

# LA VALUTAZIONE DI EFFICACIA DEI PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE

**Rapporto finale**  
Aprile 2008



**FONDAZIONE E. ZANCAN**  
Onlus - Centro Studi e Ricerca Sociale



**Ufficio nazionale per il Servizio Civile**

## **Gruppo di ricerca**

Cinzia Canali, Elisabetta Mandrioli, Roberto Maurizio, Tiziano Vecchiato.  
Gestione database ed elaborazione dati: Anna Chiara Frigo, Daniel Vecchiato.

Il Rapporto è stato curato da Elisabetta Mandrioli, Roberto Maurizio.

Si ringraziano tutti i volontari che hanno compilato il questionario per la loro disponibilità e per la collaborazione prestata.

# INDICE

## 1. Caratteri della ricerca

1.1. Introduzione	p.	5
1.2. Disegno della ricerca	»	5
1.2.1. Modello di valutazione	»	5
1.2.2. Rilevazione dei dati e analisi	»	7
1.2.3. Strumento	»	9

## 2. I volontari che hanno cominciato l'esperienza di servizio (T<sub>0</sub>)

2.1. Il profilo socio-biografico dei volontari	»	13
2.2. Il contesto in cui si svolge l'esperienza di servizio	»	19
2.3. Le motivazioni	»	25
2.4. La valutazione dell'esperienza	»	31
	»	

## 3. I volontari che hanno concluso l'esperienza di servizio (T<sub>1</sub>)

3.1. Il profilo socio-biografico dei volontari	»	43
3.2. Il contesto in cui si è svolta l'esperienza di servizio	»	49
3.3. Le motivazioni	»	54
3.4. La formazione	»	60
3.5. La valutazione dell'esperienza	»	61

## 4. Approfondimenti

4.1. I volontari che hanno cominciato l'esperienza di servizio (T <sub>0</sub> )	»	74
4.1.1. Caratteristiche del gruppo	»	74
4.1.2. Profili e tendenze emergenti dall'analisi	»	86
4.2. I volontari che hanno concluso l'esperienza di servizio (T <sub>1</sub> )	»	92
4.2.1. Caratteristiche del gruppo	»	92
4.2.2. Profili e tendenze emergenti dall'analisi	»	104

## 5. La valutazione degli esiti

5.1. La valutazione prima-dopo: il confronto tra il gruppo di volontari entranti e quello dei volontari uscenti	»	112
5.1.1. Il senso della valutazione	»	112
5.1.2. Le caratteristiche dei due gruppi	»	113
5.1.3. I temi oggetto di confronto	»	113

5.2. L'utilità per i volontari e per gli utenti dei progetti e servizi	p.	114
5.2.1. L'utilità per i volontari	»	114
5.1.5. L'utilità per gli utenti dei progetti e servizi	»	123
5.3. Il Servizio Civile come fattore di crescita	»	124
5.3.1. Crescita civica	»	125
5.3.2. Crescita sociale	»	130
5.3.3. Crescita professionale	»	135
5.3.4. Considerazioni di sintesi	»	141
5.4. Alcuni cambiamenti percepiti dai volontari che hanno concluso l'esperienza	»	142
 <b>6. Sintesi e conclusioni della ricerca</b>		
6.1. La finalità e gli obiettivi della ricerca	»	151
6.2. Il modello di valutazione, metodologia e strumenti di ricerca adottati	»	152
6.3. I volontari in Servizio Civile	»	154
6.3.1. I dati del gruppo T <sub>0</sub>	»	154
6.3.2. I dati del gruppo T <sub>1</sub>	»	156
6.3.3. La valutazione dell'esperienza espressa dai volontari	»	157
6.3.4. Il Servizio Civile come fattore di crescita	»	159
6.4. Processi di crescita e cambiamento	»	159
 <b>Allegato 1</b>	»	162
<b>Allegato 2</b>	»	170

# 1. CARATTERI DELLA RICERCA

## 1.1. Introduzione

Uno degli obiettivi che si propone la ricerca promossa dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile – Ministero della Solidarietà Sociale, in collaborazione con la Fondazione Zancan, è di individuare una strategia di valutazione degli esiti dei progetti di Servizio Civile, ovvero l'efficacia del servizio, rispetto ai volontari che decidono di impegnarsi per 12 mesi in questa esperienza formativa di educazione alla solidarietà e alla cittadinanza attiva.

L'efficacia per i volontari è stata considerata in riferimento agli obiettivi previsti dalla legge n. 64/2001, il cui articolo 1 indica, tra le finalità del Servizio Civile nazionale, quella di “favorire la realizzazione dei principi costituzionali di solidarietà sociale” e di “contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei volontari”.

In altre parole, l'efficacia del Servizio Civile è stata considerata in termini di:

- crescita personale e professionale, in un'ottica di educazione e formazione civica e sociale, attraverso l'acquisizione di nuove competenze, tesa a favorire una visione solidaristica per lo sviluppo della cittadinanza responsabile
- miglioramento delle competenze e delle abilità civiche, sociali e professionali a seguito dell'esperienza di Servizio Civile.

## 1.2. Disegno della ricerca

### 1.2.1. Modello di valutazione

Il modello di valutazione adottato per valutare l'efficacia sui volontari prevede la comparazione dei risultati ottenuti da due rilevazioni che fanno riferimento, rispettivamente, alla fase di ingresso in servizio e a quella conclusiva dell'esperienza.

Lo strumento è quindi costituito da due versioni di un questionario strutturato a risposta chiusa: una per i volontari che si trovano in fase di avvio del servizio ( $T_0$ ), con lo scopo di esplorare condizioni e valutazioni relative alla fase iniziale dell'esperienza, e una per i volontari che sono nella fase conclusiva o che l'hanno appena terminata ( $T_1$ ), con lo scopo di rilevare considerazioni e valutazioni al momento dell'uscita.

Più specificatamente, il questionario di inizio servizio ( $T_0$ ) è stato rivolto a tutti i volontari che hanno cominciato il Servizio Civile tra settembre e dicembre 2007, mentre quello di fine servizio ( $T_1$ ) è stato rivolto a coloro che, avendo cominciato nel periodo settembre-dicembre 2006, lo hanno terminato nell'analogo arco temporale del 2007.

Il questionario di inizio servizio ( $T_0$ ) è stato on-line da metà novembre 2007 fino all'inizio di marzo 2008, e ciascun volontario ha potuto accedere inserendo il proprio cognome e il codice personale (tale modalità di accesso ha consentito, dal punto di vista tecnico, di evitare che una stessa persona compilasse il questionario più volte).

Il questionario di fine servizio ( $T_1$ ) è stato on-line dall'inizio di ottobre 2007 fino all'inizio di marzo 2008, con modalità di accesso sostanzialmente analoga. È stato comunque garantito, nel presentare il questionario, che i dati sarebbero stati trattati in forma aggregata, rigorosamente anonima e per le sole finalità della ricerca.

L'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile ha provveduto ad informare i volontari della presenza on-line dei questionari, invitandoli esplicitamente alla loro compilazione, sia attraverso comunicazioni rivolte direttamente ai volontari, sia con annunci sul proprio sito internet.

La presente indagine è stata attuata in una logica di sperimentazione, con l'obiettivo di validare una metodologia che sarà resa corrente e vedrà il coinvolgimento di tutti i volontari avviati al servizio, in modo tale da poter valutare costantemente l'apporto dell'esperienza di Servizio Civile alla crescita della persona. In questo modo, tutti i nuovi volontari che cominceranno l'esperienza compileranno il questionario al tempo  $T_0$ , ovvero entro un mese dall'ingresso in servizio, e successivamente al tempo  $T_1$ , ossia nell'ultimo mese di servizio. Pertanto, quando tale modalità operativa sarà a regime, la popolazione di riferimento a  $T_0$  e a  $T_1$  sarà la stessa.

La scelta di adottare un disegno del tipo pre-test/post-test - ritenuto idoneo e praticabile in ragione dell'oggetto da valutare (in riferimento, ad esempio, alle specificità di contesto organizzativo che permettono di garantire la possibilità di intervistare gli stessi soggetti, o gruppi omogenei di soggetti, nel momento iniziale e finale) - si basa sul presupposto teorico che la valutazione non è successiva all'attuazione dei programmi o di singoli progetti, ma le sue radici sono interne ad essi (Vecchiato T., 2000). Le operazioni di verifica e di valutazione, infatti, non costituiscono il segmento finale di un percorso immaginato come lineare, ma piuttosto un impegno da distribuire in modo integrato lungo tutto l'asse del processo, a partire dalla valutazione preliminare del problema che si vuole affrontare. Il primo compito, quindi, è proprio quello di mettere a confronto la situazione attuale (prima dell'intervento) con quella definita in momenti successivi e dopo l'attuazione del programma. Non operando in questo modo, il rischio è di affidarsi a forme di valutazione ex-post di minore forza esplicativa (Vecchiato T., 2003).

Infine, la scelta di non selezionare preventivamente un campione di volontari su cui condurre l'indagine, ma, viceversa, dare accessibilità a tutti coloro che desiderano fornire il proprio contributo allo studio, senza escludere nessuno, risponde ad una precisa logica di valutazione partecipata, il cui significato è etico e valoriale, prima ancora che tecnico e metodologico. Infatti, è estremamente importante coinvolgere i destinatari in percorsi di valutazione partecipata, utilizzando i risultati delle verifiche e delle valutazioni per condividere anche con loro obiettivi di miglioramento, che andranno a beneficio di altri che faranno la stessa esperienza; realizzando situazioni di valutazione partecipata si facilita il dialogo tra punti di vista, valorizzando l'esperienza ed anzi facendo dell'esperienza il riferimento per apprendere (Vecchiato T., 2000).

Così, per valutare l'efficacia di un'esperienza qual è quella del Servizio Civile, è necessario che tutti i volontari partecipino, in una logica di incontro delle responsabilità,

necessarie per rendere possibile, oltre che efficace, la loro azione di servizio. Il coinvolgimento dei volontari è essenziale e determinante anche per facilitare l'azione di tutte le istituzioni, le associazioni e gli organismi che promuovono il Servizio Civile e per gli altri volontari che faranno questa esperienza.

### 1.2.2. Rilevazione dei dati e analisi

Il seguente Rapporto ha l'obiettivo di illustrare gli orientamenti emersi dai questionari di inizio e fine servizio e di mettere a confronto i risultati per valutare gli esiti (ovvero l'efficacia del Servizio Civile).

Per quanto riguarda il questionario  $T_0$ , le analisi effettuate sono basate su 3244 questionari compilati, pari al 9,03% della popolazione di riferimento (costituita da circa 35900 volontari).

Per quanto riguarda il questionario  $T_1$ , le analisi effettuate sono basate su 4314 questionari compilati, pari al 9,46% della popolazione di riferimento (costituita da circa 45600 volontari).

Inoltre, ai fini di un approfondimento su alcuni cambiamenti percepiti dai volontari che hanno concluso l'esperienza, è stato considerato anche un gruppo di questionari (544), raccolti in una prima fase dell'indagine, i cui rispondenti – che costituiscono un sottogruppo della popolazione  $T_1$  – avevano espresso una valutazione sulla fase iniziale dell'esperienza di servizio. Tale sottogruppo  $T_1$  (che chiameremo SG  $T_1$ ) e il gruppo dei rispondenti al termine del servizio ( $T_1$ ) sono omogenei per età, sesso e titolo di studio, in quanto non emergono differenze statisticamente significative al riguardo. Una differenza – seppur contenuta – tra i due gruppi si evidenzia riguardo alla condizione socio-professionale (nel  $T_1$ , rispetto al SG  $T_1$ , è presente una quota leggermente inferiore di studenti, a vantaggio di un maggior numero di lavoratori); per quanto attiene l'area geografica di residenza, invece, le differenze sono più marcate (nel  $T_1$  la presenza di volontari che risiedono nel meridione è superiore di circa 20 punti percentuali a quella del SG  $T_1$ ).

I gruppi dei soggetti rispondenti ( $T_0$ ,  $T_1$  e SG  $T_1$ ) non rappresentano un campione probabilistico della popolazione dei volontari del Servizio Civile e pertanto i risultati devono essere considerati con cautela, in quanto la validità dell'inferenza statistica dipende dal grado con cui il campione è rappresentativo della popolazione. Indagini in cui il tasso di risposta sia inferiore al 60% possono compromettere la validità dei risultati.

Per cercare di valutare la rappresentatività dei gruppi, la distribuzione del genere (femmina/maschio), dell'età e della residenza (nord-ovest, nord-est, centro, meridione, isole) dei gruppi è stata confrontata con quella della popolazione di riferimento. Si è quindi calcolato l'intervallo di fiducia al 99% per la proporzione di femmine, per l'età media e per la percentuale di residenti nel Centro con i dati di ciascun gruppo (tab. 1.1), per vedere se questi intervalli comprendessero il rispettivo valore della popolazione di riferimento (tab. 1.2).

Tab. 1.1 – Valori delle popolazioni T<sub>0</sub> e T<sub>1</sub>: età media, percentuali per fasce di età, sesso, residenza; 2008

	Popolazione T <sub>0</sub> (N = 35914)	Popolazione T <sub>1</sub> (N = 45607)
Età (media ± ds)	22,83 ± 2,69	24,12 ± 2,65
Età (%)		
18-24	69,06	54,79
25-30	30,94	45,21
Sesso (%)		
Femmine	69,96	70,01
Maschi	30,04	29,99
Residenza (%)		
Nord-Ovest	10,85	7,81
Nord-Est	5,84	4,15
Centro	45,46	41,32
Meridione	28,71	31,10
Isole	9,14	15,62

Tab. 1.2 - Valori dei gruppi T<sub>0</sub> e T<sub>1</sub>: età media, percentuali per fasce di età, sesso, residenza; 2008

	Gruppo T <sub>0</sub> (n = 3244)	Gruppo T <sub>1</sub> (n = 4314)
Età (media ± ds)	22,58 ± 2,75	23,64 ± 2,73
Età (%)		
18-24	72,56	59,60
25-30	27,44	40,40
Sesso (%)		
Femmine	76,69	75,13
Maschi	20,31	24,87
Residenza (%)		
Nord-Ovest	15,94	12,47
Nord-Est	11,68	7,67
Centro	14,12	16,20
Meridione	39,52	45,18
Isole	18,74	18,47

Tab. 1.3 – Intervalli di fiducia al 99% calcolati con i gruppi T<sub>0</sub> e T<sub>1</sub>, 2008

	Gruppo T <sub>0</sub> (n = 3244)	Gruppo T <sub>1</sub> (n = 4314)
Età (media)	22,45 - 22,70	23,53 - 23,74
Età (% 18-24)	70,50 - 74,56	57,65 - 61,52
Sesso (% femmine)	77,81 - 81,48	73,39 - 76,81
Residenza (% Centro)	12,58 - 15,76	14,78 - 17,70

L'unica variabile quantitativa rilevata, l'età, è stata analizzata descrittivamente riportando la media e la deviazione standard. Per le variabili qualitative nominali sono stati riportati il conteggio e la percentuale di soggetti in ciascuna categoria, mentre per quelle ordinali, oltre al conteggio ed alla percentuale di soggetti in ciascuna categoria, sono stati calcolati anche i valori del 1°, 2° e 3° quartile (il quartile è uno dei tre valori che dividono l'insieme dei dati ordinati in quattro parti uguali, così che ciascuna parte rappresenta un quarto del totale).

Per quanto riguarda l'età la differenza è trascurabile, per quanto riguarda il sesso - e ancora di più la residenza - le differenze sono maggiori.

Per valutare l'associazione tra variabili qualitative è stato utilizzato il test chi-quadrato, mentre per confrontare le caratteristiche dei rispondenti a  $T_0$  e  $T_1$  e a  $SGT_1$ , è stato utilizzato il test t di Student per l'età, ed il test chi-quadrato per le variabili qualitative. Su questa base, i confronti sono statisticamente significativi per  $p < 0,0001$ .

### 1.2.3. Lo strumento

Come già anticipato, lo strumento è costituito da due versioni di un questionario strutturato a risposta chiusa: una per i volontari che si trovano in fase di avvio del servizio ( $T_0$ ) e una per i volontari che sono nella fase conclusiva o che l'hanno appena terminata ( $T_1$ ). Le due versioni non differiscono nei contenuti, ma solo nella formulazione di alcune domande (nel  $T_0$  sono riferite al presente e nel  $T_1$  all'esperienza appena conclusa). Inoltre, le domande che riguardano la formazione svolta (generale e specifica) sono state inserite solo nel questionario  $T_1$ , poiché i dati raccolti da analoghe domande all'inizio del servizio non sarebbero stati di utilità.

Gli obiettivi dell'indagine hanno determinato i criteri concettuali di costruzione del questionario<sup>1</sup>. Le aree concettuali identificate sottendono, a loro volta, una serie di variabili quantitative che sono in grado di fornire una misura operativa della presenza di un determinato fenomeno.

Concretamente, il questionario risulta composto da una prima parte volta a raccogliere informazioni di contesto utili a descrivere la condizione dei volontari nel momento in cui cominciano il servizio ( $T_0$ ) o concludono il servizio ( $T_1$ ), e da una seconda parte mirante a rilevare dati significativi ai fini della valutazione di efficacia del servizio.

Complessivamente, il questionario prevede 5 macro-aree concettuali (fig. 1.1):

1. le caratteristiche socio-biografiche dei volontari: età, sesso, stato civile, regione/provincia di residenza, titolo di studio, condizione socio-professionale al momento dell'inizio/conclusione del servizio;
2. il contesto in cui è stata svolta l'esperienza di Servizio Civile: regione/provincia, data di presa servizio, sede di servizio, tipo di ente e settore di attività, tipo di compiti svolti, rapporti con la comunità locale;
3. le motivazioni che hanno spinto i volontari ad intraprendere l'esperienza di Servizio Civile;
4. la formazione ricevuta (solo nella versione  $T_1$ );

---

<sup>1</sup> D'ora in poi, salvo quando si rende necessaria un'esplicita distinzione tra i due questionari, parleremo di questionario (al singolare) per indicare sia la versione  $T_0$  che quella  $T_1$ .

5. la valutazione dell'esperienza di servizio, mirante a rilevare il posizionamento consapevole dei volontari, all'inizio del servizio ( $T_0$ )/ alla fine del servizio ( $T_1$ ), rispetto ad alcuni indicatori rilevanti di crescita civica, sociale e professionale.

Fig. 1.1 - Macro-aree tematiche del questionario

CARATTERISTICHE SOCIO-ANAGRAFICHE	LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	LE MOTIVAZIONI	LA FORMAZIONE	LA VALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA
Età, sesso, stato civile, regione e provincia di residenza	Data di presa-servizio e luogo in cui si svolge/ si è svolto	Motivazioni alla scelta dell'esperienza di Servizio Civile	Formazione generale (solo in $T_1$ )	Utilità del Servizio Civile
Titolo di studio	Tipo di ente	Motivazioni alla scelta dell'ente	Formazione specifica (solo in $T_1$ )	Competenze necessarie per lo svolgimento del progetto di Servizio Civile
Condizione socio-professionale all'inizio/ al termine del servizio	Settore di attività e attività svolte/ svolte nel periodo conclusivo del servizio	Peso della variabile economica	Figure di riferimento nel periodo conclusivo del servizio	Utilità per gli utenti del servizio
	Rapporti con la comunità locale			Crescita civica
				Crescita sociale
				Crescita professionale
				Servizio Civile e lavoro: prospettive future

La modalità del questionario, con domande a risposta chiusa, è stata giudicata idonea ai fini della ricerca, non solo per l'elevato numero di persone interpellate, ma in quanto "l'uniformità della struttura di riferimento rappresentata dalle alternative di risposta prefissate facilita il confronto tra i soggetti" (Manganelli Rattazzi A.M., 1990). Dati di letteratura, inoltre, sembrano confermare che le domande chiuse, rispetto a quelle aperte (a risposta libera), consentono di rilevare informazioni più valide, ossia di discriminare correttamente tra i soggetti e di descrivere in modo adeguato le relazioni tra le variabili. Nello specifico, alcune domande sono a risposta alternativa, altre a risposta multipla, altre ancora sono costituite da batterie di affermazioni (*item*), alle quali i volontari hanno risposto utilizzando una scala di giudizio di tipo Likert a 5 punti, ascendente rispetto alla quantità: *per niente* (0); *poco* (1); *abbastanza* (2); *molto* (3); *moltissimo* (4). Tale scala è stata ritenuta, da una parte, sufficientemente sensibile per discriminare tra differenti valutazioni, dall'altra una modalità intuitiva di facile utilizzo da parte dei volontari. La formulazione delle domande è stata volutamente diretta, concisa, il più possibile trasparente, sia per favorire la comprensione dei quesiti posti, sia per coinvolgere attivamente i volontari, evitando possibili reazioni di demotivazione o chiusura indotte da una non chiara comprensione delle finalità della ricerca, o dalla percezione che i contenuti delle domande non fossero coerenti con le finalità dichiarate.

Si è inoltre evitato di declinare anche al femminile sostantivi, attributi e verbi, sacrificando la correttezza formale, sulla base dell'ipotesi che un lungo susseguirsi di stimoli grafici (come trattini e barre) avrebbe appesantito la lettura e la gestione del questionario a chi doveva rispondere.

Il tempo medio di compilazione del questionario è stato stimato attorno ai 15'-20', ritenendo quest'arco temporale accettabile senza gravare eccessivamente sulla disponibilità di tempo e di energie dei volontari intervistati<sup>2</sup>.

In particolare, per quanto riguarda le *motivazioni* che hanno spinto i volontari ad intraprendere l'esperienza di servizio, si è fatto concettualmente riferimento a tre dimensioni motivazionali:

- la realizzazione personale e civica;
- la spinta pro-sociale (fare qualcosa di utile per gli altri, entrare a contatto con problematiche sociali, partecipare alla vita sociale);
- la motivazione strumentale (percepire una retribuzione, possibile opportunità per entrare nel mondo del lavoro).

La *motivazione occupazionale*, laddove presente, è stata oggetto di ulteriore indagine tramite una batteria di *item* che rappresentano la traduzione operativa (indicatori) di tre dimensioni concettuali:

- il desiderio di completare il proprio percorso formativo, poterlo sperimentare "praticamente", verificare le proprie attitudini;
- la possibilità di trovare un lavoro in futuro;
- la possibilità di acquisire competenze in relazione a un contesto lavorativo e fare nuovi apprendimenti.

Per quanto riguarda il giudizio sull'esperienza, la domanda sulla valutazione di *utilità del Servizio Civile* è composta da una batteria di *item* che fanno riferimento a due macro-aree:

- la crescita personale (umana, sociale e civica);
- la crescita professionale.

La dimensione concettuale della *crescita civica* è stata scomposta in tre ambiti:

- rispetto dei beni comuni, della regole di convivenza civile, legalità, cittadinanza;
- solidarietà e coesione sociale;
- difesa della patria.

La dimensione concettuale della *crescita sociale* - intesa come sviluppo di abilità comunicative in generale e conoscenza di sé – comprende, invece, competenze di ascolto e verbalizzazione, confronto, socializzazione, scoperta di sé.

Infine, la *crescita professionale* è stata scomposta in due insiemi concettuali:

- la capacità di far parte di un'organizzazione: rispetto delle regole, lavoro di gruppo, condivisione di obiettivi e responsabilità ecc.;

---

2. Per comodità lessicale utilizziamo il termine "intervistati", anche se i volontari che hanno compilato il questionario on-line non sono stati intervistati nel senso letterale del termine.

- lo sviluppo di nuovi apprendimenti legati al lavoro: utilizzo di strumenti tecnici, ma anche lo sviluppo di abilità trasversali quali il controllo delle proprie reazioni emotive/comportamentali, la canalizzazione delle energie, la capacità di portare a termine i compiti richiesti e la capacità di affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro.

Per verificare il grado di comprensione dello strumento da parte dei volontari e la corretta formulazione dei quesiti, è stato effettuato un pre-test con volontari operanti presso l'Università degli Studi di Padova. Infine, un ulteriore incontro di monitoraggio con esperti di tutoraggio e formazione di volontari in Servizio Civile ha permesso di perfezionare lo strumento di rilevazione.

## 2. I VOLONTARI CHE HANNO COMINCIATO L'ESPERIENZA DI SERVIZIO (T<sub>0</sub>)

### 2.1. Il profilo socio-biografico dei volontari<sup>3</sup>

#### Sesso

Più dei 3/4 degli intervistati<sup>4</sup> (79,7%) è composto da femmine; i maschi costituiscono solo il 20,3% dei rispondenti (tab. 2.1).

Rispetto ai primi studi condotti subito dopo l'entrata in vigore della legge n. 64/2001, che registravano una forte sperequazione nella distribuzione maschi/femmine, dovuta soprattutto ad impedimenti di carattere legislativo (il Servizio Civile volontario era previsto solo per i maschi riformati dal servizio militare obbligatorio), oggi tale sproporzione va attenuandosi, sebbene si evidenzia ancora una netta prevalenza della componente femminile su quella maschile.

Tab. 2.1 – Distribuzione per sesso, 2008

Sesso	Valori assoluti	Percentuale
Maschio	659	20,31
Femmina	2.585	79,69
Totale	3.244	100,00

#### Età

L'età media è pari a 22 anni e mezzo. L'età minima riscontrata è di 18 anni, quella più elevata 28, ma oltre i 2/3 dei volontari (68,9%) è compreso nell'intervallo di età che va dai 19 ai 24 anni (tab. 2.2). La classe a cui è associato il maggior numero di volontari è quella dei diciannovenni (13,1%).

Tab. 2.2 - Distribuzione per età, 2008

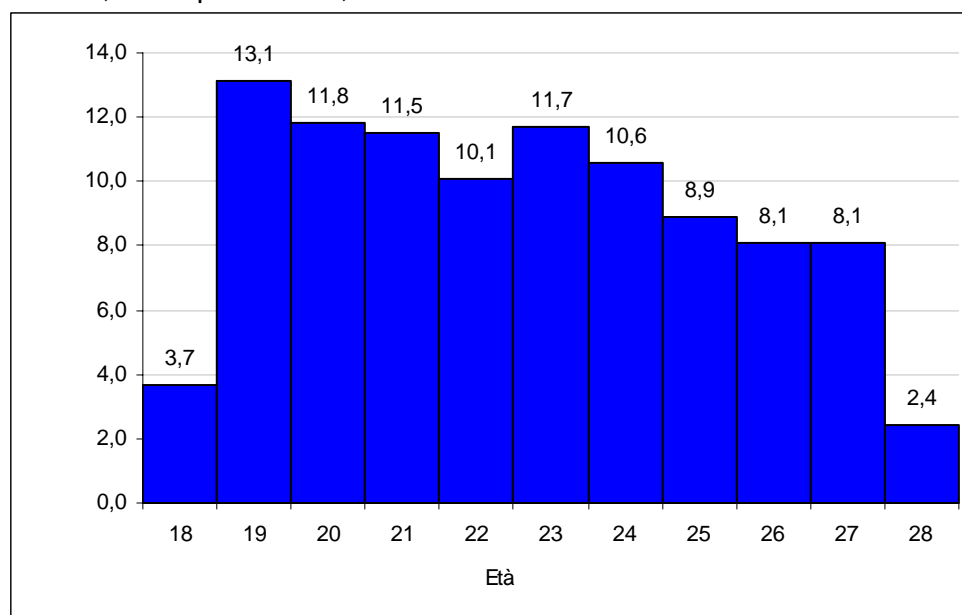
Età	Valori assoluti	Percentuale
18 anni	119	3,67
19 anni	425	13,10
20 anni	384	11,83
21 anni	374	11,53
22 anni	328	10,11
23 anni	379	11,68
24 anni	345	10,64

<sup>3</sup> Tranne quando è necessaria un'esplicita distinzione tra i generi, per comodità di esposizione utilizzeremo il maschile per indicare sia i ragazzi che le ragazze.

<sup>4</sup> Come già precisato in precedenza, utilizziamo il termine "intervistati" per comodità lessicale, anche se i volontari che hanno compilato il questionario on-line non sono stati intervistati nel senso letterale del termine. Come sinonimo useremo alternativamente "rispondenti", o anche semplicemente "volontari".

Età	Valori assoluti	Percentuale
25 anni	287	8,85
26 anni	262	8,08
27 anni	261	8,05
28 anni	80	2,46
Totale	3.244	100,00

Fig. 2.1 – Età, valori percentuali, 2008



### Stato civile

Per quanto riguarda lo stato civile, la quasi totalità (96,2%) è celibe/nubile, mentre i coniugati costituiscono solo il 3,2% dei rispondenti (tab. 2.3).

Confrontando tale dato con le posizioni di stato civile per analoghe classi di età nella popolazione italiana, si evidenzia, tra i volontari che hanno iniziato il Servizio Civile, una percentuale maggiore di coloro che sono liberi da vincoli matrimoniali; infatti, secondo i dati Istat sulla popolazione italiana al 01.01.2006, nella stessa fascia di età (18-28 anni) l'incidenza dei coniugati è del 12% e quella dei celibi/nubili dell'87,9%.

Tale risultato è facilmente spiegabile con il fatto che l'esperienza di Servizio Civile si colloca all'interno di un percorso formativo di graduale transizione verso la vita adulta in cui, però, come si vedrà, la maggior parte dei volontari sta ancora studiando e non ha ancora definito con chiarezza i propri progetti professionali e di vita.

Tab. 2.3 – Distribuzione per stato civile, 2008

Stato civile	Valori assoluti	Percentuale
Celibe/nubile	3.122	96,23
Coniugato/a	103	3,18
Altro (convivente, separato/a)	19	0,59
Totale	3.244	100,00

#### *Titolo di studio*

Il livello di istruzione degli intervistati (tab. 2.4 e fig. 2.2) si attesta su un profilo decisamente medio-alto, analogamente a quanto rilevato in precedenti indagini, sia di carattere nazionale<sup>5</sup> che locale<sup>6</sup>. Infatti, il 64,8% di loro ha un diploma di scuola media superiore e il 31% una laurea (il 18,3% una laurea di primo livello e il 12,7% una laurea specialistica). Complessivamente, quindi, la quasi totalità dei volontari possiede un livello di istruzione secondaria o universitaria.

Ciò, da un lato, costituisce senz'altro una potenzialità per gli enti che attuano progetti di Servizio Civile: è ipotizzabile, infatti, che la disponibilità di volontari con un buon livello di scolarizzazione permetta agli enti di realizzare progetti che migliorano la capacità di risposta ai bisogni della collettività e qualificano i servizi erogati, con un impegno più limitato in termini di investimento formativo. D'altro canto, però, questo dato solleva l'interrogativo di come agire affinché l'esperienza non sia appannaggio solo di quei volontari dotati di un buon livello di risorse (culturali, economiche ecc.), escludendo, di fatto, secondo un meccanismo selettivo che si autoalimenta, i giovani con meno opportunità socio-culturali (la promozione di una cultura di solidarietà attraverso un percorso di educazione alla cittadinanza attiva dei futuri adulti, che rappresenta una delle finalità principali del Servizio Civile, dovrebbe invece attuarsi coinvolgendo ampie fasce della popolazione giovanile, comprese anche quelle meno scolarizzate).

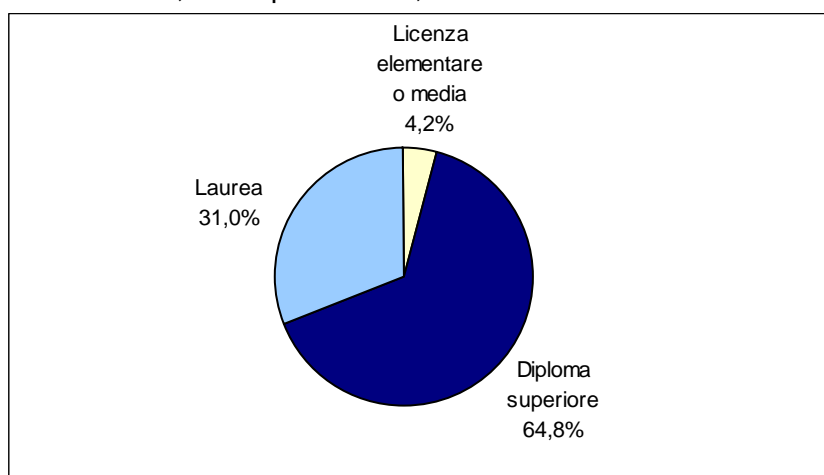
Tab. 2.4 – Distribuzione per titolo di studio, 2008

Titolo di studio	Valori assoluti	Percentuale
Licenza elementare	1	0,03
Licenza media inferiore	134	4,13
Diploma di scuola secondaria superiore (maturità)	2.102	64,80
Laurea di primo livello	594	18,31
Laurea specialistica o laurea vecchio ordinamento	413	12,73
Totale	3.244	100,00

<sup>5</sup> Si veda il volume *Il nuovo Servizio Civile. Esperienze e valutazioni dalla voce dei protagonisti*, a cura di A. Castegnaro e W. Nanni (2004), Fondazione Zancan, Padova.

<sup>6</sup> Si veda il rapporto di ricerca *I giovani e il Servizio Civile nella regione Veneto*, a cura della Fondazione Zancan (2006), Osservatorio regionale permanente sulla condizione giovanile della Regione Veneto.

Fig. 2.2 – Titolo di studio, valori percentuali, 2008



### *Condizione socio-professionale*

Un altro elemento utile per definire il profilo degli intervistati è la loro condizione socio-professionale al momento dell'ingresso al servizio (tab. 2.5).

Per quanto riguarda tale condizione, quasi un terzo dei rispondenti (fig. 2.3) si definisce studente, il 22,5% studente-lavoratore e il 19,8% "in cerca di prima occupazione". Così come suggerito anche dai dati relativi al titolo di studio, tale configurazione delinea un target di volontari ancora inseriti in un percorso formativo (avendo sperimentato, tutt'al più, qualche lavoretto occasionale o saltuario), oppure che ne sono appena usciti e si trovano, quindi, nella fase di ricerca del primo impiego.

