solo/a (5,7%).

Dai dati emersi si può sostenere che il nostro campione si trova in linea con il "Quinto rapporto IARD sulla condizione giovanile in Italia", secondo il quale negli ultimi vent'anni si sta verificando un allungamento della vita in famiglia con la conseguente difficoltà dei giovani a iniziare una vita per proprio conto⁷.

2. Profilo socio-culturale e socio-economico del/la volontario/a

La maggioranza dei volontari/delle volontarie si dichiara impegnata nello studio; circa il 60% di questi frequenta l'università o i corsi di specializzazione post laurea. Il rimanente si divide tra coloro che sono iscritti a corsi professionali, alla scuola media superiore o altro.

In generale, da una prima analisi dei dati si rileva che il SCNV è scelto per lo più da giovani con elevato livello di studi, pertanto sembra ovvio sostenere che coloro che sono ancora impegnati negli studi secondari siano una ristretta minoranza poiché hanno poca disponibilità di tempo e impossibilità organizzative per aderire ai progetti di Servizio Civile Nazionale.

FREQUENZA ALLO STUDIO

	<i>Perc.</i>
Si	68,9
No	31,1
Totale	100,0 (196)

TIPO DI STUDIO

	<i>Perc.</i>
Università	67,3
Specializzazione post laurea	7,3
Corsi professionali	3,6
Scuola Media Superiore	2,4
Altro	1,2
Totale	100,0 (164)

Prima di svolgere il SCNV, il 76,4% dei volontari/delle volontarie aveva un'occupazione, che per circa il 59% era costituita da un lavoro saltuario/parziale. Solo una ristretta minoranza del 6,1% ha dichiarato di essere stata impegnata a tempo pieno. Chi invece lavorava, ma con contratti irregolari, si colloca nella percentuale dell' 11,3%.

La situazione muta se si analizzano i dati inerenti la frequenza al lavoro durante l'attività di servizio: in questo caso, infatti, solo 30,5% delle volontarie ha continuato a lavorare; il 69,5% è, invece, inattivo. Pertanto, questi dati uniti all'esperienza diretta sui nostri vissuti durante gli incontri di formazione ci portano a ritenere che il Servizio Civile Nazionale abbia, nella maggioranza dei casi, sostituito l'occupazione precedentemente svolta dai/le volontari/e e rappresenti un'esperienza percepita come simil-professionale.

⁷ Per approfondimenti C. Buzzi, A. Cavalli, A de Lillo, *Giovani del nuovo secolo. Quinto rapporto Iard sulla condizione giovanile*, ed. Il Mulino, Bologna, 2002, pp.19-39

Il 54,1% dei/lle giovani in SCNV ha svolto in passato attività nel volontariato. In particolare, tra questi il 53,7% in ambito socio-assistenziale-sanitario, il 12,5% nell'ambito culturale ed ricreativo, il 12,5% nell'ambito religioso, il 4,8% presso enti che si occupano della protezione animali e infine il 3,8% nella cooperazione internazionale. Questi dati sul volontariato mostrano che esiste un'attitudine da parte dei/lle volontari/e a una maggiore propensione alla cittadinanza attiva, come si nota rispetto ai dati nazionali sui giovani italiani dell'ultimo rapporto Iref che rileva su associazionismo e volontariato una percentuale di adesioni pari al 15%⁸.

Per quanto riguarda il protagonismo giovanile, abbiamo preso in considerazione l'associazionismo e l'aver preso parte ad attività proposte dai comuni rivolte ai giovani: in questo modo si voleva verificare l'eventuale esistenza di una corrispondenza tra la partecipazione alla vita della propria comunità e l'eventuale partecipazione al SCNV.

I dati indicano che il 30,1% circa dei/delle volontari/e fa parte di qualche associazione, per lo più in qualità di semplice volontario o come socio; solo circa il 8,6% di chi è inserito in associazione svolge un ruolo direttivo⁹.

Il 21,9% dei/lle giovani in servizio dichiara di aver partecipato ad attività promosse dal comune, tra questi il 47,8% è inserito nell'ambito del progetto "Ragazzi del 2006" e il 23,9% circa ha usufruito dell'opportunità degli "Scambi Internazionali". In questi due casi le percentuali sulle precedenti esperienze di partecipazione attiva alla vita della comunità non risultano essere un accesso privilegiato al SCNV.

3. Quadro socio-culturale e socio-economico familiare

Per effettuare l'analisi sul contesto familiare dei volontari/delle volontarie, abbiamo preso in considerazione il titolo di studio dei genitori e la loro occupazione, dati utili per inquadrare le condizioni socio-culturali e socio-economiche della famiglia. Per quanto riguarda il livello culturale in generale, la maggioranza dei genitori possiede un titolo di studio basso (licenza media/ elementare/avviamento, nessun titolo) con una percentuale che si attesta intorno al 51% per i padri e 52% per le madri. Segue il possesso del titolo del diploma con circa il 36%; infine il 13% circa è laureato.

TITOLO DI STUDIO DEL PADRE

	Perc.
Laurea	12,7
Diploma	36,0
Licenza Media	34,4
Licenza Elementare, Avviamento	17,0
Totale	100,0 (189)

TITOLO DI STUDIO DELLA MADRE

	Perc.
Laurea	12,5
Diploma	35,4
Licenza Media	39,0
Licenza Elementare, Avviamento	13,0
Totale	100,0 (192)

⁸ Per approfondimenti R. Albano, "I giovani e le nuove forme di partecipazione", in *Rivista Il Mulino* 2/2205, ed. Il Mulino, Bologna, 2003, pp.320-330.

⁹ Va tenuto presente che la percentuale dei giovani presenti in associazione con un ruolo direttivo o con altri incarichi organizzativi è, in generale, bassa. Come dimostra, infatti, il "Quinto rapporto IARD sulla condizione giovanile in Italia", il 21% dei giovani frequentatori di associazioni ricopre incarichi di tipo organizzativo (pag.449).

**RAGGRUPPAMENTI PER TITOLO DI STUDIO
DEL PADRE**

	<i>Perc.</i>
Alto	13,2
Medio	35,8
Basso	51,0
Totale	100,0 (190)

DELLA MADRE

	<i>Perc.</i>
Alto	12,5
Medio	35,4
Basso	52,0
Totale	100,0 (192)

Dall'osservazione del quadro socio-economico familiare, emerge una presenza maggiore delle figure a medio/basso reddito (impiegato, insegnante, educatore/operaio, pensionato, disoccupato), 77% per i padri e 91% circa per le madri, ma si constata pure l'esistenza di un forte divario tra i generi rispetto al tipo di professione esercitata, che d'altronde rispecchia l'andamento della società in generale.

**CONDIZIONE PROFESSIONALE
DEL PADRE**

	Perc.
Dirigente, Docente Universitario	5,8
Commerciante, Imprenditore	16,3
Impiegato	24,4
Insegnante, Educatore	1,2
Operaio	20,9
Pensionato	30,8
Disoccupato	0,6
Totale	100,0 (172)

DELLA MADRE

	Perc.
Dirigente, Docente Universitaria	1,1
Commerciante, Imprenditore	6,3
Impiegata	24,1
Insegnante, Educatrice	8,6
Operaia	10,2
Pensionata	11,5
Disoccupata	2,3
Casalinga	33,9
Totale	100,0 (174)

**POSIZIONE SOCIO-ECONOMICA
DEL PADRE**

	<i>Perc.</i>
Alto	23,0
Medio/basso	77,0
Totale	100,0 (187)

DELLA MADRE

	<i>Perc.</i>
Alto	8,9
Medio/basso	91,1
Totale	100,0 (191)

4. Conoscenza del Servizio Civile Nazionale

L'analisi dei dati su come i volontari/le volontarie sono venuti a conoscenza del Servizio Civile Nazionale rileva una netta maggioranza dei principali media (38,5%) tuttavia interessanti sono anche le frequenze legate agli amici (17,7%) e alla struttura dell'Informagiovani che risulta essere con una percentuale del 15,6% un buono strumento per il passaggio dell'informazione.

MEZZI DI CONOSCENZA DEL SCNV¹⁰

	<i>Perc.</i>
Stampa/ tv/ radio/ internet	38,5
Amici	17,7
Informagiovani	15,6
Associazione, ente	1,0
Famiglia	7,3
Conoscenti	4,9
Volontari/e	4,2
Totale risposte	100,0 (288)

5. Motivi che spingono a prestare Servizio Civile Nazionale

Per effettuare l'analisi sulle motivazioni si è strutturata nel questionario la domanda a scelta multipla "Cosa di ha spinto a scegliere di prestare Servizio Civile?" le cui opzioni di risposta erano: "Fare qualcosa di utile per gli altri", "Svolgere un'esperienza formativa per entrare nel mondo del lavoro", "Ottenere un credito formativo nell'ambito degli studi", "Potere ricevere il rimborso mensile", "Altre persone ti avevano parlato bene dell'esperienza del SCNV" e "Convinzioni socio-politiche". Queste sono state accorpate in tre categorie: la scelta "pratica", la scelta "ideale" e una terza "mista" pratica-ideale, che comprende i casi in cui i volontari/le volontarie hanno espresso entrambe le preferenze.

La scelta "pratica" individua motivazioni basate sulla possibilità di ricevere il rimborso, svolgere un'esperienza formativa per entrare nel mondo del lavoro e la possibilità di ottenere un credito formativo per gli studi.

La scelta "ideale" racchiude le aspettative di chi intende svolgere un'attività utile per gli altri o possiede forti convinzioni socio-politiche.

Il 51,7% appartiene alla categoria "mista", il 35,8% alla categoria "pratica" e il 12,3% a quella "ideale".

TIPI DI SCELTA

	<i>Perc.</i>
Mista	51,7
Pratica	35,8
Ideale	12,3
Totale	100,0 (195)

¹⁰ La somma delle frequenze risulta superiore al numero totale del campione poiché nel questionario questa domanda era a risposta multipla.

MOTIVI DELLA SCELTA

	<i>Perc.</i>
Svolgere un'esperienza formativa per entrare nel mondo del lavoro	34,9
Fare qualcosa di utile per gli altri	28,6
Poter ricevere il rimborso mensile	19,3
Convinzioni socio-politiche	6,3
Esperienza formativa applicata studi	6,3
Ottenere un credito formativo nell'ambito degli studi	3,5
Altre persone ti avevano parlato bene dell'esperienza del SCNV	1,1
Totale risposte	100,0 (367)

6. Opinioni sul SCNV

Elemento importante per capire il grado di conoscenza del Servizio Civile Nazionale e l'immagine che di esso si ha all'esterno nel contesto familiare e sociale dei/lle volontari/e per questo sono state indagate le opinioni della famiglia e degli amici percepite dal campione.

Le opinioni sul SCNV da parte della famiglia e degli amici dei volontari/delle volontarie, si sono raggruppate le risposte ottenute nel questionario in modo da individuare un'idea complessiva positiva e una negativa.

L'idea positiva comprende opinioni che vanno dalla percezione del servizio civile come esperienza di crescita, alla partecipazione attiva alla vita della comunità, a una prima esperienza di lavoro, a un'occasione per avere un riconoscimento economico sicuro e a una esperienza formativa per gli studi.

L'idea negativa assimila chi individua il servizio civile come una perdita di tempo, come un'esperienza inutile oppure chi non esprime alcuna opinione al riguardo.

Sia la famiglia che gli amici manifestano prevalentemente un'opinione positiva; con una percentuale attorno al 94% per genitori e attorno al 76% per il gruppo amicale. Nel dettaglio sia la maggioranza delle famiglie che degli amici reputa il SCNV innanzitutto un'esperienza di crescita, poi una prima esperienza di lavoro.

Fra le opinioni negative, spiccano le percentuali del 9,9% di chi tra i giovani non sa cosa sia il servizio civile nazionale e il 10,9% di chi non ha espresso alcuna opinione, mentre in famiglia la risposta negativa con la frequenza più alta è quella di chi considera il SCNV una perdita di tempo (4,3%).

Inoltre, se si guarda il basso profilo economico delle famiglie d'origine, si rileva che benché il servizio civile non possa essere considerato un anno di lavoro, nel 20,9% dei casi la famiglia reputa l'esperienza di servizio come una prima occasione lavorativa a basso reddito, e forse anche per questo motivo si assume la responsabilità di mantenere per un anno il proprio figlio o la propria figlia, anche a dispetto della propria condizione economica non agiata.

Un dato molto significativo riguarda l'assenza di opinioni o la non conoscenza del SCNV, che è molto più frequente nel gruppo amicale rispetto alla famiglia. Ciò sembra indicare che, probabilmente, la comunicazione sul Servizio Civile Nazionale non riesce ancora a raggiungere pienamente il suo target. Perciò emerge la necessità di riflettere su come migliorare l'informazione affinché possa fornire a tutti i giovani una conoscenza completa sul SCNV.

OPINIONE DELLA FAMIGLIA

	<i>Perc.</i>
Esperienza di crescita	45,3
Prima esperienza di lavoro	21,6
Esperienza formativa per applicare gli studi	13,6
Esperienza di partecipazione attiva alla vita di città/comunità	11,0
Perdita di tempo	4,3
Esperienza inutile	2,1
Altro	2,6
Totale	100,0 (190)

OPINIONE DEGLI AMICI

	<i>Perc.</i>
Esperienza di crescita	27,2
Prima esperienza di lavoro, occasione per soldi sicuri	26,7
Esperienza formativa per applicare gli studi	12,0
Esperienza di partecipazione attiva alla vita di città/comunità	8,9
Non sanno cosa sia il SCNV	9,9
Non esprimono un'opinione	10,9
Esperienza inutile	4,6
Altro	1,6
Totale	100,0 (191)

7. Analisi degli incroci significativi dei principali dati raccolti

Per quanto concerne l'incrocio tra il motivo della scelta di svolgere SCNV e l'adesione ad uno specifico progetto, non emerge alcuna differenza tra chi sceglie per motivi ideali, pratici o entrambi i motivi¹¹.

Rilevanti sono i dati legati al quadro socio-economico della famiglia di appartenenza del/la volontario/a che non sembra influenzare in modo fortemente significativo la motivazione di prestare SCNV per una scelta idealistica o pratica.

Eguale, non si rileva un'influenza del quadro socio-economico familiare sulla motivazione di tipo "ideale", che si presenta in percentuale simile per i soggetti con un livello economico alto, basso o medio.

La stessa analisi si può fare per quanto concerne il profilo socio-culturale della famiglia d'origine: la motivazione "entrambe" viene scelta con la percentuale più alta sia da chi appartiene ad una famiglia con un alto livello culturale, sia da chi proviene da un contesto culturale basso o medio.

Pertanto i contesti d'origine dei/le volontari/e non sono determinanti al fine di spiegare l'adesione dei/le giovani al Servizio Civile Nazionale.

¹¹ Con la definizione "misto" si intende chi ha risposto alle domande del questionario fornendo motivazioni sia di tipo strettamente pratico, sia legate all'interesse verso quel particolare progetto.

CAPITOLO 3

L'esperienza del Servizio Civile sul campo. Aspettative, motivazioni, problematiche: lo sguardo dei/lle volontari/e¹²

A cura di Francesca Bottaro

Al fine di analizzare l'andamento dell'intero Anno di Servizio Civile è stato somministrato un secondo questionario strutturato mirato alla valutazione dell'esperienza nel suo complesso. Questo è stato compilato dai/lle volontari/e tra Settembre, Ottobre e Novembre 2004, a esperienza di servizio ormai in fase finale. Attraverso il questionario è stato possibile esaminare i seguenti elementi:

1. valutazione dell'esperienza di Servizio Civile Nazionale Volontario
2. il grado di soddisfazione delle aspettative
3. la coerenza del progetto con il servizio effettivamente svolto
4. gli obiettivi del progetto
5. le difficoltà
6. il giudizio sul rapporto con l'Operatore Locale di Progetto
7. il giudizio sul rapporto con gli operatori dell'ente
8. il giudizio sul rapporto con gli utenti
9. che cosa l'esperienza di Servizio Civile Nazionale trasmette o lascia al/la volontario/a
10. come è possibile migliorare il Servizio Civile Nazionale Volontario
11. che cosa c'è nel futuro dei/delle giovani dopo il Servizio Civile Nazionale Volontario

1. La valutazione dell'esperienza di Servizio Civile Nazionale Volontario

Per valutare nel suo complesso l'esperienza di servizio civile vissuta dai/dalle volontari/e in prima persona si è chiesto di esprimere un voto secondo una scala di giudizio da 1 a 10.

Dall'analisi dei dati emerge che il 38,8% dei/delle volontari/e dichiara di aver vissuto un'esperienza molto positiva (voto 8); il 24,5% aggiudica un voto mediamente positivo (7); gli altri giudizi si attestano di percentuali intorno al 10%.

Complessivamente, dunque, l'esperienza viene valutata in termini positivi e anche la valutazione bassa non è mai marcatamente negativa dal momento che non sono stati espressi voti inferiori al 4.

Al fine di avere una più chiara idea sull'andamento complessivo delle valutazioni, i voti sono stati raggruppati in tre classi di giudizio:

- Insufficiente: dal 4 al 5
- Sufficiente: 6
- Buono: dal 7 al 10

¹² Si ricorda che i totali presenti in tabella quando sono superiori a 196 corrispondono a quesiti a risposta multipla; quando sono inferiori a 196 compaiono delle non risposte.

Come si evince nelle tabelle seguenti la percentuale di valutazione più alta (circa l'85%) riguarda la classe di giudizio Buono, la percentuale intermedia (circa il 9,2%) è riferita al giudizio Sufficiente (9,2%) e infine (circa il 5%) alla classe di giudizio Insufficiente.

VOTO	
	<i>Perc.</i>
4	1,5
5	4,1
6	9,2
7	24,5
8	38,8
9	13,3
10	8,7
Totali	100 (196)

CLASSI DI GIUDIZIO	
	<i>Perc.</i>
Buono	85,2
Sufficiente	9,2
Scarso	5,6
Totale	100,0 (196)

Incrociando i dati sul voto con quelli riferiti alla tipologia di età¹³ dei/le volontari/e in Servizio Civile, si nota che la stragrande maggioranza circa dei/le giovani intervistate inseriscono la loro esperienza tra i voti positivi compresi nel giudizio Buono (che comprende voti dal 7 al 10) senza distinzioni di età. Tuttavia, i giudizi più critici sono i Large.

TIPO ETA' E TIPO VOTO

	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>
Large	77,8	14,8	7,4	100,0 (54)
Medium	87,2	8,5	4,3	100,0 (94)
Small	89,6	4,2	6,3	100,0 (48)

Per comprendere le motivazioni che hanno spinto i/le volontari/e ad attribuire un determinato voto alla loro esperienza, il questionario ha richiesto di fornire una spiegazione. Il quesito era a domanda aperta, pertanto abbiamo accorpato le risposte fornite dai/dalle giovani in 8 affermazioni, tenendo conto delle "non risposte" fornite dal 3,6% del campione.

A conferma della valutazione complessivamente positiva del Servizio, la principale motivazione fornita dal 40,7% dei/delle ragazzi/e è spiegata dalla definizione dell'Anno di SCNV come un'"esperienza positiva". A seguire si ha la definizione di Servizio come momento di "crescita formativa, personale, professionale" (23,8% dei/delle giovani del campione).

Tra i giudizi più bassi circa il 14,8% considera il SCNV come "un'esperienza altalenante", vissuta tra momenti positivi e momenti negativi, o come fonte di "problemi con l'ente o il personale dell'ente".

¹³ La Tipologia sull'età dei/delle volontari/e si trova nel Capitolo 3 in cui i/le giovani sono stati suddivisi in Large, Medium e Small in base alla loro età.

2. Le aspettative

I dati più significativi riguardanti le aspettative che i/le volontari/e considerano come motivo di adesione al SCNV sono per il 44% circa lo “svolgimento di un’esperienza formativa” e per il 34% circa la possibilità di “conoscere nuove persone o realtà”; chi ha aderito al Servizio Civile per “svolgere una prima esperienza di lavoro” raggiunge invece l’11,8%. Infine, il 4,6% dei/delle giovani si aspettava di “imparare qualcosa di nuovo”, mentre il 2% sostiene di aver scelto il SCNV per compiere un’esperienza di “cittadinanza attiva” oppure “un’esperienza legata agli studi”.

La maggioranza dei/delle volontari/e dichiara che le sue aspettative sono state effettivamente soddisfatte durante l’Anno di Servizio; il 34,5% circa, invece, ammette che sono state esaudite solo parzialmente, mentre il 2% di loro afferma che il Servizio non ha soddisfatto le loro aspettative iniziali.

Mettendo in relazione la variabile Aspettative Esaudite con la variabile Tipo Età, si riscontra una propensione da parte dei/delle ragazzi/e di età “Medium” a giudicare in modo più marcatamente positivo le aspettative esaudite, mentre se si guardano i/le “Large” non si nota una separazione netta tra chi sostiene di avere pienamente realizzato le proprie aspettative e chi sostiene invece di averle realizzate solo in parte.

TIPO ETA' E ASPETTATIVE ESAUDITE

	Si	Solo in parte	No
	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>
Large (24-25 anni)	25,2	31,3	25,0
Medium (22-23 anni)	50,4	22,8	75,0
Small (18-21 anni)	24,3	14,6	0,0
Totale	100,0(123)	100,0 (67)	100,0(4)

Successivamente abbiamo voluto confrontare i valori inerenti le aspettative iniziali rilevati tramite la prima parte del questionario e quelli sulle aspettative esaudite, esaudite solo in parte o non esaudite.

Per tutte le variabili in questione si riscontra che poco più della metà dei/delle ragazzi/e (63% circa) si ritiene soddisfatto/a, il 34% circa soddisfatto/a solo in parte e una ristretta minoranza non lo è affatto. Nel dettaglio i dati più significativi mostrano le percentuali più alte corrispondono a chi si aspettava di svolgere un’esperienza formativa, tra coloro che sono soddisfatti dell’esperienza si ha il 47%, chi lo è solo parzialmente si ha il 42% circa e un 50% tra chi non si ritiene per nulla soddisfatto.

ASPETTATIVE INIZIALI/ ASPETTATIVE ESAUDITE

		Si	Si, ma solo in parte	No
		<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>
ASPETTATIVE INIZIALI	Conoscere nuove persone/una nuova realtà.	33,3	35,8	25,0
	Esperienza formativa.	47,1	41,8	50,0
	Prima esperienza nel mondo del lavoro.	11,4	13,4	0,0
	Imparare qualcosa di nuovo.	4,0	4,5	25,0
	Esperienza di cittadinanza attiva.	2,4	1,5	0,0
	Esperienza legata agli studi.	1,6	3,00	0,0
	Totale	100,0 (123)	100,0 (67)	100,0 (4)

Le motivazioni alla base della soddisfazione o della delusione delle aspettative sono state richieste attraverso domande a risposta aperta, che a livello quantitativo ribadiscono la soddisfazione, in quanto solo nel 13% dei casi i/le giovani hanno evidenziato di aver vissuto situazioni fortemente problematiche e nel 3,4% dei casi i/le volontari/e non sono rimasti soddisfatti. Questo dato è da evidenziare poiché sottolinea una criticità latente che è emersa solo nella risposta aperta, infatti alla domanda a scelta multipla “Le tue aspettative sono state esaudite?” solo 4 giovani hanno risposto negativamente. Nello specifico, il 53,1% dei/delle volontari/e sostiene di avere vissuto un’esperienza di crescita formativa, personale e professionale, definizione che comprende la possibilità di conoscere nuove realtà e persone, di crescere a livello formativo e professionale facendo anche, in alcuni casi, una prima esperienza di lavoro. Le restanti quote di affermazioni positive riguardano la generica risposta “aspettative esaudite” (15,6%) o “aspettative esaudite solo in parte” (13,9%).

3. Coerenza di progetto con servizio svolto

Nell’esperienza di SCNV un elemento estremamente importante è il progetto a cui il/la volontario/a aderisce e che porterà avanti nelle varie fasi di realizzazione lungo tutto l’Anno di Servizio.