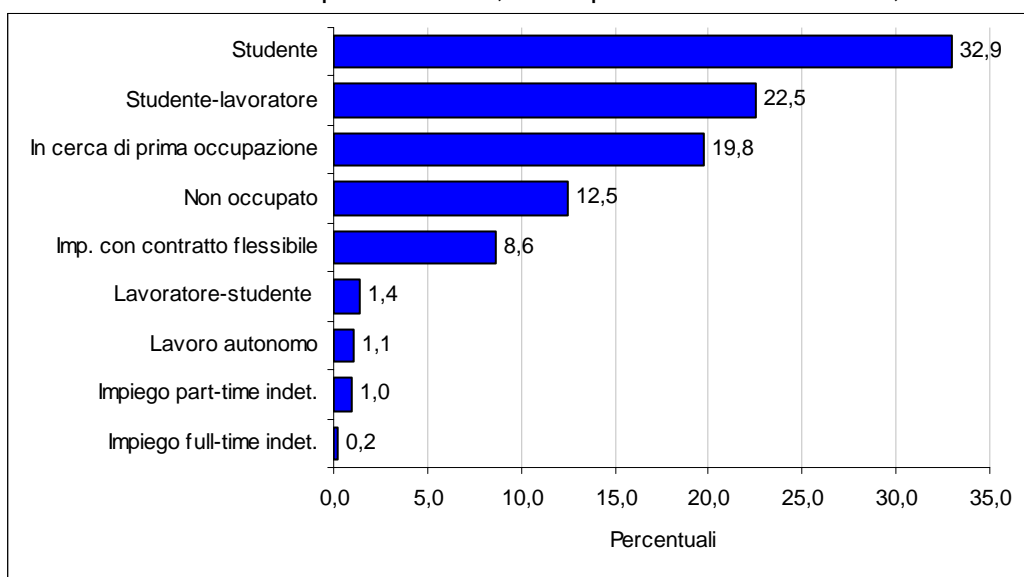
Ad essi si aggiunge un 12,5% che si definisce "non occupato": si tratta di volontari che non sono più studenti e che probabilmente avevano già svolto attività lavorative in passato.

Da notare, infine, un 8,6% che afferma di essere occupato con un contratto a termine o con altri contratti flessibili (collaborazioni a progetto, collaborazioni occasionale ecc.).

Tab. 2.5 - Distribuzione per condizione socio-professionale, 2008

Condizione socio-professionale	Valori assoluti	Percentuale
Studente	1.068	32,92
Studente-lavoratore	729	22,47
Lavoratore-studente	45	1,39
Impiego continuativo a tempo pieno e indeterminato	6	0,18
Impiego continuativo a tempo parziale e indeterminato	34	1,00
Impiego a tempo determinato o con altri contratti flessibili	280	8,64
Lavoro autonomo	35	1,08
In cerca di prima occupazione	642	19,79
Non occupato	405	12,48
Totale	3.244	100,00

Fig. 2.3 – Condizione socio-professionale, valori percentuali decrescenti, 2008



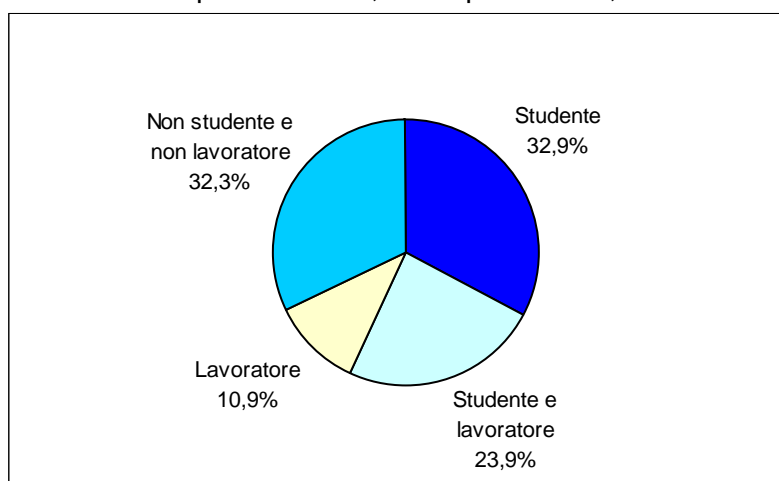
Nel complesso (fig. 2.3), al momento dell'ingresso in Servizio Civile, circa 1/3 (il 32,9%) degli intervistati studia soltanto e il 23,9% studia e lavora (si tratta in gran parte di "studenti-lavoratori", che svolgono occupazioni saltuarie e comunque marginali rispetto allo studio, ma c'è anche un 1,4% che si definisce "lavoratore-studente", il cui impegno prioritario è l'attività lavorativa).

L'11% lavora in modo continuativo (come dipendente, autonomo, o con contratto flessibile) e non studia, mentre il 32,3% non studia e non lavora.

Tab. 2.6 – Distribuzione per condizione socio-professionale, valori aggregati per macro-categorie, 2008

Condizione socio-professionale	Valori assoluti	Percentuale
Studente	1.068	32,92
Studente e lavoratore	774	23,86
Lavoratore	355	10,95
Non studente e non lavoratore	1.047	32,27
Totale	3.244	100,00

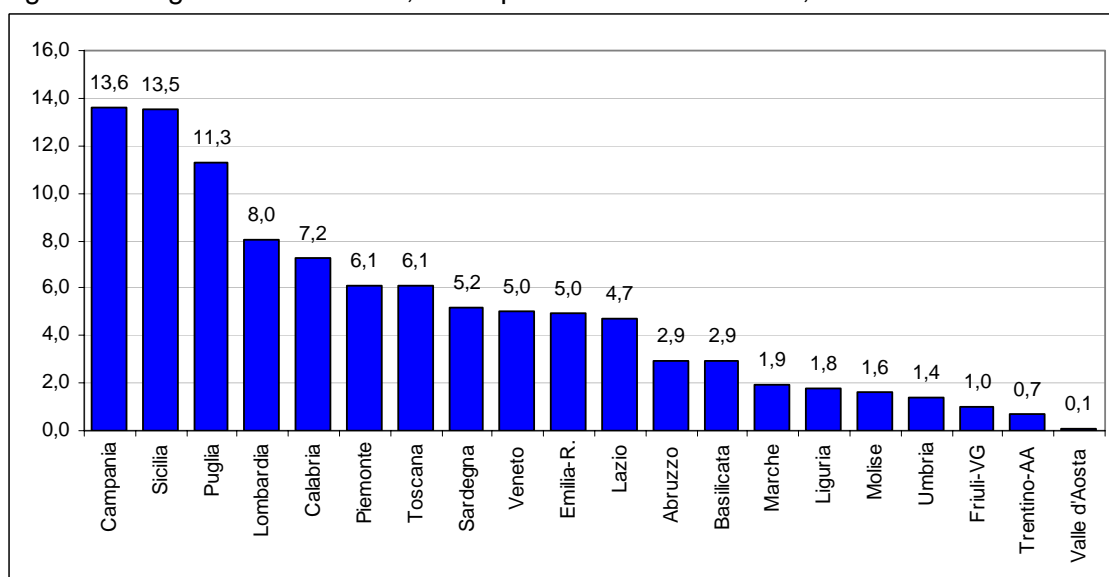
Fig. 2.4 – Condizione socio-professionale, valori percentuali, 2008



### *Regione di residenza*

La figura che segue (fig. 2.5) indica la distribuzione degli intervistati per regione di residenza. Le regioni più rappresentate sono la Campania (con il 13,6% del totale dei rispondenti) e la Sicilia (con il 13,5%).

Fig. 2.5 – Regione di residenza, valori percentuali decrescenti, 2008



Complessivamente (tab. 2.7), il 39,5% delle risposte proviene da volontari che risiedono al Sud, che sommate al 18,8% dei residenti nelle Isole diventano il 58,3% del totale; mentre il 41,7% dei rispondenti risiede al Centro-Nord (più precisamente, il 27,6% al Nord e il 14,1% al Centro).

Tab. 2.7 - Distribuzione per regione di residenza, valori aggregati per area geografica<sup>7</sup>, 2008

Regione	Valori assoluti	Percentuale
Valle D'Aosta	2	0,06
Piemonte	197	6,07
Lombardia	260	8,01
Liguria	58	1,79
Trentino-Alto Adige	22	0,68
Friuli-Venezia Giulia	33	1,02
Veneto	163	5,02
Emilia-Romagna	161	4,97
<b>Totale Nord</b>	<b>896</b>	<b>27,62</b>
Toscana	197	6,07
Marche	62	1,91
Umbria	46	1,42
Lazio	153	4,72
<b>Totale Centro</b>	<b>458</b>	<b>14,12</b>
Abruzzo	94	2,90
Molise	52	1,60
Basilicata	94	2,90
Campania	441	13,59
Calabria	235	7,24
Puglia	366	11,28
<b>Totale Sud</b>	<b>1.282</b>	<b>39,51</b>
Sicilia	439	13,54
Sardegna	169	5,21
<b>Totale Isole</b>	<b>608</b>	<b>18,75</b>
<b>Totale</b>	<b>3.244</b>	<b>100,00</b>

## 2.2. Il contesto in cui si svolge l'esperienza di servizio

Come detto in precedenza, il questionario - versione T<sub>0</sub> – era rivolto a coloro che hanno cominciato il servizio tra settembre e dicembre 2007.

La classe dei volontari avviati in ottobre 2007 è quella a cui è associato il maggior numero di rispondenti; segue la classe di coloro che sono stati avviati in dicembre (tab. 2.8).

Comunque, si può notare una certa omogeneità nella distribuzione delle risposte nelle varie classi (probabilmente in concomitanza con l'avvio di numerosi progetti nei mesi di ottobre, novembre e dicembre), escluso settembre, che registra percentuali nettamente inferiori agli altri periodi.

7. Ripartizione geografica (Nord, Centro, Sud e Isole) su base Istat

Tab. 2.8 - Distribuzione per data di inizio servizio (conclusione 12 mesi dopo), 2008

Inizio servizio	Valori assoluti	Percentuale
Settembre 2007	125	3,85
Ottobre 2007	1.107	34,12
Novembre 2007	955	29,44
Dicembre 2007	1057	32,58
Totale	3.244	100,00

#### *Sede di servizio*

La quasi totalità dei rispondenti ha svolto il Servizio Civile in Italia, come si può notare dalla tabella sottostante (tab. 2.9). Solo lo 0,5% del totale è stato impegnato in progetti di Servizio Civile all'estero.

Tab. 2.9 - Distribuzione per sede di servizio, 2008

Sede di servizio	Valori assoluti	Percentuale
In Italia	3.227	99,48
All'estero	17	0,52
Totale	3.244	100,00

#### *Tipo di ente*

La tipologia di enti presso cui i volontari possono svolgere il Servizio Civile è piuttosto variegata. Infatti, la legge n. 64/2001 prevede che possano attuare progetti di Servizio Civile sia enti pubblici che privati, purché dotati di alcuni requisiti, tra i quali assenza di scopo di lucro, capacità organizzativa e possibilità d'impiego in rapporto al Servizio Civile volontario, corrispondenza tra i propri fini istituzionali e le finalità indicate all'art. 1 della suddetta legge.

La configurazione della distribuzione per tipologia di ente (fig. 2.6) mostra che più di 1/3 dei volontari (36%) presta servizio presso enti locali (comuni, province ecc.) e strutture ad essi collegate (es. biblioteche musei ecc.).

Circa 1/4 (26,4%) svolge il servizio presso enti di natura assistenziale (sociale e socio-sanitaria), quali, per esempio, coop. sociali, istituti religiosi, organizzazioni di volontariato operanti nel sociale e associazioni di promozione sociale.

Il 18,9%, invece, presta servizio presso altri enti di natura non profit, come Fondazioni, Pro-loco, associazioni di volontariato, imprese per lo sviluppo equo-solidale o di cooperazione internazionale.

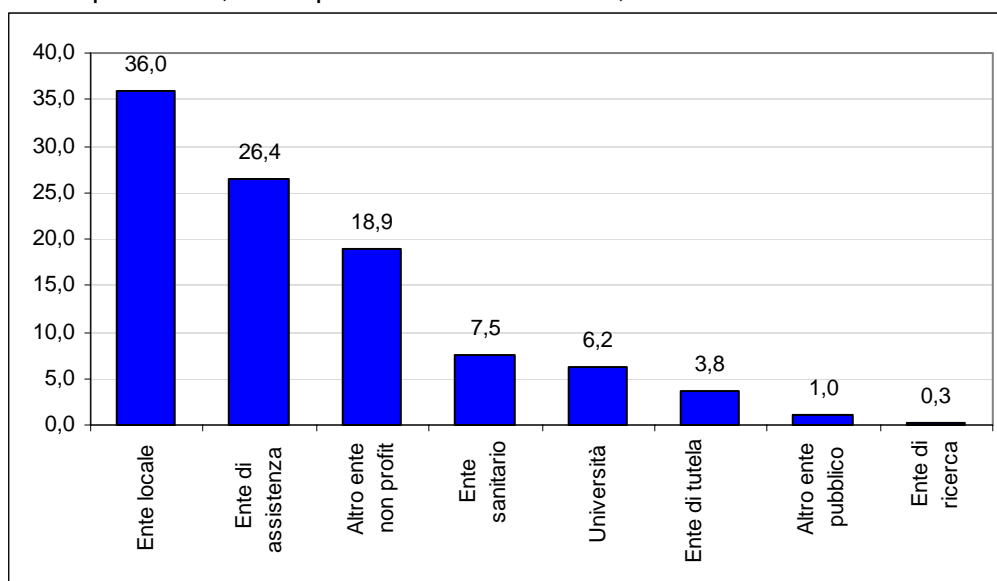
Possiamo quindi affermare, in linea con le tendenze emerse in altre indagini, che il settore della Pubblica Amministrazione, con il 37% del totale delle risposte (comprendente, oltre agli enti locali, anche l'1% che presta servizio presso altri enti pubblici di gestione del territorio, ovvero Comunità montane, Parchi nazionali ecc.), è quello che registra il maggior numero di volontari. Nonostante questo, una quota rilevante di volontari rimane impegnato nel settore "storico" dell'assistenza sociale e del no profit (la maggior parte delle esperienze "storiche" di Servizio Civile, infatti, faceva riferimento al settore della protezione e della solidarietà sociale, anche a causa del tipo di enti che in Italia hanno promosso l'obiezione di coscienza).

Meno consistenti, percentualmente, le presenze presso strutture sanitarie, quali Asl, aziende ospedaliere, istituti di ricovero e cura ecc. (7,5%); Università o altri enti di istruzione/ricerca (7%); enti o istituzioni di tutela, ossia organizzazioni sindacali, associazioni di categoria ecc. (3,8%).

Tab. 2.10 - Distribuzione per tipo di ente, 2008

Tipo di ente	Valori assoluti	Percentuale
Ente locale e strutture collegate	1.167	35,97
Altro ente pubblico di gestione del territorio	33	1,02
Ente o struttura sanitaria	243	7,49
Università o altro ente di istruzione	200	6,17
Ente o istituto di ricerca	10	0,30
Ente di assistenza sociale e sociosanitaria	857	26,42
Ente o istituzione di tutela	122	3,76
Altro ente non profit	612	18,87
Totale	3.244	100,00

Fig. 2.6 - Tipo di ente, valori percentuali decrescenti, 2008



### *Settore di attività*

Per quanto riguarda il settore di intervento dei volontari (tab. 2.11 e fig. 2.7), quasi la metà dei rispondenti (47,6%) è inserito in progetti afferenti all'area dell'assistenza sociale (anziani, minori, giovani, immigrati, tossicodipendenti, disabili ecc.).

Quasi 1/4 (23,9%) è inserito nell'ambito educativo (per esempio, educazione culturale, al cibo, alla pace, ai diritti del cittadino, tutoraggio scolastico, interventi di aggregazione e di animazione nel territorio, sportelli informativi ecc.).

Un altro 20,6% è impegnato in progetti di promozione, salvaguardia e fruizione del patrimonio artistico e culturale (cura e conservazione biblioteche, valorizzazione storie e culture locali, musei pubblici e privati, turismo culturale ecc.), mentre meno del 5% svolge la propria attività nell'area della promozione, salvaguardia e fruizione del patri-

monio ambientale (per esempio, prevenzione e monitoraggio inquinamento delle acque e dell'aria; tutela del patrimonio forestale ecc.) o nella protezione civile (prevenzione incendi, interventi emergenze ambientali, assistenza popolazioni colpite da calamità naturali, ricerca e monitoraggio zone a rischio ecc.).

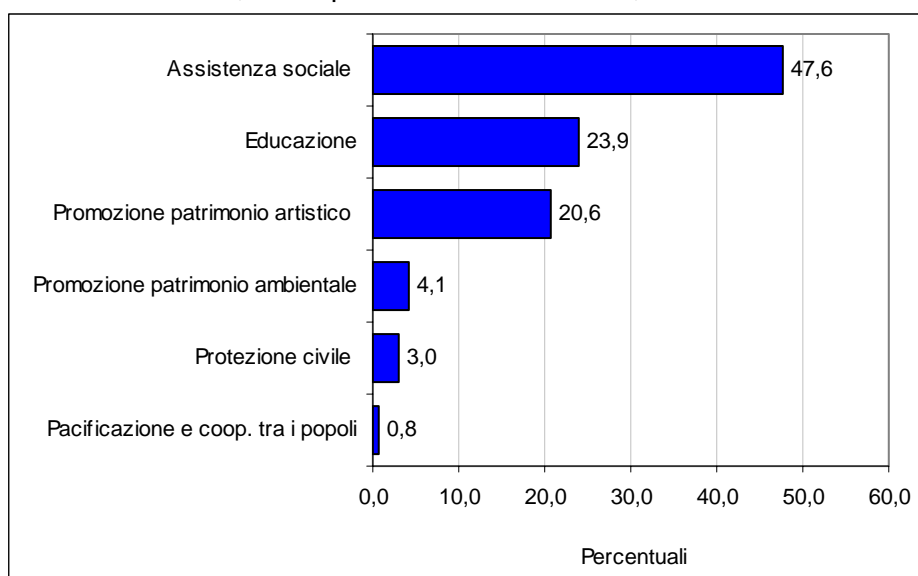
Quasi del tutto assente (0,8% delle risposte), in linea con l'esigua percentuale di volontari che svolgono il Servizio Civile all'estero, è il settore della pacificazione e cooperazione tra i popoli (interventi di peacekeeping, interventi di ricostruzione post conflitto ecc.).

La configurazione della distribuzione mostra, quindi, come il Servizio Civile - oltre al settore dell'assistenza - tenda a radicarsi anche in altri contesti operativi, quali, per esempio, quello educativo e culturale (i due settori insieme impegnano il 44,5% dei volontari).

Tab. 2.11 - Distribuzione per settore di attività, 2008

<b>Settore di attività</b>	<b>Valori assoluti</b>	<b>Percentuale</b>
Promozione, salvaguardia e fruizione del patrimonio ambientale	133	4,10
Protezione civile	96	2,96
Assistenza sociale	1544	47,60
Promozione, salvaguardia e fruizione del patrimonio artistico e culturale	669	20,62
Educazione	776	23,92
Interventi di pacificazione e cooperazione tra i popoli	26	0,80
Totale	3244	100,00

Fig. 2.7 - Settori di attività, valori percentuali decrescenti, 2008



### *Attività svolte*

Per comprendere il tipo di intervento svolto dai volontari, una domanda del questionario mirava ad indagare le principali attività (erano possibili al massimo due risposte).

I dati emersi (si veda tab. 2.12) indicano che il 73,5% dei volontari fa riferimento ad attività a contatto diretto con l'utenza, il 39,1% a compiti di tipo amministrativo e gestionale (inserimento dati, fotocopie ecc.) e il 18,8% ad attività di tipo archivistico (rassegna stampa, catalogazione, archiviazione ecc.).

Il 19,4% dei volontari, infine, svolge attività di sensibilizzazione del territorio, come per esempio incontri nelle scuole, manifestazioni ecc.

Tab. 2.12 - Tipo di attività svolte\*, 2008

<b>Tipo di attività svolte</b>	<b>Valori assoluti</b>	<b>Percentuale</b>
Attività a diretto contatto con l'utenza	2384	73,49
Attività di manutenzione delle strutture	133	4,10
Attività di tipo amministrativo-gestionale	1267	39,06
Attività di tipo archivistico	610	18,80
Attività di sensibilizzazione del territorio	630	19,42

\*La somma dei valori assoluti, pari a 5024, supera il numero dei rispondenti (3244), poiché a questa domanda erano possibili più risposte. Analogamente, nella terza colonna, la somma dei valori percentuali - calcolati sul totale degli intervistati - supera il 100%.

Pertanto, pur in presenza di un'incidenza percentuale consistente, la quota di coloro che ha rapporti diretti con l'utenza appare inferiore a quanto emerso in altre indagini<sup>8</sup>, laddove tali attività coinvolgevano la quasi totalità dei volontari; inoltre, esse non sembrano essere disgiunte da altre più prettamente amministrativo-esecutive.

### *Rapporti con il territorio e con la comunità locale*

Le attività svolte dai volontari e i progetti nei quali sono inseriti portano spesso a sviluppare una rete con altri partner presenti sul territorio: infatti, se il 21,7% degli intervistati afferma di non avere alcun rapporto con altri enti o istituzioni (tab. 2.13), il 78,3%, invece, pur essendo all'inizio del servizio, ha occasione di entrare in contatto con organizzazioni esterne alla propria.

Le strutture verso cui sembra verificarsi l'interazione più frequente sono gli enti locali e sedi collegate, dal momento che 1/3 (33,8%) di coloro che hanno affermato di avere rapporti con altri enti ha contatti con essi.

A seguire, ma con valori percentuali nettamente inferiori, troviamo le voci "enti di assistenza sociale e sociosanitaria" (14,6%), "altri enti no profit" (12,7%) e "altri enti pubblici di gestione del territorio" (12,5%).

Da rilevare, infine, un 10,7% che afferma di avere occasioni di interazione con enti e strutture di tipo sanitario (aziende sanitarie, aziende ospedaliere ecc.) e un altro 10% con Università ed enti di istruzione.

Nettamente inferiori, in percentuale, i momenti di interazione con enti e istituzioni di tutela e con istituti di ricerca.

<sup>8</sup> Si confronti, per esempio, la già citata indagine nazionale della Fondazione Zancan (2004)

Tab. 2.13 - Rapporti con altri enti\*, 2008

Rapporti con altri enti	Valori assoluti	Percentuale (sui rispondenti)	Percentuale (sulle risposte)
Enti locali e strutture collegate	1.692	52,16	33,79
Altri enti pubblici di gestione del territorio	626	19,30	12,50
Enti e strutture sanitarie	535	16,49	10,69
Università e altri enti di istruzione	498	15,35	9,95
Enti e istituti di ricerca	96	2,96	1,92
Enti di assistenza sociale e sociosanitaria	731	22,53	14,60
Enti e istituzioni di tutela	194	5,98	3,87
Altri enti non profit	635	19,57	12,68
Nessun rapporto con altri enti	703	21,67	/

\*La somma dei valori assoluti riferiti ai volontari che hanno avuto rapporti con altri enti, pari a 5007, supera il totale degli intervistati (3.244), poiché a questa domanda erano possibili più risposte. Analogamente, nella terza colonna, la somma dei valori percentuali - calcolati sul totale dei rispondenti - supera il 100%. Nella quarta colonna, invece, i valori percentuali sono riferiti al totale delle risposte (somma pari a 100%).

Sempre ai fini di esplorare la natura e la frequenza delle interazioni tra i volontari e la comunità locale, è stato chiesto loro se, pur essendo all'inizio dell'esperienza, venissero coinvolti in momenti di animazione o sensibilizzazione del territorio, per esempio attraverso incontri presso enti locali, scuole, parrocchie, associazioni o gruppi di volontariato ecc.

Dai dati rilevati (tab. 2.14) emerge che circa un quarto dei rispondenti (precisamente il 26,4%) non ha questa opportunità; il 13% partecipa, ma "raramente", mentre il 60,6% viene coinvolto più frequentemente ("qualche volta" o "spesso").

Tab. 2.14 – Frequenza del coinvolgimento in momenti di animazione o sensibilizzazione del territorio, 2008

Coinvolgimento in momenti di sensibilizzazione del territorio	Valori assoluti	Percentuale
Mai	855	26,36
Raramente	422	13,00
Qualche volta	1221	37,64
Spesso	746	23,00
Totale	3244	100,00

Dei volontari che, più o meno frequentemente, hanno interazioni con altre realtà presenti sul territorio (complessivamente il 73,6% del totale dei rispondenti), la maggior parte, pari all'82,5%, ha affermato che tali eventi hanno come oggetto principale il tipo di tematica affrontata nella struttura in cui prestano servizio (quindi, per esempio, assistenza sociale, protezione del patrimonio artistico, educazione ecc.), mentre per il 17,5% tali episodi riguardano soprattutto la promozione della scelta del Servizio Civile (tab. 2.15).

Questo sembrerebbe suggerire una tendenza - nell'ambito dei progetti implementati - ad organizzare incontri e scambi (laddove presenti) focalizzati principalmente sulla

specificità degli interventi e delle attività svolte; minore attenzione, invece, sembra essere profusa nello sviluppare la sensibilità del territorio sul significato del Servizio Civile, attraverso attività di informazione, promozione e valorizzazione delle scelte che portano ad intraprendere questo tipo di esperienza.

Tab. 2.15 - Per i volontari che vengono coinvolti in momenti di sensibilizzazione del territorio, tali momenti riguardano:

	Valori assoluti	Percentuale
Il tipo di tematica affrontata nella struttura in cui operi	1970	82,46
La promozione della scelta del Servizio Civile	419	17,54
Totale	2389	100,00

\*Percentuali calcolate sul totale dei volontari coinvolti in momenti di sensibilizzazione del territorio

La gran parte dei volontari, comunque, può fare riferimento a persone disponibili per chiarimenti, verifiche o accompagnamento: l'85,1% di loro, infatti, afferma di potervi fare affidamento "spesso" o "sempre", l'11% "qualche volta", mentre solo una minima parte si sente priva di sostegno in caso di problemi o difficoltà (tab. 2.16).

Tab. 2.16 – Riferimenti a persone disponibili per chiarimenti operativi, verifiche, accompagnamento; valori aggregati per categoria di risposta, 2008

	Valori assoluti	Percentuale
Mai/ raramente	128	3,94
Qualche volta	355	10,95
Spesso/ sempre	2761	85,11
Totale	3244	100,00

## 2.3. Le motivazioni

### *Scelta del Servizio Civile*

Per quanto riguarda le motivazioni che hanno spinto i volontari a dedicare un anno della propria vita ad un percorso di cittadinanza attiva, è stato esplorato il peso di tre macro-fattori considerati significativi ai fini dell'indagine.

Uno è definito "pro-sociale", in quanto fa riferimento al desiderio di dedicarsi agli altri e in particolare a chi si trova in stato di bisogno (poveri, disabili, anziani non autosufficienti ecc.). Un altro concerne la spinta a realizzarsi dal punto di vista umano, come persona singola e come cittadino inserito in una comunità. Il terzo, infine, rappresenta la motivazione cosiddetta "strumentale", in quanto legata non tanto a fattori psicologici intrinseci, ma piuttosto ad elementi "concreti" di scambio in virtù del servizio reso (retribuzione economica, opportunità per entrare nel mondo del lavoro).

Tra le motivazioni che hanno spinto in maniera rilevante (è stata considerata tale la scelta delle modalità "molto" o "moltissimo") gli intervistati a decidere di svolgere un anno di Servizio Civile (tab. 2.17), spicca nettamente quella "pro-sociale", legata alla

volontà di fare qualcosa di utile per gli altri (75,9%) e di entrare in contatto con problematiche sociali e di welfare (61,1%).

Inoltre, anche il desiderio di realizzarsi come persona ha costituito una spinta motivazionale di notevole peso (sull'importanza di tale dimensione, il 59,3% dei volontari si è espresso rispondendo "molto" o "moltissimo").

In confronto alle dimensioni appena citate, il fattore strumentale ha avuto un peso inferiore nella scelta dei volontari: il Servizio Civile, infatti, non è stato principalmente intrapreso per avere un reddito (il 20,8% - valore più elevato tra quelli decrescenti di "per niente/poco" - ha ritenuto, appunto, "per niente" o "poco" importante tale motivazione); né per avere l'opportunità di entrare più rapidamente nel mondo del lavoro (per il 18,2% dei volontari tale aspetto ha contato "per niente" o "poco").

Scarso peso, infine, ha avuto anche la spinta a svolgere il servizio per realizzarsi come "cittadino", ovvero come individuo che appartiene ad una comunità, è portatore di diritti e doveri e agisce responsabilmente all'interno di un contesto collettivo per realizzare il "bene comune": tale motivazione, infatti, oltre ad essere all'ultimo posto nella scala dei valori decrescenti di "molto/moltissimo" (tab. 2.18, fig. 2.8), è al secondo posto in quella dei "per niente/poco".

Tab. 2.17 - "Quanto i seguenti motivi ti hanno spinto a svolgere il Servizio Civile?", valori - aggregati per categoria di risposta - assoluti e percentuali\*, 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Realizzarmi come persona	289 8,91%	1029 31,72%	1925 59,34%
Fare qualcosa di utile per gli altri	106 3,27%	672 20,72%	2465 75,98%
Realizzarmi come cittadino	610 18,81%	1323 40,78%	1310 40,38%
Avere un reddito, anche se modesto	674 20,78%	1234 38,03%	1335 41,16%
Entrare più rapidamente nel mondo del lavoro	588 18,12%	1037 31,97%	1618 49,88%
Entrare a contatto con problematiche sociali e di welfare	389 11,99%	873 26,91%	1981 61,07%

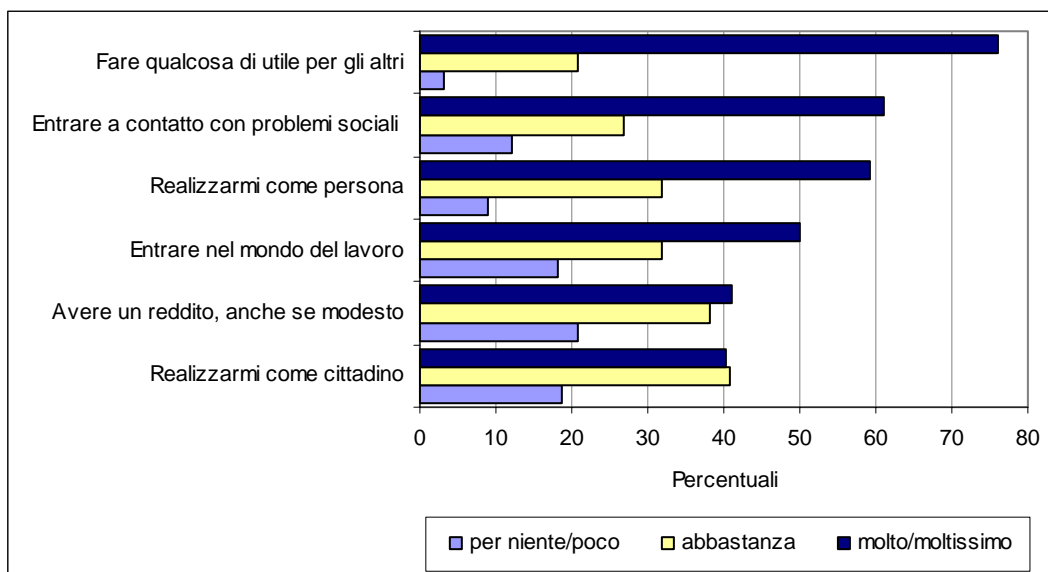
\* 1 dato mancante; totale di riga 3243, pari a 99,97%

Tab. 2.18 – Motivazioni che hanno spinto al Servizio Civile, valori percentuali decrescenti di "molto/moltissimo" (totale di riga 99,97%\*), 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Fare qualcosa di utile per gli altri	3,27	20,72	75,98
Entrare a contatto con problematiche sociali e di welfare	11,99	26,91	61,07
Realizzarmi come persona	8,91	31,72	59,34
Entrare più rapidamente nel mondo del lavoro	18,12	31,97	49,88
Avere un reddito, anche se modesto	20,78	38,03	41,16
Realizzarmi come cittadino	18,81	40,78	40,38

\*1 dato mancante

Fig. 2.8 – Motivazioni che hanno spinto al Servizio Civile, valori percentuali crescenti di “molto/moltissimo”, 2008



In particolare, la spinta ad intraprendere un anno di Servizio Civile per avere l'opportunità di entrare più rapidamente nel mondo del lavoro (motivazione che, in senso lato, potrebbe essere definita “occupazionale”, in quanto mette in relazione il Servizio Civile con l'idea di un lavoro futuro) è stata poi oggetto di ulteriore esplorazione per conoscere il peso, nella scelta dei volontari, di tre ambiti di significato considerati importanti ai fini della ricerca.

Nello specifico, il primo di questi ambiti fa riferimento alla possibilità di nuovi apprendimenti (anche di carattere tecnico-tecnologico), acquisire competenze specifiche e conoscere il funzionamento di un contesto lavorativo; il secondo, alla possibilità di svolgere una sorta di “apprendistato” in vista di un progetto professionale futuro, godendo magari di un accesso preferenziale nel caso di eventuali assunzioni da parte dell'ente; il terzo, infine, al desiderio di mettere in pratica le conoscenze acquisite durante il percorso scolastico/universitario, sperimentandosi operativamente e verificando, in questo modo, anche le proprie attitudini e i propri interessi in ambito lavorativo.

Pertanto, alla quota di volontari che ha indicato come “abbastanza” (circa 1/3), “molto” o “moltissimo” importante (il 50%) la motivazione “entrare più rapidamente nel mondo del lavoro” (complessivamente, l'81,8% dei rispondenti), è stato chiesto di valutare quanto abbiano contato alcuni aspetti inerenti le dimensioni sopra descritte (tab. 2.19).

Tab. 2.19 - “Se hai indicato *abbastanza*, *molto* o *moltissimo* al motivo *entrare più rapidamente nel mondo del lavoro*, quanto hanno contato le seguenti motivazioni?”, valori - aggregati per categoria di risposta - assoluti e percentuali\*, 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Mettere in pratica la mia preparazione scolastica/ universitaria	569 17,54%	720 22,19%	1.366 42,11%
Capire come funziona un contesto lavorativo	165 5,08%	725 22,36%	1.765 54,40%
Farmi conoscere ed apprezzare in vista di un'assunzione	592 18,25%	775 23,88%	1.288 39,71%
Completare la mia formazione	192 5,92%	597 18,40%	1.866 57,52%
Acquisire competenze lavorative specifiche	240 7,40%	649 20,00%	1.766 54,44%
Verificare le mie attitudini professionali	169 5,20%	728 22,45%	1.758 54,19%
Poter provare strumenti di lavoro e tecnologie inno- vative	772 23,80%	834 25,71%	1.049 32,33%
Svolgere un'esperienza utile in vista di un mio pro- getto professionale futuro	184 5,67%	579 17,85%	1.892 58,32%

\* Totale di riga 2.655 (volontari che hanno risposto *abbastanza*, *molto* o *moltissimo* al motivo *entrare più rapidamente nel mondo del lavoro*, pari all'81,8% dei rispondenti); valori percentuali calcolati sul totale dei rispondenti (3.244)

Dai dati (tab. 2.20, fig. 2.9) emerge che gli intervistati sono stati spinti soprattutto dall'idea di svolgere un'esperienza considerata utile in vista di un progetto professionale futuro (al primo posto in ordine di importanza, con il 58,3% dei “molto” o “moltissimo” e il 17,9% degli “abbastanza”), sebbene la prospettiva di potersi inserire, grazie all'attività svolta, in un contesto occupazionale sembri avere pesato meno sulla scelta dei volontari intervistati (solo il 39,7%, infatti, si colloca sulla polarità positiva per quanto riguarda “farsi apprezzare e conoscere in vista di un'assunzione”, sebbene, sommando chi ha risposto “abbastanza”, si raggiunga il 63,6% dei casi).

Inoltre, il Servizio Civile è stato pensato come esperienza utile per completare la propria formazione (e ciò evidenzia, in qualche modo, la valenza educativa che ad esso viene attribuita e riconosciuta): infatti, il 57,5% dei volontari afferma che questa motivazione ha contato “molto” o “moltissimo”, e il 18,4% abbastanza”.

È stato, altresì, ritenuto un'occasione per acquisire competenze lavorative specifiche e per capire come funziona un contesto lavorativo (entrambe le dimensioni raccolgono il 54,4% delle risposte di polarità positiva “molto” o “moltissimo”), nonché una possibilità per verificare le proprie attitudini professionali (54,2%).

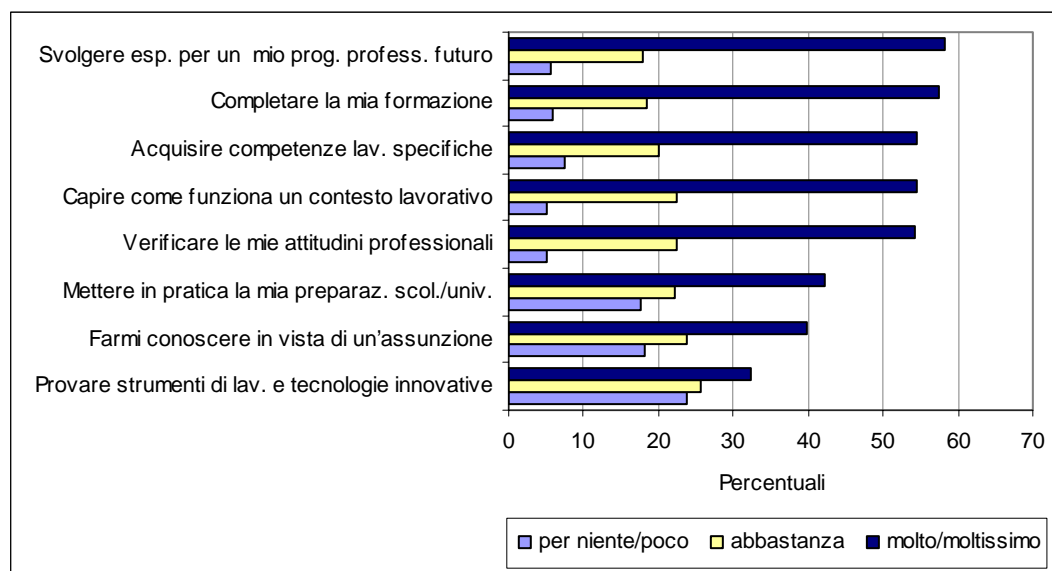
Tab. 2.20 - Sotto-dimensioni della motivazione occupazionale, valori percentuali decrescenti di “molto/moltissimo”\*, 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Svolgere un'esperienza utile in vista di un mio progetto professionale futuro	5,67	17,85	58,32
Completare la mia formazione	5,92	18,40	57,52
Acquisire competenze lavorative specifiche	7,40	20,00	54,44
Capire come funziona un contesto lavorativo	5,08	22,36	54,40
Verificare le mie attitudini professionali	5,20	22,45	54,19
Mettere in pratica la mia preparazione scolastica/universitaria	17,54	22,19	42,11
Farmi conoscere ed apprezzare in vista di un'assunzione	18,25	23,88	39,71
Poter provare strumenti di lavoro e tecnologie innovative	23,80	25,71	32,33

\* Valori percentuali calcolati sul totale dei rispondenti (3.244), totale di riga 81,8% (quota di volontari che ha risposto *abbastanza, molto o moltissimo* al motivo *entrare più rapidamente nel mondo del lavoro*).

Gli aspetti che, invece, hanno avuto il peso minore (tab. 2.20) sono quelli che mettono in relazione l'esperienza di Servizio Civile con l'opportunità di poter provare strumenti di lavoro e tecnologie innovative (il 23,8% ha risposto “per niente” o “poco”), di farsi apprezzare e conoscere in vista di un'assunzione (al secondo posto sulla scala dei valori decrescenti di polarità negativa, con il 18,3%) e di mettere in pratica la propria preparazione scolastica/universitaria (17,5% “per niente” o “poco”).

Fig. 2.9 - Sotto-dimensioni della motivazione occupazionale, valori percentuali crescenti di “molto/moltissimo”, 2008



### Scelta dell'ente

Per quanto concerne la scelta dell'ente in cui svolgere il servizio (tab. 2.21), i volontari - in linea con le motivazioni personali di carattere sociale precedentemente evidenziate (adoperarsi per gli altri, venire a contatto con problematiche legate alla povertà e all'emarginazione ecc.) - hanno privilegiato soprattutto la percezione dell'ente come una realtà il cui servizio è utile per la comunità (63,4% dei riferimenti). Coerentemente, il tipo di servizio proposto dall'ente al momento del colloquio iniziale ha rappresentato un elemento importante per orientare la scelta, come evidenziato dal 46,4% delle risposte.

Tuttavia, anche la vicinanza alla propria residenza, domicilio o luogo di studio (58,1% dei riferimenti, al secondo posto in ordine di importanza) ha rappresentato un fattore significativo nel determinare le decisioni dei volontari.

Tab. 2.21 - Motivi di scelta dell'ente, valori assoluti e percentuali\* decrescenti, 2008

Motivazioni di scelta dell'ente	Valori assoluti	Percentuale
Ritenere l'ente una realtà che svolge un servizio utile per la comunità	2.058	63,44
La vicinanza alla mia residenza/ domicilio/ luogo di studio	1.884	58,08
Il tipo di servizio che l'ente mi ha proposto al momento del colloquio iniziale	1.505	46,39
La conoscenza dell'ente/dei suoi operatori	910	28,05
Le referenze positive di persone che hanno svolto il Servizio Civile nello stesso ente	581	17,91
La mia esperienza pregressa nell'ente	558	17,20

\*La somma dei valori assoluti, pari a 7496, supera il totale degli intervistati (3244), poiché a questa domanda erano possibili più risposte. Analogamente, nella terza colonna, la somma dei valori percentuali - calcolati sul totale dei rispondenti - supera il 100%

Precedentemente abbiamo visto come, tra i vari fattori che hanno spinto i volontari a dedicare un anno della propria vita allo svolgimento del Servizio Civile, quello “strumentale” abbia avuto un’influenza marginale; tale tendenza, inoltre, appare confermata anche dal fatto che oltre la metà degli intervistati (54,5%) afferma che avrebbe fatto domanda di servizio anche se non fosse stato previsto un compenso economico (tab. 2.22).

Tab. 2.22 – “Avresti fatto domanda di Servizio Civile se non fosse stato previsto un compenso economico?”, valori assoluti e percentuali\*, 2008

	Valori assoluti	Percentuale
Sì	1.475	45,47
No	1.768	54,50
Totale	3.243	99,97

\*1 dato mancante

## 2.4. La valutazione dell'esperienza

### *Utilità del Servizio Civile*

Per quanto concerne la percezione dell'utilità del Servizio Civile da parte dei volontari, si è inteso esplorare due macro-aree che fanno riferimento, rispettivamente, all'utilità del servizio per la crescita personale (sviluppo sul piano umano, sociale e relazionale; educazione ai valori civici) e per quella professionale.

Dall'analisi dei dati, la dimensione che intercetta la maggior parte delle frequenze (tab. 2.23) è quella relazionale: il 78,2% ritiene che l'esperienza possa essere "molto" o "moltissimo" utile per migliorare le proprie capacità di relazione, per la crescita personale (77,7%) e per sviluppare nuovi rapporti umani (77,3%).

Dagli orientamenti emersi, inoltre, il Servizio Civile viene percepito come un'esperienza significativa di solidarietà sociale (il 71,5% degli intervistati lo valuta "molto" o moltissimo" utile a tale scopo), nonché – nella sua valenza professionalizzante - come occasione positiva per sviluppare nuove capacità e competenze (72,4%) e per accrescere le conoscenze professionali (68,5%).

Considerando anche coloro che hanno valutato "abbastanza" utile l'esperienza di servizio per le dimensioni appena descritte, raggiungiamo valori percentuali complessivi che superano il 90%.

Sul versante opposto, invece, il Servizio Civile non sembra essere percepito come esperienza in grado di mettere in discussione scelte già effettuate in precedenza, sia in ambito formativo e professionale, che di vita in generale: il 49,4% dei rispondenti, infatti, pensa che sia "per niente" o poco" utile per riesaminare le proprie scelte di studio e professionali, mentre il 42,6% lo ritiene poco utile per ripensare in modo significativo le scelte di vita. Seguono le dimensioni che fanno riferimento alla possibilità di applicare le conoscenze acquisite nel percorso di studi (29,4% di "per niente/poco"), avere maggiori possibilità di trovare un'occupazione (25,9%), verificare se ciò che si vuole fare è coerente con le proprie capacità (14,2%) e rafforzare le proprie convinzioni di valore (13,9%).

Il quadro d'insieme suggerisce, pertanto, che all'ingresso in servizio i volontari si rappresentano l'esperienza soprattutto come un'opportunità di crescita personale e relazionale, senza aspettarsi, tuttavia, che i 12 mesi conducano necessariamente ad un ripensamento di competenze (formative, professionali, valoriali) già acquisite.

Tab. 2.23 – "Pensi che il Servizio Civile ti possa essere utile per:" valori - aggregati per categoria di risposta - assoluti e percentuali (totale di riga 100%), 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
La tua crescita personale	67 2,06%	655 20,20%	2522 77,74%
Accrescere le tue competenze/ conoscenze professionali	197 6,07%	825 25,43%	2.222 68,50%
Migliorare le tue capacità di relazione	73 2,25%	636 19,60%	2.535 78,15%

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Accrescere il tuo senso civico	300 9,24%	1.168 36,01%	1.776 54,75%
Ripensare le tue scelte di studio/ professionali	1.601 49,36%	849 26,16%	794 24,48%
Ripensare le tue scelte di vita	1.382 42,61%	978 30,14%	884 27,25%
Capire le regole di un'organizzazione	332 10,23%	1.215 37,46%	1.697 52,31%
Sperimentare un rapporto di lavoro	292 9,00%	959 29,57%	1.993 61,43%
Rafforzare le tue convinzioni di valore	452 13,93%	1141 35,18%	1651 50,89%
Conoscere i problemi del territorio	374 11,53%	1.068 32,92%	1.802 55,55%
Applicare le competenze acquisite negli studi	954 29,41%	829 25,55%	1461 45,04%
Conoscere tematiche nuove	197 6,07%	1063 32,77%	1984 61,16%
Avere maggiori possibilità di trovare un lavoro	840 25,89%	1.035 31,91%	1.369 42,20%
Sviluppare nuove capacità e competenze	94 2,90%	800 24,66%	2.350 72,44%
Sviluppare nuove relazioni umane	72 2,22%	663 20,44%	2509 77,34%
Fare un'esperienza di solidarietà sociale	199 6,13%	724 22,33%	2.321 71,54%
Verificare se ciò che vorresti fare è coerente con le tue capacità	461 14,21%	919 28,33%	1.864 57,46%

Tab. 2.24 - Utilità del Servizio Civile, valori percentuali decrescenti di “molto/moltissimo” (totale di riga 100%), 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Migliorare le tue capacità di relazione	2,25	19,60	78,15
La tua crescita personale	2,06	20,20	77,74
Sviluppare nuove relazioni umane	2,22	20,44	77,34
Sviluppare nuove capacità e competenze	2,90	24,66	72,44
Fare un'esperienza di solidarietà sociale	6,13	22,33	71,54
Accrescere le tue competenze/conoscenze professionali	6,07	25,43	68,50

	<b>per niente/poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto/moltissimo</b>
Sperimentare un rapporto di lavoro	9,00	29,57	61,43
Conoscere tematiche nuove	6,07	32,77	61,16
Verificare se ciò che vorresti fare è coerente con le tue capacità	14,21	28,33	57,46
Conoscere i problemi del territorio	11,53	32,92	55,55
Accrescere il tuo senso civico	9,24	36,01	54,75
Capire le regole di un'organizzazione	10,23	37,46	52,31
Rafforzare le tue convinzioni di valore	13,93	35,18	50,89
Applicare le competenze acquisite nel percorso di studi	29,41	25,55	45,04
Avere maggiori possibilità di trovare un lavoro	25,89	31,91	42,20
Ripensare le tue scelte di vita	42,61	30,14	27,25
Ripensare le tue scelte di studio/professionali	49,36	26,16	24,48

La potenzialità formativa del servizio – rappresentata dalle aspettative di acquisizione di nuove conoscenze, nonché di sviluppo di abilità e competenze – è sottolineata anche dal fatto che oltre la metà dei volontari (53,6%), nel momento in cui comincia questo tipo di esperienza, ritiene di possedere solo in parte le conoscenze necessarie allo svolgimento dei compiti richiesti dal progetto di Servizio Civile (tab. 2.25), e il 2,3% di non possederle affatto.

Tab. 2.25 – “Possiedi già le competenze necessarie allo svolgimento dei compiti richiesti dal progetto di Servizio Civile?”, 2008

	<b>Valori assoluti</b>	<b>Percentuale</b>
Sì	1433	44,17
Solo in parte	1737	53,55
No	74	2,28
Totale	3244	100,00

Una domanda, infine, era volta ad esplorare la percezione dei volontari in merito all'utilità, per gli utenti del servizio, dei compiti che sono chiamati a svolgere.

La distribuzione delle risposte, escludendo il 2,3% dei volontari il cui servizio non prevede nessun contatto diretto con utenti, evidenzia una valutazione sostanzialmente positiva delle attività svolte (tab. 2.26): il 70,7% degli intervistati, infatti, considera le proprie mansioni di elevata utilità (“molto” o “moltissimo” utili) per i destinatari del servizio e circa 1/4 (25,9%) “abbastanza” utili. Solo una quota molto marginale (3,4%) ritiene di essere impegnato in compiti di scarsa utilità per l'utenza (“per niente” o “poco” utili).

Tab. 2.26 - “A tuo giudizio, le attività che stai svolgendo sono utili per gli utenti del servizio?”\*, 2008

	Valori assoluti	Percentuale
Per niente	14	0,43
Poco	93	2,87
Abbastanza	822	25,34
Molto	1.302	40,14
Moltissimo	938	28,91
(Totale volontari il cui servizio prevede contatti con utenti)	<b>3.169</b>	<b>97,69</b>
Il mio servizio non prevede contatto diretto con utenti	<b>75</b>	<b>2,31</b>
Totale	3.244	100,00

\*Percentuali sul totale dei rispondenti (3.244)

Tab. 2.27 - Utilità per gli utenti del servizio\*, 2008

	Valori assoluti	Percentuale
Per niente/poco	107	3,38
Abbastanza	822	25,94
Molto/Moltissimo	2.240	70,68
Totale	3.169	100,00

\*Percentuali sul totale dei volontari il cui servizio prevede il contatto diretto con gli utenti

### *Crescita civica*

Una delle finalità del Servizio Civile è contribuire alla formazione civica dei volontari: in altre parole, alla loro “crescita civica”. Con tale termine possiamo indicare, concettualmente, la maturazione di una sensibilità che porta il singolo a percepirsi come soggetto appartenente ad una comunità (locale, ma non solo: anche nazionale e sovranazionale) e, in virtù di questo, come portatore di precisi diritti e doveri, tra i quali - in una prospettiva culturale basata su valori solidaristici - quello di contribuire, con le proprie azioni e con l'esercizio attivo delle proprie responsabilità, alla costruzione del benessere collettivo.

In questo senso, è stato ritenuto particolarmente utile esplorare l'importanza attribuita dai volontari al rispetto dei beni comuni, delle regole di convivenza civile e della legalità; nonché ai valori della solidarietà e della coesione sociale. Inoltre, si è voluta esplorare la percezione dei volontari sull'importanza di difendere la patria con mezzi non militari (che rappresenta un'altra delle finalità del Servizio Civile, così come esplicitamente indicato dalla legge n. 64/2001).

La configurazione delle risposte dei volontari all'inizio del servizio, per quanto riguarda l'auto-valutazione consapevole rispetto ad indicatori significativi di sensibilità civica, evidenzia che, in ordine di importanza (tab. 2.28), la dimensione “fare qualcosa per chi si trova in difficoltà”, ovvero la necessità di adoperarsi per sostenere chi ha bisogno di aiuto, è quella che ottiene la percentuale più elevata (il 93,3% dei volontari la ritiene “molto” o “moltissimo” importante e un altro 6,4% “abbastanza” importante).

Anche il rispetto dei beni comuni e delle regole di convivenza sociale risultano fattori molto apprezzabili nei giudizi dei volontari: all'inizio del Servizio Civile, il 93,1% ritiene “molto” o “moltissimo” importante rispettare i beni comuni (monumenti, mezzi pubblici,

marciapiedi, spazi verdi ecc.) e il 6,4% “abbastanza” importante; analogamente, il 92,5% giudica di notevole importanza il rispetto delle regole di convivenza sociale (per es. non gettare rifiuti per terra, non imbrattare muri ecc.) e un altro 6,8% valuta questo aspetto “abbastanza” importante.

Segue la dimensione “poter ricevere aiuto dalle istituzioni in caso di difficoltà” (per es. disoccupazione temporanea, malattia ecc.): essa, infatti, riscuote l’88,2% dei consensi positivi e il 9,8% delle valutazioni intermedie (“abbastanza” importante).

A livello intermedio della scala troviamo l’interesse per le fasce più deboli della popolazione” (per es. persone non autosufficienti, malati ecc.), con l’82,9% di coloro che lo considerano un elemento significativamente importante; poi “diffondere una cultura di solidarietà e pace” e “conoscere i problemi del territorio in cui vivi” (con valori leggermente inferiori, ma sostanzialmente analoghi).

La dimensione a cui i volontari sembrano attribuire minore peso (anche se in valore assoluto la percentuale non è trascurabile) è quella relativa all’importanza della difesa della patria con mezzi non militari (fig. 2.10). Tale dimensione, infatti, si colloca all’ultimo posto nella scala dei valori positivi (“molto” o “moltissimo”) con una percentuale del 67,9%, e al primo tra quelli negativi (con un dato pari al 9,8% di coloro che si auto-posizionano su “per niente” o “poco” importante).

Anche il peso attribuito alla dimensione riguardante i doveri civili (per es. pagare le tasse, andare a votare ecc.) è minore rispetto alle dimensioni sopra elencate, in quanto, sebbene un 78,7% si collochi sulle risposte di polarità positiva, il 18,3% lo giudica “abbastanza” importante (uno dei valori più alti nella scala degli “abbastanza”) e il 3% “per niente” o “poco” importante.

In conclusione, comunque, bisogna considerare che, in valore assoluto, al momento dell’ingresso al servizio tutte le dimensioni vengono giudicate di elevata importanza da oltre il 65% dei rispondenti; se poi includiamo anche coloro che affermano di ritenerle “abbastanza” importanti, vengono raggiunte percentuali oltre l’85%. Ciò suggerisce, pertanto, che i volontari intervistati, al momento in cui iniziano il Servizio Civile, esprimono un elevato grado di sensibilità civica.

Tab. 2.28 – “Quanto ritieni importante:”, valori - aggregati per categoria di risposta - assoluti e percentuali (totale di riga 100%), 2008

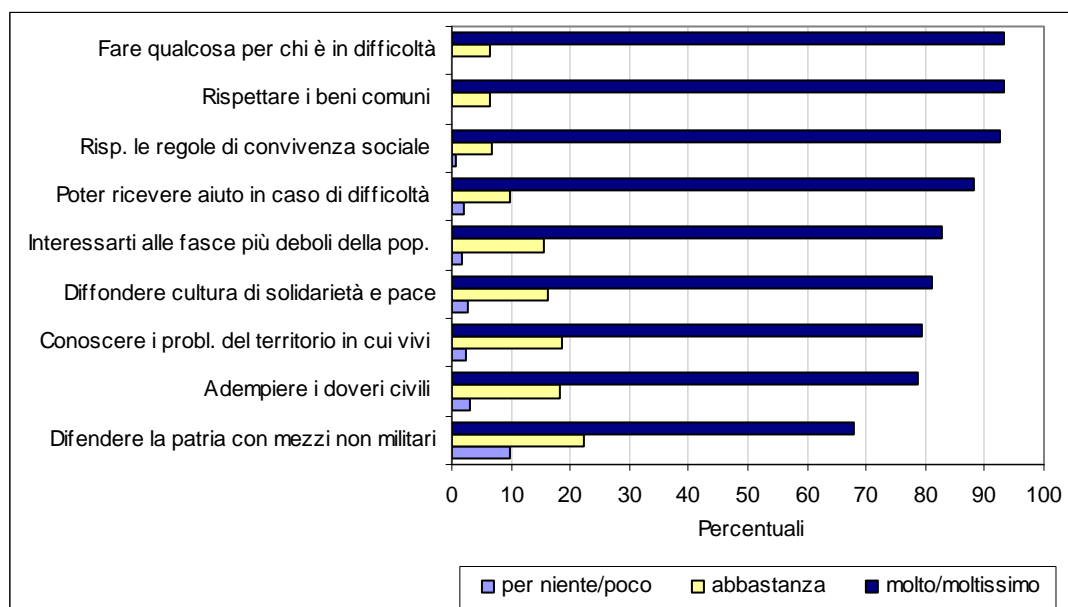
	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Rispettare i beni comuni	14 0,43%	209 6,45%	3.021 93,12%
Rispettare le regole di convivenza sociale	25 0,77%	220 6,78%	2.999 92,45%
Fare qualcosa per chi si trova in difficoltà	9 0,28%	208 6,41%	3.027 93,31%
Adempiere i doveri civili	97 2,99%	595 18,34%	2.552 78,67%
Poter ricevere aiuto dalle istituzioni in caso di difficoltà	68 2,09%	316 9,75%	2.860 88,16%
Conoscere i problemi del territorio in cui vivi	72 2,21%	601 18,53%	2.571 79,26%
Interessarti alle fasce più deboli della popolazione	54	502	2.688

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
	1,66%	15,48%	82,86%
Diffondere una cultura di solidarietà e di pace	91	527	2.626
	2,81%	16,24%	80,95%
Difendere la patria con mezzi non militari	318	722	2.204
	9,81%	22,25%	67,94%

Tab. 2.29 – Importanza attribuita agli indicatori di crescita civica all'inizio del servizio, valori percentuali decrescenti di “molto/moltissimo” (totale di riga 100%), 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Fare qualcosa per chi si trova in difficoltà	0,28	6,41	93,31
Rispettare i beni comuni	0,43	6,45	93,12
Rispettare le regole di convivenza sociale	0,77	6,78	92,45
Poter ricevere aiuto dalle istituzioni in caso di difficoltà	2,09	9,75	88,16
Interessarti alle fasce più deboli della popolazione	1,66	15,48	82,86
Diffondere una cultura di solidarietà e di pace	2,81	16,24	80,95
Conoscere i problemi del territorio in cui vivi	2,21	18,53	79,26
Adempiere i doveri civili	2,99	18,34	78,67
Difendere la patria con mezzi non militari	9,81	22,25	67,94

Fig. 2.10 – Importanza attribuita agli indicatori di crescita civica, valori percentuali crescenti di “molto/moltissimo”, 2008



### *Crescita sociale*

Per “crescita sociale” possiamo intendere, essenzialmente, un incremento delle competenze comunicative nel rapporto con gli altri e una maggiore consapevolezza nella conoscenza di sé: più specificatamente, della capacità di ascoltare, di comunicare in modo efficace e chiaro, di confrontarsi con chi sostiene punti di vista differenti, di socializzare (sviluppo di nuove relazioni e del livello di empatia, ovvero la capacità di comprendere emozioni e bisogni della persona con cui si interagisce), di conoscere i propri punti di forza e i propri limiti.

Ai fini, quindi, di confrontare i valori ottenuti al momento dell'ingresso in servizio e quelli alla sua conclusione, è stata chiesta ai volontari un'autovalutazione rispetto alle proprie abilità sociali, così come sopra definite, possedute nel momento della compilazione del questionario (ovvero all'inizio dell'esperienza di Servizio Civile).

I dati emersi hanno registrato valori elevati; in particolare, quelli di “molto/moltissimo” oscillano da un massimo di 77,5% ad un minimo di 47,9%, ma sono comunque inferiori di 15-20 punti percentuali rispetto a tutte le dimensioni, precedentemente illustrate, inerenti il senso civico. Inoltre, se nell'ambito civico le risposte erano più polarizzate, in questo caso cresce la percentuale di valutazioni più moderate, evidenziate dalla categoria “abbastanza” (che oscilla tra il 41,8% e il 21,4%).

Comunque, i volontari ritengono di possedere soprattutto abilità che attengono alla sfera della socializzazione, come essere capaci di tenere conto dei sentimenti o dei bisogni altrui (capacità empatica) e sapere ascoltare gli altri: tali dimensioni, infatti, si collocano rispettivamente al primo e al secondo posto nella distribuzione degli *item* ordinati per valori decrescenti delle risposte di polarità positiva (“molto” o “moltissimo”). Nello specifico, per quanto concerne l'essere in grado di “tenere conto dei sentimenti o dei bisogni altrui”, il 77,5% risponde “molto/moltissimo” e il 21,4% “abbastanza”; sulla capacità di “ascoltare gli altri” il 72% risponde “molto/moltissimo” e il 26,7% valuta di essere “abbastanza” in grado.

Seguendo la scala decrescente delle risposte di polarità positiva, al terzo posto troviamo la capacità di sviluppare nuove amicizie e relazioni (68,4%) e al quarto la capacità di confrontarsi con altri punti di vista (67,3%).

Osservando il peso relativo dei diversi *item* che caratterizzano le abilità sociali (tab. 2.30), si può notare che un aspetto concernente la capacità di verbalizzazione (ossia essere in grado di comunicare in modo efficace, facendo capire il proprio punto di vista) si colloca al livello basso della distribuzione degli *item* ordinati per valori decrescenti di “molto/moltissimo”, con un valore leggermente inferiore al 60% dei “molto” o “moltissimo” e del 36,2% degli “abbastanza”.

In ultima posizione troviamo la capacità di conoscere i propri punti di forza (pregi), che si colloca anche al primo posto (con il 10,3% delle risposte) nella scala dei valori ordinati per polarità negativa (“per niente/poco”). I volontari dichiarano, viceversa, di avere maggiore autoconsapevolezza dei loro limiti (difficoltà, punti di debolezza ecc.), dal momento che il 59,7% afferma di essere “molto” o “moltissimo” in grado di riconoscerli e il 35,9% di esserlo “abbastanza”.

Occorre comunque sottolineare che, in valore assoluto, quasi tutte le dimensioni qualificanti le abilità sociali che i volontari sentono di possedere raggiungono percentuali

superiori o pari al 60% nella polarità “molto/moltissimo” e, includendo anche le risposte della categoria intermedia (“abbastanza”), addirittura il 95-98%.

Tali andamenti suggeriscono che, al momento dell'inizio del Servizio Civile, la percezione della quasi totalità dei rispondenti è di possedere – almeno a proprio giudizio – un buon livello di competenza comunicativa e relazionale.

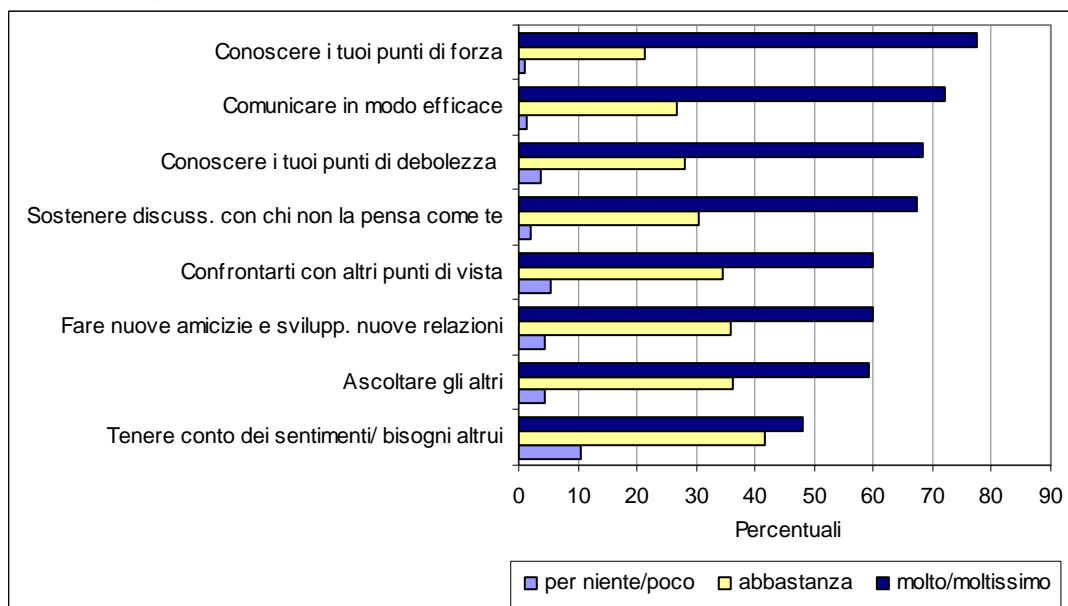
Tab. 2.30 – “Quanto ritieni di essere in grado di:”, valori – aggregati per categoria di risposta - assoluti e percentuali (totale di riga 100%), 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Ascoltare gli altri	42 1,29%	867 26,73%	2.335 71,98%
Confrontarti con altri punti di vista	69 2,12%	993 30,62%	2182 67,26%
Tenere conto dei sentimenti o dei bisogni altrui	35 1,08%	695 21,43%	2.514 77,49%
Comunicare in modo efficace	145 4,47%	1.174 36,19%	1.925 59,34%
Conoscere i tuoi punti di forza	335 10,33%	1.355 41,76%	1.554 47,91%
Fare nuove amicizie e sviluppare nuove relazioni	117 3,61%	907 27,96%	2.220 68,43%
Conoscere i tuoi punti di debolezza	140 4,32%	1.166 35,94%	1.938 59,74%
Sostenere una discussione con chi non la pensa come te	181 5,58%	1.120 34,53%	1.943 59,89%

Tab. 2.31 – Autovalutazione delle proprie capacità, relativamente alle dimensioni di crescita sociale, valori percentuali decrescenti di “molto/moltissimo” (totale di riga 100%), 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Tenere conto dei sentimenti o dei bisogni altrui	1,08	21,43	77,49
Ascoltare gli altri	1,29	26,73	71,98
Fare nuove amicizie e sviluppare nuove relazioni	3,61	27,96	68,43
Confrontarti con altri punti di vista	2,12	30,62	67,26
Sostenere una discussione con chi non la pensa come te	5,58	34,53	59,89
Conoscere i tuoi punti di debolezza	4,32	35,94	59,74
Comunicare in modo efficace	4,47	36,19	59,34
Conoscere i tuoi punti di forza	10,33	41,76	47,91

Fig. 2.11 – Autovalutazione delle proprie capacità, relativamente alle dimensioni di crescita sociale, percentuali crescenti di “molto/moltissimo”, 2008



### *Crescita professionale*

Per indagare la valenza “professionalizzante” del Servizio Civile, ovvero la crescita professionale dei volontari, è stato fatto riferimento a due ambiti concettuali fondamentali: da un lato, lo sviluppo di capacità in qualche modo riconducibili ad un processo di socializzazione organizzativa (rispetto delle regole, rapportarsi con i superiori, far parte di un gruppo di lavoro, condividere obiettivi e responsabilità ecc.), dall'altro, lo sviluppo di apprendimenti più generali legati allo svolgimento di un'attività all'interno di un contesto organizzato (conoscenze tecniche, ma anche abilità trasversali, quali saper controllare le proprie reazioni emotive e comportamentali in situazioni difficili, canalizzare le energie portando a termine i compiti richiesti, affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro).

Sempre ai fini di una comparazione tra le percezioni (consapevoli) al momento dell'ingresso in servizio con quelle al momento della sua conclusione, è stato chiesto ai volontari di posizionarsi rispetto a una serie di indicatori inerenti le capacità “professionali”, secondo una scala di risposta graduata per quantità crescenti (da “per niente” a “moltissimo”).