Pertanto, abbiamo voluto esaminare la coerenza del progetto scelto dal giovane con quanto vissuto nel concreto sul campo.

Nella maggioranza dei casi vi è stata coerenza, ma il 46,9% ammette che questa sia stata solo parziale; il 5,7%, invece, afferma che il proprio Servizio Civile non è stato per nulla coerente con il progetto iniziale.

Le spiegazioni fornite sulla coerenza o meno del Servizio svolto rispetto al progetto rivelano che quest’ultimo è stato ampliato o modificato nel 55% circa dei casi e che il 39% dei/delle volontari/e ha svolto ciò che era nelle sue aspettative. Tuttavia il 4,5% ha lavorato con un’utenza diversa da quella prevista nel progetto iniziale; l’1,3% ha avuto problemi molteplici che non hanno consentito al progetto piena coerenza e ben il 21% degli individui del campione non ha risposto al quesito, dato interpretabile in modo duplice: non comprensione della domanda oppure volontà di non fornire appositamente la risposta perché non ci si ritrovava in nessuna delle opzioni di risposta.

COERENZA CON IL PROGETTO INIZIALE

	<i>Perc.</i>
Si	47,4
Si, ma solo in parte	46,9
No, per nulla	5,7
Totale	100,0 (192)

MOTIVI DELLA COERENZA O NON COERENZA TRA SERVIZIO EFFETTIVO E PROGETTO

	<i>Perc.</i>
Il progetto non viene rispettato/è stato modificato-ampliato.	55,2
Le aspettative del/la volontario/a sono state esaudite.	39,0
Il/la volontario/a hanno avuto contatti con un’altra utenza rispetto a quella definita dal progetto.	4,5
Ci sono stati problemi vari.	1,3
Totale	100 (154)

4. Gli obiettivi del progetto

Gli obiettivi del progetto di servizio civile rappresentano una parte fondamentale dell'andamento del Servizio Civile, pertanto si è chiesto ai giovani volontari/e di dichiarare se questi fossero stati ben chiariti dall'ente e in quale fase dell'esperienza.

Il 64% circa ha risposto che gli obiettivi sono stati chiariti subito e per il 17% lo sono stati solo in un secondo momento. Da queste percentuali emerge che l'importanza delle finalità del progetto appaiono fondamentali anche per l'ente, proprio perché senza una chiara condivisione degli obiettivi sarebbe molto difficile per il volontario/a e per l'ente stesso realizzare nella completezza il progetto di Servizio civile. Nonostante ciò, quasi nel 19,2% dei casi gli obiettivi del progetto non sono stati chiariti dall'ente al/la volontario/a perché ritenuti scontati o, addirittura, perché, secondo il parere dei/lle giovani, non erano chiari neanche all'ente stesso. In questi casi il motivo potrebbe essere una poca comprensione da parte dell'ente del ruolo del/la volontario/a e del Servizio Civile o un utilizzo errato del/la giovane nella struttura.

OBIETTIVI CHIARITI

	<i>Perc.</i>
Gli obiettivi sono stati chiariti da subito.	63,8
Gli obiettivi sono stati chiariti ma solo in secondo tempo.	17,0
Gli obiettivi non sono stati chiariti, perché non chiari neanche all'ente.	14,4
Gli obiettivi sono stati dati per scontati.	4,8
Totale	100,0 (188)

5. Le difficoltà

Al quesito diretto “Hai avuto difficoltà durante la tua esperienza di Servizio Civile?” il 28% circa dei/delle volontari/e ha dichiarato di non aver avuto difficoltà, mentre la restante percentuale si divide tra chi ammette di averle affrontate e chi non ha risposto al quesito. Quest'ultimo dato, che comprende 16 volontari/e del campione, è interpretabile in due modi: assenza di risposta come assenza di difficoltà oppure assenza di risposta come presenza di una difficoltà che, però, non si vuole rivelare. Nella prima interpretazione della mancata risposta, è possibile che l'opzione “Nessuna difficoltà” presente nell'elenco sia stata dimenticata o non presa in considerazione dal/la volontario/a.

All'interno del questionario il quesito sulle difficoltà era a scelta multipla, pertanto le frequenze delle opzioni di coloro che hanno risposto superano il numero complessivo dei casi costituenti il campione. Tenendo conto di ciò, è molto importante sottolineare che la maggioranza di coloro che hanno dovuto affrontare momenti difficili inserisce tali difficoltà soprattutto nel campo dei rapporti all'interno dell'ente, costituiti principalmente da relazioni con l'Operatore Locale, con gli Operatori o i dipendenti dell'ente e, in alcuni casi, anche con gli Obiettori di coscienza.

Difficoltosa è stata anche la gestione degli orari e dell'organizzazione del Servizio; emerge poi anche l'ammissione di aver svolto compiti altri rispetto a quelli descritti nel progetto iniziale e di aver avuto problemi a conciliare il Servizio Civile con la propria vita quotidiana.

Le difficoltà nell'organizzazione, rilevate a fine servizio dal nostro questionario non toccavano percentuali, mentre emergevano frequentemente durante i primi incontri di monitoraggio del Servizio quando, attraverso l'osservazione naturalistica¹⁴ svolta

¹⁴ “L'osservazione naturalistica è una tecnica di osservazione dell'interazione sociale che ha il Paradigma nell'etologia animale e umana. Si tratta di una tecnica non intrusiva, il cui impiego di norma non richiede la

all'interno dei gruppi di monitoraggio, si è rilevato che soprattutto nelle scuole le insegnanti non erano state informate dell'arrivo e della presenza del/la giovane in SCNV nella loro classe. Questo provocava l'assenza dell'accoglienza del/la volontario/a nell'ente e soprattutto una mancata presentazione della struttura e una inesistente definizione dei compiti da svolgere. Spesso, la volontà e la spontaneità dei/delle ragazzi/e ha favorito una iniziale definizione dei compiti tra volontario/a concordati con il docente, tuttavia in molti casi si è presentata delusione e preoccupazione reciproca legata alla successiva gestione dell'intero anno di SCNV.

Per consentire un migliore raffronto delle criticità del Servizio, si sono raggruppate le risposte sulle difficoltà in cinque tipi:

- difficoltà di organizzazione: “gestione di orari e organizzazione”, il “personale dell'ente non sapeva dell'arrivo del/la volontario/a”
- difficoltà nei rapporti: “gestione dei rapporti nell'ente”
- difficoltà nel ruolo: “ruolo non riconosciuto”, “svolgimento di altri compiti rispetto a quelli definiti nel progetto”, “volontario non ha suo spazio e difficoltà a integrare il SCNV con propria vita”
- difficoltà mista: “quando il/la giovane ha dato una risposta inseribile su più tipi di difficoltà”
- nessuna difficoltà.

Quindi abbiamo preso in considerazione la variabile Tipo di Difficoltà con la variabile Tipo di Età dei/delle giovani in SCNV. Indipendentemente dall'età il 30% sostiene di non aver affrontato nessuna difficoltà, il 24% dichiara di aver vissuto criticità differenti e infine il 20% ha affrontato problemi di gestione del proprio ruolo.

Considerando l'età dei/delle volontari/e, la difficoltà e il giudizio sull'esperienza, complessivamente si nota che i soggetti più giovani pur avendo sostenuto di aver vissuto maggiori difficoltà, si dimostrano più entusiasti dell'Anno di Servizio. D'altra parte, i “Large”, meno generosi nella votazione complessiva, definiscono tuttavia la loro esperienza meno problematica¹⁵.

TIPO ETA' E TIPO DIFFICOLTA'

	Mista	Nessuna difficoltà	Organizzazione	Rapporti	Ruolo
	<i>Freq.</i>	<i>Freq.</i>	<i>Freq.</i>	<i>Freq.</i>	<i>Freq.</i>
Large (24-26)	27,7	33,9	20,0	16,1	30,6
Medium (22-23)	46,8	46,4	65,0	48,4	41,7
Small (18-21)	25,5	19,6	15,0	35,5	27,8
Totale	100,0 (47)	100,0 (56)	100,0 (20)	100,0 (31)	100,0 (36)

Fra coloro che hanno dichiarato di aver vissuto momenti difficili nel corso del SCNV, si riscontra che la frequenza più alta appartiene a chi ha trovato una soluzione soltanto parziale, 54% circa contro il 32% circa di chi risponde di aver risolto del tutto i problemi. Secondo i nostri dati la parziale risoluzione delle problematiche non risulta spingere i/le volontari/e verso una visione negativa del SCNV, tuttavia dimostra che dopo quattro anni

cooperazione dei soggetti in studio. L'attenzione cade in questo caso sui comportamenti osservati direttamente. (...)” Cfr. M. Cardano, *Tecniche di ricerca qualitativa*, ed. Libreria Stampatori, Torino, 2002

¹⁵ Occorre infine rilevare che l'aver svolto attività lavorativa in precedenza non facilita l'inserimento in un nuovo contesto quale quello del Servizio Civile né aiuta nella risoluzione delle difficoltà.

dall'istituzione del Servizio Civile Volontario¹⁶ ci sono ancora miglioramenti da apportare per affrontare al meglio le criticità.

DIFFICOLTA' RISOLTE

	<i>Perc.</i>
Si, ma solo parzialmente	54,1
Si	32,3
No	13,5
Totale	100,0 (133)

Si è poi indagato su chi ha rappresentato o avrebbe dovuto rappresentare una figura di appoggio nella risoluzione dei problemi in servizio. I dati suggeriscono che i /le volontari/e hanno o avrebbero voluto fare in primo luogo affidamento sugli altri volontari/e in servizio nell'ente, in secondo luogo sull'Operatore Locale di Progetto e sugli operatori dell'ente. Dunque, l'ambiente di servizio è la prima fonte di supporto, soprattutto attraverso l'appoggio e il sostegno dei/delle propri/e compagni come solitamente avviene tra gruppi di giovani.

Rilevante è la frequenza del dato di chi si è affidato solo sulle proprie forze che si posiziona a metà tra la scelta di rivolgersi alle figure informali e a quelle formali.

Analizzando nel dettaglio questo dato emerge che in realtà questa opzione di risposta non è presente solo come prima risposta, ma le frequenze mostrano che compare anche come seconda risposta, pertanto non si può propriamente sostenere che i/le volontari/e che affermano di aver contato sulle loro forze abbiano poi agito esclusivamente da soli.

IN CASO DI DIFFICOLTA', SU CHI FA AFFIDAMENTO IL/LA VOLONTARIO/A?

	<i>Perc.</i>
Sugli altri/e volontari/e.	34,1
Sull'OLP.	23,1
Sugli Operatori dell'ente.	16,6
Solo su me stesso/a.	10,7
Sul Tutor d'Aula.	9,3
Sulla Struttura Operativa.	6,2
Totale risposte	100,0 (290)

Abbiamo poi suddiviso le figure su cui fare affidamento in tre tipologie figure formali, informali e miste: le prime costituite da chi ha scelto Olp, Operatori dell'ente, Tutor d'aula e Struttura Operativa; le seconde da chi ha optato per volontari/e e solo se stessi; infine la tipologia mista costituita da chi ha scelto una figura informale e una formale. Anche l'analisi delle variabili accorpate secondo il criterio discriminante "figura formale"/"informale" sottolinea il fatto che i/le giovani/e in servizio tendono a rivolgersi in caso di difficoltà alle persone che appartengono alla cerchia amicale e non a quella "istituzionale".

Tale fattore viene ribadito prendendo in considerazione il tipo di età e la figura di riferimento preferita in caso di necessità. Qualsiasi sia il tipo di età ("Large", "Medium" e "Small"), la propensione a fare affidamento sulle figure informali presenta sempre la più alta frequenza corrisponde al 48,9% dei/lle "Medium". Se si guarda alla percentuale di chi si rivolge alle figure informali, è da notare che questa non distantiissima sia per chi si colloca in età "Large" (28,4%), sia per chi si colloca in età "Small" (22,7%). I dati sono in linea con la tradizionale gestione delle relazioni tra pari, che viene anche sostenuta dalla Struttura Operativa come un buon modo per affrontare le problematiche e considerata

¹⁶ L'istituzione del SCN nasce dalle Legge n.64/2001.

come un elemento della partecipazione collettiva all'esperienza di Servizio Civile. Sebbene vi sia un 46% circa legato alla sola sfera informale, non si può tuttavia parlare di una mancata adesione alle figure formali soprattutto aggregando il dato "misto" e "figura formale", che insieme raggiungono il 53,4% delle preferenze. Questo dato è in linea con quanto sostenuto dalla Struttura che definisce come punti di riferimento, a cui rivolgersi in caso di necessità, il proprio personale, il Tutor d'Aula oppure l'Operatore Locale.

TIPOLOGIA FIGURE DI RIFERIMENTO IN CASO DI CRITICITA'

	<i>Perc.</i>
Figura formale	24,8
Figura informale	46,6
Misto	28,6
Totale	100,0 (189)

TIPO ETA' E TIPO AFFIDAMENTO

	Affidamento Formale	Affidamento Informale	Affidamento Misto
	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>
Large	29,8	28,4	25,9
Medium	44,7	48,9	48,2
Small	25,5	22,7	25,9
Totale	100,0 (47)	100,0 (88)	100,0 (54)

6. Giudizio sul rapporto con Operatore Locale di Progetto¹⁷

Per analizzare in maniera approfondita le motivazioni che hanno spinto a considerare l'esperienza vissuta di servizio civile in maniera positiva, negativa o "mista", nonché le problematiche eventualmente insorte, sono stati presi come oggetto di studio i rapporti relazionali di cui sono protagonisti da un lato i/le volontari/e, dall'altro le figure presenti nell'ente sede di servizio, ossia l'Operatore Locale di Progetto, gli Operatori dell'ente e gli eventuali utenti (se previsti dal progetto). Per ciascun tipo di rapporto, si è chiesto di dare un giudizio e di motivarlo.

La prima figura con cui necessariamente da subito il/la volontario/a viene a rapportarsi nell'ente è l'Operatore Locale di Progetto. Complessivamente, la votazione data su questo rapporto è positiva: il 46,1% dà un voto "Molto buono", 35,4% "Buono" il 12,8% di "Non sufficiente" e il 5,6% di "Scarso".

Possiamo sostenere che, rapportando i dati con le osservazioni svolte durante gli incontri di monitoraggio iniziali, questo rapporto è andato migliorando nel tempo. Infatti, si è rilevata durante i primi mesi di SCNV¹⁸ una forte criticità nella relazione tra volontario/a e Operatore Locale di Progetto dovuta, a parere dei/delle giovani, alla poca disponibilità e attenzione verso il/la ragazzo/a oppure causata dall'assenza di conoscenza del Servizio Civile e a quale dovesse essere il ruolo sia dell'Operatore, che del/della volontario/a nell'ente.

¹⁷ Per OLP si intende l'Operatore Locale di Progetto, figura richiesta dall'Ufficio Nazionale Servizio Civile come punto di riferimento e maestro del /la volontario/a in SCNV.

¹⁸ Questi dati sono stati rilevati durante le osservazioni naturalistiche effettuate ai primi incontri di monitoraggio dei/lle volontari/e.

VOTO A OPERATORE LOCALE

	Perc.
Molto buono	46,1
Buono	35,4
Non sufficiente	12,8
Scarso	5,6
Totale	100,0 (195)

In generale, quindi, i dati ribadiscono l'importanza ricoperta dall'OLP, nella visione stessa e nella gestione delle problematiche dell'esperienza di SCNV in cui i/le volontari/e possono incorrere lungo il cammino del servizio.

Per quanto concerne le motivazioni addotte a giustificazione del voto positivo sull'Operatore Locale di progetto, quest'ultimo viene considerato come disponibile al dialogo per la maggioranza dei/le volontari/e, a seguire ritenuto sempre presente o comunque molto interessato al progetto. Il giudizio negativo deriva invece *in primis* dal fatto che l'Operatore Locale è troppo impegnato con il suo lavoro, oppure perché esistono seri problemi relazionali tra lui e il/la giovane o ancora perché è disinteressato, non rintracciabile e lontano dalla sede di servizio del/della volontario/a.

MOTIVAZIONI DEL VOTO ATTRIBUITO SUL RAPPORTO OPERATORE LOCALE DI PROGETTO E VOLONTARIO/A

		Perc.
MOTIVI POSITIVI	L'OLP è disponibile al dialogo.	40,3
	L'OLP è sempre presente.	26,5
	L'OLP è interessato al progetto.	15,1
MOTIVI NEGATIVI	L'OLP è troppo impegnato con suo lavoro.	8,6
	L'OLP è disinteressato.	3,7
	L'OLP non è sempre rintracciabile.	2,4
	L'OLP è lontano dalla sede di servizio del/lla volontario/a.	2,1
Totale		100,0 (290)

La grande maggioranza (72,4%) dei/delle giovani intervistati/e dichiara di aver visto il proprio ruolo riconosciuto dall'OLP, mentre meno del 10% dichiara che il proprio ruolo è stato compreso solo a seguito di un successivo chiarimento del/la volontario/a o della Struttura Operativa.

Il 18% circa non è stato riconosciuto con un proprio ruolo perché il/la volontario/a è stato considerato/a, a seconda dei momenti, come volontario o come operatore dell'ente (12%); oppure perché visto come un obiettore di coscienza (3,6%) o come un operatore dell'ente (2%).

Tenendo conto che la maggioranza dei/delle volontari/e afferma di essere stata riconosciuta con un proprio ruolo dall'Operatore Locale di progetto, questo fatto è positivo perché contribuisce al buon inserimento del/la giovane in servizio.

7. Giudizio sul rapporto con operatori dell'ente

Gli operatori dell'ente o dell'associazione sede di servizio sono nella realtà dei fatti dell'esperienza del SCNV le persone con cui il giovane in servizio si confronta con più frequenza perché gravitano intorno al suo progetto senza esserne attori protagonisti. Il rapporto che si istaura fra questi soggetti e il/la volontario/a è definito nel 53,8% dei casi Buono, nel 34,4% Molto buono, nel 8,7% Non sufficiente e nel 3,1% Scarso.

VOTO A OPERATORI DI ENTE/ASSOCIAZIONE

	<i>Perc.</i>
Buono	53,8
Molto buono	34,4
Non sufficiente	8,7
Scarso	3,1
Totale	100,0 (195)

Il giudizio positivo relativo al rapporto volontario/a e Operatore dell'ente è giustificato dal fatto che la maggioranza dei/delle giovani definisce questi soggetti disponibili e collaborativi; a seguire c'è chi sa di essere considerato un valido aiuto all'attività dell'ente e chi afferma di vivere un buon rapporto relazionale.

Le motivazioni a supporto del voto negativo si riferiscono a problemi relativi alla gestione del ruolo di volontario/a: tale ruolo non viene compreso, oppure il/la volontario/a viene equiparato a una sostituzione di personale o ad uno stesso operatore dell'ente, per cui deve gestire le sue stesse mansioni, o, ancora, viene assimilato/a alla figura di Obiettore di Coscienza, figura in realtà molto diversa perché non sceglie volontariamente di prestare servizio civile, né aderisce ad uno progetto nello specifico. Infine, in alcuni casi sussiste un pessimo rapporto tra il/la giovane e gli Operatori dell'ente.

Da quanto detto precedentemente emerge la poca conoscenza che gli operatori degli enti ospitanti volontari/e in Servizio Civile hanno del SCNV; questo fatto mostra che benché gli enti richiedano volontari/e non ci sia ancora stata informazione adeguata su chi sia e quali compiti debba svolgere il/la giovane in servizio civile.

MOTIVAZIONI DEL VOTO ATTRIBUITO SUL RAPPORTO OPERATORE DELL'ENTE E VOLONTARIO/A

		<i>Freq.</i>
MOTIVI POSITIVI	Gli operatori dell'ente sono disponibili e collaborativi.	37,7
	Gli operatori dell'ente considerano il/la volontario/a come un supporto.	24,8
	Esiste un buon rapporto tra gli operatori dell'ente e il/la volontario/a.	24,5
MOTIVI NEGATIVI	Gli operatori dell'ente non hanno capito il ruolo del/la volontario/a.	5,5
	Gli operatori dell'ente pensano che il/la volontario/a sia in sostituzione di personale.	4,0
	Gli operatori dell'ente credono che il/la volontario/a debba svolgere i loro stessi compiti.	3,7
	Gli operatori dell'ente pensano che il/la volontario/a sia un obiettore di coscienza.	1,5
Totale		100,0 (322)

8. Giudizio sul rapporto con l'utenza dell'ente

Prestare Servizio Civile non significa automaticamente rapportarsi ad un'utenza: molti progetti la prevedono, soprattutto nell'ambito assistenziale e sociale, ma altri più generici (ad esempio, i progetti dell'ambito promozione culturale) o troppo specifici (progetti di difesa del patrimonio ambientale) non identificano una tipologia di soggetti con cui i/le volontari/e si confrontano abitualmente.

Pertanto, non tutti i/le volontarie hanno potuto rispondere alla domanda sul voto attribuito all'utenza. La maggior parte delle risposte date da coloro che si sono confrontati con degli utenti riguarda l'aver vissuto con essi un rapporto Buono (45%) o Molto buono (50,3%); mentre solo per il 4% circa dei casi la relazione è stata problematica (voto Non sufficiente 2,6%, voto Scarso 1,9%).

VOTO A UTENZA

	<i>Perc.</i>
Molto buono	50,3
Buono	45,0
Non sufficiente	2,6
Scarso	1,9
Totale	100,0 (153)

Il giudizio positivo riferito al rapporto tra volontario/a e utente è dovuto, nella maggioranza dei casi, al fatto che il/la giovane è considerato/a come una ventata di novità o come un operatore dell'ente. Quest'ultimo dato mette nuovamente in rilievo il fatto che la figura del/le volontario/a in SCNV non sia molto conosciuta tra i giovani, come già è stato rilevato tra gli enti.

Anche il fatto che il/la giovane in servizio sia già conosciuto dagli utenti, indipendentemente dall'esperienza di SCNV, viene ritenuto nel 5,1% dei casi una variabile che influenza il giudizio sulla relazione.

Un fattore ambiguo circa la definizione positiva o negativa della relazione è l'età: se il/la volontario/a e l'utente sono coetanei, il rapporto può, in alcuni casi, aiutare la riuscita del progetto ma, in altri casi, può esser più problematico perché il ruolo ricoperto dal/la volontario/a può perdere di credibilità e autorità con gli utenti suoi coetanei.

Fra i motivi a sostegno di un giudizio negativo sulla relazione, troviamo: l'incomprensione rispetto al ruolo del/della volontario/a e la sua confusione con il ruolo dell'obiettore di coscienza, dato che rafforza quanto detto precedentemente sulla poca conoscenza del SCNV.

MOTIVAZIONI DEL VOTO ATTRIBUITO SUL RAPPORTO FRA GLI UTENTI DEL SERVIZIO E IL/LA VOLONTARIO/A

	<i>Perc.</i>
Gli utenti percepiscono il/la volontario/a come una ventata di novità.	44,7
Gli utenti e il/la volontario/a sono coetanei.	8,6
Gli utenti conoscevano già prima il/la volontario/a.	6,2
Gli utenti pensano che il/la volontario/a sia come un operatore dell'ente.	32,9
Gli utenti non hanno capito cosa il/la volontario/a faccia.	5,0
Gli utenti credono che il/la volontario/a sia come un obiettore di coscienza.	2,4
Totale	100,0 (161)

9. Cosa ti ha lasciato l'esperienza di Servizio Civile Nazionale

L'indagine sull'esperienza del SCNV a Torino e Provincia ha voluto anche indagare i risvolti indiretti da essa provocati, quali primo fra tutti la possibilità di consigliare ad amici di svolgere il servizio. Il 49,5% dei soggetti sostiene che consiglierebbe ad un/una amico/a di prestare servizio civile; il 39,7% lo farebbe se si verificassero dei miglioramenti e solo il 10,8% non lo consiglierebbe affatto. La differenza tra chi lo consiglierebbe senza alcuna remora e chi lo farebbe ma a certe condizioni viene misurata con uno scarto percentuale di circa 10 punti, a ricordare che sebbene l'esperienza vissuta dai/dalle volontari/e intervistati/e sia stata giudicata generalmente positiva, sono sempre ben accetti dei miglioramenti.

CONSIGLIERESTI A UN/A TUA/A AMICO/A DI PRESTARE SERVIZIO CIVILE NEL TUO STESSO PROGETTO?

	<i>Perc.</i>
Si	49,5
Si, ma con dei cambiamenti	39,7
No	10,8
Totale	100,0 (194)

Si è voluto, poi, indagare quanto il SCNV favorisca, secondo l'opinione dei/le volontari/e in servizio, la partecipazione delle donne alla vita della comunità. La maggioranza netta dei/delle volontari/e si divide tra chi considera il SCNV come un agente che favorisce la partecipazione delle donne in maniera consistente (69,2%) e chi lo considera solo in parte (20,9%); per contro, meno del 10% pensa che ciò si verifichi realmente.

Dunque, qualsiasi sia il giudizio dato all'esperienza complessiva del servizio, per coloro che hanno risposto al quesito sul tema della partecipazione delle donne favorita o meno dal SCNV, si nota una costante maggioranza di pareri positivi.

Nel dettaglio si è richiesto di motivare la risposta liberamente e le motivazioni addotte sono state svariate: il 28% sostiene che il SCNV incentivi molto la cittadinanza attiva femminile senza specificare come, il 17% dichiara che il servizio offre una nuova opportunità per le donne, mentre il 6,6% lo vede come un fattore dipendente dalla situazione, dal progetto e dall'ente. Le restanti percentuali riguardano la visione di chi percepisce il servizio non finalizzato alla partecipazione femminile alla vita della comunità (4,9%) o come un'esperienza ancora quasi esclusivamente di genere femminile (4,4%). Per l'1,6% il SCNV non favorisce la partecipazione e per l'1% il SCNV è un fattore ininfluenza sulla partecipazione.

L'esperienza di SCNV si sviluppa nell'arco di un anno durante il quale il/la giovane viene introdotto e socializzato in diversi gruppi: dal gruppo di volontari/e conosciuto al momento della formazione e del monitoraggio in itinere dell'esperienza, al gruppo di volontari/e e soggetti operanti nell'ente sede di servizio. Pertanto, rispetto a questo complesso numero di attori, si è chiesto di definire il SCNV come un'esperienza individuale o come un'esperienza collettiva.

Il 40% circa dei/delle volontari/e intervistati considera l'anno di servizio come un'esperienza condivisa con gli/le altre volontari/e in servizio nell'ente; poco più del 30% come un'esperienza condivisa con gli altri soggetti dell'ente; percentuali intorno al 10% ritengono il SCNV come un'esperienza individuale o condivisa con i/le volontari/e appartenenti al gruppo di formazione.

Da ciò emerge che la compresenza di più soggetti nell'ente favorisce probabilmente una maggiore condivisione di tutti i momenti vissuti, qualificanti o meno, che difficilmente si può ottenere soltanto con gli incontri bimestrali di monitoraggio.

L'esperienza si SCNV è un'opportunità di crescita formativa e personale, talvolta i/le volontari/e lo ritengono anche portatore di benefici di tipo pratico. Infatti, per la maggioranza dei/delle giovani intervistati/e si tratta di un'esperienza spendibile nel mondo del lavoro; per il 40,6% il servizio aiuta nell'inserimento nell'ambiente lavorativo perché crea dei contatti utili, l'13,1% sostiene che si potrebbe essere maggiormente facilitati nell'accesso ai concorsi pubblici, mentre l'13,1% considera il SCNV un valido aiuto per crediti formativi all'università e una bassissima quota di giovani lo ritiene utile per avere a propria disposizione dei certificati per i corsi di formazione specifica seguiti durante l'anno.

Una minoranza dei/lle volontari/e ritiene che l'esperienza di servizio non sia fonte di alcun beneficio.

Il SCNV presenta anche un significato legato al concetto di cittadinanza attiva e di crescita. Ricordando la legge 64/2001 che ha istituito il SCNV, "il servizio civile nazionale [è] finalizzato a concorrere (...) alla difesa della Patria con mezzi ed attività non militari; a favorire la realizzazione di principi costituzionali di solidarietà sociale; a promuovere la solidarietà e la cooperazione (...); a partecipare alla salvaguardia e tutela del patrimonio della Nazione...; a contribuire alla formazione civica (...)". Con la domanda del questionario "Il servizio civile aiuta a...", si è proprio voluto indagare la rispondenza tra la definizione legislativa e la realtà effettiva dell'esperienza.

Rilevanti in particolare sono due percentuali: il 45,9% dei/delle giovani in servizio dichiara che il SCNV aiuta a svolgere un'esperienza formativa e il 36,6% parla della possibilità di ampliare il proprio bagaglio culturale. Inoltre, solo il 7,1% dei/lle volontari/e in SCNV sostiene vi sia un'acquisizione di coscienza civica. Si può pertanto evidenziare che gli obiettivi legislativi sono accolti solo parzialmente nella realtà.

10. Come migliorare il Servizio Civile Nazionale

Nonostante il giudizio complessivamente positivo sull'esperienza di servizio, non sono mancate delle difficoltà e degli ostacoli che i/le volontari/e hanno dovuto affrontare e fronteggiare. D'altronde ogni progetto racchiude in sé la possibilità di essere modificato, per questo motivo, abbiamo voluto indagare quali possano essere, per i/le volontari/e, i fattori su cui puntare per migliorare l'esperienza. Per il 42,5% del campione fonte di miglioramento sarebbe una maggiore informazione dell'ente sede di servizio su cosa sia il SCNV, per il 40,3% servirebbe un maggior coinvolgimento del/della volontario/a nella fase di elaborazione del progetto e per il 38,6% sarebbe opportuno un miglioramento nell'elaborazione del progetto.

SI POTREBBE MIGLIORARE IL SCNV...

	<i>Perc.</i>
Informando di più l'ente su cosa sia il SCNV.	41,5
Coinvolgendo di più il/la volontario/a nell'elaborazione del progetto.	40,3
Migliorando l'elaborazione del progetto.	38,6
Facendo valere di più i documenti scritti.	23,3
Dando maggiore rilievo alle figure di riferimento per i/le volontari/e.	15,3
Totale risposte	100,0 (176)

11. E dopo?

A conclusione dell'Anno di Servizio, il/la volontario/a si trova a dover ritornare ad alla quotidianità con un bagaglio di esperienza umana e formativa vissuta in prima persona. Per questo motivo, a conclusione del questionario, si è chiesto cosa i/le giovani avessero avuto intenzione di fare una volta conclusa l'esperienza, in modo da poter capire quanto e se tale esperienza avesse inciso sulla loro vita. In questo caso, la domanda era a risposta aperta, pertanto per facilitare l'analisi dei dati le risposte sono state accorpate in 7 gruppi omogenei di risposta presenti nella tabella sottostante.

L'analisi dei dati ci fa notare, in maniera indiretta, che la più alta percentuale di vorrebbe lavorare nello stesso ambito che l'ha vista protagonista del Servizio Civile (34,7%), a testimonianza di come il servizio sia considerato un buon trampolino di lancio per entrare nel mercato del lavoro o comunque un buon modo di sperimentare, in maniera piuttosto tutelata, un'esperienza di lavoro in un settore di interesse. Tuttavia esistono anche quote di giovani che ammettono di voler semplicemente trovare un lavoro (19,5%) o continuare gli studi (18,4%), intesi come il completamento del percorso universitario attraverso il superamento degli esami e la discussione della tesi finale. Un 6,8% vorrebbe impegnarsi nel volontariato, mentre il 13,7% preferirebbe continuare a lavorare nello stesso ente sede di servizio. Dai dati emerge quindi una tendenza a voler creare un dopo servizio che mantenga un legame con l'esperienza appena conclusa, a sottolineare la positività dell'anno trascorso.

COSA PENSI DI FARE DOPO SCNV

	<i>Perc.</i>
Continuare a lavorare nello stesso ambito.	34,7
Trovare un lavoro.	19,5
Continuare gli studi.	18,4
Lavorare nello stesso ente.	13,7
Fare del volontariato.	6,8
Non so.	5,8
Altro	1,0
Totale	100,0 (190)

12. Conclusioni

L'esperienza dei/lle volontari/e in servizio con il Bando di Giugno 2003 è da considerare positiva per la stragrande maggioranza degli/le intervistati, tuttavia occorre mettere in evidenza alcuni elementi rilevati durante la loro esperienza.

In primo luogo occorre sottolineare che il rapporto con l'Operatore Locale di Progetto è un elemento molto importante nella valutazione del SCNV; infatti, fermo restando la valutazione complessivamente positiva del servizio, il 12,8% dei/lle volontari/e giudica questo rapporto "Non sufficiente" e il 5,6% "Scarso", il 45,9% "Buono" e il 35,2% "Molto buono. Benché i voti sull'OLP siano per lo più positivi questa figura è considerata solo dal 23,1% circa dei/lle volontari/e in servizio un punto di riferimento in caso di difficoltà; questo dato evidenzia la propensione dei/delle giovani in SCNV a fare affidamento sui membri coetanei della cerchia amicale, esterni o interni all'esperienza, piuttosto che sui soggetti istituzionali più informali. Si tratta di un dato che rispecchia una tendenza

conforme a ciò che accade nella norma, tanto più che, per il 43% circa dei/delle ragazzi/e, il SCNV è stata un'esperienza condivisa con gli altri/altre volontari/e in servizio nell'ente.

Sempre nell'ambito dei risvolti collaterali rispetto alla definizione positiva dell'esperienza di SCNV, si nota che il 39,7% circa dei/delle ragazzi/e consiglierebbe ad un amico di prestare servizio civile, solo a seguito di cambiamenti, mentre il 49,5% lo consiglierebbe senza esitazione. Essere volontario/a significa sicuramente incamminarsi in un percorso di arricchimento e crescita personale e professionale, ma si tratta comunque di un percorso non privo di ostacoli e criticità che occorre superare e migliorare e a questo fa riferimento l'affermazione del "si con condizione".

Nello specifico, sebbene nel 28,6% dei casi non si siano avute difficoltà, per quanto riguarda i fattori problematici segnalati, essi si riferiscono alla gestione dei rapporti interpersonali all'interno dell'ente (23,8%) con l'OLP, gli operatori, gli altri volontari, gli obiettori di coscienza; alla regolazione e organizzazione degli orari di servizio (12,3%), all'esecuzione di compiti non descritti nel progetto (14,5%) e infine all'integrazione dell'attività di SCNV con il resto della vita (12,3%).

Una criticità non espressamente legata all'esperienza vissuta, ma che rileva certamente una disfunzione e distorsione del concetto di SCNV, è il fatto che vi sia una poca conoscenza da parte di operatori, amici e soprattutto da parte dell'OLP di cosa sia il SCNV. Quest'ultimo valore, alto durante l'osservazione naturalistica dei primi incontri di formazione degli OLP, è andato col tempo diminuendo tanto che, al momento della somministrazione del questionario agli OLP (Giugno, Luglio, Settembre 2004) esso si attesta intorno al 14% (10% circa per chi dichiara di non conoscere il SCNV, a cui sommiamo il 4% circa di chi ne ha una visione distorta).

Si potrebbe, dunque, pensare di migliorare la formazione degli OLP e, ancora più a monte, di modificare e rendere più efficace il tipo di comunicazione sul SCNV che viene fatta passare attraverso i mass media, più che attraverso il passa parola (come dimostrano i dati riferiti nel capitolo 3).

Interessanti sono i dati relativi al tema della soddisfazione delle aspettative. Riprendendo le tabelle, si evince che indipendentemente dalla tipologia di età a cui appartengono i/le volontari/e, questi/e risultano soddisfatti, mentre la categoria "non soddisfatti" corrisponde a valori assolutamente bassi. Quindi le aspettative riflettono pienamente definizioni positive del servizio, inteso per lo più come un'opportunità formativa, di conoscenza di nuove realtà e persone, come un'esperienza lavorativa.

D'altra parte la scelta di prestare SCNV (vedi cap.2) si attesta con valori più alti nella variabile "svolgere esperienza formativa per entrare nel mondo del lavoro"(34,9%), "fare qualcosa di utile per gli altri" (28,6%), proprio a dimostrazione di una valenza di crescita e di opportunità che il servizio può dare non solo per gli altri, ma anche per se stessi.

A tutto ciò si collega l'immagine di SCNV come beneficio: il 66% circa dei/delle giovani sostiene che l'esperienza di servizio civile sia spendibile nel mondo del lavoro e il 40% circa che sia funzionale all'inserimento nell'ambiente lavorativo perché facilita la creazione di contatti, ancora una volta a indicare il forte legame tra Servizio e esperienza professionale che esiste per i/le giovani che decidono di prestare il SCNV.

Per concludere questa sezione, indichiamo alcune delle frasi più rappresentative dell'esperienza di SCNV che i/le volontari/e hanno scritto.

"È difficile staccarsi emotivamente dalla realtà del SCNV, sarebbe meraviglioso continuare..."

"Bello, unico... fatelo! Grazie per tutto quello che ho ricevuto... molto più di quanto ho dato"

"Esperienza indimenticabile, spero non si concluda con il termine del servizio!"

“Siamo state un po’ delle pioniere per il progetto per cui gli aspetti negativi potrebbero essere ridimensionati. Se però un progetto identico viene ripresentato e riapprovato, che senso ha parlarne durante gli incontri di monitoraggio?”

“Il volontario e l’ente sono fondamentali per buona riuscita del servizio, così come il progetto che deve tenere presente le vere necessità degli utenti”

“Esperienza molto utile per i ragazzi ma poco pubblicizzata, non tutti ne sono a conoscenza”

“Deve essere chiaro il ruolo del/la volontario/a, occorre pensare a un progetto in cui non si rischia di dover svolgere gli stessi compiti degli operatori dell’ente”

“E’ inutile la formazione generale: è un’enorme perdita di entusiasmo, poi non facile da recuperare”

“Il SCNV è un’esperienza arricchente, profonda, faticosa che mi ha dato molto. Sono soddisfatta e sento già la nostalgia della fine!”

CAPITOLO 4

L'esperienza del servizio civile: il punto di vista dell'Operatore Locale di Progetto Aspettative, motivazioni, problematiche¹⁹

A cura di Gisella Maggi

L'esperienza del Servizio Civile Volontario coinvolge da un lato il/la volontario/a che sceglie di prestare servizio aderendo ad un progetto, dall'altro l'Operatore Locale di Progetto.

Secondo la Circolare 10 novembre 2003 "Norme sull'accreditamento degli enti di servizio civile nazionale", l'Operatore Locale di Progetto è quel "dipendente o volontario dotato di capacità e professionalità specifiche inerenti le azioni e gli obiettivi del progetto, in grado di fungere da coordinatore e responsabile del progetto in senso ampio e delle attività dei volontari nello specifico, con caratteristiche tali cioè da essere «maestro» al volontario". In altre parole, l'OLP è il punto di riferimento e di appoggio in caso di criticità per il/la giovane durante l'anno di servizio; è la figura responsabile dell'attuazione del progetto e del perseguimento degli obiettivi del/la volontario/a e dell'ente stesso.

E' stato strutturato un questionario in parte a risposta chiusa e in parte a risposta aperta che, somministrato ad 81 Operatori Locali di Progetto inseriti nei progetti del Bando giugno 2003, ha permesso di delineare le caratteristiche dell'esperienza vissuta dagli OLP, individuandone le aspettative, le criticità, gli aspetti positivi e negativi ed i fattori migliorabili.

Nello specifico, si è cercato di delineare:

1. dati anagrafici dell'Operatore Locale di Progetto (sesso, ente di appartenenza, ruolo nell'ente, esperienza personale pregressa di volontariato e di volontario/a in SCNV e di Operatore Locale di Progetto);
2. il Servizio Civile Nazionale Volontario;
3. motivazioni inerenti la scelta di svolgere il ruolo di Operatore Locale di Progetto e gestione del ruolo;
4. valutazione complessiva dell'esperienza vissuta;
5. obiettivi del progetto e soddisfazione delle aspettative;
6. difficoltà: tipologia e sostegno in caso di problematicità;
7. aspetti positivi dell'esperienza di servizio civile;
8. giudizio sul rapporto con il/la volontario/a e annesse motivazioni;
9. suggerimenti su come migliorare il Servizio Civile Nazionale Volontario.

¹⁹ Si ricorda che i totali presenti in tabella quando sono superiori a 81 corrispondono a quesiti a risposta multipla; quando sono inferiori a 81 compaiono delle non risposte.

1. Dati anagrafici dell'Operatore Locale di Progetto

La grande maggioranza (84%) degli Operatori Locali di Progetto del Bando di giugno 2003 è donna, come anche i/le giovani volontari/e.

Per quanto riguarda il luogo in cui l'OLP presta servizio, esso è per il 50% circa un Comune o una ASL, che in questo Bando sono gli enti con il maggior numero di progetti e quindi di volontari/e in servizio. Al 14,8% si trovano Associazioni e Scuole, a seguire i Consorzi con il 13,6% di OLP e infine Cooperative, Università e Provincia di Torino.

Al fine di riuscire ad operare dei confronti maggiormente significativi si sono effettuati dei raggruppamenti per tipologia di ente, distinguendo gli enti per caratteristiche più o meno strutturate e burocratiche oltre che per affinità. Data questa tipologia si nota che gli Enti locali (Comune, ASL, Provincia) arrivano ad avere un numero di Operatori Locali pari al 66,7% del totale degli intervistati del Bando, mentre la quota è pari a circa il 17% per le Associazioni e le Cooperative e al 14% circa per i Consorzi.

Infine, gli OLP sono per lo più coinvolti nella gestione di esperienze di SCNV inserite nell'ambito dell'Assistenza, Promozione culturale e Educazione.

LUOGO IN CUI OLP RICOPRE RUOLO

	<i>Perc.</i>
Comune/ASL	50,6
Associazione	14,8
Scuola	14,8
Consorzio di servizio	13,6
Cooperativa sociale	2,5
Università	2,5
Provincia di Torino	1,2
Totale	100,0 (81)

SETTORE DEL PROGETTO SCNV

	<i>Perc.</i>
Assistenza	28,9
Reinserimento sociale	2,6
Educazione	27,6
Promozione culturale	28,9
Salvaguardia patrimonio artistico	2,6
Salvaguardia patrimonio ambientale	7,9
SCV estero	1,3
Totale	100,0 (76)

Per capire come l'OLP fosse arrivato a ricoprire quel ruolo si è indagato su quali mansioni l'intervistato svolgeva nell'ente prima di diventare OLP.

La grande maggioranza faceva già parte dell'ente ma svolgeva altre mansioni, il 15% circa si occupava di obiettori di coscienza all'interno dell'ente; tuttavia un 10% circa degli OLP prima di svolgere questo ruolo non era membro dell'ente. Tra questi il 6% circa è stato assunto per svolgere il ruolo di Operatore Locale e circa il 4% non sapeva al momento dell'assunzione che avrebbe svolto quel compito.

Rilevante è soprattutto il dato legato alla precedente attività svolta da alcuni OLP con gli obiettori: ciò rimanda al fatto che spesso viene effettuata una comparazione tra volontario/a in SCNV e obiettore in Servizio Civile Sostitutivo. Infatti, se da un lato queste persone probabilmente hanno maggiore attitudine a trattare con i/le giovani, dall'altro non sempre hanno ben chiara la differenza sostanziale tra volontari/e ed obiettori. Le richieste che possono essere rivolte ai/alle ragazzi/e in SCNV non hanno nulla a che vedere con le attività svolte dagli obiettori o almeno non dovrebbero averne, questo perché il/la giovane volontario/a sceglie un progetto di riferimento a cui attenersi per un anno e che deve essere rispettato dagli operatori della sede di servizio; mentre l'obiettore si appoggia ad un ente per svolgere il Servizio Civile Sostitutivo senza avere un ruolo predefinito.

L'OLP ERA GIA' MEMBRO DELL'ENTE?

	<i>Perc.</i>
Si, ma svolgeva/svolge altre mansioni	75,0
Si, si occupava/occupa degli obiettori di coscienza	15,0
No, lo hanno assunto/scelto per svolgere il ruolo di Operatore Locale di Progetto	6,2
No, non sapeva al momento dell'assunzione che avrebbe svolto quel compito	3,7
Totale	100,0 (80)

Poiché per Legge il SCNV dovrebbe servire anche per avvicinarsi e conoscere il mondo del volontariato, abbiamo chiesto agli OLP se svolgessero attività di volontariato e se sì in quale ambito, per indagare un'eventuale predisposizione civica che potesse favorirli nella comprensione e gestione del servizio.

Nella maggioranza dei casi (66,7%) gli OLP dichiarano di aver svolto o di svolgere del volontariato: non si può affermare con certezza quanto questo fatto incida sul servizio civile, tuttavia è interessante notare che gli ambiti di volontariato prediletti sono il sociale o il culturale che, come abbiamo visto in precedenza, sono anche i settori in cui i/le giovani si impegnano di più sia dal punto di vista del volontariato²⁰ sia dal punto di vista del SCNV²¹.

2. Il Servizio Civile Nazionale Volontario: questo sconosciuto?

Per verificare quanto gli OLP conoscessero e sapessero del SCNV prima di diventare parte attiva di questa esperienza, è stata strutturata una serie di domande che indagassero il mezzo attraverso cui fossero venuti a conoscenza del SCNV, l'idea che avessero del servizio e l'eventuale cambiamento d'opinione durante l'anno di servizio.

La prima conoscenza del fenomeno Servizio Civile Nazionale è per la maggioranza dei casi legata al proprio datore di lavoro; tuttavia anche i mezzi di comunicazione di massa hanno consentito una prima informazione sul SCNV. Con percentuali più ridotte troviamo chi è stato informato direttamente dal/la proprio/a volontario/a nell'ente oppure da amici.

COME L'OLP E' VENUTO A CONOSCENZA DEL SCNV

	<i>Perc.</i>
Datore di lavoro/ente/associazione	53,5
Stampa/TV/Radio/Internet	39,6
Volontario/a in servizio nell'ente	4,9
Amici	2,0
Totale	100,0 (101)

Nella metà dei casi esaminati, l'idea dominante sul SCNV è legata all'opportunità di crescita che l'anno di servizio offre ai/alle giovani; inoltre, per il 20% degli OLP il servizio possiede una forte valenza civica, mentre poco più del 10% credeva fosse un servizio di volontariato.

²⁰ Cfr. Capitolo 2 paragrafo "Profilo socio-economico e socio-culturale del/la volontario/a".

²¹ Cfr. Capitolo 1 paragrafo "Caratteristiche del servizio".

Se si pensa alla definizione, data dalla Legge, di SCNV come “finalizzato a (...) contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani (...)”²² si nota che, prima di iniziare l’avventura di seguire il/la volontario/a, il 26% circa degli OLP non possedeva un’idea corretta sul Servizio Civile Nazionale, considerandolo o una forma di volontariato o come una risorsa per l’assistenza.

COSA PENSAVA DEL SCNV PRIMA DI ASSUMERE IL RUOLO DI OLP

	<i>Perc.</i>
L’OLP credeva fosse un’opportunità di crescita per i/le giovani	51,2
L’OLP credeva avesse una forte valenza civica	20,0
L’OLP credeva fosse un servizio di volontariato	12,5
L’OLP non conosceva il SCNV	10,0
L’OLP pensava che il SCNV fosse una risorsa per l’assistenza	3,7
L’OLP credeva che fosse un’opportunità di crescita per i/le giovani senza grosse possibilità	2,5
Totale	100,0 (80)

TIPOLOGIA IDEA DELL’OLP SU SCNV

	<i>Perc.</i>
SCNV come un’opportunità di crescita	73,7
Idea non corretta	26,2
Totale	100,0 (80)

Si è voluto quindi indagare se, nel corso dell’esperienza vissuta come OLP, questi avesse o no cambiato la sua opinione iniziale sul SCNV. Il 63% sostiene di non aver cambiato idea, il 37% invece dice di sì.