Dai dati (tab. 2.32 e fig. 2.12) emerge che i volontari, all'inizio dell'anno di Servizio Civile, si sentono soprattutto in grado di portare a termine i compiti richiesti (l'86,6% e il 13,2% “abbastanza”) e di rispettare le regole di un'organizzazione (l'81,8% “molto” o “moltissimo” e il 17,5% “abbastanza”). La terza dimensione su cui i rispondenti si ritengono particolarmente abili è la capacità di lavorare in gruppo (77% “molto” o “moltissimo” e il 21,3% “abbastanza”), seguita dalla capacità di condividere obiettivi e responsabilità di un progetto e di rapportarsi con i superiori (su queste ultime due dimensioni le percentuali sono del 73-76% di coloro che si posizionano come “molto” o “moltissimo” in grado, tra il 23% e il 25% gli “abbastanza”, addirittura inferiori al 2% i “per niente” o “poco”).

A livello intermedio, se comparata con i valori ottenuti sugli altri *item*, si colloca la capacità di utilizzo di strumenti tecnici quali, per esempio, computer, programmi specifici ecc. (64,8% “molto/moltissimo”).

Infine, all’ultimo posto (e al primo tra i valori percentuali ottenuti nelle risposte “per niente/poco”, con 7,7%) troviamo una dimensione che collega più “concretamente” l’esperienza del Servizio Civile al mondo del lavoro, ovvero la capacità di “affrontare le difficoltà legate alla ricerca di un lavoro” (sviluppo di abilità trasversali, legate all’acquisizione di conoscenze professionali, ma anche, in generale, relative al mondo del lavoro e al suo funzionamento, che permettono di orientarsi con maggiore padronanza nella ricerca di informazioni sulle opportunità professionali, sulle modalità per candidarsi ecc.).

Anche la capacità di controllare le proprie reazioni emotive e comportamentali in situazioni difficili o di disagio risulta inferiore rispetto ad altre dimensioni (il 5,5% dei volontari risponde “per niente/poco”, anche se, in valore assoluto, la quota che si posiziona sulla polarità positiva o “abbastanza” positiva non è trascurabile, in quanto supera il 90%).

La configurazione che emerge dai dati sembra dunque indicare, tra le abilità professionali possedute dei volontari, soprattutto alcuni aspetti legati all’apprendimento organizzativo, ossia alla capacità di entrare a far parte di un’organizzazione, rispettandone le regole e le modalità di funzionamento (per es. nei rapporti con i superiori, nel lavoro di gruppo, nella condivisione di obiettivi e responsabilità ecc.), piuttosto che quelle in cui si richiede loro un maggiore sforzo psicologico in termini di autocontrollo e di strategie complesse per affrontare le difficoltà legate ad un concreto inserimento occupazionale.

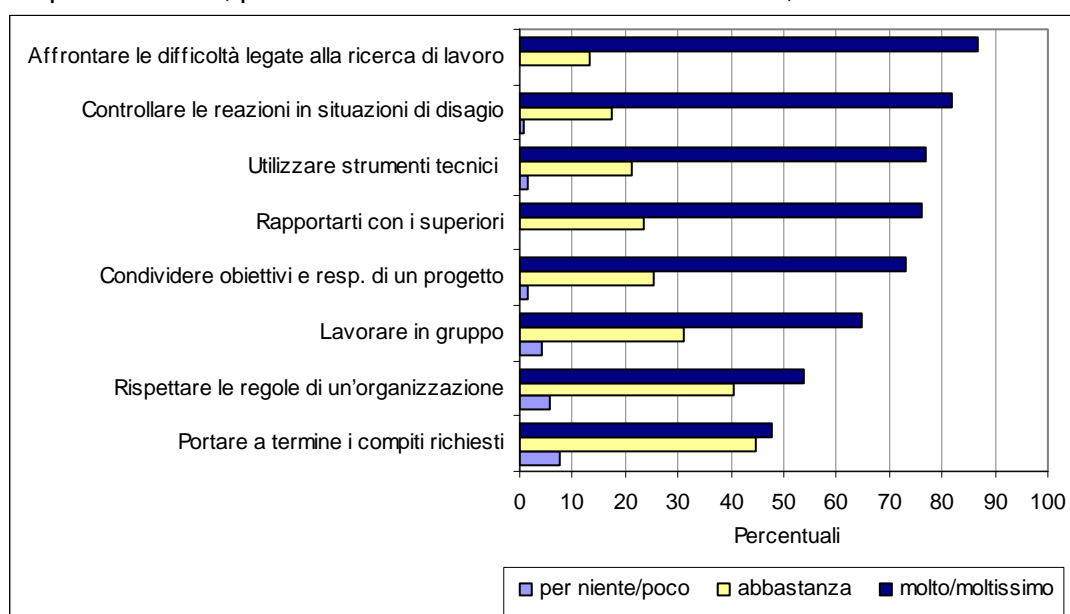
Tab. 2.32 - “Quanto ritieni di essere in grado di:”, valori – aggregati per categoria di risposta - assoluti e percentuali (totale di riga 100%), 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Rispettare le regole di un’organizzazione	22 0,68%	569 17,54%	2.653 81,78%
Controllare le reazioni anche nelle situazioni di disagio	179 5,52%	1.318 40,63%	1.747 53,85%
Condividere obiettivi e responsabilità di un progetto	17 0,52%	756 23,31%	2.471 76,17%
Rapportarti con i superiori	51 1,57%	821 25,31%	2.372 73,12%
Portare a termine i compiti richiesti	5 0,15%	429 13,23%	2.810 86,62%
Lavorare in gruppo	54 1,66%	692 21,34%	2.498 77,00%
Utilizzare strumenti tecnici	139 4,28%	1.004 30,95%	2.101 64,77%
Affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro	249 7,68%	1.447 44,60%	1.548 47,72%

Tab. 2.33 – Autovalutazione delle proprie capacità, relativamente alle dimensioni di crescita professionale, valori percentuali decrescenti di “molto/moltissimo” (totale di riga 100%), 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Portare a termine i compiti richiesti	0,15	13,23	86,62
Rispettare le regole di un'organizzazione	0,68	17,54	81,78
Lavorare in gruppo	1,66	21,34	77,00
Condividere obiettivi e responsabilità di un progetto	0,52	23,31	76,17
Rapportarsi con i superiori	1,57	25,31	73,12
Utilizzare strumenti tecnici	4,28	30,95	64,77
Controllare le reazioni anche nelle situazioni di disagio	5,52	40,63	53,85
Affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro	7,68	44,60	47,72

Fig. 2.12 – Autovalutazione delle proprie capacità, relativamente alle dimensioni di crescita professionale, percentuali crescenti di “molto/moltissimo”, 2008



#### Prospettive future: Servizio Civile e lavoro

Un'ulteriore area di indagine riguarda il rapporto tra Servizio Civile e futuro a breve/medio termine dei volontari, che presumibilmente li vedrà impegnati in un concreto inserimento nel mondo del lavoro o, comunque, alla ricerca di un impiego. Per questo è stato chiesto loro, nel momento in cui sono stati avviati al servizio, se avessero già un'idea del lavoro da intraprendere dopo la sua conclusione: più della metà (55,1%) ha dichiarato di non averla (tab. 2.34).

Inoltre, è stato esplorato il grado di interesse allo svolgimento di un'occupazione nello stesso settore di attività del Servizio Civile: i 2/3 dei volontari intervistati (67,6%) ha affermato di essere “molto” o “moltissimo” interessato ad impegnarsi in un lavoro analogo a quello dell'esperienza di Servizio Civile (tab. 2.35), mentre 1/4 (25,1%) ha dichiarato di esserlo “abbastanza”, a testimonianza, probabilmente, del livello elevato di interesse

con cui è stato scelto il progetto di servizio e che ha portato il giovane a spendere un anno della propria vita per impegnarsi.

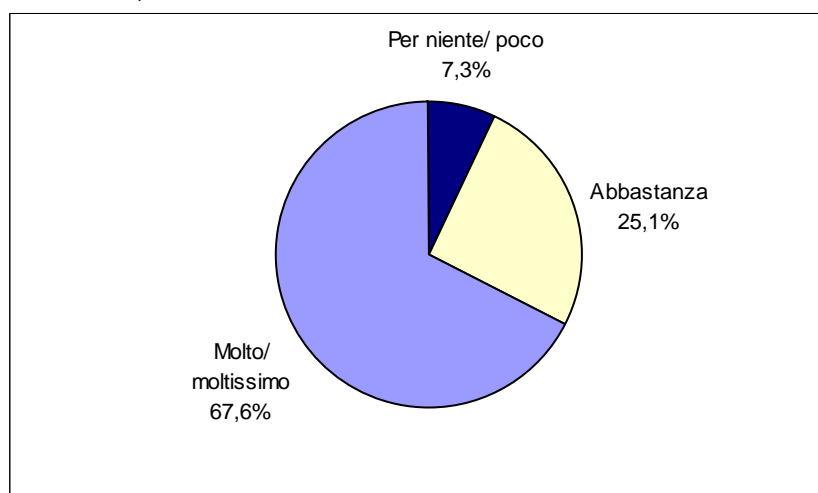
Tab. 2.34 – “Hai idea del lavoro che farai dopo il periodo di Servizio Civile?”, 2008

	Valori assoluti	Percentuale
Sì	1.456	44,88
No	1.788	55,12
Totale	3.244	100,00

Tab. 2.35 - Interesse a svolgere un lavoro nello stesso settore di attività del Servizio Civile, 2008

	Valori assoluti	Percentuale
Per niente	36	1,11
Poco	200	6,17
Abbastanza	815	25,12
Molto	958	29,53
Moltissimo	1.235	38,07
Totale	3.244	100,00

Fig. 2.13 - Interesse a svolgere un lavoro nello stesso settore di attività del Servizio Civile, valori percentuali, 2008



### 3. I VOLONTARI CHE HANNO CONCLUSO L'ESPERIENZA DI SERVIZIO (T<sub>1</sub>)

#### 3.1. Il profilo socio-biografico dei volontari

##### Sesso

I 3/4 degli intervistati (75,1%) è composto da femmine. I maschi costituiscono solo il 24,9% dei rispondenti (tab.).

Tab. 3.1 – Distribuzione per sesso, 2008

Sesso	Valori assoluti	Percentuale
Maschio	1.073	24,87
Femmina	3.241	75,13
Totale	4.314	100,00

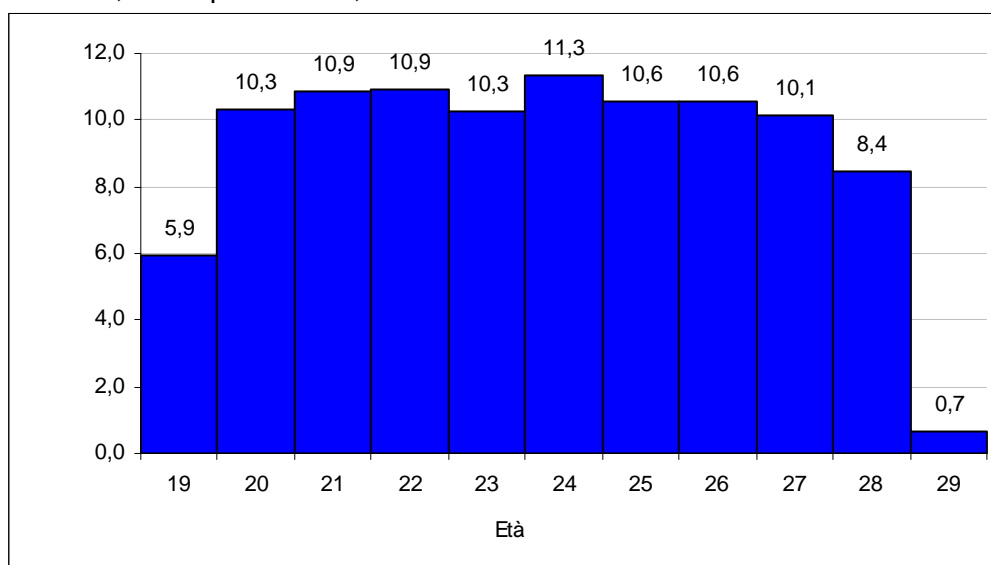
##### Età

L'età media è pari a 23 anni e mezzo. L'età minima riscontrata è di 19 anni, quella più elevata 29, ma ben l'85% dei volontari è compreso nell'intervallo di età che va dai 20 ai 27 anni. La classe a cui è associato il maggior numero di volontari è quella dei ventiquattrenni (11,3%), a cui segue quella dei ventiduenni e dei ventunenni (entrambe al 10,9%).

Tab. 3.2 - Distribuzione per età, 2008

Età	Valori assoluti	Percentuale
19 anni	255	5,91
20 anni	446	10,34
21 anni	468	10,85
22 anni	470	10,89
23 anni	444	10,29
24 anni	488	11,31
25 anni	456	10,57
26 anni	457	10,59
27 anni	437	10,13
28 anni	364	8,44
29 anni	29	0,68
Totale	4.314	100,00

Fig. 3.1 – Et , valori percentuali, 2008



#### Stato civile

Per quanto riguarda lo stato civile, la quasi totalit  (93,9%)   celibe/nubile; i coniugati costituiscono il 5,8% dei rispondenti.

Se si confronta tale dato con le posizioni di stato civile per analoghe classi di et  nella popolazione italiana, si evidenzia, tra i volontari che hanno svolto il Servizio Civile, una percentuale maggiore di celibi/nubili; infatti, secondo i dati Istat sulla popolazione italiana al 01.01.2006, nella stessa fascia di et  (19-30 anni) l'incidenza dei coniugati   del 18,4% e quella dei celibi/nubili dell'81,5%.

Tab. 3.3 – Distribuzione per stato civile, 2008

Stato civile	Valori assoluti	Percentuale
Celibe/nubile	4.050	93,88
Coniugato/a	249	5,77
Altro (convivente, separato/a)	15	0,35
Totale	4.314	100,00

#### Titolo di studio

Come gi  emerso in relazione ai volontari che hanno appena cominciato il servizio, anche i volontari che l'hanno concluso possiedono un titolo di studio medio-alto. Infatti, circa i 2/3 di loro (tab. 3.4, fig. 3.2) ha un diploma di scuola media superiore e poco meno di 1/3 una laurea (il 15,5% una laurea di primo livello e il 14,8% una laurea specialistica). Complessivamente, quindi, ben il 95,1% dei volontari possiede un livello di istruzione secondaria o universitaria.

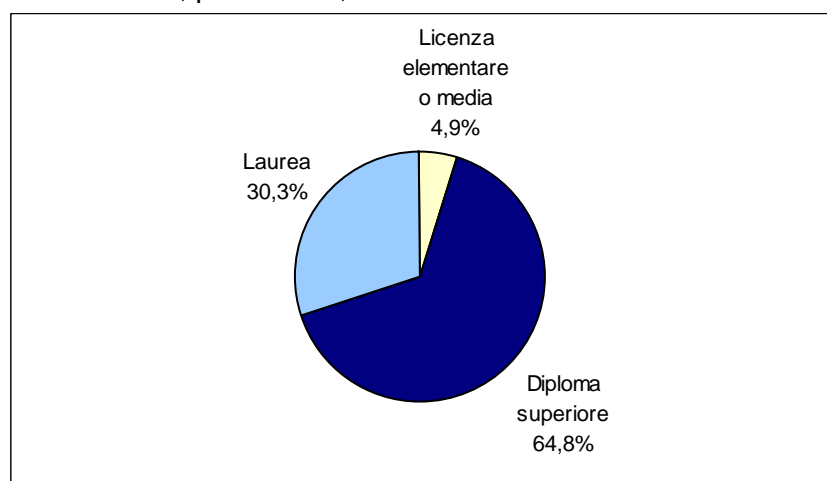
Tab. 3.4 - Distribuzione per titolo di studio, 2008

Titolo di studio	Valori assoluti	Percentuale
Licenza elementare	5	0,12
Licenza media inferiore	208	4,82
Diploma di scuola secondaria superiore (maturità)	2796	64,81
Laurea di primo livello	667	15,46
Laurea specialistica o laurea vecchio ordinamento	638	14,79
Totale	4314	100,00

Tab. 3.5 – Distribuzione per titolo di studio, valori aggregati, 2008

Titolo di studio	Valori assoluti	Percentuale
Licenza elementare o media	213	4,94
Diploma superiore	2.796	64,81
Laurea	1.305	30,25
Totale	4.314	100,00

Fig. 3.2 – Titolo di studio, percentuali, 2008



### *Condizione socio-professionale*

Per quanto riguarda la condizione socio-professionale al termine dell'esperienza di Servizio Civile (tab. 3.6, fig. 3.3), un quarto dei rispondenti (25,1%) si definisce studente, un altro 21,8% studente-lavoratore e il 22,1% "in cerca di prima occupazione".

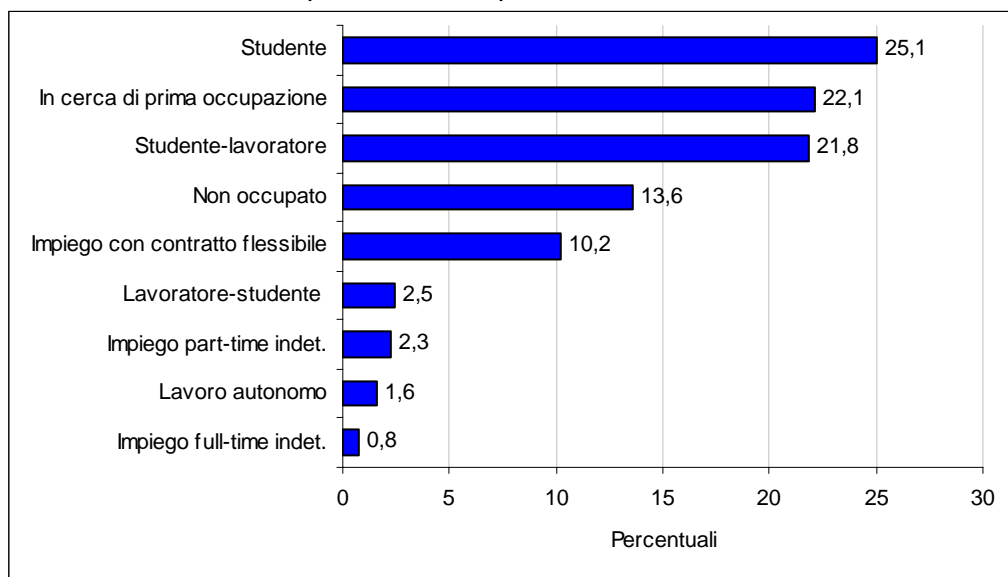
Ad essi si aggiunge un 13,6% che si definisce "non occupato" e un 10,2% che dichiara di lavorare con un contratto a tempo determinato o con altri contratti flessibili (collaborazione a progetto, occasionale ecc.).

Marginale, invece, la quota di coloro che sono impiegati a tempo indeterminato (full-time o part-time) o con lavoro autonomo.

Tab. 3.6 - Distribuzione per condizione socio-professionale, 2008

Condizione socio-professionale	Valori assoluti	Percentuale
Studente	1.081	25,06
Studente-lavoratore	941	21,81
Lavoratore-studente	107	2,48
Impiego continuativo a tempo pieno e indeterminato	34	0,79
Impiego continuativo a tempo parziale e indeterminato	98	2,27
Impiego a tempo determinato o con altri contratti flessibili	441	10,22
Lavoro autonomo	69	1,60
In cerca di prima occupazione	955	22,14
Non occupato	588	13,63
Totale	4.314	100,00

Fig. 3.3 - Condizione socio-professionale, percentuali, 2008

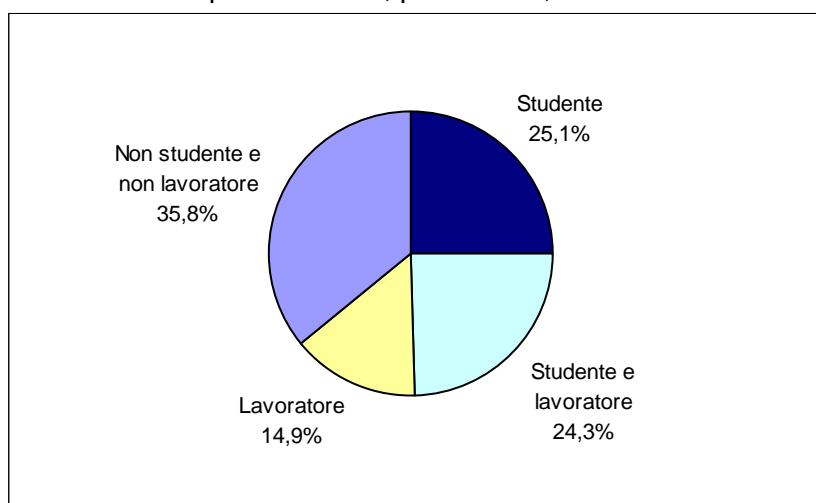


Nel complesso (tab. 3.7, fig. 3.4), la composizione dei rispondenti è composta per 1/4 da studenti, per 1/4 da studenti/lavoratori, per un 15% circa da lavoratori e il resto da persone che non studiano e non lavorano.

Tab. 3.7 – Distribuzione per condizione socio-professionale, valori aggregati, 2008

Titolo di studio	Valori assoluti	Percentuale
Studente	1.081	25,06
Studente e lavoratore	1.048	24,29
Lavoratore	642	14,88
Non studente e non lavoratore	1.543	35,77
Totale	4.314	100,00

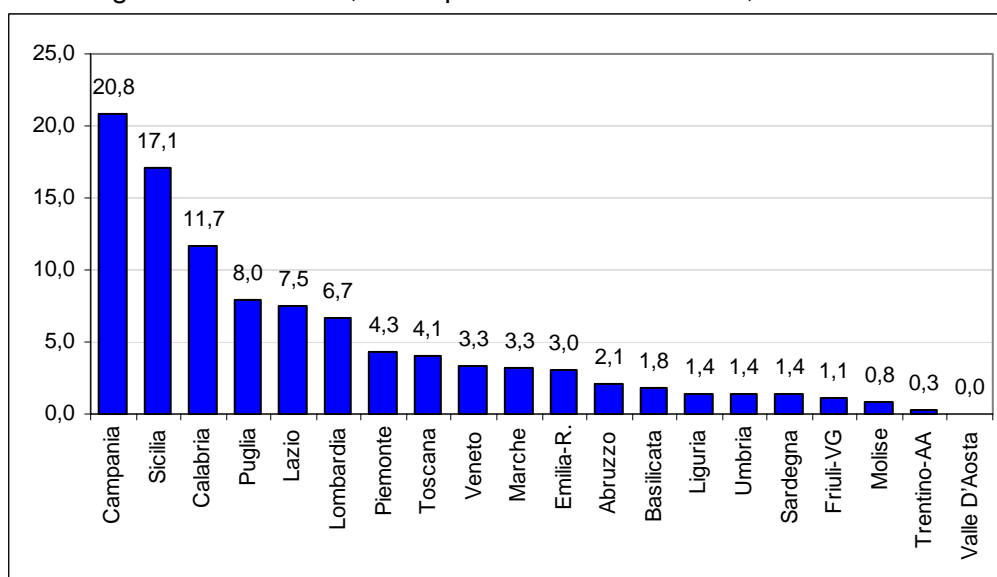
Fig. 3.4 - Condizione socio-professionale, percentuali, 2008



### *Regione di residenza*

La figura n. 3.5 indica la distribuzione degli intervistati per regione di residenza. Le regioni più rappresentate sono la Campania, con il 20,8% del totale dei rispondenti; segue la Sicilia con il 17,1%.

Fig. 3.5 – Regione di residenza, valori percentuali decrescenti, 2008



Complessivamente (tab.), il 45,2% delle risposte proviene da volontari che risiedono al Sud, che sommate al 18,5% dei residenti nelle Isole rappresentano il 63,7% del totale; il 36,4% dei rispondenti, invece, risiede al Centro-Nord (più precisamente, il 20,1% al Nord e il 16,2% al Centro).

Poiché, come sarà illustrato più avanti (si confronti la tab. 3.8, che indica la distribuzione per sede di servizio), ben il 91,8% degli intervistati ha svolto il servizio nello stesso comune di residenza o nelle immediate vicinanze (in un altro comune raggiungibile

giornalmente), è possibile affermare che il Servizio Civile è stato svolto per lo più all'interno della propria regione di residenza.

Tab. 3.8 - Distribuzione per regione di residenza: valori aggregati per area geografica<sup>9</sup>, 2008

<b>Regione</b>	<b>Valori assoluti</b>	<b>Percentuale</b>
Valle D'Aosta	1	0,02
Piemonte	187	4,33
Lombardia	290	6,72
Liguria	60	1,39
Trentino-Alto Adige	13	0,30
Friuli-Venezia Giulia	46	1,07
Veneto	141	3,27
Emilia-Romagna	131	3,04
<b>Totale Nord</b>	<b>869</b>	<b>20,14</b>
Toscana	175	4,06
Marche	140	3,25
Umbria	59	1,37
Lazio	325	7,53
<b>Totale Centro</b>	<b>699</b>	<b>16,21</b>
Abruzzo	92	2,13
Molise	35	0,81
Basilicata	76	1,76
Campania	899	20,84
Calabria	504	11,68
Puglia	343	7,95
<b>Totale Sud</b>	<b>1.949</b>	<b>45,17</b>
Sicilia	738	17,11
Sardegna	59	1,37
<b>Totale Isole</b>	<b>797</b>	<b>18,48</b>
<b>Totale</b>	<b>4.314</b>	<b>100,00</b>

9. Ripartizione geografica (Nord, Centro, Sud e Isole) su base Istat

### 3.2. Il contesto in cui è stata svolta l'esperienza di servizio

Il questionario - versione T<sub>1</sub> - era rivolto a coloro che, tra settembre e dicembre 2007, si trovavano nella fase finale dell'esperienza di Servizio Civile (o che l'avevano appena conclusa).

La classe dei volontari che hanno terminato in ottobre 2007 (e che, quindi, hanno preso servizio ad ottobre 2006) è quella a cui è associata il maggior numero di volontari.

Tab. 3.9 - Distribuzione per data di inizio servizio (conclusione 12 mesi dopo), 2008

Inizio servizio	Valori assoluti	Percentuale
4 settembre 2006	680	15,76
2 ottobre 2006	981	22,74
2 novembre 2006	687	15,92
4 dicembre 2006	919	21,3
18 dicembre 2006	799	18,52
Subentri (sett.2006-marzo 2007)	248	5,76
Totale	4.314	100,00

#### *Sede di servizio*

La quasi totalità degli intervistati ha svolto il Servizio Civile in Italia (tab. 3.10). Meno dell'1% del totale è stato impegnato in progetti di Servizio Civile all'estero.

Tab. 3.10 - Distribuzione per sede di servizio, 2008

Sede di servizio	Valori assoluti	Percentuale
In Italia	4.275	99,10
All'estero	39	0,90
Totale	4.314	100,00

Di coloro che hanno prestato servizio in Italia, il 62,5% ha svolto le attività previste dal progetto nello stesso comune di residenza e il 29,3% in comuni presumibilmente limotrofi, spostandosi come pendolari. Solo una minoranza (8,2%), probabilmente costituita da studenti fuorisede, ha svolto il servizio nel comune in cui ha domicilio, ma non la residenza (tab. 3.11).

Tab. 3.11 - Distribuzione per sede di servizio (in Italia)\*, 2008

Sede di servizio (in Italia)	Valori assoluti	Percentuale
Nello stesso comune in cui ho la residenza	2.672	62,50
Nello stesso comune in cui ho il domicilio	352	8,23
In un comune diverso dalla residenza e dal domicilio	1.251	29,27
Totale	4.275	100,00

\*Percentuali calcolate sul totale Italia

### *Tipo di ente*

La configurazione della distribuzione per tipologia di ente (fig. 3.6) mostra che il 36,5% dei volontari ha prestato servizio presso enti locali (comuni, province ecc.) e strutture ad essi collegate (es. biblioteche, musei ecc.).

Segue poi un 25,8% che è stato impegnato presso enti di natura assistenziale (sociale e sociosanitaria), come coop. sociali, istituti religiosi, organizzazioni di volontariato operanti nel sociale e associazioni di promozione sociale, e un altro 19,4% che ha svolto il servizio presso altri enti di natura non profit (Fondazioni, Pro-loco, altre associazioni di volontariato, imprese per lo sviluppo equo-solidale ecc.).

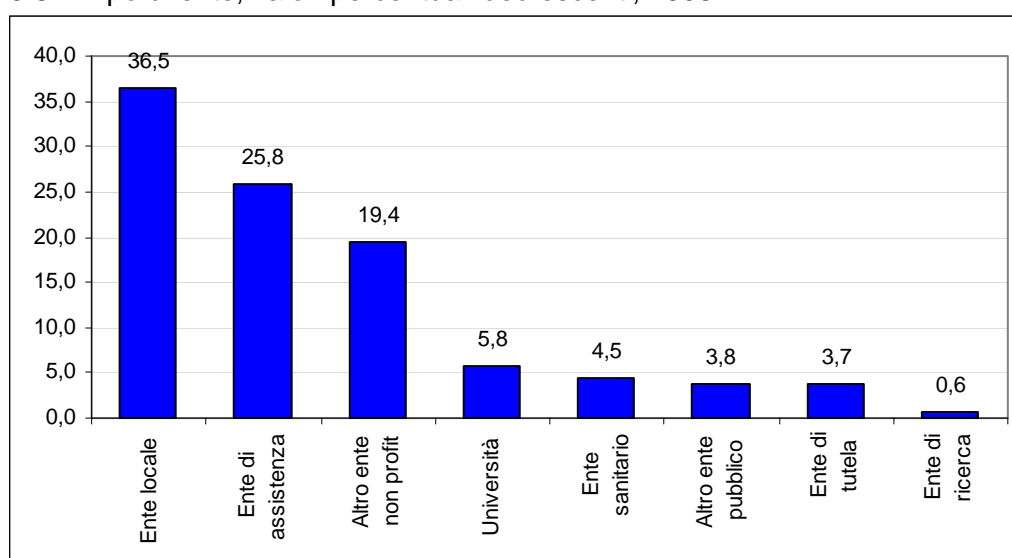
Pertanto, il settore della Pubblica Amministrazione, con il 40,3% del totale delle risposte (comprendente, oltre agli enti locali, anche il 3,8% che presta servizio presso altri enti pubblici di gestione del territorio), è quello che registra il maggior numero di volontari, superando di circa 15 punti percentuali il settore dell'assistenza sociale.

Marginali, percentualmente, le presenze presso Università o altri enti di istruzione/ricerca (5,8%); strutture sanitarie (4,5%); enti o istituzioni di tutela (3,7%).

Tab. 3.12 - Distribuzione per tipo di ente, 2008

Tipo di ente	Valori assoluti	Percentuale
Ente locale e strutture collegate	1.574	36,49
Altro ente pubblico di gestione del territorio	162	3,76
Ente o struttura sanitaria	195	4,52
Università o altro ente di istruzione	248	5,75
Ente o istituto di ricerca	26	0,60
Ente di assistenza sociale e sociosanitaria	1.111	25,75
Ente o istituzione di tutela	161	3,73
Altro ente non profit	837	19,40
Totale	4.314	100,00

Fig. 3.6 – Tipo di ente, valori percentuali decrescenti, 2008



### Settore di attività

Per quanto concerne il settore di attività dei volontari (fig. 3.7), il 45,5% dei rispondenti è stato inserito in progetti riguardanti l'assistenza sociale (anziani, minori, giovani, immigrati, tossicodipendenti, disabili ecc.); in particolare, la gran parte di loro (81,3%) ha svolto attività di assistenza e aiuto alle persone, il 10,1% si è occupato di reinserimento sociale, mentre solo l'8,6% si è occupato di cura/riabilitazione e prevenzione (tab. 3.13).

Il 20,6% dei volontari è stato inserito nell'area dell'educazione (per esempio al cibo, alla pace, ai diritti del cittadino, tutoraggio scolastico, interventi di aggregazione e di animazione nel territorio, sportelli informativi ecc.).

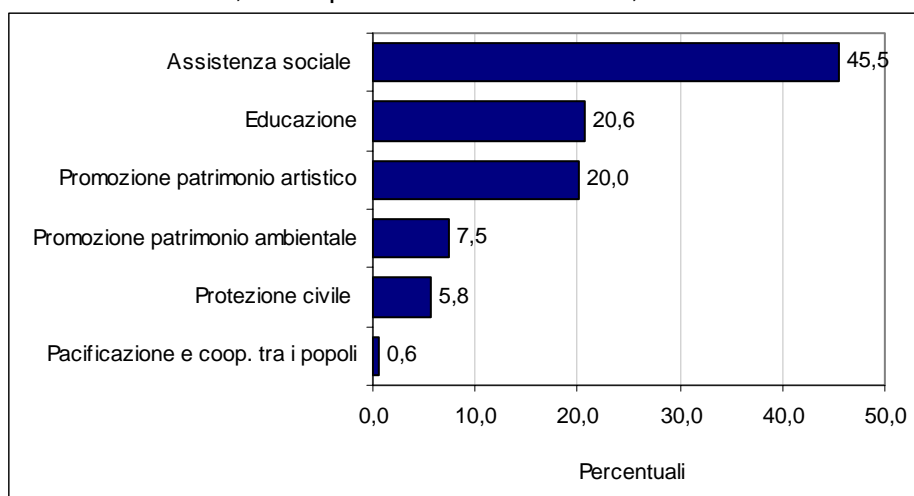
Una quota non dissimile (20,1%) è stata impegnata in progetti di promozione, salvaguardia e fruizione del patrimonio artistico e culturale (cura e conservazione biblioteche, valorizzazione storie e culturali locali, musei pubblici e privati, turismo culturale ecc.), mentre solo il 7,5% ha svolto la propria attività nell'area della promozione, salvaguardia e fruizione del patrimonio ambientale e il 5,8% nella protezione civile.

Inferiore all'1% la quota di coloro che sono stati impegnati in progetti afferenti al settore della pacificazione e cooperazione tra i popoli (interventi di peacekeeping, interventi di ricostruzione post conflitto ecc.).

Tab. 3.13 - Distribuzione per settore di attività, 2008

Settore di attività	Valori assoluti	Percentuale
Promozione, salvaguardia e fruizione del patrimonio ambientale	322	7,46
Protezione civile	248	5,75
Assistenza sociale	1.963	45,50
Promozione, salvaguardia e fruizione del patrimonio artistico e culturale	864	20,03
Educazione	890	20,63
Interventi di pacificazione e cooperazione tra i popoli	27	0,63
Totale	4.314	100,00

Fig. 3.7 - Settori di attività, valori percentuali decrescenti, 2008



Tab. 3.14 - Distribuzione per sotto-settori dell'assistenza sociale\*, 2008

Sotto-settori di assistenza sociale	Valori assoluti	Percentuale
Aiuto alle persone	1.596	81,30
Cura e riabilitazione	107	5,45
Prevenzione	62	3,16
Reinserimento sociale	198	10,09
Totale settore "assistenza sociale"	1.963	100,00

\*Percentuali calcolate sul totale dei volontari impegnati nel settore "assistenza sociale"

### *Attività svolte*

Una domanda del questionario mirava ad indagare le principali attività svolte dai volontari negli ultimi due mesi di servizio. Tale domanda era volta ad esplorare il grado di complessità dei compiti e le responsabilità al termine del percorso di Servizio Civile, sulla base dell'ipotesi che - pur tenendo conto del tipo di servizio erogato dall'ente - l'acquisizione di maggiori abilità sociali e professionali da parte dei volontari possa favorire il passaggio da attività prettamente burocratico-amministrative ad attività più specificatamente relazionali (per esempio contatti diretti con l'utenza, anche se non necessariamente costituita da persone in difficoltà, o interventi di sensibilizzazione del territorio ecc.).

I dati (tab. 3.15) mostrano che negli ultimi due mesi il 72,3% dei volontari è stato impegnato in attività a contatto con l'utenza, il 38,9% in mansioni di tipo amministrativo-gestionale e il 15,7% in compiti di archiviazione (catalogazione, rassegna stampa ecc.). Parte dei volontari si è inoltre occupato anche di attività di sensibilizzazione del territorio (incontri nelle scuole, manifestazioni ecc.), come attesta il 15,5% che fa riferimento a questo tipo di attività.

Tab. 3.15 - Tipo di attività svolte negli ultimi 2 mesi di Servizio Civile\*, 2008

Tipo di attività svolte	Valori assoluti	Percentuale
Attività a diretto contatto con l'utenza	3.120	72,32
Attività di manutenzione delle strutture	291	6,75
Attività di tipo amministrativo-gestionale	1.678	38,90
Attività di tipo archivistico	679	15,74
Attività di sensibilizzazione del territorio	668	15,48

\*La somma dei valori assoluti, pari a 6.436, supera il numero dei rispondenti (4.314), poiché a questa domanda erano possibili più risposte. Analogamente, nella terza colonna, la somma dei valori percentuali - calcolati sul totale degli intervistati - supera il 100%.

### *Rapporti con il territorio e con la comunità locale*

Per quanto concerne i rapporti con il territorio e con la comunità locale, il 67,3% degli intervistati, negli ultimi due mesi di servizio, ha avuto occasione di entrare in contatto con enti esterni al proprio, mentre circa un terzo (32,7%) afferma di non avere avuto, nell'arco di tempo considerato, alcun rapporto con altri enti o istituzioni.

Le strutture esterne verso cui sembra essersi verificata l'interazione più frequente (tab. 3.16) sono gli enti locali e le strutture collegate, dal momento che il 34,4% di coloro che hanno avuto contatti ha affermato di avere avuto momenti di scambio con tali organizzazioni.

A seguire, troviamo la voce “altri enti pubblici di gestione del territorio” (14,4%), poi “enti di assistenza sociale e sociosanitaria” (13,9%) e “altri enti no profit” (13,3%).

Da rilevare, infine, un 11,4% che afferma di avere avuto rapporti con enti e strutture di tipo sanitario (aziende sanitarie, aziende ospedaliere ecc.), sebbene solo un'esigua percentuale di volontari abbia svolto il Servizio Civile presso tali enti, ad indicare la probabile e frequente partnership di queste organizzazioni all'interno di alcuni progetti di Servizio Civile, pur senza essere strutture ospitanti.

Interazioni molto più sporadiche, se rapportate alle altre, sono invece avvenute con enti e istituzioni di tutela (organizzazioni sindacali, di categoria ecc.) e con organismi di ricerca.

Tab. 3.16 - Rapporti con altri enti negli ultimi 2 mesi di attività di Servizio Civile\*, 2008

Rapporti con altri enti	Valori assoluti	Percentuale (sui rispondenti)	Percentuale (sulle risposte)
Enti locali e strutture collegate	1.797	41,66	34,44
Altri enti pubblici di gestione del territorio	750	17,39	14,37
Enti e strutture sanitarie	595	13,79	11,40
Università e altri enti di istruzione	404	9,36	7,74
Enti e istituti di ricerca	84	1,95	1,61
Enti di assistenza sociale e sociosanitaria	723	16,76	13,86
Enti e istituzioni di tutela	172	3,99	3,30
Altri enti non profit	693	16,06	13,28
Nessun rapporto con altri enti	1.409	32,66	/

\*La somma dei valori assoluti riferiti ai volontari che hanno avuto rapporti con altri enti, pari a 5.218, supera il totale degli intervistati (4.314), poiché a questa domanda erano possibili più risposte. Analogamente, nella terza colonna, la somma dei valori percentuali - calcolati sul totale dei rispondenti - supera il 100%. Nella quarta colonna, invece, i valori percentuali sono riferiti al totale delle risposte (tot. 100%).

Per esplorare il tipo di interazione con gli altri organismi presenti sul territorio, e quindi indagare se il Servizio Civile costituisce un fattore propulsivo di scambio e di animazione della comunità locale o se, viceversa, si esaurisce per lo più nell'adempimento di mansioni interne al singolo ente, con sporadici contatti con l'esterno, è stato chiesto ai volontari se, negli ultimi mesi di servizio (e quindi, presumibilmente, in una fase in cui lo stesso dovrebbe avere acquisito una certa padronanza dei compiti previsti dal progetto e una maggiore dimestichezza del proprio ruolo), c'è stato un coinvolgimento attivo in momenti di animazione o sensibilizzazione del territorio, per esempio attraverso incontri presso enti locali, scuole, parrocchie, associazioni di volontariato ecc. (tab. 3.17).

Dai dati rilevati emerge che più di un terzo dei rispondenti (precisamente il 37,8%) non ha “mai” partecipato a tali momenti; il 14,5% è stato coinvolto, ma “raramente”, mentre il 47,7% ha dichiarato di essere stato coinvolto più frequentemente (“qualche volta” o “spesso”).

Tab. 3.17 – Frequenza del coinvolgimento in momenti di animazione o sensibilizzazione del territorio durante gli ultimi 2 mesi di Servizio Civile, 2008

	Valori assoluti	Percentuale
Mai	1.633	37,84
Raramente	624	14,46
Qualche volta	1.362	31,58
Spesso	695	16,11
Totale	4.314	100,00

Dei volontari che, più o meno frequentemente, hanno potuto partecipare a momenti di interazione con altre realtà presenti sul territorio (complessivamente il 62,2% del totale dei rispondenti, tab. 3.18), la maggior parte, pari al 78,4%, ha affermato che tali eventi hanno avuto come oggetto principale il tipo di tematica affrontata nella struttura presso cui hanno prestato servizio (quindi, per esempio, assistenza sociale, protezione del patrimonio artistico, educazione ecc.), mentre per il 21,6% tali episodi hanno riguardato soprattutto la promozione della scelta del Servizio Civile.

Ciò sembrerebbe indicare che, anche alla fine del servizio, i volontari vengono coinvolti per lo più in eventi ed incontri aventi come oggetto il tipo di tematica specifica del progetto; molto meno frequenti, invece, le occasioni di promozione della scelta del Servizio Civile, finalizzate a sviluppare bacini di attenzione e ad accrescere la sensibilità del territorio su questo tipo di esperienza.

Tab. 3.18 - Per i volontari che sono stati coinvolti in momenti di sensibilizzazione del territorio, tali momenti hanno riguardato:

	Valori assoluti	Percentuale
Il tipo di tematica affrontata nella struttura in cui operi	2.103	78,44
La promozione della scelta del Servizio Civile	578	21,56
Totale	2.681	100,00

\*Percentuali calcolate sul totale dei volontari coinvolti in momenti di sensibilizzazione del territorio

### 3.3. Le motivazioni

#### *Scelta del Servizio Civile*

Per quanto riguarda le motivazioni che hanno spinto i volontari ad intraprendere l'esperienza del Servizio Civile è stato esplorato, come già illustrato in precedenza (si veda il capitolo 2 paragrafo 2.1.3), il peso di tre componenti: quella "pro-sociale" (desiderio di dedicarsi agli altri e in particolare a chi si trova in stato di bisogno); quella che spinge a realizzarsi dal punto di vista umano (come persona singola e come cittadino inserito in una comunità) e quella "strumentale" (retribuzione economica, opportunità per entrare nel mondo del lavoro).

Tra le motivazioni che hanno portato gli intervistati a decidere di svolgere un anno di Servizio Civile, spicca nettamente quella "pro-sociale", legata alla volontà di fare qualcosa di utile per gli altri (per il 72% "molto/moltissimo") e di realizzarsi come persona (55,2% "molto/moltissimo") (tab. 3.19).

Inoltre, anche il desiderio di entrare a contatto con problematiche sociali e di welfare (per es. povertà, disabilità ecc.) ha costituito un elemento motivazionale di notevole peso: sull'importanza di tale dimensione, infatti, più della metà dei volontari (53,1%) si è espresso rispondendo “molto” o “moltissimo”.

La componente strumentale, invece, è stata quella che - a giudizio degli intervistati - ha influito meno nella loro scelta: infatti, per il 27,4% di loro - valore più elevato tra quelli di polarità negativa (“per niente/poco”) - l'opportunità di entrare più rapidamente nel mondo del lavoro ha contato, appunto, “per niente” o “poco”; analogamente, anche il fattore retributivo (avere un reddito, seppur modesto) ha contato “per niente” o “poco” per il 24,6% dei rispondenti. Nel complesso, comunque, anche l'importanza di questi due elementi non è trascurabile, poiché per il 30-40% dei volontari essi hanno contato “molto/moltissimo” e per un altro 30-40% “abbastanza”.

Su valori intermedi si colloca la spinta a svolgere il servizio per realizzarsi come “cittadino” (attorno al 40% chi ha risposto “molto/moltissimo” e “abbastanza”, oltre il 15% chi ha affermato che tale motivazione ha contato “per niente/poco”) (fig. 3.8).

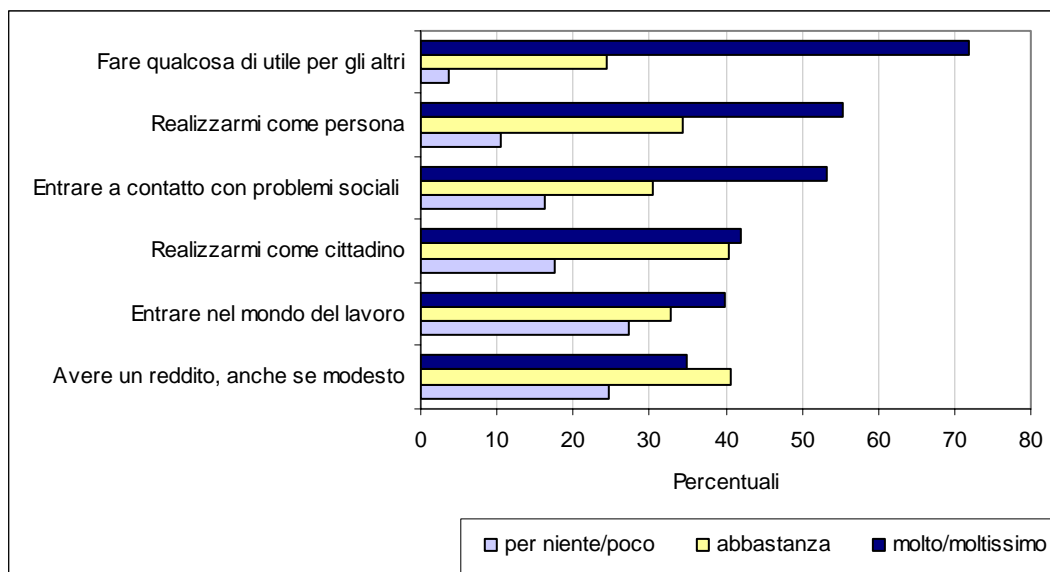
Tab. 3.19 – “Quanto i seguenti motivi ti hanno spinto a svolgere il Servizio Civile?”, valori - aggregati per categoria di risposta - assoluti e percentuali (totale di riga 100%), 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Realizzarmi come persona	449 10,41%	1.482 34,35%	2.383 55,24%
Fare qualcosa di utile per gli altri	155 3,60%	1.055 24,45%	3.104 71,95%
Realizzarmi come cittadino	754 17,47%	1.745 40,46%	1.815 42,07%
Avere un reddito, anche se modesto	1063 24,64%	1.749 40,55%	1.502 34,81%
Entrare più rapidamente nel mondo del lavoro	1181 27,37%	1.415 32,81%	1.718 39,82%
Entrare a contatto con problematiche sociali e di welfare	705 16,34%	1.317 30,53%	2.292 53,13%

Tab. 3.20 – Motivazioni che hanno spinto al Servizio Civile, valori percentuali decrescenti di “molto/moltissimo” (totale di riga 100%), 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Fare qualcosa di utile per gli altri	3,60	24,45	71,95
Realizzarmi come persona	10,41	34,35	55,24
Entrare a contatto con problematiche sociali e di welfare	16,34	30,53	53,13
Realizzarmi come cittadino	17,47	40,46	42,07
Entrare più rapidamente nel mondo del lavoro	27,37	32,81	39,82
Avere un reddito, anche se modesto	24,64	40,55	34,81

Fig. 3.8 – Motivazioni che hanno spinto al Servizio Civile, valori percentuali crescenti di “molto/moltissimo”, 2008



La spinta ad intraprendere un anno di Servizio Civile per avere l'opportunità di entrare più rapidamente nel mondo del lavoro (motivazione “occupazionale”) è stata poi oggetto di un'esplorazione specifica per conoscere il peso, nella scelta dei volontari, di alcuni ambiti concettuali considerati significativi ai fini della ricerca, precedentemente illustrati: fare nuovi apprendimenti, acquisire competenze specifiche e conoscere il funzionamento di un contesto lavorativo; svolgere una sorta di “apprendistato” in vista di un progetto professionale futuro, creandosi così un accesso preferenziale nel caso di assunzioni da parte dell'ente; mettere in pratica le conoscenze acquisite durante il percorso scolastico/universitario, sperimentandosi operativamente e verificando le proprie attitudini e i propri interessi lavorativi.

Pertanto, alla quota di volontari che ha indicato come “abbastanza” (32,8%), “molto” o “moltissimo” (39,8%) importante la dimensione motivazionale “entrare più rapidamente nel mondo del lavoro” (72,6% dei rispondenti), è stato chiesto quanto abbiano contato alcuni aspetti che compongono le dimensioni sopra descritte.

Dai risultati (tab. 3.21, fig. 3.9) emerge che gli intervistati sono stati spinti soprattutto dall'idea di capire come funziona un contesto lavorativo (44,5% “molto” o “moltissimo”, mentre solo il 4,6% ha risposto “per niente” o “poco”, che costituisce anche il valore più basso della polarità negativa), dalla possibilità di verificare le proprie attitudini professionali e dall'occasione di acquisire competenze lavorative specifiche (in entrambe chi ha risposto “molto” o “moltissimo” raggiunge più del 40%).

Pur sottolineando l'importanza dell'opportunità di svolgere un'esperienza considerata utile in vista di un progetto professionale futuro (al terzo posto in ordine di importanza, con il 43,1% dei “molto” o “moltissimo”), la possibilità concreta di potersi inserire, grazie all'esperienza svolta, in un contesto occupazionale sembra avere pesato meno sulla scelta dei volontari intervistati (solo 1/3, infatti, si colloca sulla polarità positiva per quanto riguarda “farsi apprezzare e conoscere in vista di un'assunzione”, anche se, sommando chi ha risposto “abbastanza”, raggiungiamo il 55,8% dei casi).

Infine, il Servizio Civile è stato pensato come esperienza in grado di completare la propria formazione (il 41,3% dei volontari afferma che ciò ha contato “molto” o “moltissimo”).

Tutte le dimensioni appena descritte, comunque, non sono trascurabili, dal momento che sommando i valori relativi a “molto/moltissimo” e “abbastanza” si raggiungono percentuali comprese tra il 55% e il 68% (su un totale, come già sottolineato, pari al 72,6% dei rispondenti).

Gli aspetti che, invece, hanno avuto il peso minore sono quelli che mettono in relazione l'esperienza di Servizio Civile con l'opportunità di “poter provare strumenti di lavoro e tecnologie innovative” (percentuali di poco inferiori al 25% in tutte e tre le categorie di risposta), mettere in pratica la propria preparazione scolastica/universitaria (18,4% “per niente” o “poco”) e, come già evidenziato, farsi apprezzare e conoscere in vista di un'assunzione (che, con il 16,9%, si colloca al terzo posto sulla scala dei valori decrescenti di “per niente/poco”).

Tab. 3.21 – “Se hai indicato *abbastanza*, *molto* o *moltissimo* al motivo *entrare più rapidamente nel mondo del lavoro*, quanto hanno contato le seguenti motivazioni?”, valori - aggregati per categoria di risposta - assoluti e percentuali\*, 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Mettere in pratica la mia preparazione scolastica/ universitaria	794 18,40%	1.000 23,18%	1.339 31,04%
Capire come funziona un contesto lavorativo	200 4,64%	1.015 23,53%	1.918 44,46%
Farmi conoscere ed apprezzare in vista di un'assunzione	728 16,87%	978 22,67%	1.427 33,08%
Completare la mia formazione	325 7,54%	1.027 23,81%	1.781 41,28%
Acquisire competenze lavorative specifiche	305 7,07%	1.004 23,27%	1.824 42,28%
Verificare le mie attitudini professionali	241 5,59%	1.033 23,95%	1.859 43,10%
Poter provare strumenti di lavoro e tecnologie inno- vative	1.048 24,30%	1.026 23,78%	1.059 24,55%
Svolgere un'esperienza utile in vista di un mio pro- getto professionale futuro	361 8,37%	916 21,23%	1.856 43,02%

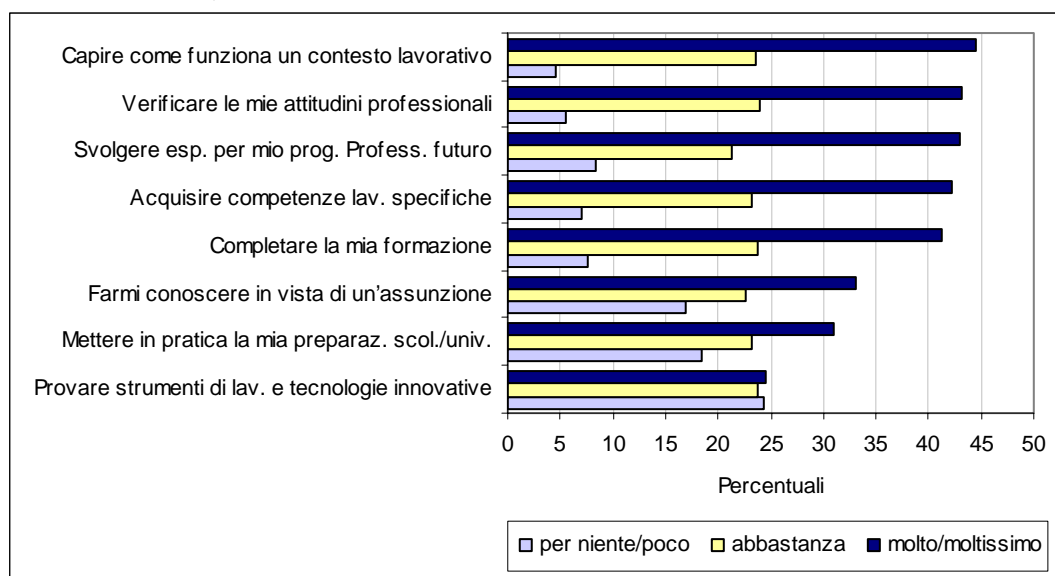
\* Totale di riga 3.133 (volontari che hanno risposto *abbastanza*, *molto* o *moltissimo* al motivo *entrare più rapidamente nel mondo del lavoro*, pari al 72,6% dei rispondenti); valori percentuali calcolati sul totale dei rispondenti (4.134)

Tab. 3.22 - Sotto-dimensioni della motivazione occupazionale, ordinate per valori percentuali decrescenti di “molto/moltissimo” \*, 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Capire come funziona un contesto lavorativo	4,64	23,53	44,46
Verificare le mie attitudini professionali	5,59	23,95	43,10
Svolgere un'esperienza utile in vista di un mio progetto professionale futuro	8,37	21,23	43,02
Acquisire competenze lavorative specifiche	7,07	23,27	42,28
Completare la mia formazione	7,54	23,81	41,28
Farmi conoscere ed apprezzare in vista di un'assunzione	16,87	22,67	33,08
Mettere in pratica la mia preparazione scolastica/universitaria	18,40	23,18	31,04
Poter provare strumenti di lavoro e tecnologie innovative	24,30	23,78	24,55

\* Valori percentuali calcolati sul totale dei rispondenti (4.314), pertanto il totale di riga è pari a 72,6% (ovvero la quota di volontari che hanno risposto *abbastanza*, *molto* o *moltissimo* al motivo *entrare più rapidamente nel mondo del lavoro*).

Fig. 3.9 - Sotto-dimensioni della motivazione occupazionale, percentuali crescenti di “molto/moltissimo”, 2008



### Scelta dell'ente

Per quanto riguarda la scelta dell'ente in cui svolgere il servizio (tab. 3.23), i volontari hanno privilegiato soprattutto la vicinanza alla propria residenza, domicilio o luogo di studio (61,4% dei riferimenti) e - in linea con le motivazioni personali di carattere sociale precedentemente rilevate - la percezione dell'ente come una realtà che svolge un servizio utile per la comunità (51,3% dei riferimenti).

Coerentemente, anche il tipo di servizio proposto dall'ente al momento del colloquio iniziale ha costituito un elemento importante nel determinare le scelte dei volontari, come evidenziato dal 41,4% dei riferimenti.

Tab. 3.23 - Motivi di scelta dell'ente\*, 2008

	Valori assoluti	Percentuale
La vicinanza alla mia residenza/ domicilio/ luogo di studio	2.648	61,38
La mia esperienza pregressa nell'ente	704	16,32
Le referenze positive di persone che hanno svolto il Servizio Civile nello stesso ente	696	16,13
Ritenere l'ente una realtà che svolge un servizio utile per la comunità	2.211	51,25
Il tipo di servizio che l'ente mi ha proposto al momento del colloquio iniziale	1.786	41,40
La conoscenza dell'ente/dei suoi operatori	1.261	29,23

\* La somma dei valori assoluti, pari a 9.306, supera il totale degli intervistati (4.314), poiché a questa domanda erano possibili più risposte. Analogamente, nella terza colonna, la somma dei valori percentuali - calcolati sul totale dei rispondenti - supera il 100%.

Tab. 3.24 - Motivi di scelta dell'ente, ordinati per valori percentuali decrescenti, 2008

	Valori assoluti	Percentuale
La vicinanza alla mia residenza/ domicilio/ luogo di studio	2.648	61,38
Ritenere l'ente una realtà che svolge un servizio utile per la comunità	2.211	51,25
Il tipo di servizio che l'ente mi ha proposto al momento del colloquio iniziale	1.786	41,40
La conoscenza dell'ente/dei suoi operatori	1.261	29,23
La mia esperienza pregressa nell'ente	704	16,32
Le referenze positive di persone che hanno svolto il Servizio Civile nello stesso ente	696	16,13

\*La somma dei valori assoluti, pari a 9.306, supera il totale degli intervistati (4.314), poiché a questa domanda erano possibili più risposte. Analogamente, nella terza colonna, la somma dei valori percentuali - calcolati sul totale dei rispondenti - supera il 100%.

In linea con il peso relativo (ma non marginale), rispetto alle altre dimensioni, della motivazione strumentale nella scelta di svolgere il Servizio Civile, la presenza di un compenso economico (seppure di modesta entità) è stata decisiva per una metà dei volontari, mentre un'altra metà ha affermato che avrebbe fatto domanda di servizio anche se non fosse stato previsto tale contributo (tab. 3.25).

Tab. 3.25 – “Avresti fatto domanda di Servizio Civile se non fosse stato previsto un compenso economico?”, 2008

	Valori assoluti	Percentuale
Sì	2.126	49,28
No	2.188	50,72
Totale	4.314	100,00

### 3.4. La formazione

Una sezione del questionario è stata destinata ad esplorare quante ore sono state dedicate alla formazione “generale” e “specifica”; ciò rappresenta un aspetto di particolare rilievo in quanto l'esperienza di Servizio Civile mira a rappresentare un percorso educativo e di crescita in cui l'elemento formativo, così come previsto anche dalla legge, assume un significato importante per i volontari che accettano di aderirvi.

Le linee guida del Ministero, in particolare, dispongono che le ore dedicate in un anno alla formazione generale (ovvero quella che riguarda la conoscenza dei principi alla base del Servizio Civile e i suoi fondamenti etici, storici e giuridici ecc.) non dovrebbero essere inferiori a 30, mentre quelle riguardanti la formazione specifica (inerente le peculiarità del progetto, ovvero le tematiche relative allo specifico settore in cui viene svolto il Servizio Civile) non meno di 50. In totale, quindi, la durata complessiva della formazione generale e specifica non dovrebbe essere inferiore a 80 ore.

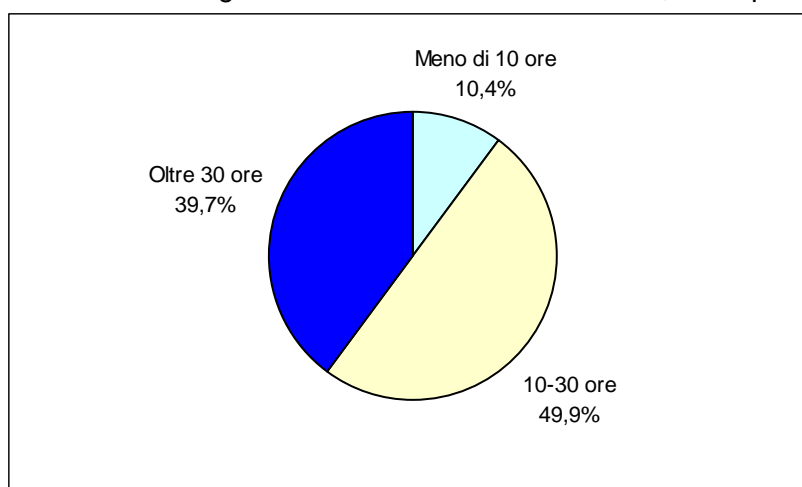
#### *Formazione generale*

Dall'analisi delle risposte emerge che il 39,7% dei volontari ha svolto, durante l'intero anno di Servizio Civile, oltre 30 ore di formazione generale; il 30,7% ha effettuato un numero di ore compreso tra 20 e 30, il 19,2% tra 10 e 20, mentre il 10,4% addirittura meno di 10 (tab. 3.26, fig. 3.10).

Tab. 3.26 - Ore dedicate alla formazione generale nell'anno di Servizio Civile, 2008

	Valori assoluti	Percentuale
Meno di 10 ore	449	10,41
10-20 ore	830	19,24
20-30 ore	1.323	30,67
30-50 ore	1.224	28,37
Oltre 50 ore	488	11,31
Totale	4.314	100,00

Fig. 3.10 – Ore di formazione generale nell'anno di Servizio Civile, valori percentuali, 2008



### Formazione specifica

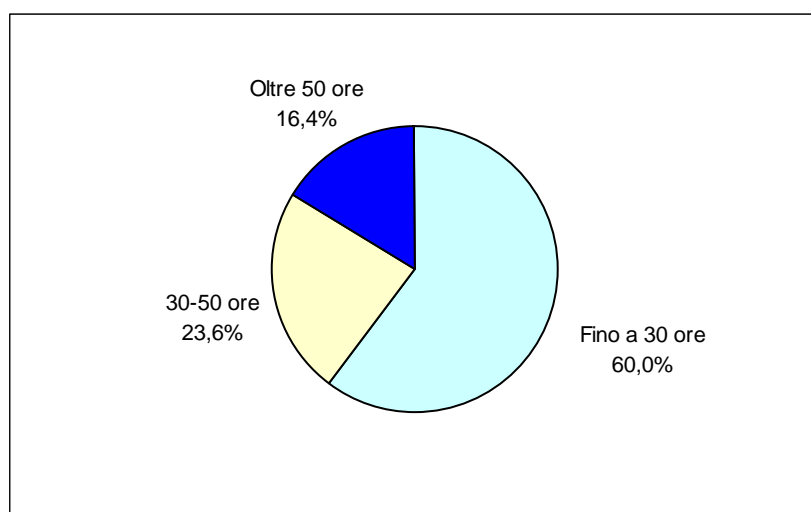
Per quanto riguarda la formazione specifica, la configurazione delle risposte evidenzia che solo il 16,4% dei rispondenti ha effettuato più di 50 ore, mentre il 23,6% si colloca nella fascia 30-50, il 25,6% in quella 20-30 e il 19,8% tra 10 e 20 ore. Il 14,7% ha fatto addirittura meno di 10 ore (tab. 3.27).

In altre parole, ben il 60% dei volontari afferma di effettuato, nel corso di un anno di Servizio Civile, meno di 30 ore di formazione specifica (fig. 3.11).

Tab. 3.27 - Ore dedicate alla formazione specifica nell'anno di Servizio Civile, 2008

	Valori assoluti	Percentuale
Meno di 10 ore	632	14,65
10-20 ore	854	19,80
20-30 ore	1.103	25,57
30-50 ore	1.018	23,60
Oltre 50 ore	707	16,38
Totale	4.314	100,00

Fig. 3.11 – Ore di formazione specifica nell'anno di Servizio Civile, valori percentuali, 2008



## 3.5. La valutazione dell'esperienza

### Utilità del Servizio Civile

Per quanto concerne la valutazione generale sull'esperienza di Servizio Civile da parte dei volontari, è stata esplorata, come già illustrato (si veda il cap. 2), la loro percezione rispetto all'utilità del servizio per la crescita personale (sviluppo sul piano umano, sociale e relazionale; educazione ai valori civici) e per la crescita professionale.

Dall'analisi dei dati, la dimensione che intercetta la maggior parte delle frequenze (tab. 3.28) è quella relazionale: il 68,7% ritiene che l'esperienza sia stata "molto" o "moltis-

simo” utile per sviluppare nuove relazioni umane, migliorare le capacità di relazione (67,8%) e per la crescita personale (66,3%).

Dagli orientamenti emersi, inoltre, il Servizio Civile sembra aver costituito un’esperienza significativa di solidarietà sociale, dato che il 63,9% degli intervistati l’ha valutato come “molto” o moltissimo” utile a tale scopo.

Subito dopo, in ordine di importanza, emerge l’utilità del servizio nella sua valenza professionalizzante, ovvero come occasione positiva per lo sviluppo di nuove capacità e competenze (53,5%), per sperimentare un rapporto di lavoro (52,8%) e per accrescere le competenze/conoscenze professionali (52,5%). Considerando anche coloro che hanno valutato “abbastanza” utile l’esperienza di servizio per le dimensioni in esame, raggiungiamo valori percentuali complessivi tra l’80% e il 95%.

Sul versante opposto, invece, il Servizio Civile non sembra costituire un’esperienza in grado di connettere la formazione - scolastica o universitaria - e il mondo del lavoro: il 51,5%, infatti, l’ha valutato “per niente” o poco” utile per ripensare le scelte di studio o professionali e per applicare le conoscenze acquisite nel corso degli studi (40,8%).

Il 40,4% ha poi affermato che è stato “per niente” o “poco” utile per avere maggiori possibilità di trovare un’occupazione: in questo senso, pur riconoscendone la valenza professionalizzante in termini di sviluppo di nuove competenze e di sperimentazione di un rapporto di lavoro, l’anno di Servizio Civile non sembra avere costituito un efficace, almeno nella percezione dei volontari, trampolino di lancio verso il mondo del lavoro. Inoltre, i 12 mesi trascorsi non sembrano aver inciso significativamente su quanto era stato pianificato in precedenza dai volontari, poiché il 41% ha dichiarato che l’esperienza di servizio non è stata utile per ripensare in modo significativo le proprie scelte di vita (in linea con quanto emerso anche per le scelte di studio e professionali).