Si tratta però di un dato che non ci permette di individuare se il cambiamento di opinione abbia coinciso con l’appropriazione di una percezione corretta del SCNV; pertanto si è indagato sulle motivazioni che hanno spinto ad un mutamento d’idea o ad un consolidamento.

La maggior parte delle affermazioni (78,4%) si riferiscono ad una visione positiva del SCNV intesa come opportunità di crescita personale e professionale del/la volontario/a e anche dell’ente ospitante; il 9% circa dichiara semplicemente di vedere confermata la sua idea dall’esperienza vissuta. Percentuali ancora inferiori si riferiscono a fattori problematici, quali il “rimborso” dei/delle ragazzi/e, la valenza della Legge, il ridimensionamento del progetto effettivo, o a fattori positivi come la volontà da parte dell’OLP di mantenere integro il significato di prestare servizio e le potenzialità annesse.

Il/la giovane in SCNV è considerato/a dalla maggioranza degli OLP come una risorsa utile per la collettività, confermando appieno il significato che la Legge affida a questa figura. A ciò si unisce chi pensa che il/la volontario/a sia una ventata di novità per l’ente e un/a valido/a collaboratore/trice o sostegno per il lavoro quotidiano dell’Operatore Locale. Tuttavia emergono anche delle considerazioni meno positive del/la ragazzo/a, con percentuali decisamente trascurabili, che si riferiscono al ruolo del/la giovane e che sostengono l’esistenza di una visione ancora distorta del SCNV da parte di alcuni operatori degli enti.

In altre a parole, la maggioranza degli OLP (96%) ha un’idea positiva del/la volontario/a come utile a sé e alla collettività.

²² Cfr. Legge n.64 del 6 marzo 2001 “Istituzione del servizio civile nazionale”.

COSA PENSA L'OLP DELLA FIGURA DEL/LA VOLONTARIO/A

		<i>Perc.</i>
MOTIVO POSITIVO	È una risorsa utile per la collettività	46,3
	È una ventata di novità per l'ente/associazione	21,3
	È un/a valido/a collaboratore/trice	17,6
	Può essere impiegato/a come sostegno al lavoro quotidiano dell'OLP	6,6
MOTIVO NEGATIVO	È una risorsa gratuita da impiegare nell'ente/associazione	5,9
	Sostituisce personale qualificato	0,7
	È un peso perché ha bisogno della presenza costante dell'OLP	0,7
	È un ostacolo per l'assunzione di nuovo personale	0,7
Totale		100,0 (136)

TIPO IDEA DELL'OLP SULLA FIGURA VOLONTARIO/A

	<i>Perc.</i>
Idea positiva	96,1
Idea mista	3,8
Totale	100,0 (78)

Considerando il fatto che il Bando da noi preso in esame è il 4° dall'approvazione della Legge sul SCNV per il territorio di Torino e provincia, abbiamo ritenuto opportuno valutare se tra gli OLP vi fossero ex-volontari/e o persone dell'ente già precedentemente coinvolte nell'esperienza del Servizio Civile Nazionale.

In un solo caso un OLP aveva già svolto l'anno di servizio come volontaria, mentre circa il 10% degli OLP attuali aveva già svolto questo stesso ruolo. Rilevante è il fatto che la quasi totalità degli OLP sul campo non avesse mai fatto questa esperienza in passato. Ciò ci aiuta anche a comprendere possibili fraintendimenti di ruolo, incomprensioni e difficoltà riscontrate durante l'anno di servizio.

3. Motivazioni inerenti la scelta di svolgere il ruolo di Operatore Locale di Progetto e gestione del ruolo

Le principali motivazioni addotte dagli Operatori Locali inerenti la scelta di diventare OLP sono per lo più legate all'affidamento dell'incarico da parte di altri, secondariamente perché l'OLP ha steso il progetto o perché molto interessato al progetto proposto ai/alle giovani. Infine troviamo motivazioni inerenti lo svolgimento in precedenza di un ruolo analogo con gli obiettori di coscienza, o perché l'OLP si è occupato della fase di selezione o, ancora, perché non c'era nessun altro che potesse assumere quell'incarico.

Rispetto alla sede di servizio, si nota che nell'ente locale l'OLP presenta la più alta percentuale per il tipo di motivo "l'OLP è stato costretto/a". Tale dato giustificherebbe le possibili difficoltà che l'operatore incontra nella gestione del proprio ruolo e di quello del/la ragazzo/a, nonché nell'organizzazione del proprio lavoro quotidiano.

Si tratta, soprattutto, di un valore che va a sostegno delle affermazioni riferite alle problematiche d'inserimento del/la giovane ad inizio servizio, di cui hanno parlato sia gli OLP durante gli incontri di monitoraggio che gli/le stessi/e volontari/e.

MOTIVI PER ASSUMERE RUOLO DI OLP

	Perc.
Il ruolo di OLP gli è stato affidato da altri	26,6
E' stato l'OLP a scrivere il progetto	22,5
L'OLP era molto interessato al progetto	22,5
L'OLP svolgeva già un compito analogo con gli obiettori di coscienza	10,0
È stato l'OLP stesso a selezionare il/la volontario/a	9,2
Non c'era nessun altro che potesse occuparsi dei/delle volontari/e	9,2
Totale	100,0 (120)

TIPO MOTIVO

	Perc.
OLP era interessato/a	49,4
OLP è stato/a costretto/a	26,6
Motivo misto	24,0
Totale	100,0 (79)

Per capire quale fosse il rapporto intercorso tra ragazzo/a in servizio e OLP, si è indagato su quanto effettivamente gli Operatori Locali fossero presenti durante il servizio. La circolare "Norme sull'accreditamento degli enti di servizio civile nazionale" prevede che l'OLP sia disponibile presso la sede di servizio per un minimo di 10 ore settimanali.

Per il 66,7% dei casi la relazione è quotidiana in quanto l'OLP svolge il suo lavoro accanto al/la giovane, poco meno del 20% dichiara di seguire periodicamente il/la volontario/a perché la sede di servizio non coincide con il suo luogo di lavoro e, in ultimo, il 13,6% ammette di avere solo un rapporto saltuario.

Dall'incrocio tra la variabile "possibilità di seguire il/la volontario/a" e "difficoltà nella gestione dei ruoli" si evince che la presenza costante dell'OLP ha una doppia valenza: può favorire o no l'insorgere delle criticità rispetto ai ruoli proprio in funzione del fatto che il rapporto tra il/la ragazzo/a e il suo "maestro" è quotidiano e continuo. Da qui l'importanza di definire ed istruire tutti i soggetti coinvolti nell'esperienza al fine di prevenire e risolvere l'insorgere di problemi di gestione delle varie figure.

4. Valutazione complessiva dell'esperienza vissuta

La valutazione dell'esperienza complessiva come Operatori Locali di Progetto è positiva; per arrivare a delineare un quadro completo si è domandato, in primo luogo, di definire cosa significasse per l'OLP ricoprire quel ruolo in base all'esperienza vissuta; in secondo luogo si è richiesto un giudizio complessivo sull'esperienza e, infine, se l'avrebbe ripetuta.

Le risposte con la più alta percentuale corrispondono alla definizione di OLP come figura utile per accompagnare e sostenere il/la giovane in SCNV, segue l'idea che l'incarico sia stimolante grazie al confronto o importante per la buona realizzazione del progetto e c'è, anche, chi lo ritiene coinvolgente perché il/la ragazzo/a è una risorsa in più nel lavoro. Risposte con percentuali minori mettono in rilievo l'impegno richiesto alla figura di tutor, nella persona dell'OLP, nella fase di formazione e gestione del/la volontario/a: tale impegno è risultato spesso inaspettato o troppo oneroso per i dipendenti degli enti sede di servizio²³.

²³ L'impegno richiesto è stato spesso motivo di critiche da parte degli OLP anche durante gli incontri di monitoraggio a cui abbiamo assistito attraverso un'osservazione naturalistica non intrusiva.

E' stato chiesto di valutare l'esperienza vissuta come Operatore Locale attraverso un voto che andasse da 1 a 10 (facendo corrispondere al numero 1 un giudizio totalmente negativo e al numero 10 un giudizio totalmente positivo), quesito rivolto parallelamente anche ai/alle giovani in servizio.

Il 38,3% degli OLP ha giudicato l'esperienza con un voto pari a 8, a seguire il 24,7% assegnato al 9 e il 16% al 7. Quasi il 10% degli OLP del campione ha dato un voto pari a 10; nonostante ciò sono emersi anche giudizi meno brillanti con percentuali inferiori al 10%.

Le motivazioni più ricorrenti a sostegno del giudizio positivo si riferiscono ad una definizione del/la ragazzo/a come persona disponibile, autonoma, responsabile, flessibile e capace di partecipare in maniera propositiva al progetto.

Il voto complessivo negativo è, invece, associato alla mancanza di chiarezza nella definizione del ruolo dell'OLP e del/la volontario/a; al carico di lavoro suppletivo affidato all'OLP o al fatto che il/la giovane non è motivato/a.

Si è voluto, inoltre, indagare se il tipo di giudizio sull'esperienza complessiva dipendesse o no dall'ambito del progetto in cui l'OLP ed il/la ragazzo/a fossero stati inseriti.

Dall'incrocio della variabili "Tipo settore del progetto" e "Classe di giudizio" si evince che il giudizio "Insufficiente" si presenta nel caso dell'ambito Assistenza e in quello dell'Educazione: in particolare, in quest'ultimo settore raggiunge la percentuale di 83,3% contro il 21% circa attribuito al voto "Buono" e 33% circa al voto "Sufficiente". Nell'ambito della Promozione culturale il voto "Buono" e "Sufficiente" si attestano su percentuali analoghe (29,2% per il primo, 33,3% per il secondo).

VOTO

	<i>Perc.</i>
1	1,2
5	6,2
6	3,7
7	16,0
8	38,3
9	24,7
10	9,9
Totale	100,0 (81)

CLASSI DI GIUDIZIO

	<i>Perc.</i>
Insufficiente	7,4
Sufficiente	3,7
Buono	88,9
Totale	100,0 (81)

TIPO SETTORE DEL PROGETTO E CLASSE GIUDIZIO

	Assistenza	Reinserimento sociale	Educazione	Promozione culturale	Salvaguardia patrimonio ambientale	Salvaguardia patrimonio artistico	SCV estero	Totale
	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>
Insuf.	16,7	1,4	83,3	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0 (72)
Suff.	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0	0,0	0,0	100,0 (6)
Buono	29,2	0,0	20,8	29,2	8,3	2,8	1,2	100,0 (3)

Benché emergano delle problematiche, quasi il 95% degli Operatori Locali ripeterebbe l'esperienza: il 51,2% esattamente come si è svolta fino al momento della somministrazione del questionario, il 43,7% facendo dei cambiamenti. Questo dato dimostra l'esistenza di criticità che, seppur non determinanti nella definizione del giudizio

sull'esperienza o nella volontà di ripeterla, esistono e devono essere superate. Solo il 5% dichiara di non voler più svolgere questo ruolo in futuro.

5. Obiettivi del progetto e soddisfazione delle aspettative

Per quanto riguarda gli obiettivi che il progetto di servizio civile intendeva raggiungere, la grande maggioranza degli OLP afferma che questi sono stati chiariti subito al/la volontario/a.

Interessante è rilevare come i/le giovani abbiano risposto alla domanda parallela sul loro questionario. Nella maggioranza dei casi, i/le ragazzi/e sostengono che gli obiettivi sono stati chiariti subito. D'altronde, rispetto alle risposte fornite dagli OLP, sono i/le volontari/e a presentare percentuali più alte per quanto riguarda l'affermazione che gli obiettivi sono stati chiariti in un secondo tempo e o che non erano affatto chiari neanche all'ente. Tale discrepanza potrebbe essere dovuta ad un'immagine distorta dell'esperienza da parte degli operatori che non sono direttamente interessati da eventuali disfunzioni di servizio, diversamente dai/dalle giovani.

OBIETTIVI CHIARITI

	<i>Perc.</i>
Sì, da subito	87,5
Sì, ma solo in un secondo tempo	6,2
No, perché non erano chiari neanche all'OLP	3,7
No, perché l'OLP li dava per scontati	2,5
Totale	100,0 (80)

Come per i/le ragazzi/e in servizio civile, anche gli Operatori Locali avevano, prima di iniziare l'esperienza, una serie di aspettative: pertanto, abbiamo chiesto loro di rivelarci quali fossero.

Per lo più gli OLP intendevano contribuire ad offrire un'opportunità formativa ad un/a giovane cittadino/a, o speravano di acquisire nuovi spunti per migliorare la propria attività o di avviare un progetto nuovo; o ancora desideravano avere un aiuto nello svolgimento delle attività di tutti i giorni. I restanti intendevano confrontarsi con persone nuove o risolvere tramite il/la volontario/a problematiche esistenti.

Come si nota, le aspettative possono raggrupparsi in alcune categorie distinte: le aspettative auto orientate, improntate sul proprio ruolo e lavoro, quelle etero orientate, che si soffermano sulla relazione con l'altro e sulla collaborazione reciproca, quelle di tipo neutro, ed infine le aspettative miste che comprendono la scelta di opzioni appartenenti a categorie differenti.

Le aspettative sono pertanto state distinte nel modo seguente:

- Aspettative Auto orientate: riuscire a risolvere problematiche già esistenti, avere un aiuto nello svolgimento dell'attività di tutti i giorni.
- Aspettative Etero riuscire ad avviare un progetto nuovo,

- orientate: contribuire ad offrire un'opportunità formativa ad un/a giovane cittadino/a, riuscire a confrontarsi con persone nuove.
- **Aspettative Neutre:** acquisire nuovi spunti per migliorare l'attività, riuscire a conciliare il lavoro quotidiano con il ruolo di OLP.
 - **Aspettative Miste:** "Aspettative Auto orientate" e/o "Aspettative Etero Orientate" e/o "Aspettative Neutre".

Il 54% circa degli Operatori Locali del campione s'inserisce nella categoria delle "Aspettative Miste", a seguire coloro che hanno delle "Aspettative Etero orientate" (36,2%).

La maggioranza degli OLP (65,4%) dichiara che le sue aspettative sono state realizzate, mentre 1/3 è soddisfatto solo in parte.

6. Difficoltà: tipologia e sostegno in caso di problematicità

Le difficoltà che gli Operatori Locali hanno dovuto affrontare nel corso della loro esperienza sono state di vario genere. Al fine di riuscire a fotografare tutti questi elementi, la domanda sulle difficoltà è stata scorporata in più quesiti differenti:

- difficoltà nella gestione dei rapporti interpersonali (tra i vari soggetti presenti nell'ente);
- difficoltà nella gestione dei ruoli (dell'Operatore Locale, del/la volontario/a);
- difficoltà nella gestione organizzativa del servizio civile.

La maggioranza degli OLP sostiene che non vi siano stati problemi relazionali di alcun tipo: tale valore è in linea con il giudizio positivo sull'esperienza di SCNV nel suo complesso.

Fra le difficoltà interpersonali (31,2%), il 12% circa degli OLP ha dovuto gestire e risolvere problematicità inerenti il rapporto tra i/le volontari/e e gli altri operatori dell'ente. Ricordando quanto emerso, a questo proposito, durante gli incontri di monitoraggio degli Operatori Locali, si può ipotizzare che alcuni di questi siano stati impegnati nella definizione del ruolo del/la giovane in servizio, dei suoi compiti e in attività che chiarissero la presenza e le finalità del/la ragazzo/a agli occhi degli altri soggetti che lavorano nell'ente.

Con valori intorno al 10%, la seconda criticità riscontrata riguarda i rapporti tra l'OLP e il/la giovane in servizio. Tale dato ribadisce l'importanza della figura dell'Operatore Locale e del/la ragazzo/a in SCNV per la realizzazione del progetto.

Approfondendo il tema delle relazioni attraverso l'incrocio tra la variabile inerente la presenza o assenza di problemi nei rapporti interpersonali e la possibilità dell'OLP di seguire più o meno frequentemente il/la volontario/a, si rileva che le criticità si verificano indipendentemente dal tipo di periodicità del rapporto.

Un grosso problema a cui va incontro l'OLP è la gestione del ruolo suo e di quello del/la giovane in servizio (ciò si verifica nel 54% circa dei casi): infatti, il 41% circa degli OLP afferma di aver avuto problemi nel rendere compatibile il proprio ruolo e la mole di lavoro e i compiti quotidiani che deve svolgere; il 7% circa ha scoperto che il ruolo di OLP

ha molti vincoli nella gestione dei rapporti con il/la ragazzo/a e nella realizzazione del progetto; infine il 5% circa ha dovuto conciliare il ruolo del/la volontario/a all'interno dell'ente sede di servizio per favorirne l'inserimento.

D'altronde, per il 46% circa degli OLP non sono sopraggiunte difficoltà nella gestione dei ruoli.

La gestione dei ruoli risulta sicuramente un fattore di criticità che gli OLP e i/le giovani in servizio devono fronteggiare, soprattutto se si tiene presente che l'OLP viene investito di questo ulteriore ruolo in aggiunta a quello che già ricopre come operatore all'interno dell'ente, e che già fornisce una serie di oneri da svolgere.

Per quanto concerne le possibili difficoltà nella gestione organizzativa, la grande maggioranza degli OLP dichiara di non aver dovuto sostenere e risolvere alcuna criticità al riguardo.

Il 20% circa degli Operatori Locali si è adoperato nella gestione di problemi organizzativi di vario tipo: criticità nella gestione degli orari di servizio del/la volontario/a, perché a volte sono risultati troppo rigidi rispetto all'esigenza sia dei/delle ragazzi/e sia del progetto stesso (6,9%); difficoltà nel reperire informazioni utili da parte della Struttura Operativa (5,5%) o dei decisori del progetto quali, ad esempio, il Responsabile dell'ente, il Selezionatore, il Progettista (4,2%); ed, infine, in alcuni casi il progetto non si è realizzato conformemente a come era stato ipotizzato (4,2%).

Accorpendo le diverse tipologie di difficoltà organizzativa in: "nessuna difficoltà", "difficoltà mista", "difficoltà nel reperire informazioni", "difficoltà nella realizzazione del progetto", viene ribadita la percentuale del 79% circa per chi non ha affrontato difficoltà di questo genere; i restanti valori, ciascuno al di sotto del 10%, si riferiscono a chi ha gestito criticità inerenti la ricerca di informazioni e la realizzazione del progetto; infine problemi di tipo misto.

Le figure preposte alla risoluzione delle possibili problematicità che insorgono sono: la Struttura Operativa, il Responsabile di progetto, il Formatore. Si è voluto indagare su quali figure, più o meno informali, l'OLP facesse affidamento per superare gli ostacoli.

Parallelamente a quanto evidenziato dalle risposte date dai/dalle volontari/e, la maggioranza degli OLP (75%) tende a risolvere le difficoltà rapportandosi direttamente con il/la giovane in servizio e nel 17% circa dei casi ne parla con il personale dell'ente per confrontarsi e farsi consigliare. Meno del 10% si appoggia alla Struttura Operativa, confermando un dato già riscontrato sui/sulle giovani in servizio.

NEI MOMENTI DI DIFFICOLTA' PENSA SIA NECESSARIO

	<i>Perc.</i>
Parlare con il/la volontario/a	75,0
Parlare con il personale del proprio ente	16,6
Parlare con la Struttura Operativa	8,3
Totale	100,0 (72)

7. Aspetti positivi dell'esperienza di servizio civile

L'esperienza di SCNV vissuta dagli OLP non è solo criticità, lo dimostra bene il voto complessivo positivo sul servizio civile. Considerando gli aspetti positivi, per lo più gli OLP reputano il/la volontario/a come una risorsa e un/a valido/a collaboratore/trice nella realizzazione del progetto e nella gestione del lavoro quotidiano; in secondo luogo, il/la giovane è ritenuto/a una figura positiva perché è uno stimolo o rappresenta una ventata di novità, capace di promuovere un progetto mai realizzato prima.

ASPETTI POSITIVI DI ESPERIENZA DA OLP

	<i>Perc.</i>
Il/la volontario/a è una risorsa e un/a valido/a collaboratore/trice	27,9
Il/la volontario/a è uno stimolo in più sul lavoro	22,1
Il/la volontario/a rappresenta una ventata di novità nell'ente	20,5
La presenza del/la volontario/a ha permesso di promuovere un progetto mai realizzato	20,5
L'OLP si può confrontare con i/le giovani	9,0
Totale	100,0 (122)

8. Giudizio sul rapporto con il/la volontario/a e annesse motivazioni

Fattore importante è sicuramente la qualità del rapporto tra OLP e volontario/a. Oltre la metà degli OLP dichiara di avere avuto un buon rapporto con il/la ragazzo/a (59% circa) e il 36% circa vota "Molto buono"; le percentuali dei giudizi negativi sono, invece, poco rilevanti.

VOTO RAPPORTO CON IL/LA VOLONTARIO/A

	<i>Perc.</i>
Buono	59,3
Molto buono	35,8
Non sufficiente	3,7
Scarso	1,2
Totale	100,0 (81)

Fra le motivazioni a giustificazione del voto spiccano quelle che definiscono il/la giovane con un ruolo e delle caratteristiche proprie marcatamente positive e favorevoli all'inserimento e alla realizzazione del progetto. In primo luogo, il/la volontario/a è considerato/a motivato/a e disponibile; in secondo luogo, è definito/a autonomo/a e responsabile ed, infine, capace di gestire un ruolo ben interiorizzato e delineato all'interno della sede di servizio.

Considerando il voto sul rapporto tra OLP e giovane distinto in tre classi (giudizio positivo, giudizio negativo, giudizio misto), le frequenze confermano che il giudizio positivo, che comprende la definizione del/la ragazzo/a come motivato/a e disponibile e/o autonomo/a e responsabile, si attesta sulla percentuale del 91%.

MOTIVAZIONE VOTO

	Totale
	<i>Perc.</i>
Il/la volontario/a è motivato/a e disponibile	53,5
Il/la volontario/a è autonomo/a e responsabile	28,3
Il/la volontario/a ha ben compreso il suo ruolo nell'ente	12,6
Non c'è chiarezza negli obiettivi da perseguire e nei ruoli	3,1
Il/la volontario/a non è autonomo/a	2,4
Totale	100,0 (127)

9. Suggerimenti su come migliorare il SCNV

L'ultima parte del questionario rivolto agli OLP è stata dedicata all'individuazione di possibili suggerimenti atti a migliorare l'esperienza di servizio civile, dal punto di vista più generico fino a toccare le caratteristiche basilari del servizio quali la progettazione, la selezione, la formazione e la gestione del ruolo.

I suggerimenti sulla possibilità di migliorare il SCNV si riferiscono, in primo luogo, alla necessità di apportare modifiche alla normativa e alla gestione del servizio appellandosi direttamente all'Ufficio Nazionale del Servizio Civile (32,8%). In secondo luogo, i consigli si riferiscono alla realtà dell'esperienza vissuta e non più alla Legge: il 25,7% degli OLP vorrebbe vedere definiti meglio il ruolo e il compito del/la giovane all'interno dell'ente; il 15,7% pensa a migliorare l'accoglienza e a chiarire le differenze tra obiettore di coscienza e volontario/a in SCNV ed, infine, il 10% a caratterizzare meglio il suo ruolo e i suoi compiti.

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SCNV

	<i>Perc.</i>
Farsi portavoce presso l'UNSC di alcune disfunzioni della normativa e gestione del SCNV	32,8
Definire il ruolo ed i compiti del/la volontario/a nell'ente	25,7
Migliorare l'accoglienza	15,7
Chiarire meglio le differenze fra obiettore e volontario/a in SCNV	15,7
Definire il ruolo ed i compiti dell'OLP nell'ente	10,0
Totale	100,0 (70)

Il progetto è il primo strumento di gestione del servizio civile: il/la ragazzo/a sceglie di aderire ad un progetto, per cui l'esperienza reale dovrebbe coincidere con quanto è stato scritto in fase di progettazione. L'OLP, dal canto suo, è il coordinatore e responsabile del progetto e delle attività ad esso connesse dei/delle giovani in servizio.