Tab. 3.28 – “Pensi che l'esperienza di Servizio Civile sia stata utile per:”, valori aggregati assoluti e percentuali (totale di riga 100%), 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
La tua crescita personale	275 6,37%	1.178 27,31%	2.861 66,32%
Accrescere le tue competenze/ conoscenze professionali	682 15,81%	1.366 31,66%	2.266 52,53%
Migliorare le tue capacità di relazione	226 5,24%	1.163 26,95%	2.925 67,81%
Accrescere il tuo senso civico	528 12,24%	1.609 37,30%	2.177 50,46%
Ripensare le tue scelte di studio/ professionali	2.220 51,46%	1.038 24,06%	1.056 24,48%
Ripensare le tue scelte di vita	1.770 41,03%	1.265 29,32%	1.279 29,65%
Capire le regole di un’organizzazione	597 13,84%	1.730 40,10%	1.987 46,06%
Sperimentare un rapporto di lavoro	541 12,54%	1496 34,68%	2277 52,78%
Rafforzare le tue convinzioni di valore	593 13,75%	1.566 36,29%	2.155 49,96%

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Conoscere i problemi del territorio	595 13,79%	1.460 33,85%	2.259 52,36%
Applicare le competenze acquisite nel percorso di studi	1.759 40,78%	1.184 27,44%	1.371 31,78%
Conoscere tematiche nuove	459 10,64%	1.681 38,97%	2.174 50,39%
Avere maggiori possibilità di trovare un lavoro	1.743 40,41%	1.366 31,66%	1.205 27,93%
Sviluppare nuove capacità e competenze	403 9,34%	1.604 37,19%	2307 53,47%
Sviluppare nuove relazioni umane	200 4,64%	1150 26,66%	2.964 68,70%
Fare un'esperienza di solidarietà sociale	416 9,64%	1.140 26,42%	2.758 63,94%
Verificare se ciò che vorresti fare è coerente con le tue capacità	852 19,75%	1.392 32,26%	2.070 47,99%

Tab. 3.29 - Utilità del Servizio Civile, percentuali decrescenti di “molto/moltissimo” (totale di riga 100%), 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Sviluppare nuove relazioni umane	4,64	26,66	68,70
Migliorare le tue capacità di relazione	5,24	26,95	67,81
La tua crescita personale	6,37	27,31	66,32
Fare un'esperienza di solidarietà sociale	9,64	26,42	63,94
Sviluppare nuove capacità e competenze	9,34	37,19	53,47
Sperimentare un rapporto di lavoro	12,54	34,68	52,78
Accrescere le tue competenze/ conoscenze professionali	15,81	31,66	52,53
Conoscere i problemi del territorio	13,79	33,85	52,36
Accrescere il tuo senso civico	12,24	37,30	50,46
Conoscere tematiche nuove	10,64	38,97	50,39
Rafforzare le tue convinzioni di valore	13,75	36,29	49,96
Verificare se ciò che vorresti fare è coerente con le tue capacità	19,75	32,26	47,99
Capire le regole di un'organizzazione	13,84	40,10	46,06
Applicare le competenze acquisite nel percorso di studi	40,78	27,44	31,78
Ripensare le tue scelte di vita	41,03	29,32	29,65
Avere maggiori possibilità di trovare un lavoro	40,41	31,66	27,93
Ripensare le tue scelte di studio/ professionali	51,46	24,06	24,48

La percezione della valenza formativa del Servizio Civile sembra essere confermata anche dalla valutazione dei volontari sull'acquisizione o meno, al termine dei 12 mesi, delle competenze necessarie allo svolgimento dei compiti richiesti dal progetto in cui sono stati impegnati: l'84,1% ritiene di averle acquisite totalmente, e il 14,4% “in parte”

(complessivamente, il 98,5%). Solo una quota marginale (1,6%) afferma di non averle apprese (tab. 3.30).

Tab. 3.30 – “Ritieni di avere acquisito le competenze necessarie allo svolgimento dei compiti richiesti dal progetto di Servizio Civile?”, 2008

	Valori assoluti	Percentuale
Sì	3.626	84,05
Solo in parte	620	14,37
No	68	1,58
<b>Totale</b>	<b>4.314</b>	<b>100,00</b>

Una domanda, poi, era volta ad esplorare la percezione dei volontari in merito all'utilità, per gli utenti del servizio, delle attività da loro svolte. Anche in questo caso sono stati considerati gli ultimi due mesi di servizio quale arco temporale di riferimento per le attività svolte, sempre sulla base dell'ipotesi, come precedentemente ricordato, che il progredire dell'esperienza di servizio abbia portato i volontari ad acquisire maggiori competenze rispetto al proprio ruolo e alla complessità dei compiti e degli interventi eseguiti.

Se si esclude il 3,8% dei volontari il cui servizio non prevedeva contatto diretto con utenti, la distribuzione delle risposte evidenzia una valutazione sostanzialmente positiva del proprio operato: il 68,3% dei volontari (tab. 3.31), infatti, ha considerato le attività svolte di elevata utilità (“molto” o “moltissimo” utili) per i destinatari del servizio, e il 26,5% come “abbastanza” utili.

Solo una quota marginale (6,2%) ha ritenuto di essere stato impegnato in compiti di scarsa utilità per l'utenza (“per niente” o “poco” utili).

Tab. 3.31 – “A tuo giudizio, le attività che hai svolto negli ultimi 2 mesi di Servizio Civile sono state utili per gli utenti del servizio?” \*, 2008

	Valori assoluti	Percentuale
Per niente	85	1,97
Poco	173	4,01
Abbastanza	1.098	25,45
Molto	1.540	35,70
Moltissimo	1.256	29,11
<i>Totale volontari il cui servizio prevede contatti con utenti</i>	<i>4.152</i>	<i>96,24</i>
Il mio servizio non prevede contatto diretto con utenti	162	3,76
<b>Totale</b>	<b>4.314</b>	<b>100,00</b>

\*Percentuali sul totale dei rispondenti

Tab. 3.32 - Utilità per gli utenti del servizio\*

	Valori assoluti	Percentuale
Per niente/ poco	258	6,21
Abbastanza	1.098	26,45
Molto/ moltissimo	2.796	67,34
<b>Totale</b>	<b>4.152</b>	<b>100,00</b>

\*Percentuali sul totale dei volontari il cui servizio prevede il contatto diretto con gli utenti

### *Crescita civica*

Come già ricordato, una delle finalità del Servizio Civile è contribuire alla “crescita civica” dei volontari. In questo senso (si veda cap. 2), è stato ritenuto utile esplorare l'importanza attribuita dai volontari al rispetto dei beni comuni, delle regole di convivenza civile e della legalità; ai valori della solidarietà e della coesione sociale; alla difesa della patria con mezzi non militari.

La configurazione delle risposte (tab. 3.33) evidenzia che, alla conclusione del servizio, la dimensione “fare qualcosa per chi si trova in difficoltà”, ovvero la necessità di adoperarsi per sostenere chi ha bisogno di aiuto, è quella che ottiene la percentuale più elevata (l'80,7% dei volontari la ritiene “molto” o “moltissimo” importante e un altro 16,2% “abbastanza” importante). Questo dato è rafforzato dal valore attribuito all'interessarsi alle fasce più deboli della popolazione (per es. persone non autosufficienti, malati ecc.): tale dimensione, infatti, si colloca al terzo posto, in ordine di importanza, riscuotendo il 69,3% dei consensi positivi e il 23,3% delle valutazioni intermedie (“abbastanza” importante).

Anche l'osservanza delle regole di convivenza sociale e dei beni comuni risulta un elemento altrettanto apprezzabile nei giudizi dei volontari: grazie all'esperienza di Servizio Civile, il 73,3% ritiene “molto” o “moltissimo” importante rispettare le regole di convivenza civile (per es. non gettare rifiuti per terra, non imbrattare muri o monumenti ecc.) e un altro 21,2% valuta questo aspetto “abbastanza” importante; analogamente, il 69,1% giudica di notevole importanza il rispetto dei beni comuni (mezzi pubblici, marciapiedi, spazi verdi ecc.) e il 24,6% “abbastanza” importante.

A livello intermedio, in ordine di importanza, si collocano le dimensioni “diffondere una cultura di solidarietà e pace” e “conoscere i problemi del territorio in cui vivi”.

La dimensione a cui i volontari sembrano attribuire meno peso (sebbene, in valore assoluto, la percentuale non sia trascurabile), pur dopo un anno di Servizio Civile, è quella relativa all'importanza della difesa della patria con mezzi non militari (fig. 3.12). Tale dimensione, infatti, si colloca all'ultimo posto nella scala dei valori positivi (“molto” o “moltissimo”) con una percentuale del 54,5%, e al primo tra quelli negativi (con un dato pari al 18,8% di coloro che si auto-posizionano su “per niente” o “poco” importante).

Anche il peso attribuito al fatto di poter ricevere aiuto dalle istituzioni in caso difficoltà (per es. disoccupazione temporanea, malattia ecc.) è minore rispetto alle dimensioni sopra descritte, in quanto, sebbene un 58,7% si collochi sulle risposte di polarità positiva, il 14,1% lo giudica “per niente” o “poco” importante.

Valori percentuali sostanzialmente analoghi caratterizzano, infine, la dimensione riguardante i doveri civili (per es. pagare le tasse).

In conclusione, tuttavia, occorre considerare che, in valore assoluto, al termine dell'esperienza di servizio tutte le dimensioni vengono giudicate di elevata importanza da oltre il 50% dei rispondenti (e sommando anche coloro che le valutano “abbastanza” importanti si raggiungono percentuali tra l'80% e il 96%).

Questo sembra dunque suggerire che al termine del servizio i volontari intervistati possiedono un buon grado di sensibilità civica.

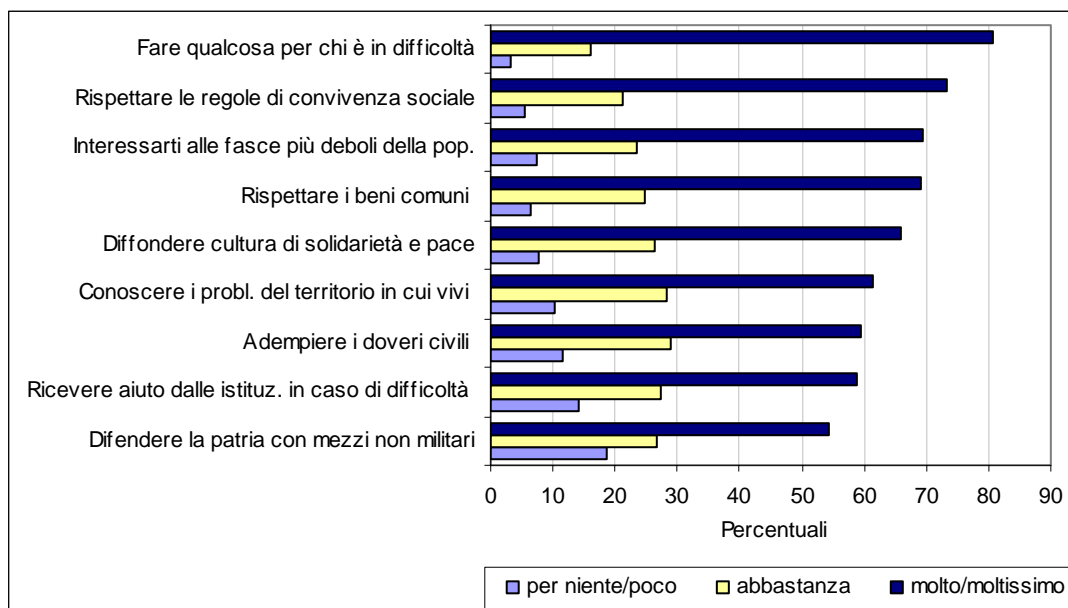
Tab. 3.33 – “Grazie al Servizio Civile, quanto ritieni importante, adesso:”, valori - aggregati per categorie di risposta - assoluti e percentuali (totale di riga 100%), 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Rispettare i beni comuni	272 6,30%	1.061 24,60%	2.981 69,10%
Rispettare le regole di convivenza sociale	238 5,51%	913 21,17%	3.163 73,32%
Fare qualcosa per chi si trova in difficoltà	134 3,10%	700 16,23%	3.480 80,67%
Adempiere i doveri civili	500 11,59%	1.248 28,93%	2.566 59,48%
Poter ricevere aiuto dalle istituzioni in caso di difficoltà	606 14,04%	1.177 27,29%	2.531 58,67%
Conoscere i problemi del territorio in cui vivi	443 10,27%	1.224 28,37%	2.647 61,36%
Interessarti alle fasce più deboli della popolazione	320 7,42%	1.006 23,31%	2.988 69,27%
Diffondere una cultura di solidarietà e di pace	332 7,70%	1.138 26,37%	2.844 65,93%
Difendere la patria con mezzi non militari	809 18,75%	1.156 26,80%	2.349 54,45%

Tab. 3.34 – Importanza attribuita agli indicatori di crescita civica, valori percentuali decrescenti di “molto/moltissimo” (totale di riga 100%), 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Fare qualcosa per chi si trova in difficoltà	3,10	16,23	80,67
Rispettare le regole di convivenza sociale	5,51	21,17	73,32
Interessarti alle fasce più deboli della popolazione	7,42	23,31	69,27
Rispettare i beni comuni	6,30	24,60	69,10
Diffondere una cultura di solidarietà e di pace	7,70	26,37	65,93
Conoscere i problemi del territorio in cui vivi	10,27	28,37	61,36
Adempiere i doveri civili	11,59	28,93	59,48
Poter ricevere aiuto dalle istituzioni in caso di difficoltà	14,04	27,29	58,67
Difendere la patria con mezzi non militari	18,75	26,80	54,45

Fig. 3.12 – Importanza attribuita agli indicatori di crescita civica, percentuali crescenti di “molto/moltissimo”, 2008



### Crescita sociale

Per quanto riguarda gli indicatori di crescita sociale (si veda il cap. 2), al termine del servizio i volontari hanno valorizzato soprattutto la dimensione della socializzazione, affermando di essere in grado, grazie all'esperienza appena conclusa, di tenere conto dei sentimenti o dei bisogni altrui (capacità empatica) e di sviluppare nuove amicizie e relazioni: tali dimensioni, infatti, si collocano rispettivamente al primo (73,9%) e al secondo posto (71%) nella distribuzione degli indicatori di crescita sociale ordinati per valori decrescenti delle risposte di polarità positiva (“molto” o “moltissimo”) (tab. 3.35).

Seguono, con valori compresi tra 65-70% dei “molto” o “moltissimo”, l'essere in grado di comunicare in modo efficace, facendo capire il proprio punto di vista, e la capacità di ascoltare gli altri.

La dimensione dell'esplorazione e della scoperta di sé appare, infine, agli ultimi posti della scala (fig. 3.13): in particolare, la conoscenza dei propri punti di forza (pregi) si colloca in ultima posizione nella distribuzione degli *item* ordinati per valori decrescenti di “molto/moltissimo”; analogamente, anche lo sviluppo dell'auto-consapevolezza rispetto ai propri limiti (difficoltà, punti di debolezza ecc.) appare relativamente più difficile rispetto agli altri apprendimenti.

Comunque, in valore assoluto, tutte le dimensioni che qualificano lo sviluppo di abilità sociali ottengono percentuali superiori al 60% nella polarità “molto/moltissimo” e, includendo anche coloro che si ritengono “abbastanza” in grado, addirittura pari o superiori al 94%. Inoltre, i valori percentuali relativi a “per niente/poco” rimangono sempre inferiori al 6%, diversamente da quanto accade per alcuni degli indicatori che qualificano la crescita civica e professionale.

I dati emersi suggeriscono, dunque, che al termine dell'esperienza di servizio la percezione della quasi totalità dei rispondenti è di possedere – almeno a proprio giudizio – un buon livello, anzi talora molto buono, di competenza comunicativa e relazionale.

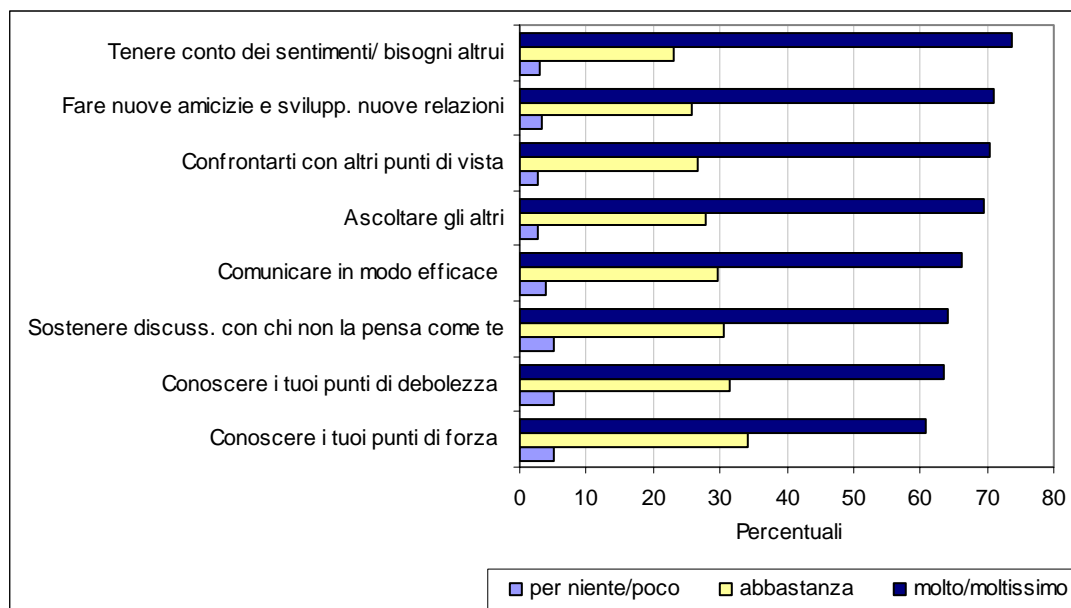
Tab. 3.35 – “Grazie al Servizio Civile, quanto ritieni di essere in grado, adesso, di:”, valori - aggregati per categoria di risposta - assoluti e percentuali (totale di riga 100%), 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Ascoltare gli altri	121 2,81%	1.197 27,75%	2.996 69,44%
Confrontarti con altri punti di vista	120 2,78%	1.153 26,72%	3.041 70,50%
Tenere conto dei sentimenti o dei bisogni altrui	129 2,99%	999 23,16%	3.186 73,85%
Comunicare in modo efficace	166 3,85%	1.286 29,81%	2.862 66,34%
Conoscere i tuoi punti di forza	217 5,03%	1.478 34,26%	2.619 60,71%
Fare nuove amicizie e sviluppare nuove relazioni	140 3,24%	1.113 25,80%	3.061 70,96%
Conoscere i tuoi punti di debolezza	215 4,98%	1.353 31,37%	2.746 63,65%
Sostenere una discussione con chi non la pensa come te	222 5,14%	1.324 30,70%	2.768 64,16%

Tab. 3.36 – Autovalutazione delle proprie capacità, relativamente alle dimensioni di crescita sociale, per valori percentuali decrescenti di “molto/moltissimo” (totale di riga 100%)

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Tenere conto dei sentimenti o dei bisogni altrui	2,99	23,16	73,85
Fare nuove amicizie e sviluppare nuove relazioni	3,24	25,80	70,96
Confrontarti con altri punti di vista	2,78	26,72	70,50
Ascoltare gli altri	2,81	27,75	69,44
Comunicare in modo efficace	3,85	29,81	66,34
Sostenere una discussione con chi non la pensa come te	5,14	30,70	64,16
Conoscere i tuoi punti di debolezza	4,98	31,37	63,65
Conoscere i tuoi punti di forza (pregi)	5,03	34,26	60,71

Fig. 3.13 – Importanza attribuita agli indicatori di crescita sociale, percentuali crescenti di “molto/moltissimo”, 2008



### *Crescita professionale*

Per quanto riguarda l'auto-valutazione sulle competenze di carattere professionale (tab. 3.37), i dati evidenziano che al termine di un anno di Servizio Civile i volontari si sentono soprattutto in grado di canalizzare le energie, ossia di portare a termine i compiti richiesti (il 78,1% “molto” o “moltissimo” e il 19,8% “abbastanza”).

La seconda dimensione su cui i rispondenti si ritengono particolarmente abili è la capacità di lavorare in gruppo (71,8% “molto” o “moltissimo” e il 23,9% “abbastanza”), seguita dalla capacità di condividere obiettivi e responsabilità di un progetto, di rapportarsi con i superiori (responsabili, dirigenti ecc.) e di rispettare le regole di un'organizzazione (su queste ultime tre dimensioni le percentuali sono del 65-66% di chi risponde di essere “molto” o “moltissimo” in grado, tra il 28% e il 31% gli “abbastanza”, inferiori al 5% i “per niente” o “poco”).

Quasi del 60% è la percentuale di coloro che ritengono di sapere controllare efficacemente le proprie reazioni emotive e comportamentali anche in situazioni difficili o di disagio (59,2% “molto/moltissimo”).

Descrivendo la batteria di indicatori secondo percentuali decrescenti delle risposte di polarità negativa (“per niente” o “poco”), al primo posto (15,4%) troviamo la capacità di “affrontare le difficoltà legate alla ricerca di un lavoro”. Anche le competenze legate all'utilizzo di strumenti tecnici (computer, programmi specifici ecc.) sono relativamente meno presenti (almeno, al loro massimo grado) rispetto ad altre (il 14,4% dei volontari risponde “per niente” o “poco”, sebbene - in valore assoluto - la quota che si posiziona sulla polarità positiva o “abbastanza” positiva non sia trascurabile, in quanto supera l'85%).

Complessivamente, la configurazione che emerge dai dati suggerisce, quali elementi qualificanti le competenze professionali dei volontari, soprattutto alcuni aspetti legati

alla socializzazione organizzativa, ossia alla capacità di entrare a far parte di un'organizzazione, rispettandone le regole e le modalità di funzionamento.

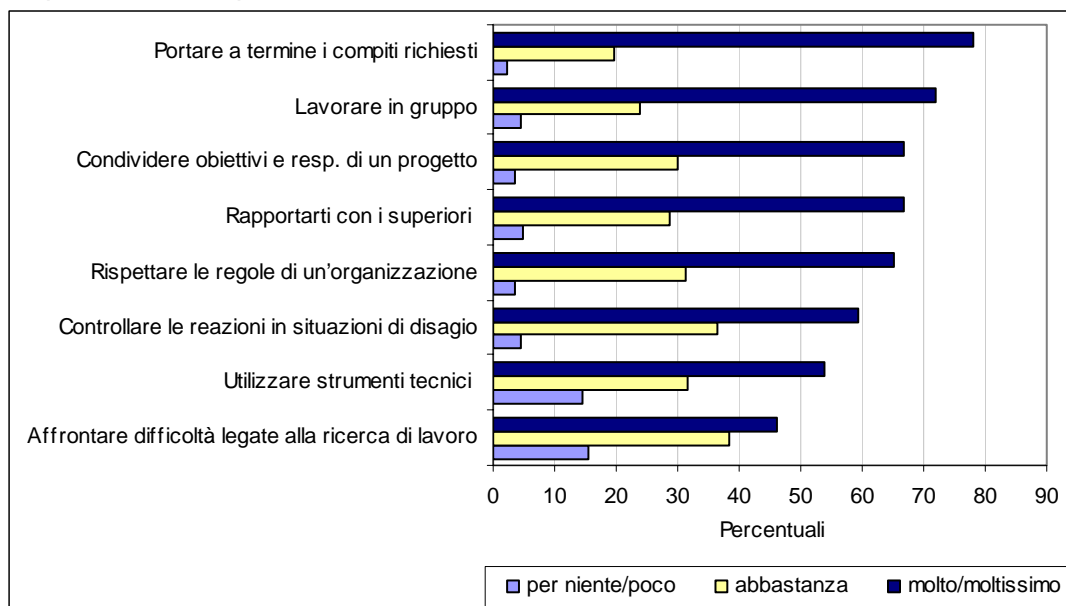
Tab. 3.37 – “Grazie al Servizio Civile, quanto ritieni di essere in grado, adesso, di:”, valori aggregati assoluti e percentuali (totale di riga 100%), 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Rispettare le regole di un'organizzazione	151 3,50%	1.355 31,41%	2.808 65,09%
Controllare le reazioni anche nelle situazioni di disagio	190 4,41%	1.569 36,37%	2.555 59,22%
Condividere obiettivi e responsabilità di un progetto	146 3,39%	1.292 29,95%	2.876 66,66%
Rapportarti con i superiori	202 4,68%	1.238 28,70%	2.874 66,62%
Portare a termine i compiti richiesti	91 2,11%	853 19,77%	3.370 78,12%
Lavorare in gruppo	188 4,36%	1029 23,85%	3097 71,79%
Utilizzare strumenti tecnici	621 14,40%	1.366 31,66%	2.327 53,94%
Affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro	663 15,37%	1.654 38,34%	1.997 46,29%

Tab. 3.38 – Autovalutazione delle proprie capacità, relativamente alle dimensioni di crescita professionale, percentuali decrescenti di “molto/moltissimo” (totale di riga 100%), 2008

	per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Portare a termine i compiti richiesti	2,11	19,77	78,12
Lavorare in gruppo	4,36	23,85	71,79
Condividere obiettivi e responsabilità di un progetto	3,39	29,95	66,66
Rapportarti con i superiori	4,68	28,70	66,62
Rispettare le regole di un'organizzazione	3,50	31,41	65,09
Controllare le reazioni anche nelle situazioni di disagio	4,41	36,37	59,22
Utilizzare strumenti tecnici	14,40	31,66	53,94
Affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro	15,37	38,34	46,29

Fig. 3.14 – Autovalutazione delle proprie capacità, relativamente alle dimensioni di crescita professionale, percentuali crescenti di “molto/moltissimo”, 2008



#### Prospettive future: Servizio Civile e lavoro

La difficoltà di proiettarsi nel futuro, specialmente in relazione ad una progettualità lavorativa, emerge nuovamente dalle risposte alla domanda in cui veniva chiesto ai volontari se, al termine del servizio, avessero una prefigurazione del lavoro che avrebbero svolto successivamente: ben il 56,8%, infatti, ha dichiarato di non averla (tab. 3.39).

Della quota (pari al 43,2%) di coloro che, invece, hanno già una certa consapevolezza dell'occupazione che intraprenderanno (o vorrebbero intraprendere), il 41,1% ritiene che sarà impiegato come dipendente (perché pensa che sia il rapporto più probabile in relazione alla tipologia di lavoro individuato, o comunque perché desidererebbe avere un contratto di questo tipo), il 28,4% con contratto flessibile e il 28,5% in libera professione (tab. 3.40).

Tab. 3.39 – “Hai idea del lavoro che farai dopo il periodo di Servizio Civile?”, 2008

	Valori assoluti	Percentuale
Sì	1.862	43,16
No	2.452	56,84
Totale	4.314	100,00

Tab. 3.40 – “Se sì, con che tipo di rapporto di lavoro? (indica la risposta più probabile)\*

	Valori assoluti	Percentuale
Lavoro autonomo/ libero professionale	530	28,46
Con contratto di lavoro flessibile (contratto a progetto, collaborazione occasionale ecc.)	529	28,41
Dipendente	766	41,14
Nell'azienda di famiglia	37	1,99
Totale	1.862	100,00

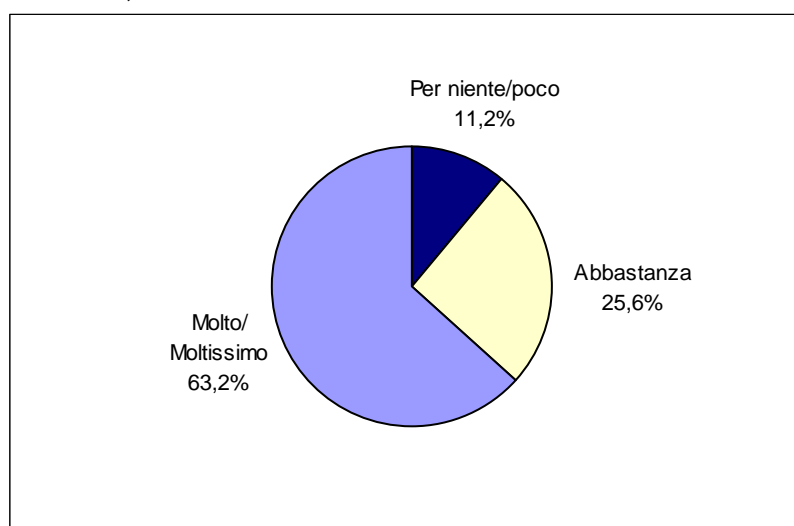
\*Percentuali calcolate sulla base del totale di volontari che hanno già un'idea del lavoro che faranno dopo il Servizio Civile (1.862)

Infine, il 63,2% dei volontari intervistati ha poi affermato di essere “molto” o “moltissimo” interessato ad impegnarsi in un lavoro nel medesimo ambito in cui è stato svolto il Servizio Civile (fig. 3.15), mentre un altro 25,6% ha dichiarato di esserlo “abbastanza”, a conferma di una valutazione sostanzialmente positiva dei settori in cui si è operato e dei campi di intervento propri del Servizio Civile.

Tab. 3.41 – Interesse a svolgere un lavoro nello stesso settore di attività del Servizio Civile, 2008

	Valori assoluti	Percentuale
Per niente	141	3,27
Poco	341	7,90
Abbastanza	1.103	25,57
Molto	1.173	27,19
Moltissimo	1.556	36,07
Totale	4.314	100,00

Fig. 3.15 - Interesse a svolgere un lavoro nello stesso settore di attività del Servizio Civile, valori percentuali, 2008



In linea con gli orientamenti precedentemente illustrati, che hanno evidenziato una certa complessità del significato “professionalizzante” del servizio, anche i dati emersi dalla domanda su quanto siano state modificate le idee pregresse che gli intervistati avevano del lavoro sembrano indicare la scarsa influenza dell’esperienza di Servizio Civile sulle rappresentazioni riguardanti il lavoro: quasi la metà dei volontari (47,4%), infatti, ritiene che esse siano state modificate “per niente” o “poco” (tab. 3.42) e quasi 1/3 (31%) “abbastanza”. Solo il 21,7% afferma che si sono modificate “molto” o “moltissimo”.

In altre parole, quindi, sembra che il periodo di svolgimento del Servizio Civile non abbia inciso in modo rilevante, almeno per una metà dei volontari intervistati, sulla riellaborazione delle rappresentazioni e delle idee inerenti il lavoro.

Tab. 3.42 – Quanto l'esperienza di Servizio Civile ha modificato le idee iniziali sul lavoro, valori aggregati per categoria di risposta, 2008

	<b>Valori assoluti</b>	<b>Percentuale</b>
Per niente/ poco	2.045	47,40
Abbastanza	1.335	30,95
Molto/ moltissimo	934	21,65
<b>Totale</b>	<b>4.314</b>	<b>100,00</b>

## 4. APPROFONDIMENTI

### 4.1. I volontari che hanno cominciato l'esperienza di servizio (T<sub>0</sub>)

#### 4.1.1. Caratteristiche del gruppo

In questa parte del Rapporto sono illustrati gli elementi di maggior caratterizzazione e di differenziazione interni al gruppo dei volontari entranti (gruppo T<sub>0</sub>), in relazione ad alcune variabili prese in esame nell'indagine.

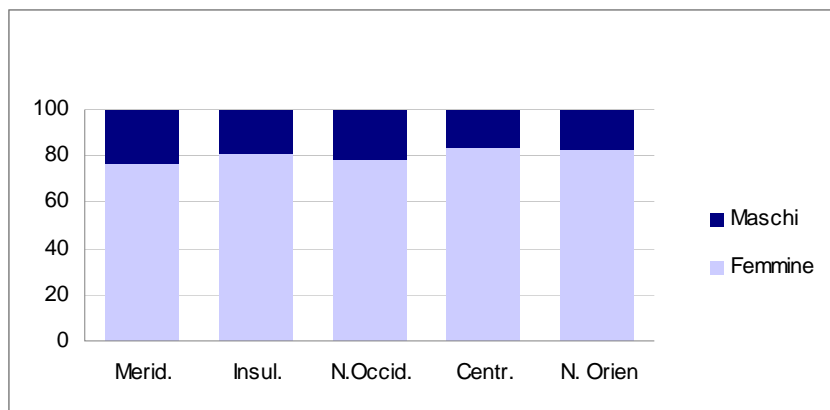
In particolare, sono stati considerati la dimensione di genere (maschio/femmina), il titolo di studio posseduto dai volontari in Servizio Civile (licenza elementare o diploma di media inferiore, diploma di scuola media superiore, laurea) e l'area di residenza (nord-occidentale, nord-orientale, centro, meridione e isole).

Nel testo che segue sono analizzate le dimensioni appena delineate e per ciascuna di esse sono evidenziate le differenze rilevanti (sono state considerate tali le variazioni di valori percentuali superiori al 5%).

#### Sesso

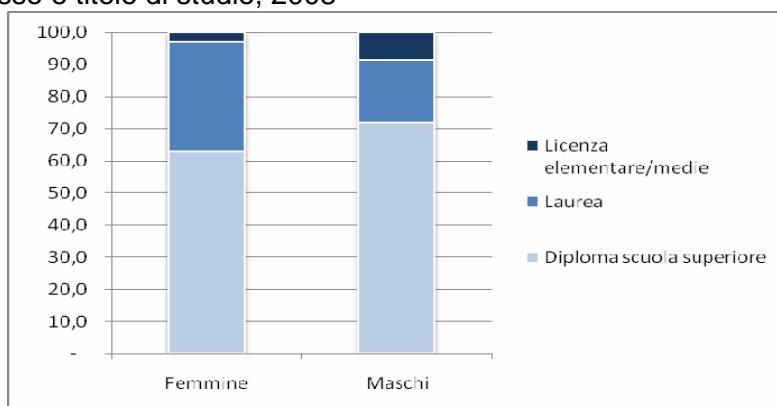
In relazione alla regione di residenza, si segnala una quota maggiore di maschi tra i volontari del meridione e nel nord-ovest, mentre le femmine prevalgono nelle altre aree territoriali (fig. 4.1).

Fig. 4.1 – Sesso e area di residenza, 2008



Tra i maschi è maggiore la quota di chi ha un titolo di studio non superiore al diploma di scuola superiore, mentre tra le femmine è maggiore la quota di chi è in possesso di laurea (fig. 4.2).

Fig. 4.2 – Sesso e titolo di studio, 2008



Riguardo al *tipo di ente* in cui si presta Servizio Civile, gli unici elementi di differenza sono rappresentati da una maggiore presenza di maschi negli “altri enti non profit”, rispetto alle femmine (22,5% vs 18%).

Le femmine, invece, si distinguono - rispetto ai maschi - per privilegiare gli ambiti di tipo educativo (nel settore dell'educazione, infatti, si registra la presenza di un quarto delle ragazze e solo del 18% dei ragazzi).

Sulle *motivazioni* che hanno spinto alla scelta di rendersi disponibile per il Servizio Civile, tra le volontarie si segnala - con maggiore rilevanza rispetto ai ragazzi - l'intento di “realizzarsi come persona”, di “entrare più rapidamente nel mondo del lavoro” e di “entrare a contatto con problematiche sociali e di welfare”.