Spesso, però, insorgono delle difficoltà nell'organizzazione e realizzazione del progetto per cui questo viene modificato, cambiato o, in casi estremi, non rispettato.

Pertanto, si è voluto indagare su quali potessero essere le migliorie apportabili al progetto. Percentuali che vanno dal 36 al 40% si riferiscono agli OLP che sostengono la necessità di un maggior coinvolgimento dell'operatore nella fase di elaborazione del progetto o del/la futuro/a volontario/a nella fase di attuazione e /o rielaborazione; il 18%

circa vorrebbe che ci fosse più informazione rivolta agli operatori dell'ente sul SCNV e sul progetto.

SUGGERIMENTI PER IL PROGETTO

	<i>Perc.</i>
Coinvolgere direttamente nella fase di elaborazione anche l'OLP	40,3
Coinvolgere il/la volontario/a nell'attuazione e/o rielaborazione del progetto	35,8
Informare gli operatori dell'ente dell'esistenza del progetto	17,9
Coinvolgere nell'elaborazione anche il/la volontario/a	6,0
Totale	100,0 (67)

La formazione è una fase importante sia per il/la giovane in servizio sia per l'OLP: essa consta di una serie di incontri periodici gestiti da Formatori della Struttura Operativa e orientati all'individuazione di problematiche nella gestione dell'esperienza di SCNV e ad una loro repentina soluzione. Gli incontri degli OLP sono focalizzati, anche, su temi specifici quali la selezione, la formazione specifica dei/delle ragazzi/e in servizio e sulla conciliabilità del proprio ruolo con quello di operatore dell'ente.

I suggerimenti inerenti la formazione si riferiscono per lo più alla necessità di avere momenti di formazione tra i/le giovani e gli OLP per un confronto e una crescita comune (45,1%), o momenti di informazione/formazione all'interno dell'ente, focalizzati sul progetto e sul ruolo ricoperto dalle figure coinvolte nell'esperienza di servizio civile (31%) o, ancora, momenti di preparazione della formazione specifica che gli OLP devono offrire ai/alle volontari/e (23,9%).

SUGGERIMENTI PER LA FORMAZIONE

	<i>Perc.</i>
Avere momenti di formazione comune tra volontari/e e OLP	45,1
Avere dei momenti di informazione/formazione nell'ente sul progetto, sul ruolo di OLP e del/la volontario/a	31,0
Preparare l'OLP in funzione della formazione specifica da offrire ai/alle volontari/e	23,9
Totale	100,0 (71)

Ancor prima di iniziare l'iter di servizio civile, il/la ragazzo/a viene selezionato/a attraverso l'analisi del curriculum vitae e un colloquio atto ad evidenziare le capacità più idonee per l'attuazione del progetto per cui il/la giovane si è presentato/a.

L'esperienza evidenziata, attraverso l'osservazione naturalistica all'interno dei gruppi di monitoraggio degli OLP, rileva la varietà nella conduzione della fase di selezione, dal momento che per il bando in questione non esiste una linea comune di azione.

Tra le opinioni degli OLP su come migliorare la selezione, al primo posto troviamo la volontà di essere coinvolti, nella fase di selezione del/la futuro/a volontario/a, unitamente alla presenza di persone esperte del settore; segue al secondo posto l'opinione di chi punta a selezionare giovani con qualifiche specifiche e/o con esperienza nel settore. Percentuali inferiori sono associate alle affermazioni di chi vorrebbe essere il solo ad occuparsene e di chi preferirebbe puntare ad inserire ragazzi/e con minori opportunità.

SUGGERIMENTI PER LA SELEZIONE

	<i>Perc.</i>
Affidare la selezione sia all'OLP che a persone qualificate in risorse umane e in SCNV	36,2
Selezionare ragazzi/e con qualifiche specifiche e/o esperienza nell'ambito del progetto	28,7
Far fare la selezione direttamente all'OLP	13,8
Selezionare ragazzi/e con minori opportunità	10,6
Selezionare ragazzi/e con maggiori competenze per avere un supporto in più nell'ente	6,4
Affidare la selezione a personale qualificato in risorse umane ma esterno all'ente	4,2
Totale	100,0 (94)

Infine si è chiesto agli OLP di descrivere come migliorare la gestione e la valutazione del loro ruolo e dei loro compiti.

I consigli con le percentuali più alte si riferiscono alla necessità di affidare il ruolo di OLP a chi ha effettivamente la possibilità di seguire il/la volontario/a, e a chi è interessato. Importante risulta anche essere l'offerta di riconoscimenti per il lavoro svolto come OLP. Con percentuali minori si posizionano tutte quelle motivazioni che indicano la tipologia di operatori che dovrebbe essere esclusa dall'esperienza di SCNV perché non interessata, priva di competenze adatte al progetto o in quanto oberata di lavoro.

SUGGERIMENTI SUL RUOLO DI OLP

	<i>Perc.</i>
Affidare il ruolo di OLP a chi ha la possibilità di seguire il/la volontario/a	27,6
Affidare il ruolo di OLP a chi è interessato	23,1
Offrire riconoscimenti per il lavoro svolto dall'OLP	20,1
Evitare di affidare il ruolo di OLP a chi non conosce il progetto, anche se gli interessa	14,2
Evitare di affidare il ruolo di OLP a chi non ha le competenze	9,7
Evitare di affidare il ruolo di OLP a chi è già oberato di lavoro	5,2
Totale	100,0 (134)

10. Conclusioni

L'esperienza di SCNV vissuta dagli OLP è giudicata complessivamente positiva nella maggioranza dei casi, indipendentemente dall'ambito in cui è compreso il progetto.

Tale giudizio è innanzitutto motivato dal fatto che la maggior parte degli OLP ha ricoperto tale ruolo perché altamente interessato al progetto, o comunque perché ne è stato il diretto artefice e progettista.

A ciò si aggiunga l'ampia consapevolezza da parte degli OLP della valenza del loro ruolo: infatti, la percentuale inerente la definizione di OLP come figura utile per accompagnare e sostenere il/la volontario/a nella sua crescita formativa è alta, proprio perché l'OLP si connota come fondamentale per la buona realizzazione e riuscita del progetto scritto.

Essere Operatore Locale di Progetto significa svolgere il ruolo di "maestro" e punto di riferimento per i/le giovani che intraprendono l'avventura del servizio civile. Pertanto un'importanza particolare è assunta dal tipo di rapporto che s'instaura tra l'OLP e il/la ragazzo/a. Anche il voto "Buono" del rapporto tra il/la volontario/a e l'OLP va a sostegno

del complessivo giudizio positivo ed è giustificato dal fatto che il/la giovane viene definito/a come soggetto attivo, interessato e motivato.

D'altronde l'OLP stesso tende ad avere una visione del SCNV "etero orientata", cioè come se si trattasse di un'esperienza di cui il/ragazzo/a sembra essere il/la solo/a beneficiario/a perché vive un'esperienza formativa, di crescita personale e professionale. Nella maggioranza dei casi, le aspettative nei confronti dello sviluppo dell'esperienza sono miste, cioè riferite in parte alla possibilità di realizzare progetti nuovi o risolvere problematiche esistenti unitamente al contribuire alla formazione dei/delle cittadini/e; al secondo posto si posiziona la variabile inerente la sola aspettativa di vedere crescere, dal punto di vista personale e professionale, il/la giovane con cui si viene in contatto. Tutto questo va a sostegno di una visione molto positiva della figura del/la volontario/a, visione che lo/la definisce come una risorsa utile per la collettività, una ventata di novità, un sostegno e che è parte del patrimonio dell'OLP, indipendentemente dal fatto che questi conosca o no il/la suo/a futuro/a collaboratore/trice.

Il giudizio sull'esperienza va analizzato anche prendendo in considerazione il grado di soddisfazione delle aspettative iniziali. La maggior parte degli intervistati sostiene di avere visto soddisfatte le proprie aspettative, se non completamente, almeno in parte. Si tratta di un dato ambivalente, che se da un lato rafforza l'immagine positiva del SCNV, dall'altro mette in luce l'esistenza di fattori critici che vanno superati e migliorati.

Infatti, prendendo in considerazione le possibili disfunzioni del servizio inerenti la difficoltà di gestire i ruoli, le relazioni interpersonali e l'organizzazione, si nota che gli OLP affermano di non aver sostenuto grosse difficoltà se non nella gestione dei ruoli.

Per la gestione dei ruoli s'intende sia la gestione del proprio ruolo di OLP sia di quello del/la volontario/a. Per lo più, l'OLP ha dovuto impegnarsi nel rendere compatibile le proprie funzioni di "maestro" del/la ragazzo/a con le mansioni che svolge quotidianamente; in misura inferiore ha dovuto scontrarsi con i vincoli del suo nuovo ruolo ed, infine, ha dovuto conciliare il ruolo del/la giovane all'interno dell'ente.

Proprio per migliorare la gestione dei ruoli, gli OLP suggeriscono di specificare ulteriormente la definizione degli oneri e delle competenze delle varie figure: questo rappresenterebbe, infatti, un fattore favorevole per la risoluzione di problematiche eventualmente insorte.

La comprensione dei ruoli potrebbe essere, quindi, alla base di una buona accoglienza del/la volontario/a all'ingresso nell'ente; situazione la cui criticità viene già segnalata dai/dalle giovani che, in alcuni casi, sono stati/e introdotti/e nel servizio senza che nessuno, nemmeno l'OLP, fosse a conoscenza del loro arrivo.

Inoltre, l'adozione di procedure di selezione più accurate, o comunque più coinvolgenti gli OLP, potrebbe portare ad un migliore inserimento che, di conseguenza, significa anche aver acquisito una visione corretta del ruolo del/la ragazzo/a in servizio.

Anche il tema della formazione è un aspetto importante su cui si può puntare per promuovere un rapporto autentico, di collaborazione, confronto e supporto fra l'OLP e il/la giovane.

Infine è da evidenziare il fatto che per risolvere tali difficoltà l'OLP si affida, ancora una volta, al confronto diretto con il/la volontario/a.

In conclusione, per gli OLP il servizio civile è quasi tutto incentrato sul rapporto con il/la giovane in servizio e sulla compatibilità del ruolo di "maestro" con la funzione ordinaria. Si tratta, quindi, di un'esperienza ricca di soddisfazioni e caratterizzata da aspetti migliorabili, soprattutto per quanto concerne il coinvolgimento e il sostegno sia della figura dell'OLP che del/la volontario/a.

CAPITOLO 5

Abbandoni dei/delle volontari/e del Bando di giugno 2003

A cura di Gisella Maggi

Un indicatore importante, se si vuole considerare l'esperienza di SCNV nella sua complessità tenendo presenti i successi e gli insuccessi, è costituito dal numero di quanti/e volontari/e decidono di abbandonare il servizio iniziato.

I dati sugli abbandoni del Bando di giugno 2003, aggiornati al febbraio 2004, comprendono 79 giovani: si tratta di 46 rinunce dette "A Priori" (su 454 ragazzi/e idonei/e selezionati/e e idonei/e non selezionati/e) e 33 definite "In Itinere"(da calcolare su 247 volontari/e che hanno iniziato l'anno di servizio).

Nella definizione "A Priori" sono compresi coloro che hanno deciso di non iniziare a svolgere il servizio civile anche se superarono la fase di selezione, mentre gli abbandoni "In Itinere" rappresentano coloro che hanno interrotto l'esperienza di servizio civile.

Per esaminare questi casi sono state effettuate interviste telefoniche mirate ad approfondire i seguenti temi:

- motivo della scelta di aderire al Bando di SCNV;
- motivo dell'abbandono del SCNV.

Attraverso il contatto telefonico, è stato possibile raggiungere 35 volontari/e del gruppo "A Priori" e 8 volontari/e del gruppo "In Itinere"²⁴.

1. Abbandoni "A Priori"

A cura di Gisella Maggi

Per ciò che concerne le rinunce "A Priori", le motivazioni che hanno pesato sulla scelta di prestare il servizio civile sono le seguenti, in ordine decrescente:

- l'**interesse** per il progetto, le tematiche o l'utenza presente nell'ente ospitante;
- l'attinenza dei progetti con gli **studi svolti**;
- lo **stato di disoccupazione**, vedendo il servizio civile come una prima opportunità per svolgere un lavoro;
- la **conoscenza** precedente dell'**ente** ospitante;
- la **vicinanza** al proprio luogo di **domicilio** e il **fare qualcosa** durante la giornata.

Come si nota confrontando l'analisi degli abbandoni "A Priori" con gli abbandoni "In Itinere", le percentuali sulle motivazioni che spingono i/le giovani ad aderire al bando di servizio civile sono molto simili.

²⁴ Le cifre riportate nelle tabelle non coincidono con la somma delle rinunce perché si è verificato, in alcuni casi, che il/la giovane intervistato/a non esprimesse alcuna opinione per quanto riguarda la scelta di prestare servizio civile oppure indicasse più motivazioni per l'abbandono.

MOTIVO DELLA SCELTA

	<i>Perc.</i>
Interesse	44,8
Attinenza con lo studio	20,7
Stato di occupazione	13,8
Conoscenza dell'ente/associazione	10,3
Vicinanza a casa	6,9
Fare qualcosa	3,4
Totale	100,0 (29)

I motivi evidenziati dell'abbandono dell'attività di servizio civile sono:

- lo **studio**, inteso come frequenza alle lezioni universitarie o come attività di stesura della tesi o perché si tratta di ragazzi/e che hanno vinto una borsa di studio all'università;
- il **lavoro**, perché ai/alle giovani viene offerta la possibilità di avere un'attività con sviluppi futuri o, nei casi più fortunati, con un contratto a tempo indeterminato;
- l'**adesione al Bando di servizio civile successivo**, in questi casi (7 su 35 interviste) si è trattato di sole ragazze che risultavano, per la maggioranza, idonee non selezionate al Bando di giugno 2003 ed hanno deciso di rinunciare a rimanere in quella graduatoria per iscriversi al Bando di ottobre 2003. Tale scelta è stata motivata da un maggiore interesse al progetto del nuovo Bando o da una più alta possibilità di superare la selezione: perciò si tratta in realtà di volontari/e in servizio civile dal primo aprile 2004 e, dunque, non si può parlare di veri e propri abbandoni;
- la **formazione iniziale**, la cui partecipazione è ritenuta obbligatoria dalla normativa sul SCNV. I casi riguardano giovani che, per motivi personali, non hanno potuto frequentare il corso di formazione con la conseguente obbligatoria rinuncia al servizio; in un solo caso, una volontaria ha interrotto la sua avventura di servizio a seguito di un impatto negativo avuto durante il corso;
- motivi vari tra cui i **motivi personali** (traslochi, malattie, ecc.) e lo **scollamento delle aspettative** antecedenti l'inizio dell'esperienza e la situazione reale riscontrata.

Il servizio civile è un'esperienza di crescita non solo per i/le volontari/e, ma anche per tutti quei soggetti coinvolti nella gestione delle attività che i/le giovani incontrano lungo l'arco dell'anno, tra cui quelle inerenti la formazione. Tenendo presente che si tratta di un cammino recente e, ovviamente, soggetto a miglioramenti, vogliamo soffermarci in particolare sui 3 casi di abbandono che si sono verificati dopo la partecipazione ai corsi di formazione. In due dei tre casi emersi, si tratta di ragazze che riferiscono di non avere avuto un approccio positivo agli incontri di formazione generale.

In particolare, una giovane ha percepito la mancanza di organizzazione da parte dei formatori e dei responsabili del servizio civile che, a parer suo, hanno fornito informazioni sommarie.

L'altra ragazza, invece, ha lamentato una situazione di forte incomprensione delle proprie motivazioni da parte non solo degli/delle altri/e futuri/e volontari/e, ma anche del formatore dell'incontro. Durante il corso di formazione iniziale, la giovane si è trovata ad esprimere con serenità il fatto che lei avesse scelto il servizio sia per l'utilità che questo

offriva agli altri che per la possibilità di ricevere un rimborso spese. Nonostante il grande interesse verso il progetto e l'ente ospitante, l'episodio ha convinto la volontaria ad abbandonare il servizio, non trovandosi a proprio agio con quel gruppo di persone con cui avrebbe dovuto rapportarsi periodicamente negli incontri bimestrali di monitoraggio. Questa ragazza, attraverso la breve intervista telefonica, ha voluto mettere in evidenza la difficoltà di accettare e gestire una visione diversa rispetto a quella espressa dalla maggioranza del gruppo in cui è stata inserita, gruppo in questo caso più propenso a dichiarare motivazioni di tipo idealistico (motivazioni che definiscono il servizio civile come un servizio utile agli altri, un'esperienza di cittadinanza attiva, ecc.).

Si tratta di casi estremi, giustificabili in parte con il fatto che la selezione dei/delle giovani che volevano partecipare al Bando di giugno 2003 è stata condotta in maniera diversa, a seconda di chi è stato coinvolto in queste procedure. Infatti, la Legge stabilisce che l'ente che realizza il progetto deve definire i criteri di selezione, ma non parla di come deve essere gestita la selezione, di quali informazioni e concetti è opportuno trasmettere ai/alle ragazzi/e che non conoscono il SCNV.

MOTIVO DELL'ABBANDONO

	<i>Perc.</i>
Frequenza ai corsi universitari	26,3
Preparazione della tesi	2,6
Borsa di studio	10,5
Lavoro	23,7
Partecipazione ad altro bando	18,4
Formazione iniziale	5,3
Impossibilità di seguire la formazione iniziale	2,6
Realtà del servizio diversa dalle aspettative	2,6
Motivi personali	7,9
Totale	100,0 (38)

2. Abbandoni "In Itinere"

A cura di Francesca Bottaro

Le motivazioni che hanno portato i giovani volontari poi rinunciatari "in Itinere" a scegliere di prestare il servizio sono in ordine di importanza :

- l'**interesse** verso il progetto o gli utenti inseriti nell'ente;
- l'**attinenza** con il proprio percorso di **studi**;
- la **vicinanza** dell'ente di servizio al luogo di **domicilio**;
- la possibilità di **approcciarsi al mondo del lavoro**;
- la possibilità di **svolgere** esperienze simili al **volontariato**;

- la possibilità di impegnare la propria giornata in un'**attività utile**, una volta conclusa l'università.

Come si nota non sono riscontrabili forti differenze tra queste motivazioni e quelle dichiarate dai rinunciatari "A Priori".

MOTIVO DELLA SCELTA

	<i>Perc.</i>
Interesse	33,3
Studio	22,2
Vicinanza a casa	22,2
Stato di disoccupazione	11,1
Università conclusa	5,5
Volontariato	5,5
Totale	100,0 (18)

I principali motivi che hanno spinto i giovani volontari ad abbandonare il servizio sono, in ordine decrescente:

- il **lavoro**, inteso sia come nuova assunzione sia come impegno full time richiesto al giovane dopo l'avvio del servizio nell'ente in cui già lavorava;
- lo **studio**, considerato come frequenza obbligatoria ai corsi e come preparazione alla tesi di laurea;
- **motivi vari**, nei quali abbiamo potuto identificare motivi strettamente personali, problemi con il proprio Operatore Locale, problemi con gli operatori dell'ente e scollamento delle aspettative verso il servizio rispetto alla situazione reale riscontrata.

Tra i casi esaminati il più eclatante è stato quello legato alla problematica relazione tra volontario/a e Operatore Locale. E' questo il caso di un volontario che ha riscontrato una forte incoerenza tra quanto scritto sul progetto di Servizio Civile Nazionale e quanto svolto effettivamente da lui e dalle sue compagne di servizio nell'ente. Inoltre, sono subentrati problemi nella stesura del Patto di Servizio²⁵ acuitisi da un crescente conflitto relazionale con l'Operatore Locale. Secondo il giovane non è stato dunque possibile trovare un accordo risolutivo neanche con l'appoggio esterno della Struttura Operativa del Comune di Torino.

La tabella sottostante mostra tutti dati inerenti alle motivazioni degli Abbandoni "In Itinere" raccolte sia tramite le nostre interviste telefoniche e le lettere di rinuncia al servizio pervenute all'Ufficio Servizio Civile Nazionale della Città di Torino²⁶. I dati non corrispondono con i totali precedentemente menzionati all'inizio del capitolo perché nella documentazione scritta dell'ufficio non sempre la motivazione era stata chiaramente esplicitata dal/la rinunciatario/a.

²⁵ Per Patto di Servizio si intende un accordo tra volontari/e e operatore locale finalizzato a stabilire i compiti, le modalità e le attività dell'anno di servizio nel rispetto delle reciproche aspettative.

²⁶ Tra le lettere giunte all'Ufficio ci sono anche quelle di chi abbiamo contattato telefonicamente.

MOTIVO DELL'ABBANDONO

	<i>Perc.</i>
Lavoro	33,3
Frequenza ai corsi universitari	11,1
Preparazione tesi	11,1
Motivi personali	11,1
Problemi con l'Operatore Locale	11,1
Realtà del servizio diversa dalle aspettative	11,1
Ambiente, operatori dell'ente/associazione	11,1
Totale	100,0 (9)

Complessivamente per i rinunciatari "In Itinere" le motivazioni maggiormente ricorrenti ribadiscono i dati raccolti nelle interviste telefoniche: l'abbandono è dovuto per lo più a motivi di lavoro e di studio. Tuttavia compaiono anche con maggiore rilevanza motivazioni dovute a problematiche all'interno dell'ente in sede di servizio, alla realtà non rispondente le aspettative iniziali del giovane e a problemi di tipo personale tra cui la gravidanza. Quest'ultima problematica è da sottolineare perché lo stato di gravidanza non è stato ancora ufficialmente riconosciuto nella normativa vigente attraverso la concessione di diritti o congedi di maternità.

3. "E dopo l'abbandono ti sei pentito/a?"

A cura di Gisella Maggi

Nelle interviste si è cercato, inoltre, di appurare se i/le ragazzi/e fossero ancora convinti/e della scelta di rinunciare al servizio.

Per quanto riguarda i rinunciatari "A Priori", la maggioranza conferma la sua scelta legata a motivi di lavoro o al SCNV. Infatti, spesso la rinuncia al servizio ha portato i/le giovani ad un lavoro e/o ad uno studio più continuativo, o ad iniziare il servizio civile con il Bando successivo o comunque a continuare a collaborare con l'ente.

Chi invece si dichiara un po' o del tutto pentito, non è soddisfatto della propria occupazione o si è reso conto che avrebbe potuto conciliare il tempo da dedicare allo studio con l'orario di servizio civile.

In alcuni casi, i/le volontari/e hanno mostrato il desiderio di rifare domanda per partecipare ad un nuovo Bando nel momento in cui, sempre rientrando nel limite di età dei 26 anni, avrebbero concluso il loro percorso di studi o non avrebbero rinnovato il contratto di lavoro; e questo, per Legge, è possibile solo per i rinunciatari "A Priori".

Per gli abbandoni "In Itinere", si può sostenere che i/le volontari/e non si siano pentiti/e della scelta effettuata; solo in un caso la giovane ha affermato che le piacesse di più fare servizio nell'ente piuttosto che svolgere l'attività lavorativa in corso.

4. Ma loro cosa dicono?

A cura di Francesca Bottaro

Per concludere riportiamo alcune idee espresse dai/lle volontari/e nel corso delle interviste; questi stralci di conversazione telefonica ci sembrano utili come complemento e integrazione del lavoro compiuto in quanto sono in grado di chiarire, esemplificando, quanto abbiamo riportato nelle pagine precedenti.

4.a. Motivo della scelta

“Perché era una cosa che mi attirava, era una cosa che potevo fare vicino a casa, era un modo per fare qualcosa durante la giornata visto che non avevo un lavoro.”

“Pensavo che fosse un modo per iniziare a fare qualcosa nel mondo del lavoro senza avere ancora una laurea, il servizio è un’opportunità anche per me che non sono molto qualificata.”

“Io ho scelto il servizio civile in base alla struttura in cui sarei andata, perché credevo nella struttura, mi piaceva l’idea di lavorare in quell’ambiente e mi sentivo pronta a quello che secondo me era il servizio civile, cioè lavorare, dare un servizio facendo qualcosa di utile, mettere a disposizione il mio tempo non solo per denaro, ma anche per fare qualcosa di più per la mia città”

“Ho fatto domanda (per il bando di Giugno 2003) perché mi interessava intraprendere un’attività professionale, mi piaceva tantissimo il progetto e volevo accumulare esperienza.”

4.b. Motivo dell’abbandono

“Alla luce di quello che ho passato, secondo me è un’esperienza bellissima, però va fatto solo esclusivamente quello (il SCNV): bisogna fare delle scelte”

“Quando abbiamo fatto il corso (di Formazione Generale) ad inizio novembre, nemmeno loro (i formatori) sapevano che tipo di lavoro andavamo a fare. (...) E (il Servizio Civile Nazionale) mi è sembrato disorganizzato.”

“Pensavo che i progetti proposti fossero già partiti, che non fossero cose che partivano con noi, invece i primi due mesi ti mettevano a fare altro... a sostituire i dipendenti della biblioteca”

“I quattro giorni della Formazione (generale) sono stati quelli a farmi scappare.(...) Perché dicendo un po’ come le cose stavano per me, cioè unire l’utile al dilettevole, non semplicemente svolgere un lavoro, ma fare un servizio e che una delle mie motivazioni fosse il rimborso, sono stata praticamente messa alla gogna per questo.”

“Rinunciare è stato semplicemente un escamotage, perché io avevo fatto domanda e c'erano solo quattro posti, io sono arrivata quinta e rimanendo in lista non potevo fare domanda per il bando successivo in cui c'era un progetto a cui volevo partecipare”

4.c. Pentimenti

“Perché a me piaceva di più lavorare in biblioteca, preferivo molto di più il servizio (al lavoro odierno)... a volte ci penso... Ma ho fatto la scelta giusta?”

“Non mi sono pentita, perché ho seguito le lezioni all'università e poi penso che rifarò domanda quando sarà possibile, dopo la laurea.”

“Non sono pentita e non penso di rifare domanda perché sono già contenta di avere trovato lavoro”

“La rinuncia è stata una scelta molto ragionata e dato che voglio tornare a lavorare nell'ente, non mi sono pentita perché non la vivo come una rinuncia ma come un modo per vivere la cosa più avanti in modo continuativo.”

CONCLUSIONI

A cura di Gisella Maggi

La ricerca da noi svolta ha voluto fornire un quadro complessivo dell'andamento dell'esperienza di SCNV a Torino e provincia, partendo da una contestualizzazione di ciò che rappresenta il SCNV per arrivare a descrivere e cogliere ciò che i/le volontari/e e gli OLP hanno vissuto direttamente.

Il nostro lavoro non intende solo fotografare, come in un'istantanea, la situazione che ci ha visto co-protagoniste, bensì vuole essere di rilancio a riflessioni su ciò che il SCNV significa e rappresenta.

Complessivamente, il SCNV è considerato favorevole sia dagli OLP sia dai/dalle giovani in servizio. Tale considerazione è avallata dal giudizio positivo dato a tutto l'anno di servizio e al rapporto che intercorre tra i diversi protagonisti, nonché dall'alto grado di soddisfazione delle aspettative iniziali.

Ogni esperienza che viene intrapresa inizia con un carico di aspettative, speranze, attese che si vorrebbe vedere realizzati. In particolar modo il SCNV si connota, soprattutto, per un aspetto legato alla possibilità di vivere un'esperienza formativa e spendibile nel mondo del lavoro, tanto che molti/e ragazzi/e dopo la fine dell'anno di servizio vorrebbero rimanere occupati/e nello stesso ambito.

Svolgere il SCNV significa vivere un'esperienza sfaccettata ed intensa. Innanzitutto, scegliere di prestare servizio vuol dire scegliere ed aderire ad un progetto e realizzarlo lungo l'arco di un anno.

Il servizio civile **nasce**, dunque, dall'**interesse** verso un progetto. Molti Operatori Locali infatti credono nell'importanza del progetto ma, allo stesso tempo, sostengono di essere stati invitati ad assumere il ruolo di "maestro", inteso come promotore della realizzazione del progetto e punto di riferimento per i/le volontari/e, perché nessun altro era disponibile. Viceversa, per i/le giovani l'interesse coesiste con una motivazione "mista", in parte "ideale" (legata cioè alla volontà di essere utili, di crescere) e in parte "pratica" (legata al conseguimento di benefici economici o professionali).

L'analisi in profondità della gestione del servizio civile condotta dai diretti protagonisti, evidenzia un'esperienza che ruota intorno al **confronto fra i ruoli** e i compiti del/la volontario/a e del suo "maestro".

Infatti, l'interiorizzazione del significato di SCNV e dei valori connessi alla funzione che ciascun soggetto ricopre, si snoda in attività di gestione del proprio ruolo e di quello altrui.

Non a caso, le poche difficoltà riscontrate riguardano la necessità di delineare gli esatti confini del proprio operato, la gestione dei compiti da svolgere e i rapporti interpersonali. Ad esempio, ciò si verifica quando si interagisce con operatori e/o utenti che, ignorando il significato di servizio civile, tendono a confondere il/la ragazzo/a in servizio con un lavoratore dell'ente o con un obiettore di coscienza.

Il servizio civile possiede, quindi, l'identità propria di un rapporto personale, quotidiano, che si basa su di un continuo confronto riscontrabile nel metodo di risoluzione dei conflitti impiegato fra i/le volontari/e, gli OLP, gli operatori dell'ente e gli utenti.

Dunque, come viene anche ribadito dai/dalle ragazzi/e intervistati/e, il SCNV è un'**esperienza condivisa**; non solo grazie alla presenza di incontri periodici

programmati tra i gruppi di volontari/e ed i gruppi di OLP, ma anche come risultato di una naturale propensione a confrontarsi e conoscersi da parte dei vari protagonisti.

Infatti, i/le ragazzi/e preferiscono parlare delle criticità con il gruppo dei “pari”; gli OLP direttamente con i/le giovani o con i colleghi. In ambedue i casi, viene privilegiato un approccio informale; si potrebbe però pensare a favorire l’affermazione di un’immagine della Struttura Operativa come punto di riferimento e di appoggio in caso di problematicità.

La connotazione positiva del SCNV, finora delineata, deve essere parzialmente ridimensionata quando si osserva il dato inerente la volontà di ripetere l’esperienza solo a seguito di cambiamenti (percentuale del 40% circa per i/le volontari/e; 43% circa per gli OLP).

D’altronde, seppur con frequenze limitate, emergono problematiche relazionali e di tipo organizzativo, anche queste connesse alla capacità di conciliare funzioni diverse.

Sussistono anche casi di abbandono sia prima di intraprendere il servizio effettivo (46 volontari/e su 454) sia una volta iniziato (33 su 247).

Come ogni esperienza pionieristica, anche il servizio civile segue un naturale percorso rivolto al miglioramento. La ricerca ha voluto quindi contribuire a far emergere il punto di vista dei diretti protagonisti inserendo una sezione dedicata alla raccolta dei suggerimenti da parte degli OLP e dei/delle ragazzi/e in servizio sui temi della formazione, della selezione e della gestione dei ruoli.

Ad esempio, si potrebbe pensare a coinvolgere di più il/la giovane fin dalle fasi di ideazione del progetto, per poi soffermarsi e insistere su una formazione più adeguata sia dei/delle ragazzi/e sia degli OLP.

Si dovrebbe anche incentivare gli operatori degli enti ad assumere il ruolo di “maestro” a fronte di un crescente numero di volontari/e, di modo da favorire la gestione delle attività di servizio e la conciliazione delle varie funzioni da svolgere e da far riconoscere a tutte le parti coinvolte.

A monte di ogni forma di miglioramento, occorrerebbe forse partire dalla presa di coscienza che la diffusione della conoscenza del SCNV è ancora strettamente legata ai mass media e al passaparola nell’ambiente degli amici e del lavoro.

Inoltre, il significato del SCNV che viene trasmesso è troppo spesso limitato ad un’ottica assistenziale rivolta prevalentemente ad anziani e disabili. Da qui l’esigenza primaria di migliorare l’informazione sul servizio civile, allargandone i campi di azione e i target di riferimento.

D’altronde, non è forse vero che spesso il SCNV è un servizio a se stessi oltre che agli altri, perché a volte s’impara di più di quel che ci si aspettava di poter dare?

Le stesse motivazioni che spingono i/le giovani ad aderire al progetto di servizio civile lo definiscono fattore di una crescita personale e professionale sia del/la volontario/a sia dell’OLP. Certamente i maggiori benefici di una buona conduzione dell’esperienza sono a vantaggio del/la ragazzo/a che impara a gestire un ruolo, ad assolvere dei compiti, a vivere un primo rapporto di lavoro e di servizio; ma lo scambio di idee, di forze e di vitalità, sostiene anche l’OLP.

Per molti/e ragazzi/e infatti si tratta di un primo **approccio tutelato con il mondo del lavoro** perché, se da un lato imparano ad attenersi a certe regole e ritmi, a capire le dinamiche del sistema lavoro e a crearsi dei contatti utili, dall’altro vivono una realtà di servizio, servizio volontario.

Se svolgere il SCNV significa formazione, crescita; perché rifuggire da una sua valenza più professionale?

Riflettendo su ciò che i/le ragazzi/e vorrebbero fare dopo la fine del servizio, si nota che la maggior parte vorrebbe continuare a lavorare ed impegnarsi nello stesso settore in cui ha potuto sperimentarsi e sperimentare la propria competenza e personalità.

L’essere volontario in servizio civile significa scegliere un progetto e impegnarsi nel realizzarlo lungo l’arco di un anno. Può voler anche dire essere un “lavoratore”: infatti, il/la

giovane ha la possibilità di entrare nel mondo del lavoro, di specializzarsi in una professione e anche di imparare a rispettare degli orari prestabiliti, dei doveri e dei compiti associati al ruolo che ricopre ma anche comuni agli altri operatori con cui condivide lo stesso ambiente lavorativo.

Non si può quindi definire il SCNV come volontariato perché, se da un lato si tratta di una scelta volontaria e con scopi di utilità sociale, dall'altro lato richiede comunque un'attività costante e continua, prevede un rimborso spese e dei benefici formativi nonché alcune regole per la gestione operativa del servizio (patto di servizio, giorni di permesso, malattia, ecc.).

Tutto questo quindi non fa che ribadire il significato proprio di servizio civile: un servizio che aiuta a creare cittadini attivi, consapevoli, autonomi, capaci di mettersi in gioco giovando a se stessi e agli altri.

APPENDICE “A”

Confronto tra Bandi di servizio civile nazionale Progetti della Città di Torino e degli enti ad essa associati nella provincia

A cura di Gisella Maggi

1. Dati anagrafici dei/delle volontari/e sul territorio di Torino e Provincia per Bando

Presentiamo, qui di seguito, un confronto fra i dati relativi ai bandi di SCVN presentati dalla Città di Torino e dagli enti ad essa associati nella provincia nell'anno 2002 e 2003; tale analisi ha avuto per oggetto i dati rilevati nelle domande di adesione.

L'intento è di evidenziare, secondo un'ottica di genere, i dati anagrafici quali il sesso, l'età, il profilo culturale ed economico dei/delle volontari/e coinvolti/e nei vari bandi.

In linea con il rapporto di ricerca svolto dalla Fondazione E.Zancan sui/sulle giovani in Servizio Civile Volontario sul territorio nazionale²⁷, la grande maggioranza dei/delle volontari/e è costituita, anche i Bandi in questione, da donne con valori che variano, nell'arco del periodo 2002-2003, da un minimo di 88% ad un massimo di 95% circa (91,8% è il dato a livello nazionale).

Ricordiamo che si tratta di un valore condizionato dal fatto che la partecipazione al SCNV è, fino al primo gennaio 2005²⁸, costituita da ragazze e da ragazzi non idonei al servizio militare obbligatorio, che di per sé rappresentano una stretta minoranza.

La fascia d'età con il maggior numero di volontari/e è quella che va dai 22 ai 24 anni; valori inferiori si riferiscono per le ragazze soprattutto alla fascia limite d'età più alta (25-26 anni), mentre per i giovani uomini è la fascia di età più bassa (18-21 anni), eccetto per il Bando giugno 2003.

Il Bando di dicembre 2002 è l'unico con un numero molto limitato di giovani aderenti, tutti di sesso femminile.

²⁷ La Fondazione E.Zancan ha svolto la ricerca “*Un anno molto civile - Dalla voce dei protagonisti, uno sguardo sul nuovo servizio civile in Italia*” sui/sulle volontari/e del secondo e del terzo Bando del 2002.

²⁸ Legge n.226 del 23 agosto 2004 "Sospensione anticipata del servizio obbligatorio di leva e disciplina dei volontari di truppa in ferma prefissata, nonché delega al Governo per il conseguente coordinamento con la normativa di settore".

• **BANDO OTTOBRE 2002:**

	<i>Perc.</i>
Maschi	5,5
Femmine	94,5
Totale	100,0 (55)

Età Femmine	<i>Perc.</i>
18-21	42,3
22-24	86,7
25-26	21,0
Totale	100,0 (52)

Età Maschi	<i>Perc.</i>
18-21	33,3
22-24	66,6
25-26	0,0
Totale	100,0 (3)

• **BANDO DICEMBRE 2002:** 24 volontarie in servizio; non compaiono ragazzi

Età Femmine	<i>Perc.</i>
18-21	33,3
22-24	37,5
25-26	29,1
Totale	100,0(24)

• **BANDO GIUGNO 2002:**

	<i>Perc.</i>
Maschi	12,0
Femmine	88,0
Totale	100,0 (25)

Età Femmine	<i>Perc.</i>
18-21	36,3
22-24	45,4
25-26	18,1
Totale	100,0 (22)

Età Maschi	<i>Perc.</i>
18-21	33,3
22-24	66,6
25-26	0,0
Totale	100,0 (3)

• **BANDO GIUGNO 2003²⁹:**

	<i>Perc.</i>
Maschi	4,7
Femmine	95,3
Totale	100,0 (256)

Età Femmine	<i>Perc.</i>
18-21	32,8
22-24	46,2
25-26	21,0
Totale	100,0 (244)

Età Maschi	<i>Perc.</i>
18-21	51,6
22-24	50,0
25-26	8,4
Totale	100,0 (12)

• **BANDO NOVEMBRE 2003:**

	<i>Perc.</i>
Maschi	7,0
Femmine	93,0
Totale	100,0 (159)

Età Femmine	<i>Perc.</i>
18-21	37,0
22-24	47,3
25-26	15,7
Totale	100,0 (146)

Età Maschi	<i>Perc.</i>
18-21	9,1
22-24	63,6
25-26	27,3
Totale	100,0 (11)

²⁹ I dati del Bando giugno 2003 in tabella non coincidono con quelli presentati nel Capitolo 1 perché non tengono conto del numero di volontari/e che hanno abbandonato il servizio. Inoltre, nel caso delle tabelle inerenti il Bando giugno 2003 e il Bando novembre 2003 alcuni totali non coincidono con il campione complessivo a causa di non risposte.

2. Profilo socio-culturale e socio-economico del/la volontario/a

Per quanto concerne il titolo di studio in possesso dei/delle giovani al momento dell'adesione al bando di SCNV, questi/e hanno, per la maggior parte, conseguito il diploma di scuola media superiore.

Titolo studio femmine	Bando Ottobre 2002	Bando Dicembre 2002	Bando Giugno 2002	Bando Giugno 2003	Bando Novembre 2003
	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>
Licenza media inferiore/qualifica	17,3	0,0	9,1	5,7	8,2
Diploma	63,5	91,7	86,4	84,8	82,2
Laurea (laurea, laurea breve)	19,2	8,3	4,5	9,5	9,6
Totale	100,0 (52)	100,0 (24)	100,0 (22)	100,0 (244)	100,0 (146)

Titolo studio maschi	Bando Ottobre 2002	Bando Dicembre 2002	Bando Giugno 2002	Bando Giugno 2003	Bando Novembre 2003
	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>
Licenza media inferiore/qualifica	33,3	0,0	33,3	16,6	18,2
Diploma	33,3	0,0	66,6	75,0	72,7
Laurea (laurea, laurea breve)	33,3	0,0	0,0	8,4	9,1
Totale	100,0 (3)	0,0	100,0 (3)	100,0 (12)	100,0 (11)

La maggior parte dei/delle ragazzi/e in SCNV non è occupata; il dato è in linea con la tendenza nazionale riscontrata dalla Fondazione E.Zancan secondo la quale solo il 5,4% dei/delle volontari/e lavora. Il restante si divide in studenti e disoccupati/in cerca di prima occupazione. Occorre sottolineare che la definizione dello stato occupazionale dipende da un'interpretazione soggettiva, per cui i dati precedenti possono essere considerati parzialmente esatti poiché dipendenti dalla visione che il singolo soggetto ha della sua situazione.

Stato occupazionale femmine	Bando Ottobre 2002	Bando Dicembre 2002	Bando Giugno 2002	Bando Giugno 2003	Bando Novembre 2003
	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>
Studente	59,6	41,6	50,0	66,8	61,2
Disoccupato/In cerca di prima occupazione	34,6	58,4	50,0	32,0	37,4
Lavoratore	5,8	0,0	0,0	1,2	1,4
Totale	100,0 (52)	100,0 (24)	100,0 (22)	100,0 (241)	100,0 (139)

Stato occupazionale maschi	Bando Ottobre 2002	Bando Dicembre 2002	Bando Giugno 2002	Bando Giugno 2003	Bando Novembre 2003
	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>
Studente	Non rilevato	0,0	33,3	58,3	27,3
Disoccupato/In cerca di prima occupazione	66,6	0,0	66,6	41,7	72,7
Lavoratore	Non rilevato	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0 (3)	0,0	100,0 (3)	100,0 (12)	100,0 (11)

APPENDICE “B” Tabelle

Per ulteriori approfondimenti, riportiamo le tabelle inerenti i dati rilevati tramite i questionari proposti ai/alle volontari/e e agli Operatori Locali di Progetto.

➤ **Capitolo 2 “Volontari in servizio intervistati: chi sono, perché scelgono il SCNV?”**

SESSO

	<i>Perc.</i>
Femmine	95,9
Maschi	4,1
Totale	100,0 (196)

TIPOLOGIA PER ETA'

	<i>Perc.</i>
Large (25/26 anni)	27,5
Medium (22/24 anni)	48,0
Small (18/21 anni)	24,5
Totale	100,0 (196)

STATO CIVILE

	<i>Perc.</i>
Celibe/nubile	94,9
Coniugato/a, convivente senza figli	4,1
Coniugato/a, convivente con figli	1,0
Totale	100,0 (196)

CON CHI VIVI?

	<i>Perc.</i>
Genitori	78,9
Amici	7,7
Partner	5,7
Solo/a	5,7
Altro	2,0
Totale	100,0 (194)

FREQUENZA LAVORO PRIMA DEL SERVIZIO

	<i>Perc.</i>
Si	76,4
No	23,6
Totale	100,0 (195)

OCCUPAZIONE

	<i>Perc.</i>
Si, tempo pieno	6,1
Si, tempo parziale	20,5
Si, saltuariamente	38,5
Si, ma non in regola	11,3
No	23,6
Totale	100,0 (195)

FREQUENZA LAVORO DURANTE SERVIZIO

	<i>Perc.</i>
Si	30,5
No	69,5
Totale	100,0 (154)

VOLONTARIATO

	<i>Perc.</i>
Si	54,1
No	45,9
Totale	100,0 (196)

AMBITO DI VOLONTARIATO

	<i>Perc.</i>
Sociale	33,6
Assistenziale	16,3
Ricreativo	12,5
Religioso	12,5
Culturale	5,8
Protezione animali	4,8
Cooperazione Internazionale	3,8
Sanitario	3,8
Altro	6,7
Totale	100,0 (104)

FAI PARTE DI UN'ASSOCIAZIONE?

	<i>Perc.</i>
Si, assiduamente	19,9
Si, saltuariamente	10,2
No	69,9
Totale	100,0 (196)

TIPOLOGIA RUOLO IN ASSOCIAZIONE

	<i>Perc.</i>
Semplice volontario	53,4
Socio	36,2
Direttivo	8,6
Dipendente	1,7
Totale	100,0 (58)

PARTECIPAZIONE AD ATTIVITA' PROMOSSE DAL COMUNE

	<i>Perc.</i>
Si	21,9
No	78,1
Totale	100,0 (196)

ATTIVITA' PROMOSSE DAL COMUNE

	<i>Perc.</i>
Ragazzi 2006	47,8
Scambi Internazionali	23,9
Pass15	6,5
Centri Estivi (Estate Ragazzi)	4,3
Altre Attività	17,4
Totale	100,0 (46)

IDEA DEL SCNV DA PARTE DELLA FAMIGLIA E DEGLI AMICI

Famiglia	<i>Perc.</i>
Idea positiva	94,0
Idea negativa	6,0
Totale	100,0 (185)

Amici	<i>Perc.</i>
Idea positiva	76,0
Idea negativa	12,8
Idea Neutra	11,2
Totale	100,0 (188)

➤ **Capitolo 3 “L’esperienza del Servizio Civile sul campo. Aspettative, motivazioni, problematiche: lo sguardo dei/delle volontari/e”**

MOTIVI DEL VOTO DATO ALL'ESPERIENZA DI SCNV

		<i>Perc.</i>
MOTIVO POSITIVO	Esperienza positiva	40,7
	Crescita formativa, personale, professionale	23,8
	Aspettative esaudite	4,2
	Conoscenza di un nuovo ambiente	0,5
	L'esperienza è stata fonte di guadagno	0,5
MOTIVO NEGATIVO	Esperienza altalenante	14,8
	Problemi con ente/Operatore Locale di Progetto/Operatore dell'ente/volontari-e	13,2
	Esperienza negativa	2,1
Totale		100,0 (189)

ASPETTATIVE INIZIALI

	<i>Perc.</i>
Svolgere un'esperienza formativa	44,1
Conoscere nuove persone/realità	34,4
Svolgere una prima esperienza di lavoro	11,8
Imparare qualcosa di nuovo	4,6
Cittadinanza attiva	2,0
Esperienza legata a studi	2,0
Totale	100,0 (195)

LE TUE ASPETTATIVE SONO STATE SODDISFATTE

	<i>Perc.</i>
Si	63,4
Si, ma solo in parte	34,5
No	2,1
Totale	100,0 (194)

SPIEGA PERCHE' LE TUE ASPETTATIVE SONO STATE SODDISFATTE...

	<i>Perc.</i>	
MOTIVI POSITIVI	Si è avuta una crescita formativa/personale/professionale	53,1
	Le aspettative del/la volontario/a sono state esaudite	15,6
MOTIVI NEGATIVI	Le aspettative del/lla volontario/a sono state esaudite solo in parte	13,9
	Sono subentrati problemi vari	13,9
	Le aspettative del/la volontario/a non sono state esaudite	3,4
Totale	100,0 (173)	

DIFFICOLTA'

	<i>Perc.</i>
Non c'è stata nessuna difficoltà	23,8
Ci sono state delle difficoltà di gestione dei rapporti all'interno dell'ente	23,8
Ci sono state delle difficoltà nella gestione di orari e nell'organizzazione	12,3
Il/la volontario/a esegue altri compiti rispetto a quelli descritti nel progetto	14,5
Il/la volontario/a ha avuto delle difficoltà ad integrare il servizio civile con il resto della vita	12,3
Il progetto è valido solo sulla carta	4,3
Il/la volontario/a non ha un suo spazio	3,4
Il ruolo del/la volontario/a non è riconosciuto	3,0
Il personale dell'ente non sapeva dell'arrivo del/la volontario/a	6
Totale	100,0 (235)

IL RUOLO DEL/LA VOLONTARIO/A E' STATO RICONOSCIUTO DALL'OLP?