Fig. 4.3 – Motivazione: *realizzarsi come persona*, 2008

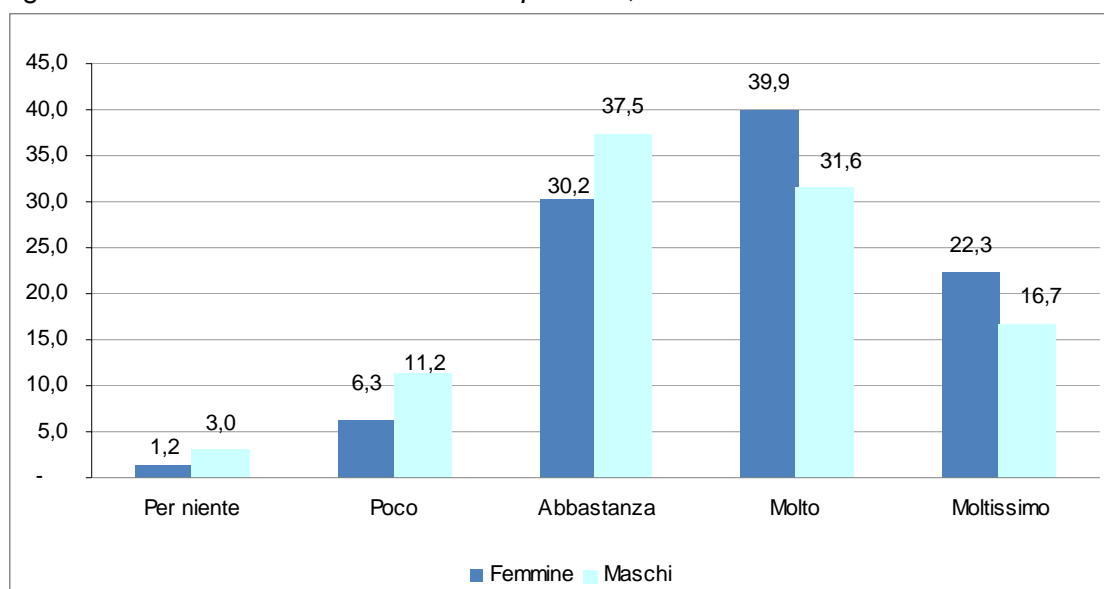


Fig. 4.4 – Motivazioni: *entrare più rapidamente nel mondo del lavoro*, 2008

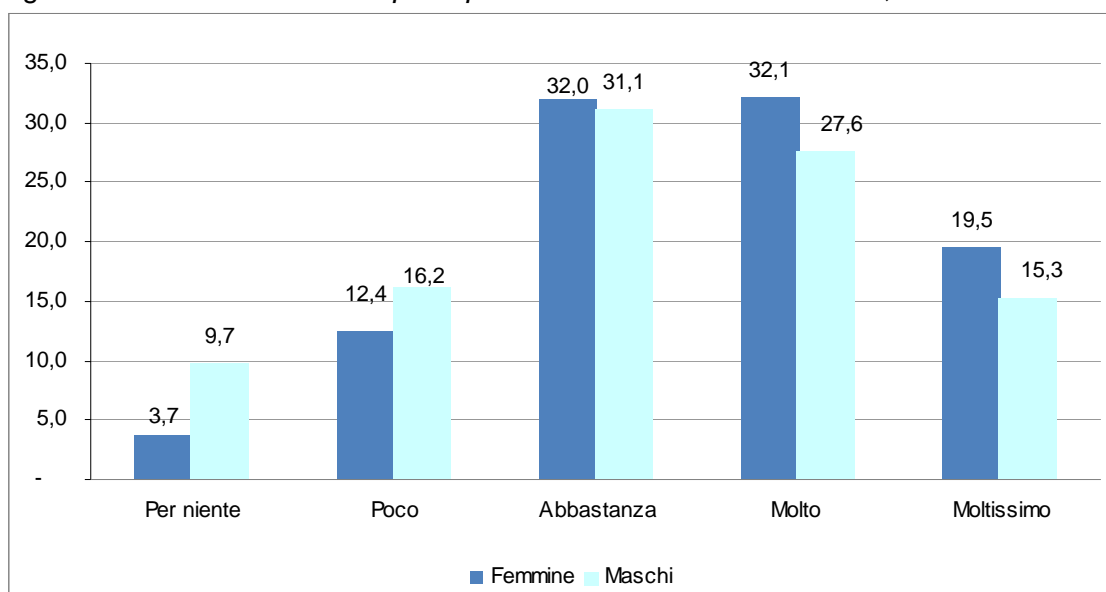
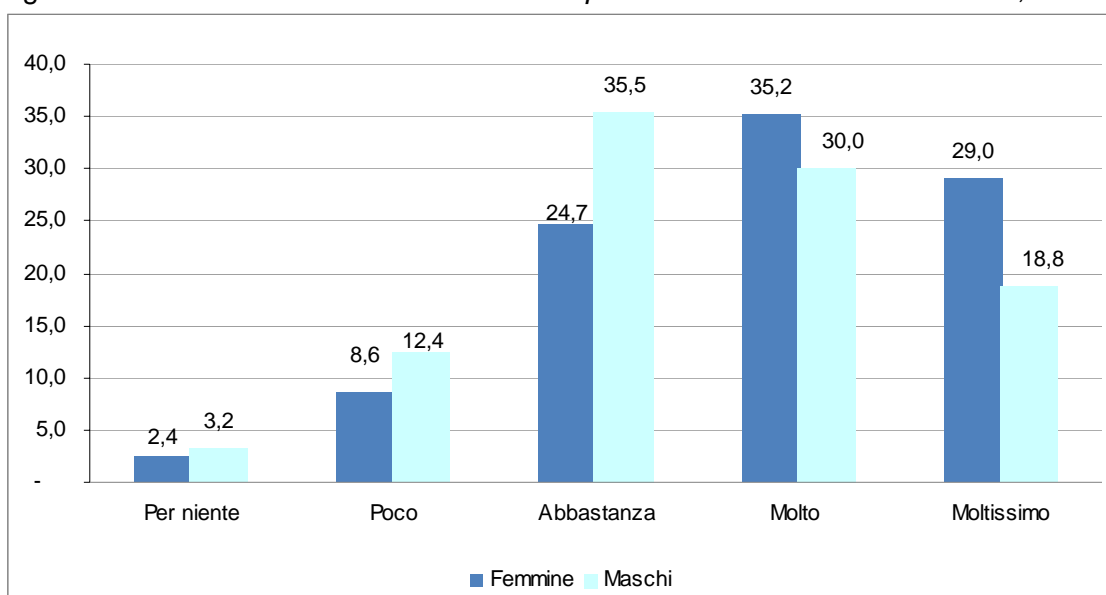


Fig. – 4.5 Motivazioni: *entrare a contatto con problematiche sociali e di welfare*, 2008

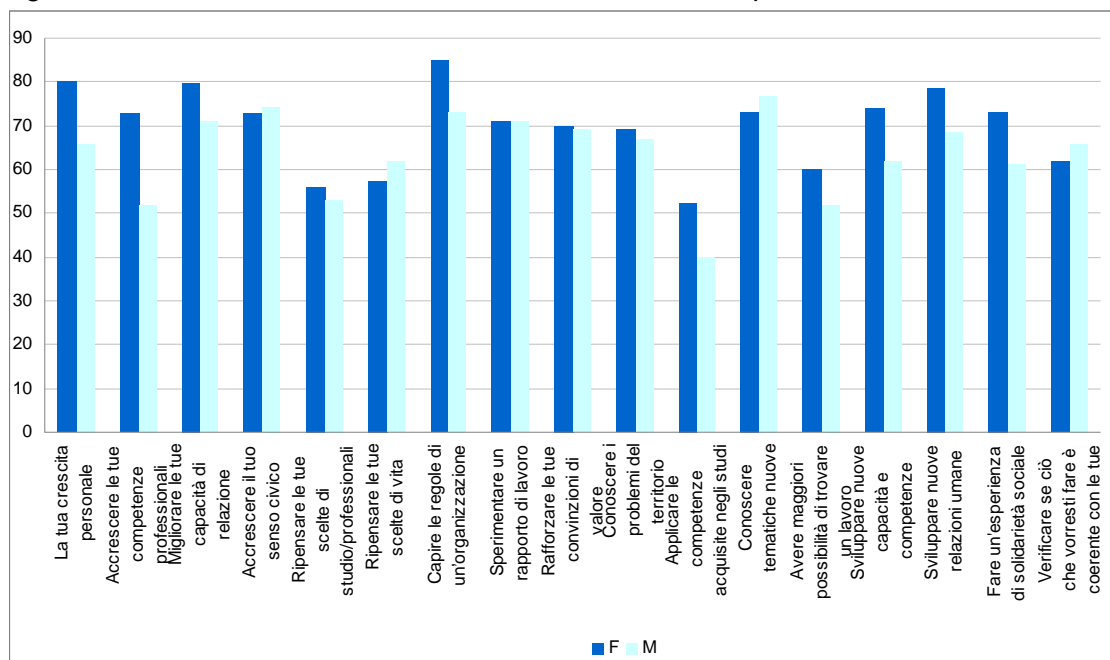


Inoltre, ai volontari è stata posta una domanda con la quale si chiedeva loro di indicare *quanto ritenessero utile il Servizio Civile* in ordine a una serie di possibili finalizzazioni. Le femmine – rispetto ai maschi - si segnalano<sup>10</sup> per una maggiore focalizzazione di interesse per la crescita personale (+14%), per la crescita delle competenze professionali (+21%), per capire le regole di un'organizzazione (+12%), per avere maggiori opportunità di trovare lavoro (+12%), per sviluppare nuove capacità e competenze (+8%), per sviluppare nuove relazioni umane (+10%), per fare un'esperienza di solidarietà sociale (+7%) e per verificare se ciò che interessa loro fare è coerente con le capacità possedute (+8%). I volontari, invece, esprimono una maggiore utilità attesa in riferi-

<sup>10</sup> È stata considerata la differenza delle somme relative alle modalità "molto" e "moltissimo".

mento alla possibilità di ripensare le proprie scelte di studio/lavoro e le scelte di vita (fig. 4.6).

Fig. 4.6 – Sesso ed utilità attesa dal Servizio Civile, valori percentuali, 2008



Come già indicato in precedenza, una delle finalità del Servizio Civile è contribuire alla formazione civica dei volontari.

Per quanto riguarda la *dimensione civica*, le volontarie che si trovano all'inizio del percorso del Servizio Civile attribuiscono un'importanza maggiore, rispetto ai ragazzi, a quasi tutti gli ambiti considerati<sup>11</sup>: "fare qualcosa per chi si trova in difficoltà" (+6%), "adempiere i doveri civili" (+5%), "poter ricevere aiuto in caso di necessità" (+6%), "conoscere i problemi del territorio" (+11%), "interessarsi alle fasce più deboli della popolazione" (+11%), "diffondere una cultura di solidarietà e di pace" (+12%).

Per quanto riguarda la *crescita sociale*, le differenze dovute al genere sono minime e attengono il fatto che le ragazze si auto-percepiscono maggiormente competenti nell'ascoltare gli altri (+6%) e nel tenere conto dei sentimenti o bisogni altrui (+6%), mentre i ragazzi considerano maggiormente se stessi in relazione al conoscere i propri punti di forza (+8%).

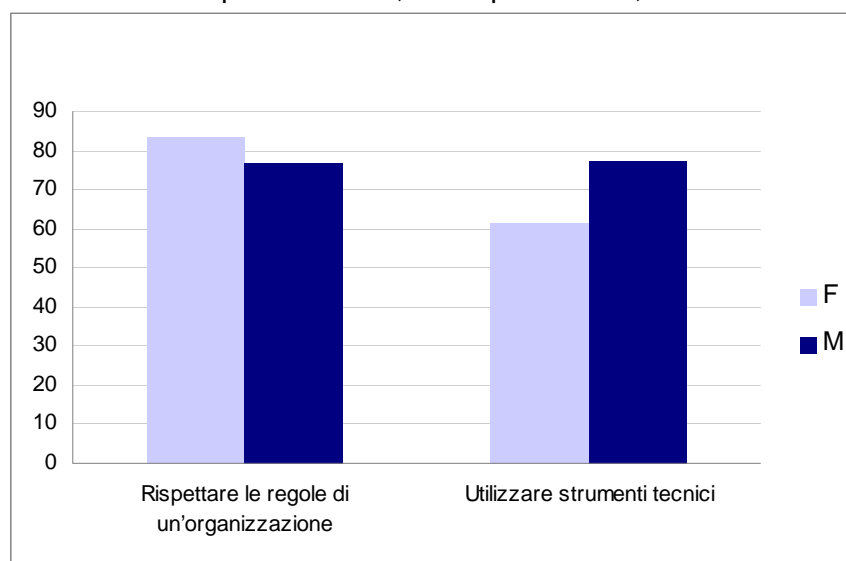
Per l'ambito della *crescita professionale* sono state prese in esame le capacità riconducibili ad un processo di socializzazione organizzativa e di apprendimenti legati allo svolgimento di un'attività all'interno di un contesto organizzato.

Le uniche differenze di rilievo emerse riguardano il "rispettare le regole di un'organizzazione" (+6%), sulle quali le volontarie esprimono una maggiore percezione di competenza rispetto ai ragazzi e "utilizzare strumenti tecnici" (+16%), sul quale, in-

<sup>11</sup> È stata considerata la differenza delle somme relative alle modalità "molto" e "moltissimo".

vece, i volontari maschi esprimono una maggiore percezione di competenza rispetto alle ragazze.

Fig. 4.7 – Sesso e crescita professionale, valori percentuali, 2008

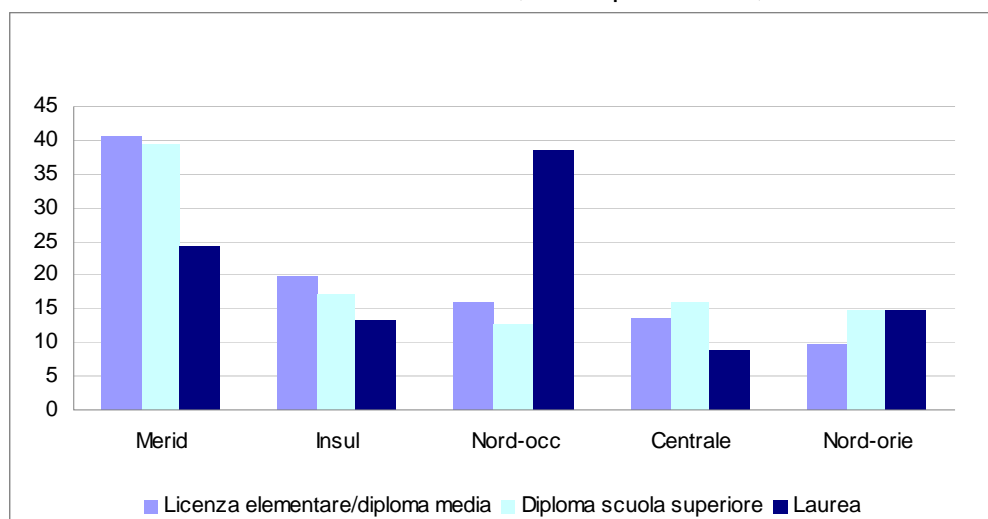


#### *Livello di scolarizzazione*

In relazione al titolo di studio posseduto, le femmine evidenziano un livello di scolarizzazione più elevato rispetto ai maschi (+14% con laurea).

La presenza di volontari con scolarizzazione "alta" è maggiore nelle regioni dell'Italia nord-occidentale; nelle altre aree territoriali è maggiore la presenza di volontari con licenza media o diploma di scuola media superiore (fig. 4.8).

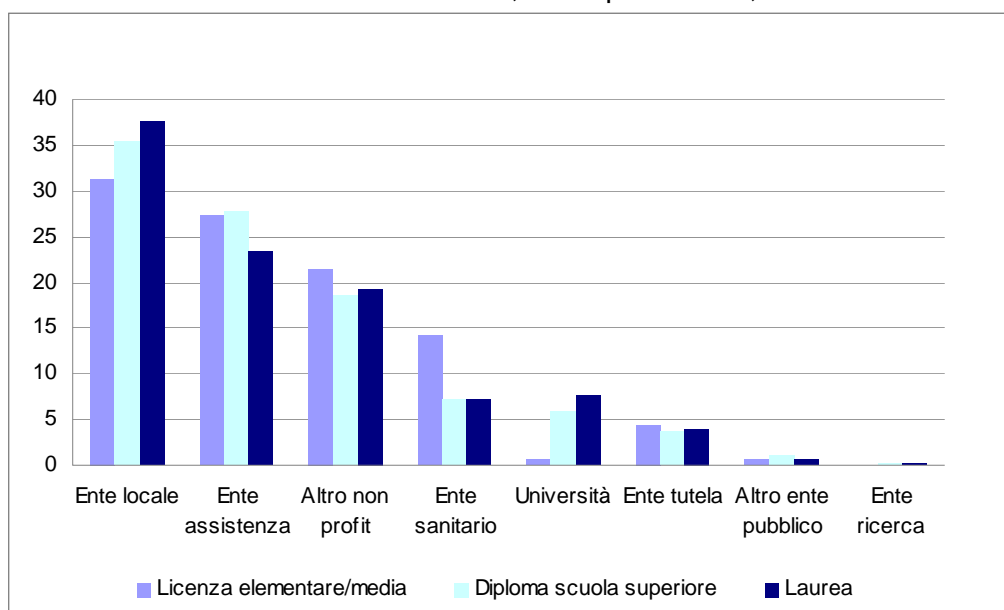
Fig. 4.8 – Titolo di studio e area di residenza, valori percentuali, 2008



Tra chi ha scelto l'ente locale come sede del servizio è prevalente la presenza di laureati, così come tra chi ha scelto le università (fig. 4.9). Tra i diplomati il tipo di ente di

Servizio Civile privilegiato è l'ente di assistenza, mentre tra chi ha la licenza elementare/media la prevalenza è di altri enti non profit, enti sanitari e enti di tutela.

Fig. 4.9 – Titolo di studio ed ente di servizio, valori percentuali, 2008



I volontari, poi, sono stati invitati ad indicare il grado di importanza di alcuni aspetti all'inizio del servizio inerenti i processi di crescita.

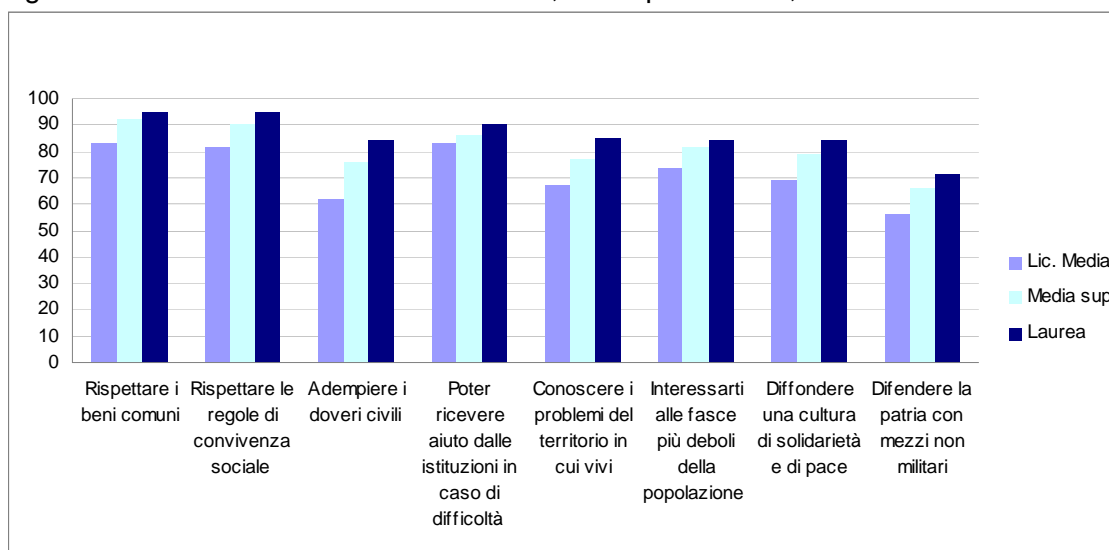
La prima area indagata è quella connessa alla *dimensione civica*. Il grafico seguente evidenzia una significativa differenziazione del gruppo in relazione al titolo di studio. I tre gruppi considerati (volontari con al massimo la licenza media, volontari con diploma di maturità e volontari con laurea) differiscono, nelle loro opinioni, su quasi tutti i temi proposti nel questionario.

Sono sempre i giovani in possesso di laurea a manifestare i valori più elevati di importanza dei comportamenti civici proposti all'attenzione dei volontari, mentre sono sempre i volontari con al massimo la licenza media a presentare i valori più bassi circa l'importanza dei comportamenti<sup>12</sup> (fig. 4.10).

La differenza di punti percentuali passa da un valore minimo di 7 punti nel caso del poter ricevere aiuti dalle istituzioni ai 22 punti nel caso dell'adempiere i doveri civili.

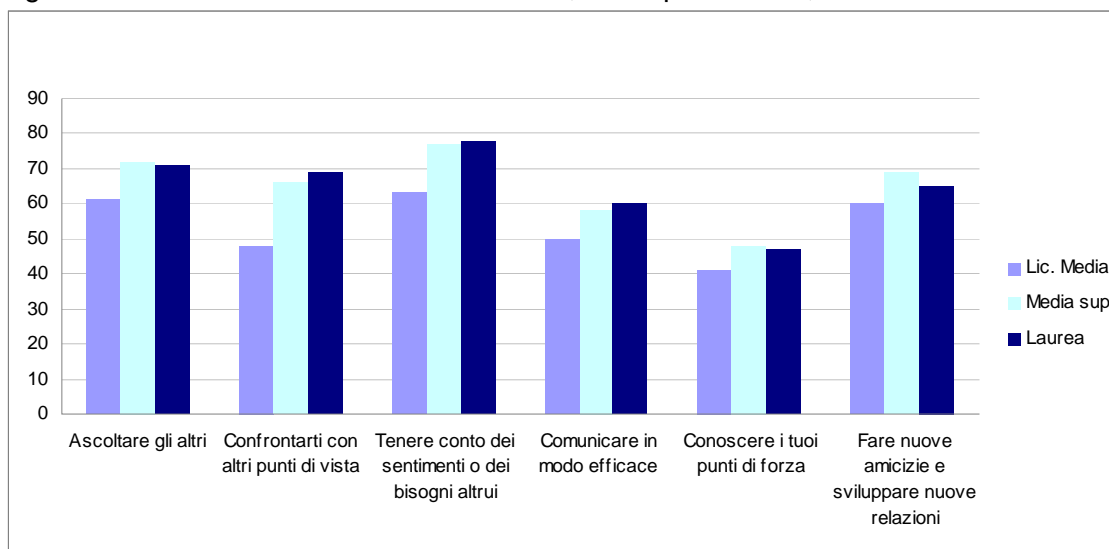
<sup>12</sup> È stata considerata la differenza delle somme relative alle modalità "molto" e "moltissimo".

Fig. 4.10 – Titolo di studio e crescita civica, valori percentuali, 2008



Per quanto concerne la *valutazione delle proprie competenze sociali*, ad inizio servizio emerge una sostanziale auto-valutazione dei volontari con bassi titoli di studio meno positiva di quanto esprimano, invece, i volontari con titoli più alti (diploma o laurea), arrivando anche ad oltre 18 punti percentuali di differenza nel caso della capacità di confrontarsi con altri punti di vista (fig. 4.11).

Fig. 4.11 – Titolo di studio e crescita sociale, valori percentuali, 2008

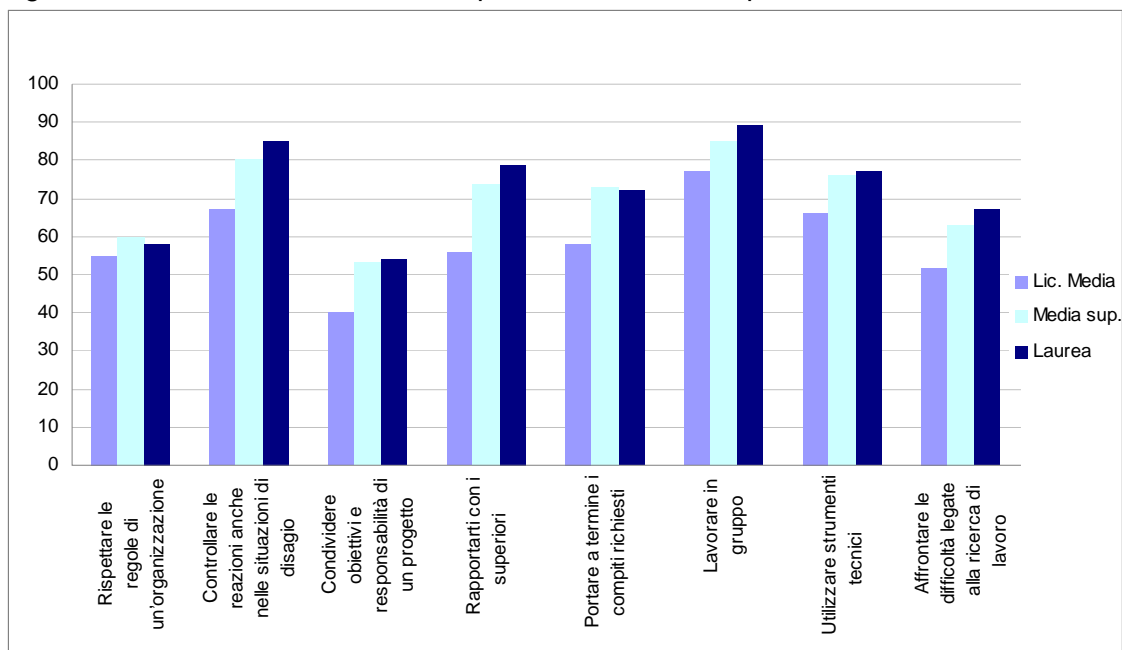


Infine, per quanto riguarda la *valutazione delle proprie competenze professionali* (fig. 4.12) la tendenza è simile a quella già descritta in ordine alla crescita civica: sono i volontari con laurea (o maturità, in qualche caso) ad esprimere la migliore valutazione circa le proprie capacità professionali<sup>13</sup>. L'item su cui si registra il distacco minore è

<sup>13</sup> È stata considerata la differenza delle somme relative alle modalità "molto" e "moltissimo".

quello relativo al rispetto delle regole delle organizzazioni, mentre quello su cui si registra il distacco maggiore concerne il rapportarsi con i superiori (oltre 22 punti percentuali di differenza tra laureati e coloro che hanno la licenza media).

Fig. 4.12 – Titolo di studio e crescita professionale, valori percentuali, 2008



### Area di residenza

Come indicato in premessa di questo capitolo, la variabile “residenza” è stata articolata in macro-aree regionali: Nord-ovest, Nord-est, Centro, Isole e Sud<sup>14</sup>.

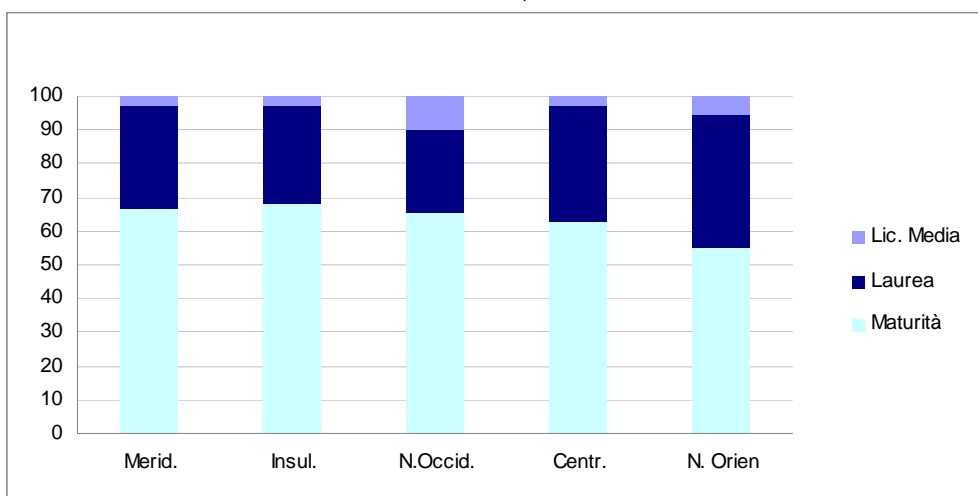
Le analisi che seguiranno evidenziano solamente le differenze significative, nelle risposte dei volontari, in riferimento alle macro-aree indicate.

Relativamente alla relazione tra area di residenza e genere emerge un solo aspetto particolare: nel Meridione la percentuale dei maschi è decisamente superiore (28%) a quella di tutte le altre aree regionali (circa 22%).

In ordine al livello di scolarizzazione (fig. 4.13), la situazione è articolata: rispetto ai titoli “bassi”, cioè al massimo il diploma di scuola media inferiore, è il Nord-ovest che presenta la percentuale più alta (10,1%) e Meridione e Centro quella più bassa (3%); rispetto ai titoli “intermedi” (diploma di scuola media superiore) è il Nord-est che presenta la percentuale più bassa (55%), a fronte di una percentuale di oltre 13 punti superiore nelle Isole; per quanto attiene i titoli “alti” (laurea) la percentuale più elevata si trova tra i volontari del Nord-est (40%), a fronte di una percentuale tra i volontari delle Isole del 29%.

<sup>14</sup> Ripartizione territoriale su base Istat.

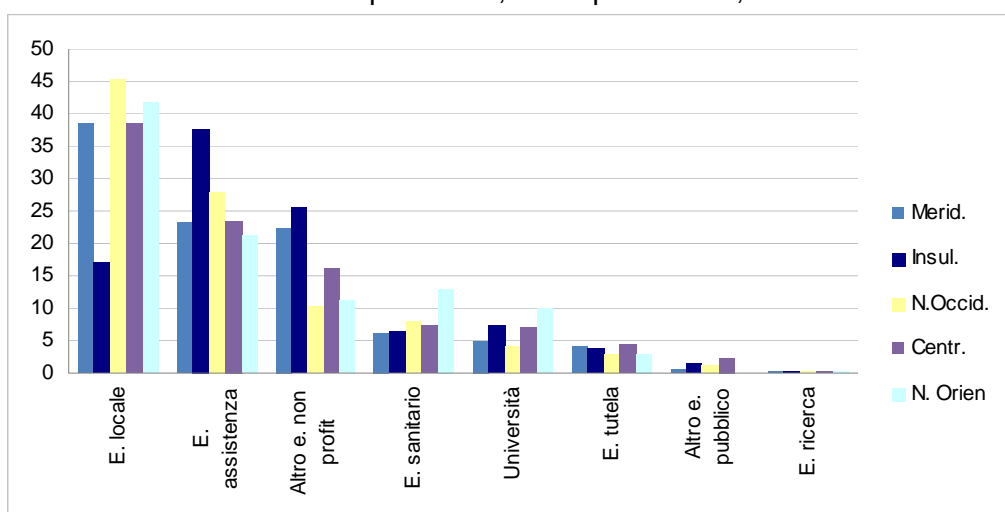
Fig. 4.13 – Area di residenza e titolo di studio, 2008



Rispetto alla suddivisione dei volontari negli *enti di Servizio Civile* (fig. 4.14), la ripartizione territoriale mostra interessanti specificità:

- tra chi ha scelto di prestare servizio in un “ente locale” le percentuali di volontari sono molto omogenee, salvo la situazione delle Isole, le quali presentano il valore percentuale inferiore di volontari (17%), a fronte di una media intorno al 40-41% nelle altre aree territoriali,
- tra chi ha scelto gli “enti di assistenza sociale”, sono le Isole a spiccare nuovamente per differenza dalle altre aree territoriali, questa volta con un valore intorno al 37%, mentre in tutte le altre aree la percentuale dei volontari impegnata in questo tipo di enti è del 25% circa,
- tra chi ha scelto “altri enti non profit”, sono le aree meridionali e insulari che mostrano le percentuali maggiori di volontari impegnati in questi enti (intorno al 23%), mentre in tutte le altre aree la quota non va oltre il 15%,
- tra chi ha scelto l’università ed enti sanitari si registra il 10-12% dei volontari del Nord-est, a fronte di percentuali inferiori al 7% nelle altre aree regionali.

Fig. 4.14 – Area di residenza e tipo di ente, valori percentuali, 2008



In ordine al *settore in cui si è prestato il Servizio Civile*, si possono sottolineare alcune particolarità:

- nell'ambito assistenziale la quota dei volontari del Nord-ovest (55%) è di molto superiore a quella delle altre aree, che mediamente è del 45%,
- nell'ambito educativo è nel Nord-est che si registra la presenza minore di volontari (16%),
- nell'ambito promozionale ed artistico sono i volontari del Nord-est ad essere molto coinvolti: quasi il 31%, a fronte di percentuali inferiori nelle altre aree (fino ad un minimo del 12% nelle isole),
- nell'ambito della promozione ambientale sono soprattutto i volontari delle Isole ad essere coinvolti: 8% contro una media del 3%,
- nell'ambito della protezione civile sono soprattutto i volontari del Sud ad essere coinvolti: 4% contro una media del 2%.