	<i>Perc.</i>
Si	72,4
No, l'Operatore Locale di progetto considera il/la volontario/a a seconda dei momenti o come un volontario/a oppure come un operatore di ente	12,0
Si, ma solo dopo una spiegazione da parte del/la volontario/a	6,2
Si, ma dopo che il ruolo è stato spiegato dalla Struttura Operativa	3,6
No, l'Operatore Locale di Progetto pensa che il/la volontario/a sia come un obiettore	3,6
No, l'Operatore Locale di Progetto pensa che il/la volontario/a sia come un operatore dell'ente	2,1
Totale	100,0 (192)

IL SCNV FAVORISCE LA PARTECIPAZIONE DELLE DONNE ALLA VITA DELLA COMUNITA'?

	<i>Perc.</i>
Si, molto	69,2
Si, ma solo in parte	20,9
No	9,9
Totale	100,0 (182)

PERCHE' IL SCNV FAVORISE LA PARTECIPAZIONE DELLE DONNE ALLA VITA DELLA COMUNITA'?

	<i>Perc.</i>
Il SCNV favorisce un ruolo attivo in comunità/ossia favorisce la partecipazione	28,0
Il SCNV offre una nuova opportunità per le donne	17,0
Dipende	6,6
Non è il fine del SCNV	4,9
È un fattore ininfluente	1,1
La maggioranza dei volontari in SCNV è donna	4,4
No	1,6
Totale	100,0 (182)

SERVIZIO CIVILE NAZIONALE E'...

	<i>Perc.</i>
Il SCNV è un'esperienza condivisa con gli altri volontari in servizio nell'ente.	43,1
Il SCNV è un'esperienza condivisa con gli altri soggetti dell'ente.	35,1
Il SCNV è un'esperienza individuale.	12,8
Il SCNV è un'esperienza condivisa con gli altri volontari del mio gruppo di formazione.	9,0
Totale	100,0 (188)

IL SCNV E' PER TE UN BENEFICIO?

	<i>Perc.</i>
Si, l'esperienza è spendibile nel mondo del lavoro	66,3
Si, il SCNV aiuta nell'inserimento in un ambiente lavorativo, crea dei contatti utili	40,6
Si, il SCNV facilita l'accesso ai concorsi pubblici	13,1
Si, il SCNV dà dei crediti formativi per l'università	13,1
Si, il SCNV fornisce dei certificati per dei corsi da seguiti	3,4
No	6,3
Totale	100,0 (175)

IL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE AIUTA A...

	<i>Perc.</i>
Svolgere un'esperienza formativa	45,9
Ampliare il proprio bagaglio culturale	36,6
Avvicinarsi al mondo del volontariato	9,8
Acquisire una maggiore coscienza civica	7,1
Totale	100,0 (183)

➤ **Capitolo 4 "L'esperienza di servizio civile: il punto di vista dell'Operatore Locale di Progetto"**

SESSO DELL'OLP

	<i>Perc.</i>
Femmina	84,0
Maschio	16,0
Totale	100,0 (81)

TIPO LUOGO DOVE OLP ESERCITA RUOLO

	<i>Perc.</i>
Ente locale	66,7
Cooperativa/Associazione	17,3
Consorzio	13,6
Università	2,5
Totale	100,0 (81)

L'OLP ERA GIA' MEMBRO DELL'ENTE?

	<i>Perc.</i>
Si	90,0
No	10,0
Totale	100,0 (80)

L' OLP E IL VOLONTARIATO

	<i>Perc.</i>
Si, l'Operatore Locale di Progetto svolge attività di volontariato	66,7
No, l'Operatore Locale di Progetto non svolge attività di volontariato	33,3
Totale	100,0 (81)

AMBITO DI VOLONTARIATO

	<i>Perc.</i>
Sociale	26,0
Culturale	15,6
Assistenziale	9,1
Politico	7,8
Ambientale	7,8
Cooperazione internazionale	7,8
Ricreativo	6,5
Sanitario	6,5
Religioso	11,7
Protezione animali	1,3
Totale	100 (77)

LA SUA IDEA DI SCNV E' CAMBIATA?

	<i>Perc.</i>
No	63,0
Si	37,0
Totale	100,0 (81)

MOTIVO CAMBIAMENTO/NON CAMBIAMENTO IDEA SU SCNV

	<i>Perc.</i>
Il SCNV è un'esperienza di crescita per il/la volontario/a ed è una risorsa utile per l'ente	29,4
Il SCNV è un'esperienza di crescita formativa per entrare nel mondo del lavoro	23,5
Il SCNV è un'esperienza positiva	15,7
L'idea iniziale è confermata dall'esperienza sul campo	9,8
Il SCNV ha una valenza civica ed è un'opportunità di crescita per i/le giovani	9,8
Eccessivo rimborso dato ai/alle volontari/e	1,9
Poca conoscenza delle possibilità della Legge sul SCNV	1,9
OLP impegnato nel mantenere integro il significato di SCNV	1,9
Non tutti gli OLP sono in grado di affiancare i/le volontari/e	1,9
Si è verificato un ridimensionamento del progetto	1,9
Il SCNV ha diverse caratteristiche e potenzialità rispetto all'obiezione di coscienza	1,9
Totale	100,0 (51)

**HA MAI SVOLTO L'ESPERIENZA
COME VOLONTARIO/A IN SCNV?**

	<i>Perc.</i>
Si	1,2
No	98,8
Totale	100,0 (81)

**E' LA SUA PRIMA ESPERIENZA
COME OPERATORE LOCALE?**

	<i>Perc.</i>
Si	90,1
No	9,9
Totale	100,0 (81)

TIPO MOTIVO E TIPO ENTE

	Motivo misto	OLP è stato costretto/a	OLP era interessato/a
	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>
Consorzio	10,5	0,0	23,1
Cooperativa/associazione	15,8	4,8	25,6
Ente locale	73,7	95,2	46,1
Università	0,0	0,0	5,1
Totale	100,0 (19)	100,0 (21)	100,0 (39)

POSSIBILITA' DI SEGUIRE IL/LA VOLONTARIO/ A

	<i>Perc.</i>
Quotidianamente, perché l'OLP svolge il suo lavoro accanto al/la volontario/a	66,7
Periodicamente, perché l'OLP lavora altrove e incontra il/la volontario/a in momenti concordati	19,8
Saltuariamente, perché l'OLP non è sempre a contatto con il/la volontario/a	13,6
Totale	100,0 (81)

POSSIBILITA' DI SEGUIRE IL/LA VOLONTARIO/A E DIFFICOLTA' NELLA GESTIONE DEI RUOLI

	Si difficoltà	No difficoltà
	<i>Perc.</i>	<i>Perc.</i>
Quotidianamente	53,5	83,8
Periodicamente	30,2	5,4
Saltuariamente	16,3	10,8
Totale	100,0 (43)	100,0 (37)

RICOPRIRE IL RUOLO DI OLP E'...

	<i>Perc.</i>
Utile per accompagnare e sostenere il/la volontario/a nella sua esperienza formativa e nelle difficoltà	30,1
Stimolante, perché il confronto arricchisce	24,8
Importante per la buona realizzazione del progetto	24,1
Coinvolgente, perché il/la volontario/a è uno stimolo in più nel lavoro	14,3
Un peso, perché seguire il/la volontario/a significa aggiungere ore di lavoro ed impegno a quelle già svolte normalmente	3,7
Interessante ma troppo impegnativo	2,2
Un grosso impegno perché l'OLP è lontano/a dal luogo di servizio del/la giovane e/o non riesce a svolgere il suo ruolo	0,7
Totale	100,0 (133)

RIPETEREBBE L'ESPERIENZA COME OLP?

	<i>Perc.</i>
Si, svolta come è avvenuta finora	51,2
Si, ma facendo dei cambiamenti	43,7
No	5,0
Totale	100,0 (80)

ASPETTATIVE INIZIALI

	<i>Perc.</i>
Contribuire ad offrire un'opportunità formativa ad un/a giovane cittadino/a	29,6
Acquisire nuovi spunti per migliorare l'attività	19,7
Riuscire ad avviare un progetto nuovo	18,3
Avere un aiuto nello svolgimento delle attività di tutti i giorni	12,7
Riuscire a confrontarsi con persone nuove	8,4
Riuscire a risolvere problematiche esistenti	7,0
Riuscire a conciliare il lavoro quotidiano con il ruolo di OLP	4,2
Totale	100,0 (142)

TIPO ASPETTATIVE

SODDISFATTE

	<i>Perc.</i>
Aspettative Miste	53,7
Aspettative Etero orientate	36,2
Aspettative Auto orientate	5,0
Aspettative Neutre	5,0
Totale	100,0 (80)

ASPETTATIVE

	<i>Perc.</i>
Si	65,4
Si, ma solo in parte	33,3
No	1,2
Totale	100,0 (81)

DIFFICOLTA' INTERPERSONALI

	<i>Perc.</i>
Nessuna	68,7
Si, tra volontari/e e operatori ente	12,5
Si, tra OLP e il/la volontario/a	10,0
Si, tra volontari/e e obiettori	5,0
Si, tra volontari/e e utenti	3,7
Totale	100,0 (80)

DIFF. INTERPERSONALI SI/NO

	<i>Perc.</i>
No	68,7
Si	31,2
Totale	100,0 (80)

DIFFICOLTA' NELLA GESTIONE DEI RUOLI

	<i>Perc.</i>
Si, nel rendere compatibile il ruolo di OLP con il lavoro quotidiano	41,2
Si, perché l'OLP ha scoperto che il suo ruolo ha molti vincoli	7,5
Si, perché l'OLP ha dovuto conciliare il ruolo del/la volontario/a nell'ente/associazione	5,0
Nessuna difficoltà rispetto ai ruoli	46,2
Totale	100,0 (80)

DIFFICOLTA' NELLA GESTIONE DEI RUOLI SI/NO

	<i>Perc.</i>
Si	53,7
No	46,2
Totale	100,0 (80)

DIFFICOLTA' NELLA GESTIONE ORGANIZZATIVA

	<i>Perc.</i>
Nessuna difficoltà	79,2
Si, perché l'OLP ha avuto problemi con gli orari di servizio dei/delle volontari/e	6,9
Si, perché l'OLP ha avuto difficoltà a reperire informazioni utili dalla Struttura Operativa	5,5
Si, perché l'OLP ha avuto difficoltà a reperire informazioni utili dai decisori del progetto	4,2
Si, perché il progetto non si è realizzato come è stato scritto	4,2
Totale	100,0 (72)

TIPO DI DIFFICOLTA' ORGANIZZATIVE

	<i>Perc.</i>
Nessuna difficoltà	79,2
Difficoltà nel reperire informazioni	8,3
Difficoltà nella realizzazione del progetto	8,3
Difficoltà mista	4,2
Totale	100,0 (72)

CLASSE VOTO RAPPORTO

	<i>Perc.</i>
Giudizio positivo	91,2
Giudizio negativo	6,2
Giudizio misto	2,5
Totale	100,0 (80)

APPENDICE “C”

Costruzione degli indicatori

➤ **Capitolo 4 “L’esperienza di servizio civile: il punto di vista dell’Operatore Locale di Progetto. Aspettative, motivazioni, problematiche”**

Costruzione dell’indicatore “Tipologia idea dell’olp su scnv”:

L’OLP credeva fosse un’opportunità di crescita per i/le giovani	SCNV come un’opportunità di crescita
L’OLP credeva avesse una forte valenza civica	
L’OLP credeva che fosse un’opportunità di crescita per i/le giovani senza grosse disponibilità	
L’OLP credeva che fosse un servizio di volontariato	Idea non corretta
L’OLP non conosceva il SCNV	
L’OLP pensava che il SCNV fosse una risorsa per l’assistenza	

Costruzione dell’indicatore “Classe di motivazione del cambiamento idea SCNV”

Il SCNV è un’esperienza di crescita per il/la volontario/a ed è una risorsa per l’ente	SCNV come un’opportunità di crescita sia del/la volontario/ sia dell’ente
Il SCNV è un’esperienza di crescita formativa per entrare nel mondo del lavoro	
Il SCNV è un’esperienza positiva	
Il SCNV ha una valenza civica ed è un’opportunità di crescita per i/le giovani	Idea confermata
L’idea iniziale è confermata dall’esperienza sul campo	
Eccessivo rimborso dato ai/alle volontari/e	
Poca conoscenza delle possibilità della Legge sul SCNV	
OLP impegnato nel mantenere integro il significato di SCNV	
Non tutti gli OLP sono in grado di affiancare i/le volontari/e	
Si è verificato un ridimensionamento del progetto	
Il SCNV ha diverse caratteristiche e potenzialità rispetto all’obiezione di coscienza	

Costruzione indicatore “Tipo idea dell’OLP sulla figura volontario/a”

È una risorsa utile per la collettività	Idea positiva
È una ventata di novità per l’ente/associazione	
È un/a valido/a collaboratore/trice	
Può essere impiegato/a come sostegno al lavoro quotidiano dell’OLP	
È una risorsa gratuita da impiegare nell’ente/associazione	Idea negativa
Sostituisce personale qualificato	
È un peso perché ha bisogno della presenza costante dell’OLP	
È un ostacolo per l’assunzione di nuovo personale	

Costruzione indicatore “Tipo Motivo”

L’OLP era molto interessato al progetto	OLP era interessato/a
È stato l’OLP a scrivere il progetto	
È stato l’OLP stesso a selezionare il/la volontario/a	
L’OLP svolgeva già un compito analogo con gli obiettori di coscienza	OLP è stato costretto/a
Il ruolo di OLP gli è stato affidato da altri	
Non c’era nessun altro che potesse occuparsi dei/delle volontari/e	

Costruzione indicatore “Classi di giudizio”

Voto 1	Insufficiente
Voto 5	
Voto 6	Sufficiente
Voto 7	Buono
Voto 8	
Voto 9	
Voto 10	

Costruzione indicatore “Difficoltà nella gestione dei ruoli SI/NO”

Si, nel rendere compatibile il ruolo di OLP con il lavoro quotidiano	SI
Si, perché l’OLP ha scoperto che il suo ruolo ha molti vincoli	
Si, perché l’OLP ha dovuto conciliare il ruolo del/la volontario/a nell’ente/associazione	
Nessuna difficoltà rispetto ai ruoli	NO

Costruzione indicatore “Ripeterebbe l’esperienza SI/NO?”

Si, svolta come è avvenuta finora	SI
Si, ma facendo dei cambiamenti	
No	NO

Costruzione indicatore “Aspettative soddisfatte”

Sì	SI
Si, ma solo in parte	
No	NO

Costruzione indicatore “Difficoltà interpersonali SI/NO”

Nessuna	NO
Si, tra volontari/e e operatori ente	SI
Si, tra OLP e il/la volontario/a	
Si, tra volontari/e e obiettori	
Si, tra volontari/e e utenti	

Costruzione indicatore “Classe voto”

Buono	Giudizio positivo
Molto buono	
Non sufficiente	Giudizio negativo
Scarso	

Costruzione indicatore “Difficoltà organizzative”

Nessuna difficoltà	Nessuna difficoltà
Si, perché l’OLP ha avuto problemi con gli orari di servizio dei/delle volontari/e	Difficoltà nel reperire informazioni
Si, perché l’OLP ha avuto difficoltà a reperire informazioni utili dalla Struttura Operativa	
Si, perché l’OLP ha avuto difficoltà a reperire informazioni utili dai decisori del progetto	
Si, perché il progetto non si è realizzato come è stato scritto	Difficoltà nella realizzazione del progetto

APPENDICE “D” Questionari

Presentiamo qui di seguito i questionari somministrati ai/alle volontari/e e agli OLP.

➤ **Prima parte del Questionario somministrato ai/alle volontari/e**

CHI SEI?

- SESSO:
 - M F

- ETA':.....

- QUALE LAVORO SVOLGE...
 - TUO PADRE:
 - A- Commerciante, Imprenditore
 - B- Dirigente, docente universitario
 - C- Impiegato
 - D- Insegnante o educatore
 - E- Operaio
 - F- Pensionato
 - G- Disoccupato
 - TUA MADRE:
 - A- Commerciante, Imprenditrice
 - B- Dirigente, docente universitaria
 - C- Impiegata
 - D- Insegnante o educatrice
 - E- Operaia
 - F- Pensionata
 - G- Disoccupata
 - H- Casalinga

- TITOLO DI STUDIO DI...
 - TUO PADRE:
 - A- Laurea
 - B- Diploma
 - C- Licenza media
 - D- Licenza elementare, avviamento
 - E- Nessun titolo
 - TUA MADRE:
 - A- Laurea
 - B- Diploma
 - C- Licenza media
 - D- Licenza elementare, avviamento
 - E- Nessun titolo

- QUAL'E' IL TUO STATO CIVILE?
 - A- Celibe/nubile
 - B- Coniugato/a, convivente senza figli
 - C- Coniugato/a, convivente con figli

- CON CHI VIVI?
 - A- Con i tuoi genitori
 - B- Con il tuo partner
 - Altro (specificare).....
 - C- Da solo/a
 - D- Con amici

- STAI STUDIANDO?
 - Sì No

- SE SÌ, STAI STUDIANDO...
 - A- per la specializzazione post laurea
 - B- all'università
 - altro (specificare).....
 - C- ai corsi professionali
 - D- alla scuola media superiore

- PRIMA DI PRESTARE SERVIZIO CIVILE LAVORAVI?
 - A- Sì, a tempo pieno
 - B- Sì, a tempo parziale (collaborazioni, prestazioni occasionali...)
 - C- Sì, saltuariamente (collaborazioni, prestazioni occasionali...)
 - D- Sì, ma non in regola
 - E- No

- DURANTE IL SCNV HAI CONTINUATO A LAVORARE?
 - Sì No

- PRIMA DI INIZIARE IL SCNV HAI FATTO ESPERIENZA DI VOLONTARIATO?
 - Sì No

- SE SÌ, IN QUALE AMBITO?
 - A- Assistenziale
 - B- Sociale
 - C- Sanitario
 - D- Protezione civile
 - E- Politico
 - F- Protezione animali
 - G- Culturale
 - H- Ricreativo
 - I- Ambientale
 - L- Cooperazione internazionale
 - M- Religioso
 - Altro (specificare).....

• FAI PARTE DI QUALCHE ASSOCIAZIONE?

- A-Sì, assiduamente
 B-Sì, saltuariamente
 C-No

• SE SÌ, CON CHE RUOLO...

- A- direttivo
 B- socio
 altro (specificare).....
 C- dipendente
 D- semplice volontario

• L'ASSOCIAZIONE PRESSO CUI SVOLGI IL SCNV E' LA STESSA DI CUI FAI PARTE?

- Sì No

• HAI PARTECIPATO AD ATTIVITA' RIVOLTE AI GIOVANI DEL TUO COMUNE O DI ALTRI COMUNI (Giovani per Torino, Ragazzi del 2006, Scambi internazionali...)?

- Sì (specificare).....
 No

TU & IL SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO NAZIONALE

• COME SEI VENUTO/A A CONOSCENZA DEL SCNV? (Scegli max 2 opzioni)

- A- Stampa/tv/radio/internet
 B- Amici
 C- Conoscenti
 D- Altri volontari/e
 E- Informagiovani
 F- Famiglia
 G- Associazione/Ente
 Altro (specificare).....

• L'ENTE PRESSO CUI SVOLGI IL SCNV E':

- A- nel tuo stesso luogo di residenza/domicilio
 B- in un altro luogo rispetto a quello della tua residenza/domicilio

• COSA TI HA SPINTO A SCEGLIERE DI PRESTARE SERVIZIO CIVILE? (Scegli max 2 opzioni)

- A- Fare qualcosa di utile per gli altri
 B- Svolgere un'esperienza formativa per entrare nel mondo del lavoro
 C- Ottenere un credito formativo nell'ambito degli studi
 D- Poter ricevere il rimborso mensile
 E- Altre persone ti avevano parlato bene dell'esperienza del SCNV
 F- Convinzioni socio-politiche
 Altro (specificare).....

• LA TUA FAMIGLIA PENSA CHE IL TUO SERVIZIO CIVILE SIA... (Scegli 1 opzione)

- A- una prima esperienza di lavoro
 B- un'esperienza inutile
 C- un'esperienza di crescita
 D- una perdita di tempo perché avrei dovuto cercare subito un lavoro serio/avrei dovuto dedicarmi solo agli studi
 E- un'esperienza di partecipazione attiva alla vita della città/comunità
 F- un'esperienza formativa per applicare gli studi
 altro (specificare).....

• IL TUO GRUPPO DI AMICI PENSA CHE IL TUO SERVIZIO CIVILE SIA... (Scegli 1 opzione)

- A- una prima esperienza di lavoro
 B- non esprimono un'opinione
 C- un'esperienza di crescita
 D- non sanno cosa sia il SCNV
 E- un'occasione per avere dei soldi sicuri
 F- un'esperienza di partecipazione attiva alla vita della città/comunità
 G- un'esperienza inutile
 H- un'esperienza formativa per applicare gli studi
 altro (specificare).....

IL TUO PROGETTO DI SCNV

• QUAL'E' IL NOME DEL TUO PROGETTO?

.....

• QUANTE ORE DI SERVIZIO PREVEDE IL TUO PROGETTO?

- A- 25 ore settimanali
 B- 36 ore settimanali
 Altro (specificare).....
 C- 30 ore settimanali
 D- 1200 ore annuali

• SECONDO LA TUA ESPERIENZA, IL TUO PROGETTO DI SCNV SAREBBE COMPATIBILE CON UN'ATTIVITA' LAVORATIVA?

- Sì No

• E CON LO STUDIO?

- Sì No

- QUANDO HAI DECISO DI SVOLGERE IL SCNV, HAI SCELTO IN BASE A...
 - A- il progetto (per i destinatari, per le attività...)
 - B- l'ente
 - altro (specificare).....

♦ *Se hai risposto il Progetto...* (Scegli max 2 opzioni)

PERCHE' IL PROGETTO...

- A- si occupa di soggetti/temi che mi interessano
- B- per la vicinanza a casa/allo studio/al lavoro
- C- mi dava l'opportunità di sentirmi utile
- D- mi offriva una prima esperienza professionale
- E- perché c'erano poche domande ed ero sicuro/a che mi avrebbero preso/a
- F- mi offriva un'esperienza formativa
- G- mi dava l'opportunità di crearmi una rete di contatti utili per trovare lavoro
- altro (specificare).....

♦ *Se hai risposto l'Ente...* (Scegli max 2 opzioni)

PERCHE' L'ENTE...

- A- e' vicino a casa/allo studio/al lavoro
- B- lo conoscevo
- C- mi offriva una prima esperienza professionale
- D- mi incuriosiva conoscere quel tipo di realtà
- E- mi dava l'opportunità di sentirmi utile
- F- perché c'erano poche domande ed ero sicuro/a che mi avrebbero preso
- G- mi offriva un'esperienza formativa
- H- mi dava l'opportunità di crearmi una rete di contatti utili per trovare lavoro
- altro (specificare).....

➤ Seconda parte del Questionario somministrato ai/alle volontari/e

LA TUA ESPERIENZA DI SCNV: PARLIAMONE...

- DAI UN VOTO ALLA TUA ESPERIENZA DI SERVIZIO CIVILE...

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
- SPIEGACI I MOTIVI CHE TI HANNO SPINTO A SCEGLIERE QUESTO VOTO.....
- QUALI ERANO LE TUE ASPETTATIVE INIZIALI? (Scegli max 2 opzioni)
 - A- Conoscere nuove persone/nuove realtà
 - B- Svolgere un'esperienza formativa
 - C- Svolgere una prima esperienza nel mondo del lavoro
 - D- Imparare qualcosa di nuovo
 - E- Svolgere un'esperienza di cittadinanza attiva
 - F- Svolgere un'esperienza legata agli studi svolti in precedenza
 - Altro (specificare).....
- LE TUE ASPETTATIVE SONO STATE SODDISFATTE FINO AD ORA?
 - A- Sì
 - B- Sì, ma solo in parte
 - C- No
- SPIEGA BREVEMENTE LA TUA RISPOSTA
.....
- IL TUO SERVIZIO CIVILE E' STATO COERENTE CON IL PROGETTO CHE AVEVI LETTO QUANDO HAI FATTO LA DOMANDA?
 - Sì
 - Sì, ma solo in parte
 - No, per nulla
- SPIEGA BREVEMENTE LA TUA RISPOSTA
.....
- GLI OBIETTIVI DEL PROGETTO SONO STATI SUBITO CHIARITI DALL'ENTE?
 - A- Sì, da subito
 - B- Sì, ma solo in un secondo tempo
 - C- No perché dati per scontati
 - D- No, perché non chiari neanche all'ente
 - Altro (specificare).....

• DURANTE IL SERVIZIO CIVILE HAI INCONTRATO DELLE DIFFICOLTA'?

(Scegli max 2 opzioni)

- A- Sì, nei rapporti personali all'interno dell'ente (con utenza, operatori, obiettori, Operatore Locale, altri responsabili...)
- B- Sì, nella gestione degli orari di servizio
- C- Sì, ho/avevo altri compiti rispetto al progetto perché seguivo/seguivo le esigenze dell'ente
- D- Sì, non avevo/non ho a disposizione un mio spazio
- E- Sì, il personale dell'ente non sapeva del mio arrivo
- F- Sì, il mio ruolo di volontario/a non è stato/era riconosciuto
- G- Sì, il mio progetto non è partito subito o è valido solo sulla carta
- H- Sì, ho/avevo difficoltà di integrazione del servizio con il resto della mia vita (studio, amicizie, lavoro...)
- I- No
- Altro (specificare).....

➤ SE NON HAI AVUTO DIFFICOLTA' NON RISPONDERE ALLA DOMANDA SUCCESSIVA

• HAI RISOLTO LE TUE DIFFICOLTA'?

- A- Sì
- B- Sì, ma solo parzialmente
- C- No

• NEI MOMENTI DI DIFFICOLTA' DEL SERVIZIO SU CHI HAI FATTO AFFIDAMENTO/PENSI DI POTER FARE AFFIDAMENTO? (Scegli max 2 opzioni)

- A- Sulla Struttura Operativa
- B- Su/le altri/e volontari/e
- C- Sugli altri operatori dell'ente
- D- Solo su me stesso/a
- E- Sul Tutor d'aula
- F- Sull'Operatore Locale
- Altro (specificare).....

• SE DOVESSI DARE UN GIUDIZIO SUI RAPPORTI CON IL TUO OPERATORE LOCALE DI PROGETTO, DARESTI...

- A- Molto buono
- B- Buono
- C- Non sufficiente
- D- Scarso

• PERCHE'... (Scegli al max 2 opzioni)

- A- E' sempre presente
- B- E' troppo impegnato con il suo lavoro
- C- E' disponibile al dialogo
- D- E' disinteressato
- E- E' lontano dalla sede di servizio
- F- Non è sempre rintracciabile
- G- E' interessato al progetto
- Altro (specificare).....

• L'OPERATORE LOCALE TI HA RICONOSCIUTO UN RUOLO DI VOLONTARIO/A ADEGUATO AL PROGETTO? (Scegli 1 opzione)

- A- Sì
- B- Sì, ma dopo che gli è stato spiegato dalla Struttura Operativa
- C- Sì, ma solo dopo una mia spiegazione
- D- No, pensa/va che fossi come un obiettore
- E- No, pensa/va che fossi come un operatore dell'ente
- F- No, mi considera/va a seconda dei momenti un/a volontario/a oppure un operatore dell'ente
- Altro (specificare).....

• SE DOVESSI DARE UN GIUDIZIO SUI RAPPORTI CON GLI OPERATORI DELL'ENTE, DARESTI...

- A- Molto buono
- B- Buono
- C- Non sufficiente
- D- Scarso

• PERCHE' GLI OPERATORI... (Scegli al max 2 opzione)

- A- Pensano che io sia presente in sostituzione del personale
- B- Sono disponibili e collaborativi
- C- Credono/evano che debba/dovessi svolgere i loro stessi compiti
- D- Mi vedono come un supporto alle loro attività
- E- Pensano che debba svolgere gli stessi compiti di un obiettore
- F- Hanno un buon rapporto con me
- G- Non hanno ancora capito il mio ruolo
- Altro (specificare).....

➤ SE IL TUO PROGETTO NON PREVEDE UTENZA NON RISPONDERE ALLE DUE DOMANDE SUCCESSIVE

• SE DOVESSI DARE UN GIUDIZIO SUI RAPPORTI CON GLI UTENTI, DARESTI...

- A- Molto buono
- B- Buono
- C- Non sufficiente
- D- Scarso

- PERCHE'... (Scegli al max 2 opzioni)
- A- Sono stato/a accolto/a come una ventata di novità
- B- Credono che sia come un obiettore
- C- Siamo coetanei
- D- Pensano che io sia un operatore dell'ente
- E- Mi conoscevano già prima
- F- Non hanno capito cosa sto facendo
- Altro (specificare).....

E INFINE...

- CONSIGLIERESTI AD UN/UNA AMICO/A DI SVOLGERE IL SCNV ADERENDO AL TUO STESSO PROGETTO?
- A- Sì C- No
- B- Sì, ma con dei cambiamenti

- SECONDO TE, IL SCNV FAVORISCE LA PARTECIPAZIONE ATTIVA DELLE DONNE ALLA VITA DELLA COMUNITA'?
- A- Sì, molto
- B- Sì, ma solo in parte
- C- No

- PERCHÉ.....

- PER TE, IL SCNV E': (Scegli 1 opzione)
- A- Un'esperienza individuale
- B- Un'esperienza che vivo in condivisione con gli altri/e volontari/e in servizio nell'ente
- C- Un'esperienza che vivo in condivisione con gli altri soggetti dell'ente
- D- Un'esperienza che vivo in condivisione con gli altri/e volontari/e del mio gruppo di formazione

- A CONCLUSIONE DELL'ESPERIENZA DI SERVIZIO CIVILE PENSI DI OTTENERE UN BENEFICIO? (Scegli max 2 opzioni)
- A- Sì, penso sia stata un'esperienza spendibile nel mondo del lavoro
- B- Sì, spero mi faciliti nei concorsi pubblici
- C- Sì, perché possiedo dei certificati dei corsi seguiti durante l'anno
- D- Sì, perché mi sono inserita in un ambiente lavorativo/ho creato contatti utili
- E- Sì, mi darà dei crediti formativi per l'università
- F- No
- Altro (specificare).....

- L'ESPERIENZA DI SCNV TI HA AIUTATO A...
- A- avvicinarmi al volontariato
- B- acquisire una maggiore coscienza civica
- C- ampliare il mio bagaglio culturale
- D- svolgere un'esperienza formativa
- Altro (specificare).....

- COSA PENSI DI FARE DOPO IL SERVIZIO CIVILE (volontariato, lavorare nello stesso ambito/ente, svolgere un'altra attività...)?
.....

- SECONDO TE, COME SI POTREBBE MIGLIORARE IL SCNV? (Scegli max 2 opzioni)
- A- Facendo valere di più i documenti scritti (ad es. patto di servizio, bozza del progetto...)
- B- Dando maggiore rilievo alle figure di riferimento per il volontario/a (Operatore Locale, Struttura Operativa, Tutor d'Aula)
- C- Migliorando l'elaborazione del progetto (su obiettivi, destinatari, orari...)
- D- Coinvolgendo di più il/la volontario/a nell'attuazione e/o nella rielaborazione del progetto
- E- Informando di più l'ente su cosa sia il SCNV e sull'arrivo del/la volontario/a
- Altro (specificare).....

- SE HAI ALTRO DA AGGIUNGERE SULLA TUA ESPERIENZA DI SERVIZIO CIVILE, SCRIVI QUI LE TUE OSSERVAZIONI
.....
.....

➤ Questionario somministrato agli Operatori Locali di Progetto

DATI GENERALI

- SESSO:
 - M F

- LEI SVOLGE LA FUNZIONE DI OPERATORE LOCALE PRESSO:
 - A- Comune/Asl E- Associazione
 - B- Cooperativa sociale F- Consorzio di servizio

- INDICARE IL SETTORE O IL TITOLO DEL PROGETTO:
.....

- ERA GIA' MEMBRO/DIPENDENTE DELL'ENTE/ASSOCIAZIONE PRIMA DI DIVENTARE OPERATORE LOCALE?
 - A- Sì, ma svolgevo/svolgo altre mansioni
 - B- Sì, mi occupavo/occupavo degli obbiettivi di coscienza
 - C- No, mi hanno assunto/scelto per svolgere il ruolo di Operatore Locale
 - D- No, non sapevo al momento dell'assunzione che avrei svolto anche quel compito
 - Altro (specificare).....

- HA FATTO O STA FACENDO ESPERIENZA DI VOLONTARIATO?
 - Sì No

- SE SÌ, IN QUALE AMBITO?
 - A- Assistenziale G- Culturale
 - B- Sociale H- Ricreativo
 - C- Sanitario I- Ambientale
 - D- Protezione civile L- Cooperazione internazionale
 - E- Politico M- Religioso
 - F- Protezione animali Altro (specificare).....

IL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE VOLONTARIO

- COME E' VENUTO/A A CONOSCENZA DEL SCNV?
 - A- Stampa/tv/radio/internet D- Datore di lavoro/ente/associazione stessa
 - B- Amici E- Famiglia
 - C- Conoscenti F- Volontario/a in servizio nel mio ente
 - Altro (specificare).....

- COSA PENSAVA DEL SCNV PRIMA DI ASSUMERE IL RUOLO DI OPERATORE LOCALE? (Scelga 1 opzione)
 - A- Non ero a conoscenza del SCNV
 - B- Pensavo che il SCNV fosse una risorsa solo per l'assistenza
 - C- Credevo fosse un'opportunità di crescita per i giovani senza grosse possibilità
 - D- Credevo avesse una forte valenza civica
 - E- Credevo fosse un servizio di volontariato
 - F- Credevo fosse un'opportunità di crescita per i giovani
 - Altro (specificare).....

- LA SUA IDEA SUL SCNV E' CAMBIATA DOPO ESSERE DIVENTATO OPERATORE LOCALE?
 - Sì No

- PERCHE'.....

- COSA PENSA DELLA FIGURA DEL/LA VOLONTARIO/A IN SCNV? (Scelga al max 2 opzioni)
 - A- È una risorsa utile per la collettività
 - B- Sostituisce personale qualificato
 - C- È una risorsa gratuita da impiegare nell'ente/associazione
 - D- È un peso perché ha bisogno della mia presenza costante
 - E- È una ventata di novità per l'ente/associazione
 - F- Può essere impiegato/a come sostegno al mio quotidiano lavoro
 - G- È un valido collaboratore
 - H- È una risorsa da impiegare solo in enti poco istituzionalizzati
 - I- È un ostacolo per l'assunzione di nuovo personale
 - Altro (specificare).....

- HA MAI SVOLTO L'ESPERIENZA PERSONALE COME VOLONTARIO/A IN SCNV?
 Sì No
- E' LA SUA PRIMA ESPERIENZA COME OPERATORE LOCALE?
 Sì No
- COSA L'HA SPINTA A SCEGLIERE DI ASSUMERE IL RUOLO DI OPERATORE LOCALE? (Scelga al max 2 opzioni)
 A- Ho scritto io il progetto
 B- Non c'era nessun altro che potesse occuparsi dei/lle volontari/e
 C- Il ruolo di Operatore Locale mi è stato affidato da altri
 D- Sono molto interessato/a al progetto
 E- Sono stato io a selezionare il/la volontario/a
 F- Svolgevo già un compito analogo con gli obiettori di coscienza
 Altro (specificare).....

LA SUA ESPERIENZA DI OPERATORE LOCALE

- LEI HA LA POSSIBILITA' DI SEGUIRE IL/LA VOLONTARIO/A... (Scelga 1 opzione)
 A- quotidianamente, perché svolgo il mio lavoro accanto al/la volontario/a
 B- saltuariamente, perché non sono sempre a stretto contatto con il/la volontario/a
 C- periodicamente, perché lavoro altrove e lo/la incontro in momenti concordati
 D- raramente, perché ho affidato ad altri la gestione quotidiana del /la volontario/a
 altro (specificare).....
- RITIENE CHE RICOPRIRE IL RUOLO DI OPERATORE LOCALE SIA: (Scelga al max 2 opzioni)
 A- stimolante, perché il confronto arricchisce
 B- un peso, perché seguire il/la volontario/a significa aggiungere ore di lavoro ed impegno a quelle che già svolgo normalmente
 C- utile per accompagnare e sostenere il/la volontario/a nella sua esperienza formativa e nelle difficoltà
 D- un grosso impegno perché sono lontano dal luogo di servizio del giovane e/o non riesco a svolgere il mio ruolo
 E- coinvolgente, perché il volontario è uno stimolo in più nel lavoro
 F- inutile, perché non conoscevo il progetto e non avevo idea di cosa dovessero fare i/le volontari/e
 G- interessante ma troppo impegnativo
 H- importante per la buona realizzazione del progetto
 altro (specificare).....
- SE DOVESSE DARE UN VOTO SULL'ANDAMENTO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO CIVILE DEI/LLE SUOI/SUE VOLONTARI/E, DAREBBE...

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
- PERCHE'?
- SAREBBE DISPONIBILE A RIPETERE L'ESPERIENZA DI OPERATORE LOCALE?
 A- Sì, svolta come è avvenuta fino ad ora
 B- Sì, ma facendo dei cambiamenti
 C- No
- GLI OBIETTIVI DEL PROGETTO IN SERVIZIO CIVILE SONO STATI SUBITO CHIARITI AL/LA VOLONTARIO/A?
 A- Sì, da subito
 B- Sì, ma solo in un secondo tempo
 C- No, perché li davo per scontati
 D- No, perché non erano chiari neanche a me
 Altro (specificare).....
- QUALI ERANO LE SUE ASPETTATIVE INIZIALI? (Scelga al max 2 opzioni)
 A- Riuscire ad avviare un progetto nuovo
 B- Acquisire nuovi spunti per migliorare l'attività
 C- Riuscire a risolvere problematiche già esistenti
 D- Contribuire ad offrire un'opportunità formativa ad un giovane cittadino
 E- Avere un aiuto nello svolgimento delle attività di tutti i giorni
 F- Riuscire a confrontarmi con persone nuove
 G- Riuscire a conciliare il mio lavoro quotidiano con il ruolo di Operatore Locale
 Altro (specificare).....
- LE SUE ASPETTATIVE SONO STATE FINO AD ORA ESAUDITE?
 A- Sì
 B- Sì, ma solo in parte
 C- No

- PERCHE'.....
- HA AVUTO DELLE DIFFICOLTA' ...
 - NELLA GESTIONE DEI RAPPORTI INTERPERSONALI? (Scelga al max 2 opzioni)
 - A- Sì, con i/le volontari/e
 - B- Sì, tra volontari/e e obiettori
 - C- Sì, tra volontari/e e operatori dell'ente/associazione
 - D- Sì, tra volontari/e e utenti
 - E- No
 - altro (specificare).....
 - NELLA GESTIONE DEI RUOLI (DELL'OPERATORE LOCALE, DEL/LA VOLONTARIO/A)? (Scelga al max 2 opzioni)
 - A- Sì, perché il ruolo di Operatore Locale è da rendere compatibile con il mio lavoro quotidiano (tempo da dedicare al/la volontario/a e al progetto, rapporto con i colleghi...)
 - B- Sì, perché ho scoperto in corso d'opera che il ruolo di Operatore Locale ha molti vincoli (incontri di formazione, garantire continuità annuale al servizio civile,...)
 - C- Sì, perché ho dovuto conciliare il ruolo del/la volontario/a all'interno dell'ente/associazione
 - D- No
 - altro (specificare).....
 - NELLA GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL SERVIZIO CIVILE? (Scelga al max 2 opzioni)
 - A- Sì, perché il progetto non è ancora partito/non si sta realizzando com'è stato scritto
 - B- Sì, perché ho avuto problemi con gli orari di servizio del/la volontario/a
 - C- Sì, perché ho avuto difficoltà a reperire informazioni utili dalla Struttura Operativa (Responsabile del SCNV, Staff di monitoraggio, Responsabile tutoraggio, Conduttori degli incontri di formazione)
 - D- Sì, perché ho avuto difficoltà a reperire informazioni utili dai decisori del progetto
 - E- Sì, perché il progetto non viene riconosciuto nell'ente
 - F- No
 - Altro (specificare).....
- NEI MOMENTI DI DIFFICOLTA' PENSA SIA NECESSARIO...(Scelga 1 opzione)
 - A- parlare con il/la volontario/a
 - B- parlare con la Struttura Operativa
 - C- parlare con il personale del proprio ente/associazione (operatori dell'ente, volontari, obiettori...)
 - altro (specificare).....
- QUALI RITIENE SIANO GLI ASPETTI POSITIVI DELLA SUA ESPERIENZA DI OPERATORE LOCALE? (Scelga al max 2 opzioni)
 - A- Il/la volontario/a è per me uno stimolo in più nel mio lavoro
 - B- La presenza del/la volontario/a ha permesso di promuovere un progetto fino ad ora mai realizzato
 - C- Posso confrontarmi con i giovani
 - D- Perché il/la volontario/a è una risorsa e un valido collaboratore da impiegare
 - E- Perché il/la volontario/a rappresenta una ventata di novità all'interno dell'ente/associazione
 - Altro (specificare).....
- COME VALUTEREBBE IL SUO RAPPORTO CON IL/LA VOLONTARIO/A?
 - A- Molto buono
 - B- Buono
 - C- Non sufficiente
 - D- Scarso
- PERCHE'... (Scelga al max 2 opzioni)
 - A- il/la volontari/a è motivato/a e disponibile
 - B- il/la volontario/a non è autonomo/a
 - C- il/la volontario/a ha ben compreso il suo ruolo nell'ente/associazione
 - D- il/la volontario/a è svogliato/a e senza iniziativa
 - E- il/la volontario/a è autonomo e responsabile
 - F- non c'è chiarezza negli obiettivi da perseguire e nei ruoli
 - G- il/la volontario/a non capisce i limiti del suo ruolo
 - altro (specificare).....

SUGGERIMENTI ...

- **SECONDO LA SUA ESPERIENZA, PER MIGLIORARE IL SCNV SI POTREBBE :** (Scelga 1 opzione)
 - A- chiarire meglio le differenze fra obiettore e volontario/a in SCNV
 - B- definire il ruolo e i compiti dell'Operatore Locale all'interno dell'ente/associazione
 - C- farsi portavoce presso l'UNSC (Ufficio Nazionale del Servizio Civile) di alcune disfunzioni strutturali legate all'attuale normativa e gestione del SCNV
 - D- definire il ruolo e i compiti del/la volontario/a all'interno dell'ente/associazione
 - E- migliorare l'accoglienza del/la volontario/a nell'ente/associazione
 - altro (specificare).....

- **PER QUANTO RIGUARDA LA FORMAZIONE, BISOGNEREBBE:** (Scelga 1 opzione)
 - A- avere dei momenti di formazione comune che coinvolgano sia i/le volontari/e sia gli Operatori Locali
 - B- avere dei momenti di informazione/formazione, interni all'ente, sul progetto, sul ruolo dell'Operatore Locale e del/la volontario/a
 - C- preparare l'Operatore Locale in funzione della formazione specifica da offrire ai/lle volontari/e
 - altro (specificare).....

- **PER QUANTO RIGUARDA IL PROGETTO, BISOGNEREBBE:** (Scelga 1 opzione)
 - A- coinvolgere direttamente nell'elaborazione del progetto anche l'Operatore Locale
 - B- coinvolgere il/la volontario/a nell'elaborazione
 - C- coinvolgere il/la volontario/a nell'attuazione e/o nella rielaborazione del progetto
 - D- informare gli operatori dell'ente dell'esistenza del progetto
 - altro (specificare).....

- **PER QUANTO RIGUARDA LA SELEZIONE DEL/LA VOLONTARIO/A, BISOGNEREBBE:**
(Scelga al max 2 opzioni)
 - A- selezionare ragazzi/e con minori opportunità formative
 - B- selezionare ragazzi/e con maggiori competenze per avere un supporto in più nell'ente/associazione
 - C- far fare la selezione direttamente all'Operatore Locale che dovrà seguire il/la volontario/a
 - D- affidare la selezione sia all'Operatore Locale sia a personale qualificato nell'ambito delle risorse umane e del SCNV
 - E- affidare la selezione a personale qualificato nell'ambito delle risorse umane ma esterno all'ente/associazione
 - F- selezionare ragazzi/e con qualifiche specifiche e/o esperienza nell'ambito del progetto
 - altro (specificare).....

- **PER QUANTO RIGUARDA IL RUOLO DELL'OPERATORE LOCALE, BISOGNEREBBE:**
(Scelga al max 2 opzioni)
 - A- evitare di affidare il ruolo di Operatore Locale a chi non conosce il progetto, anche se gli interessa
 - B- offrire dei riconoscimenti (finanziari, formativi...) per il lavoro svolto come Operatore Locale
 - C- affidare il ruolo di Operatore Locale a chi ha la possibilità di seguire il/la volontario/a in modo costante
 - D- evitare di affidare il ruolo di Operatore Locale a chi è già oberato di lavoro
 - E- affidare il ruolo di Operatore Locale a chi è interessato
 - F- evitare di affidare il ruolo di Operatore Locale a chi non ha le competenze
 - altro (specificare).....

BIBLIOGRAFIA

TESTI MONOGRAFICI

R. Albano, "I giovani e le nuove forme di partecipazione", in *Rivista Il Mulino* 2/2005, ed. Il Mulino, Bologna

R. Biorcio, S. Pagani, *Introduzione alla ricerca sociale*, ed. Carocci, Roma, 2001

C. Buzzi, A. Cavalli, A. De Lillo (a cura di), *Giovani del nuovo secolo. Quinto rapporto IARD sulla condizione giovanile in Italia*, ed. Il Mulino, Bologna, 2002

M. Cardano, *Tecniche di Ricerca Qualitativa. Percorsi di ricerca nelle scienze sociali*, ed. Carocci, Roma, 2003

M. Cardano, *Tecniche di ricerca qualitativa*, ed. Libreria Stampatori, Torino, 2002

Centro Studi e Formazione Sociale della Fondazione E. Zancan, *Un anno molto civile – Dalla voce dei protagonisti, uno sguardo sul nuovo servizio civile in Italia*, febbraio 2004.

P. Corbetta, G. Gasperoni, M. Pisati, *Statistica per la ricerca sociale*, ed. Il Mulino, Bologna, 2001

Ufficio Nazionale del Servizio Civile, *Quadro di sviluppo del Servizio Civile Nazionale*, febbraio 2004

ATTI NORMATIVI

Legge n.64 del 6 marzo 2001 "Istituzione del servizio civile nazionale"

Circolare del 29 novembre 2002 n.31550/III/2.16 "Enti e progetti del servizio civile nazionale. Procedure di selezione dei volontari"

Circolare del 10 novembre 2003 "Norme sull'accreditamento degli enti di servizio civile nazionale"

Legge n.226 del 23 agosto 2004 "Sospensione anticipata del servizio obbligatorio di leva e disciplina dei volontari di truppa in ferma prefissata, nonché delega al Governo per il conseguente coordinamento con la normativa di settore"

SITOGRAFIA

<http://www.comune.torino.it/infogio/sercivol>

<http://www.serviziocivile.it>

http://www.serviziocivile.it/area_enti_volontari/leggi_documenti.asp

http://www.serviziocivile.it/area_volontari/leggi_documenti.asp