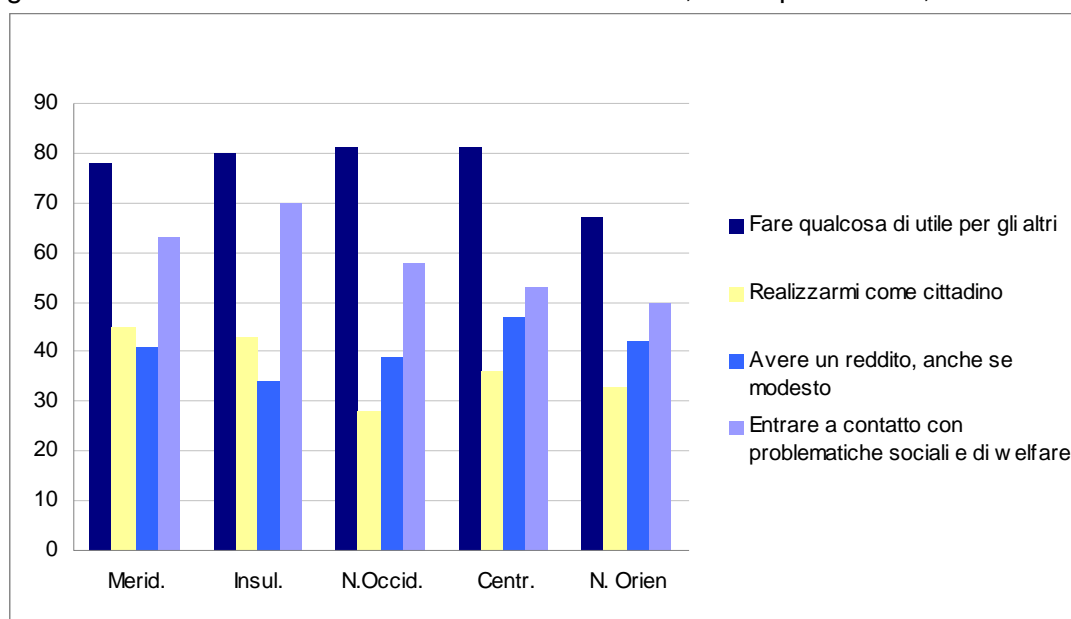
In ordine alle *motivazioni* che hanno spinto i giovani ad entrare nel Servizio Civile volontario, le differenze emergenti non sono particolarmente rilevanti sul piano delle percentuali, anche se è opportuno segnalarle<sup>15</sup>:

- sono i volontari del Nord-est ad indicare un minore legame motivazionale - rispetto a quanto espresso dai volontari delle altre aree territoriali - per il “fare qualcosa di utile per gli altri”: dei primi, infatti, solo il 67% esprime un’elevata valutazione per questo aspetto, a fronte di un valore medio dell’80% di tutti gli altri,
- i volontari del Sud e delle Isole indicano una maggiore spinta nel volersi “realizzare come cittadini” (di loro, il 45% esprime un’elevata valutazione su questo *item*, mentre nelle altre regioni solo il 30%),
- emerge una differenza significativa tra i volontari del Centro e delle altre aree territoriali (scarto di 10 punti percentuali) verso “avere un reddito”,
- sono i volontari del Sud e delle Isole ad indicare un maggiore peso attribuito – nella scelta del Servizio Civile – alla possibilità di “entrare in contatto con problematiche sociali”.

---

<sup>15</sup> È stata considerata la differenza delle somme relative alle modalità “molto” e “moltissimo”.

Fig. 4.15 – Area di residenza e motivazione al servizio, valori percentuali, 2008

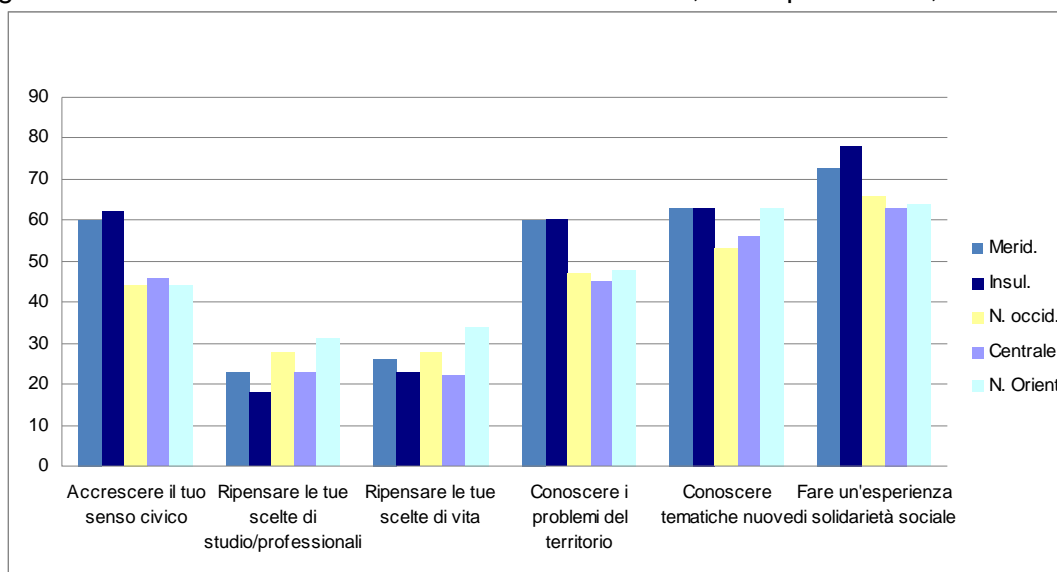


Le indicazioni raccolte circa *l'utilità attesa* di questa esperienza sono – rispetto alla variabile “area territoriale” – molto omogenee. Per soli sei *item* su diciassette si collegano differenze significative rispetto alle distribuzioni descritte nel capitolo precedente<sup>16</sup>:

- accrescere il proprio senso civico è meno presente tra i giovani del Nord e del Centro-Italia (lo scarto negativo con le regioni meridionali e insulari è di 15 punti percentuali),
- ripensare le proprie scelte di studio/professionali e ripensare le proprie scelte di vita sono più frequentemente indicate come utilità attese tra i giovani del Nord (con uno scarto positivo di circa 10 punti percentuale rispetto alle altre regioni),
- conoscere i problemi del territorio e conoscere tematiche nuove vede i volontari di Sud e Isole molto interessati (lo scarto positivo con i volontari di altre aree territoriali è di circa 15 punti percentuali),
- fare un'esperienza di solidarietà sociale vede più interessati i volontari di Sud e Isole (con uno scarto positivo rispetto alle altre regioni di circa 12 punti percentuali).

<sup>16</sup> È stata considerata la differenza delle somme relative alle modalità “molto” e “moltissimo”.

Fig. 4.16 – Area di residenza e utilità attesa del servizio, valori percentuali, 2008



Una parte importante del questionario proponeva ai volontari una serie di quesiti attraverso i quali si intendeva raccogliere valutazioni sulle dimensioni civica, sociale e professionale.

Il quadro che emerge dall'analisi degli incroci è di forte omogeneità in riferimento alla variabile area di residenza: in altri termini, non emergono associazioni particolarmente significative<sup>17</sup>.

Per quanto riguarda la *crescita civica*, infatti, sono solo due gli *item* su cui si è manifestata una differenza apprezzabile connessa alla variabile territoriale in quanto, in entrambi i casi, i volontari del Sud e delle Isole attribuiscono una maggiore importanza ad aspetti della dimensione civica come “diffondere una cultura di pace” e “difendere la patria con mezzi non militari”, rispetto ai volontari del resto del paese (con uno scarto positivo di circa 10 punti percentuali).

Sia per quanto riguarda la *crescita sociale*, sia per quanto attiene la crescita professionale le differenze sono costanti:

- è tra i volontari di Sud e Isole che si registrano le auto-valutazioni di competenza più elevate,
- sono i giovani del Nord-ovest a presentare le auto-valutazioni di competenza meno elevate.

Fig. 4.17 – Area di residenza e crescita sociale, valori percentuali, 2008

<sup>17</sup> È stata considerata la differenza delle somme relative alle modalità “molto” e “moltissimo”.

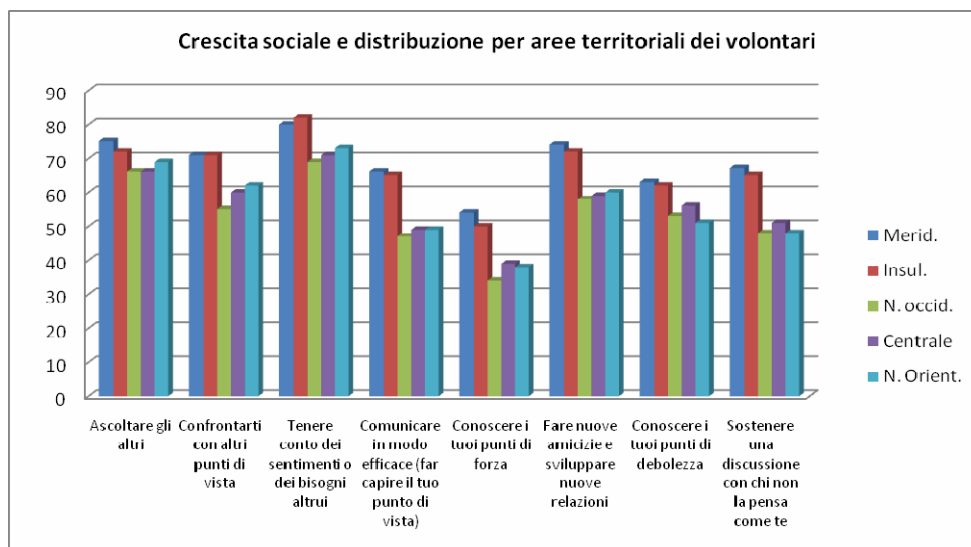
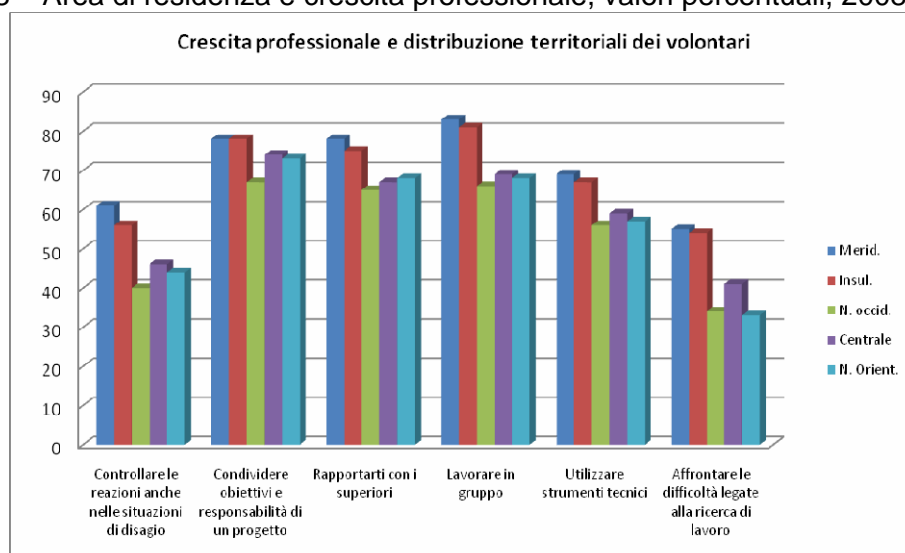


Fig. 4.18 – Area di residenza e crescita professionale, valori percentuali, 2008



#### 4.1.2. Profili e tendenze emergenti dall'analisi

In questo paragrafo vengono messe in relazione alcune variabili al fine di fornire una descrizione più esaustiva degli andamenti ed evidenziare associazioni di particolare interesse ai fini esplicativi.

Una prima indicazione può venire dall'associazione tra il *tipo di ente* e *l'utilità percepita dai volontari per gli utenti* che usufruiscono degli interventi o dei servizi previsti dal loro progetto.

Considerando la quota di volontari il cui servizio prevede un contatto diretto con l'utenza, osservando la distribuzione dell'utilità percepita per ogni singolo ente, si rileva che la percentuale più alta di utilità ("molto/moltissimo") è espressa dai volontari che svolgono il servizio presso enti di ricerca (90%). Percentuali comprese tra il 70 e il 75% emergono all'interno degli enti sanitari, delle università, degli enti di assistenza sociale e sociosanitaria, degli enti no profit e degli enti locali.

La percentuale più bassa (50%), invece, si rileva in corrispondenza di chi svolge il servizio presso altri enti pubblici di gestione del territorio.

Non emergono, inoltre, differenze significative in relazione al settore di attività, in quanto il *range* per le valutazioni di “molta” o “moltissima” utilità è piuttosto ridotto e le percentuali variano tra il 68-e il 73% in ciascuno dei sei settori considerati (assistenza sociale, educazione, promozione e salvaguardia del patrimonio artistico-culturale, promozione e salvaguardia del patrimonio ambientale, protezione civile, interventi di pacificazione e cooperazione tra i popoli).

Per quanto concerne le *dimensioni civica, sociale e professionale* - sulle quali dovrebbe verificarsi un cambiamento del livello di competenze possedute a seguito dell'esperienza di servizio - sono stati presi in esame sia i valori mediani, che del terzo quartile, per ogni specifico *item* che le compone, in relazione con il *tipo di ente di appartenenza* (tab. 4.1).

Per quanto riguarda la *dimensione civica*, si rileva una forte polarizzazione verso l'estremità più positiva della scala di risposta, indipendentemente dall'ente di appartenenza: in tutti i tipi di ente, infatti, il 25% dei volontari attribuisce “moltissima” importanza a tutte le 9 affermazioni (*item*) che caratterizzano tale dimensione (in “altro ente pubblico” la frequenza è 8 su 9).

Anche la mediana, comunque, si colloca già su un valore elevato, poiché ricade sulla categoria di risposta “moltissimo”, in ogni tipo di ente, su almeno 4-5 *item* (in altre parole, in ogni tipo di ente il 50% degli intervistati attribuisce “molta” o “moltissima” importanza a 4-5 affermazioni, su 9, che qualificano la sensibilità civica).

Osservando i *settori di attività*, la tendenza non muta: in tutti i settori (dalla salvaguardia del patrimonio artistico-culturale e ambientale, alla protezione civile, all'assistenza sociale, all'educazione, alla cooperazione internazionale) il terzo quartile (25% dei rispondenti) è in corrispondenza di “moltissimo” su tutti e 9 gli indicatori della dimensione civica.

Riassumendo, dai dati emerge una frequenza decisamente alta e omogenea nelle risposte di polarità positive, indipendentemente dal tipo di ente e dal settore in cui si svolgono i progetti dei volontari.

Per quanto concerne la *dimensione sociale*, associata al *tipo di ente di appartenenza*, si può notare come le risposte siano meno polarizzate nell'estremità positiva (“moltissimo”) rispetto a quanto risultato per la dimensione civica. In questo caso, tuttavia, i volontari non si sono espressi tramite un giudizio di valore (“quanto è importante”), ma hanno fatto un'auto-valutazione su quanto ritenessero di possedere, all'inizio del Servizio Civile, una serie di abilità sociali così come espresse da 8 specifiche affermazioni (*item*).

Il più alto livello di abilità sociali percepito dai volontari si riscontra all'interno degli enti di ricerca (il 25% risponde “moltissimo” su 5 degli 8 *item*); seguono enti sanitari, enti locali e altri enti no profit (in ciascuno di essi il terzo quartile è in corrispondenza di “moltissimo” solo per 3 *item* su 8).

Da sottolineare, inoltre, che alcuni *item* della dimensione sociale presentano la mediana in corrispondenza di “abbastanza” anziché “molto”. Per esempio, negli altri enti pubblici di gestione del territorio il valore mediano si colloca sulla categoria “abbastanza” su 3 *item* (*comunicare in modo efficace, conoscere i propri punti di debolezza, sostenere una discussione con chi la pensa diversamente*); mentre negli enti locali, negli enti di assistenza sociale/sociosanitaria, in quelli di tutela e negli altri enti no profit la mediana è su “abbastanza” per quanto riguarda *conoscere i propri punti di forza*, che – in linea, del resto, con quanto emerso già nella parte descrittiva del Rapporto – si conferma una capacità relativamente più difficoltosa delle altre a giudizio dei volontari che incominciano il Servizio Civile.

Con riferimento ai *settori di attività*, si rileva che i volontari che svolgono servizio nell’ambito della protezione civile presentano la maggiore frequenza di risposte polarizzate sull’estremità positiva, con il 25% degli intervistati che si auto-valutano “moltissimo” in grado rispetto a 5 delle 8 abilità sociali presentate; segue il settore dell’assistenza sociale (3 su 8), mentre la frequenza minore si riscontra all’interno del settore dell’educazione (1 su 8).

Infine, per quanto concerne la *dimensione professionale*, associata con il *tipo di ente di appartenenza*, emerge una tendenza leggermente più polarizzata verso l’estremità positiva rispetto alla dimensione sociale, ma sempre meno di quella civica (tab. 4.1). Anche in questo caso, i volontari erano stati chiamati a posizionarsi, per ciascuna delle 8 affermazioni inerenti competenze di carattere professionale, su una scala di risposta ordinata per quantità crescenti (da “per niente” a “moltissimo”), a seconda del livello che ritenessero di possedere all’inizio dell’esperienza di Servizio Civile. L’analisi delle risposte evidenzia che negli enti di ricerca il 25% dei volontari ritiene di possedere al massimo grado (“moltissimo”) 7 tipi di competenze su 8; seguono, in ordine decrescente, gli enti sanitari (5 su 8), poi università, altri enti no profit ed enti di tutela (in ciascuno di essi, il 25% risponde “moltissimo” a 4 *item* su 8).

Da sottolineare, inoltre, che alcuni *item* della dimensione professionale presentano la mediana in corrispondenza di “abbastanza” anziché “molto”. Infatti, negli enti locali, negli altri enti pubblici di gestione del territorio, in quelli di assistenza sociale/sociosanitaria, in quelli di tutela e negli altri no profit il valore mediano rispetto all’*item* “*Affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro*” si colloca sulla categoria di risposta “abbastanza”, ad indicare un’auto-valutazione più contenuta in merito a questo tipo di competenza rispetto alle altre.

In linea con quanto emerso dall’analisi delle risposte in relazione al tipo di ente, tra i *settori di attività* si colloca al primo posto quello della promozione e salvaguardia del patrimonio ambientale (ambito progettuale probabilmente proprio degli enti di ricerca), con il terzo quartile a “moltissimo” in 6 *item* su 8; segue quello della promozione del patrimonio artistico e culturale (5 *item* su 8), poi quello dell’assistenza sociale, dell’educazione e della protezione civile (4 su 8).

Tab. 4.1 – Valore del terzo quartile per tipo di ente, per ogni *item* delle dimensioni civica, sociale e professionale (0 = “per niente”, 1 = “poco”, 2 “abbastanza”, 3 = “molto”, 4 = “moltissimo”), 2008

	Valore del terzo quartile							
	Ente locale	Altro ente pubblico	Ente sanitario	Università	Ente di ricerca	Ente di assistenza sociale	Ente di tutela	Altro ente no profit
<b>Dimensione civica</b>								
Rispettare i beni comuni	4	4	4	4	4	4	4	4
Rispettare le regole di convivenza sociale	4	4	4	4	4	4	4	4
Fare qualcosa per chi si trova in difficoltà	4	4	4	4	4	4	4	4
Adempiere i doveri civili	4	4	4	4	4	4	4	4
Poter ricevere aiuto dalle istituzioni in caso di difficoltà	4	4	4	4	4	4	4	4
Conoscere i problemi del territorio in cui vivi	4	4	4	4	4	4	4	4
Interessarti alle fasce più deboli della popolazione	4	4	4	4	4	4	4	4
Diffondere una cultura di solidarietà e di pace	4	4	4	4	4	4	4	4
Difendere la patria con mezzi non militari	4	3	4	4	4	4	4	4
<i>Totale numeri 4</i> <sup>18</sup>	9	8	9	9	9	9	9	9
<b>Dimensione sociale</b>								
Ascoltare gli altri	4	3	4	3	3	4	3	4
Confrontarti con altri punti di vista	3	3	3	3	4	3	3	3
Tenere conto dei sentimenti o dei bisogni altrui	4	3	4	4	4	4	4	4
Comunicare in modo efficace	3	3	3	3	4	3	3	3
Conoscere i tuoi punti di forza	3	3	3	3	3	3	3	3
Fare nuove amicizie e sviluppare nuove relazioni	4	3	4	4	4	3	3	4
Conoscere i tuoi punti di debolezza	3	3	3	3	3	3	3	3
Sostenere una discussione con chi non la pensa come te	3	4	3	3	4	3	3	3
<i>Totale numeri 4</i>	3	1	3	2	5	2	1	3
<b>Dimensione professionale</b>								
Rispettare le regole di un'organizzazione	4	4	4	4	4	4	4	4
Controllare le reazioni anche nelle situazioni di disagio	3	3	3	3	4	3	3	3
Condividere obiettivi e responsabilità di un progetto	3	3	3	3	4	3	3	3

<sup>18</sup> Il totale indica quante volte il numero 4 si ripete nella colonna (nell'ente locale il valore del terzo quartile è 4 su tutti e 9 gli *item*, pertanto il totale dei numeri “4” è 9, in “Altro ente pubblico” il 4 è su 8 *item*, perciò il totale è 8).

<i>Valore del terzo quartile</i>								
	<i>Ente locale</i>	<i>Altro ente pubblico</i>	<i>Ente sanitario</i>	<i>Università</i>	<i>Ente di ricerca</i>	<i>Ente di assistenza sociale</i>	<i>Ente di tutela</i>	<i>Altro ente no profit</i>
Rapportarti con i superiori	3	3	4	3.5	4	3	3	3
Portare a termine i compiti richiesti	4	4	4	4	4	4	4	4
Lavorare in gruppo	4	3	4	4	4	4	4	4
Utilizzare strumenti tecnici	4	3	4	4	4	3	4	4
Affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro	3	3	3	3	3	3	3	3
<i>Totale numeri 4</i>	3	2	5	4	7	3	4	4

Tab. 4.2 – Frequenza del terzo quartile, a seconda del tipo di ente, rispetto al numero complessivo di indicatori di ciascuna dimensione di crescita (civica, sociale, professionale), 2008

<i>Frequenza del terzo quartile (sul numero di item)</i>			
	<i>Dim. civica (9 item)</i>	<i>Dim. sociale (8 item)</i>	<i>Dim. professionale (8 item)</i>
Ente locale	9	3	3
Altro ente pubblico di gestione del territorio	8	1	2
Ente sanitario	9	3	5
Università o altro ente di istruzione	9	2	4
Ente di ricerca	9	5	7
Ente di assistenza sociale e sociosanitaria	9	2	3
Ente di tutela	9	1	4
Altro ente no profit	9	3	4

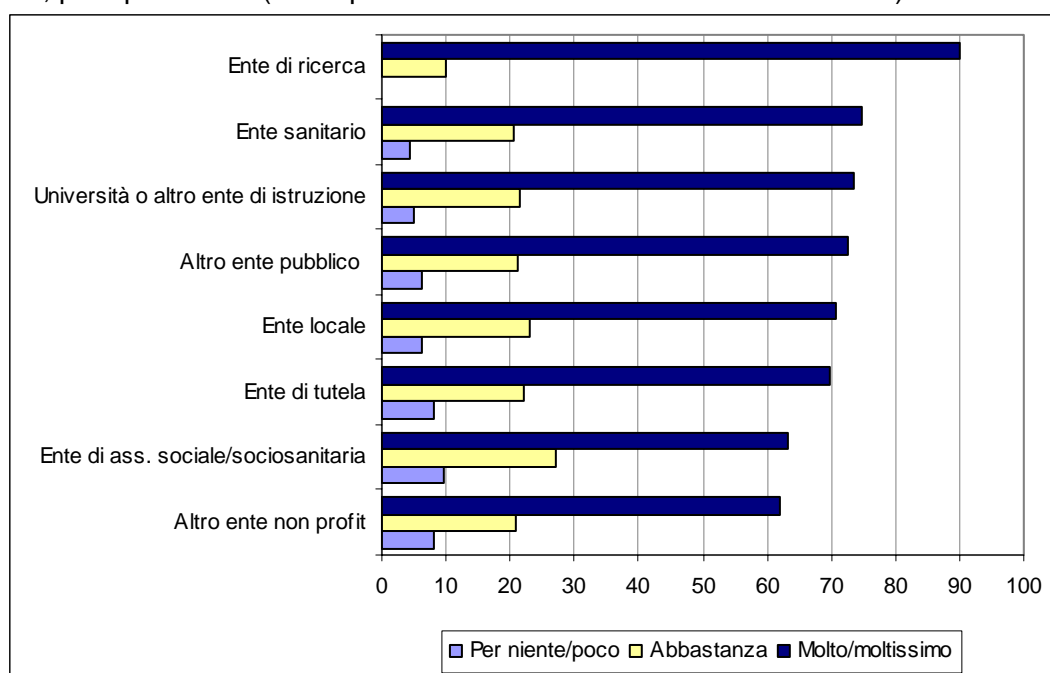
Infine, è stata esplorata l'associazione tra *tipo di ente* e *interesse a svolgere un lavoro nello stesso ambito del Servizio Civile*, per verificare se tale interesse sia significativamente differente a seconda del tipo di organizzazione in cui i volontari svolgono l'esperienza di servizio. L'andamento che emerge è sintetizzato nella tabella seguente (tab. 4.3).

Tab. 4.3 – Interesse a svolgere un lavoro nello stesso settore di attività del Servizio Civile, per tipo di ente, valori percentuali (totale di riga 100%), 2008

<i>Interesse a svolgere un lavoro nello stesso settore</i>			
	<i>Per niente/poco</i>	<i>Abbastanza</i>	<i>Molto/moltissimo</i>
Ente locale	6,1	23,2	70,7
Ente di assistenza sociale e sociosanitaria	9,6	27,2	63,2
Altro ente non profit	8,2	20,9	61,9
Ente sanitario	4,5	20,6	74,9
Università o altro ente di istruzione	5,0	21,5	73,5
Ente di tutela	8,2	22,1	69,7
Altro ente pubblico di gestione del territorio	6,1	21,2	72,7
Ente di ricerca	0,0	10,0	90,0

Innanzitutto, si sottolinea - come già descritto precedentemente - una forte polarizzazione delle risposte sul versante positivo (“molto/moltissimo”). Il *range* presenta un’ampiezza considerevole (28 punti percentuali) e varia dal 62 al 90%; nello specifico, la percentuale più alta (pari al 90%) dei volontari che, all’inizio del Servizio Civile, esprimono un elevato interesse a svolgere un lavoro vero e proprio nello stesso settore di attività si riscontra negli enti di ricerca, mentre quella più bassa (62%) negli altri enti no profit. Dopo gli enti di ricerca, in ordine decrescente seguono gli enti sanitari, università, altri enti pubblici ed enti locali, che al loro interno evidenziano oltre il 70% di volontari che desiderano svolgere, in futuro, un lavoro attinente con l’attività di Servizio Civile (fig. 4.19).

Fig. 4.19 – Interesse a svolgere un lavoro nello stesso settore di attività del Servizio Civile, per tipo di ente (valori percentuali crescenti di “molto/moltissimo”)



L’analisi dell’associazione tra *settore di attività* e *interesse a svolgere un lavoro nello stesso ambito*, invece, mostra un *range* più ridotto tra la percentuale più bassa di risposte di polarità positiva (65%, che proviene dai volontari inseriti in attività di promozione del patrimonio artistico e culturale) e quella più alta (pari al 77%, che proviene da volontari che si occupano di interventi di pacificazione e di cooperazione tra i popoli).

## 4.2. I volontari che hanno concluso l'esperienza di servizio (T<sub>1</sub>)

### 4.2.1. Caratteristiche del gruppo

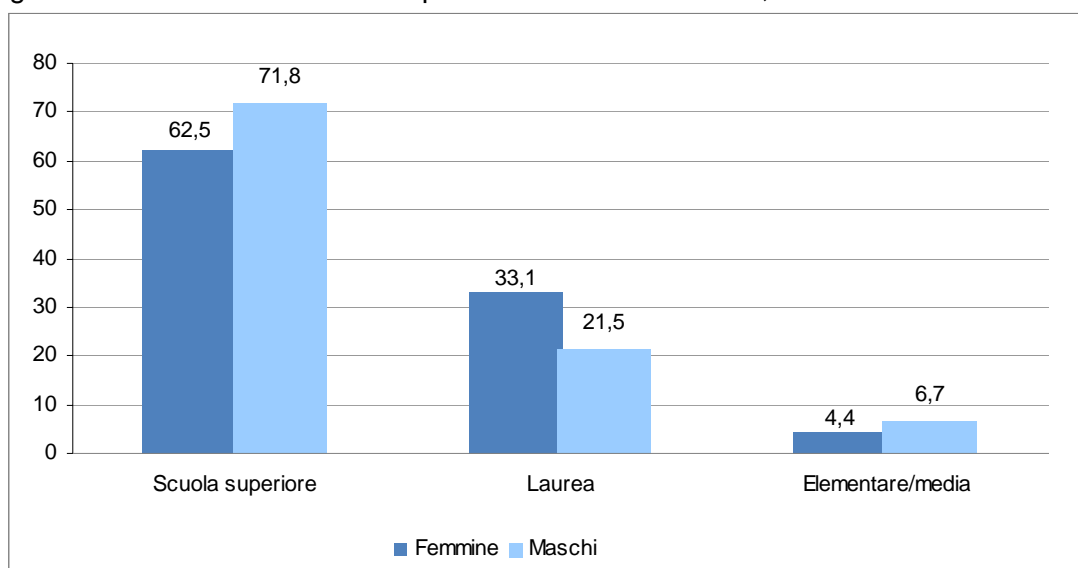
In questa parte del Rapporto sono illustrati gli elementi di maggior caratterizzazione e di differenziazione interni al gruppo dei volontari uscenti (Campione T<sub>1</sub>), in relazione alle variabili prese in esame nell'indagine: la dimensione di genere (maschio e femmina), il titolo di studio posseduto dai volontari in servizio civile (licenza elementare o diploma di media inferiore, diploma di scuola media superiore, laurea) e l'area di residenza (nord-occidentale, nord-orientale, centro, meridione e isole).

Nel testo che segue sono analizzate le dimensioni e per ciascuna di esse sono evidenziate le differenze significative (sono state considerate tali le variazioni di valori percentuali superiori al 5%).

#### Sesso

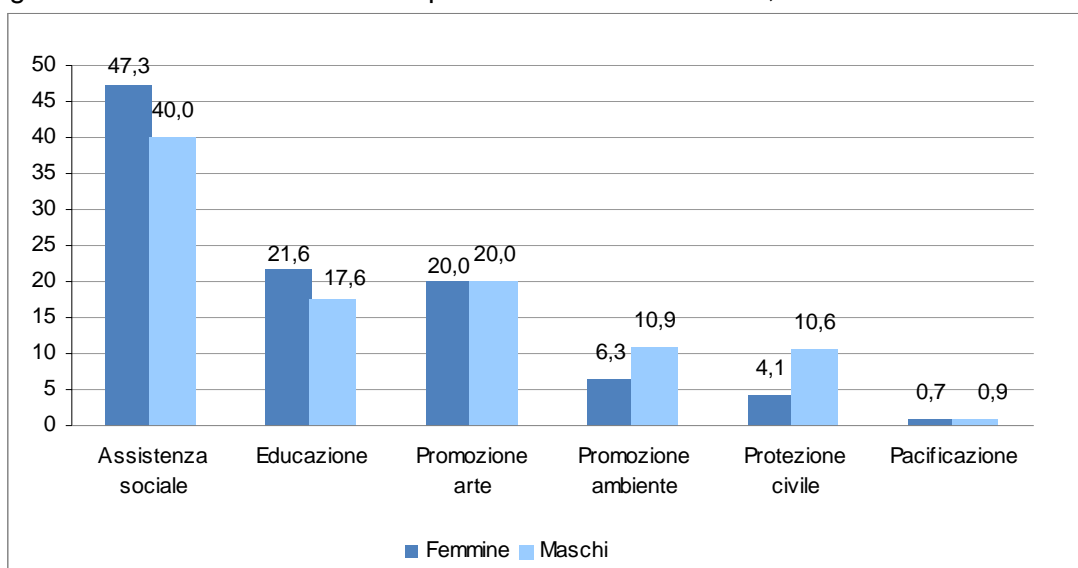
Tra i maschi è maggiore la quota di chi ha un titolo di studio non superiore al diploma di scuola superiore, mentre tra le femmine è maggiore la quota di chi è in possesso di laurea.

Fig. 4.20 - Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008



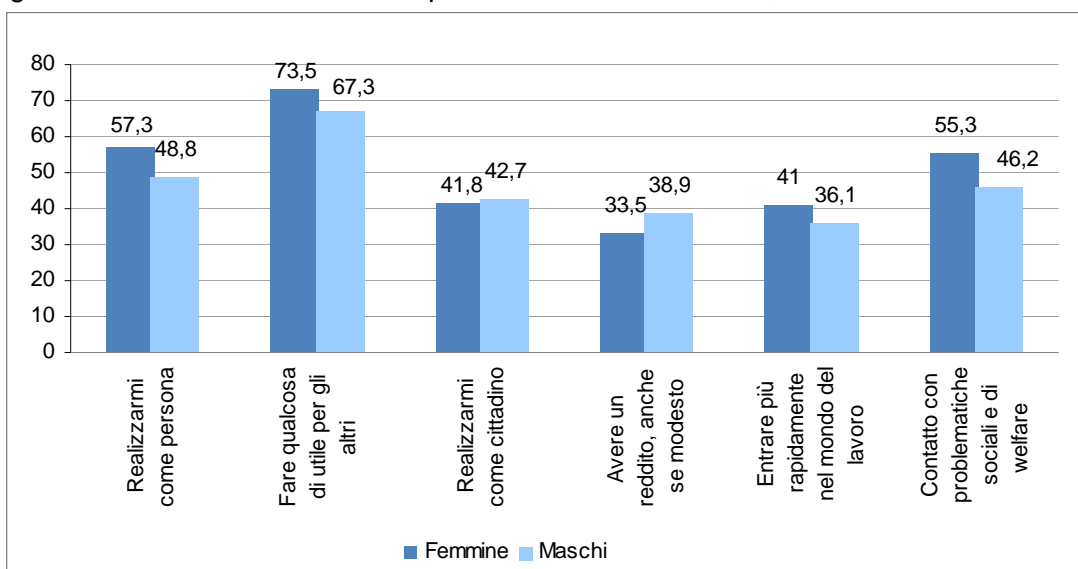
Riguardo al tipo di settore di intervento in cui si è svolto il Servizio Civile gli aspetti di maggior differenza tra maschi e femmine sono costituiti dalla maggiore presenza delle ragazze nell'ambito degli enti di tipo assistenziale (+7,3% rispetto ai maschi) ed educativi (+4%) e dalla maggiore presenza dei maschi nei settori della protezione dell'ambiente (+4%) e della protezione civile (+6%).

Fig. 4.21 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008



Sulle *motivazioni* che hanno spinto i volontari verso il servizio civile emerge una motivazione di tipo solidaristico e di crescita personale più frequente tra le ragazze, che sono interessate a “fare qualcosa di utile per gli altri” e a “realizzarsi come persone”. Tra i maschi, invece, si segnala un maggiore interesse di tipo strumentale (“avere un reddito anche se modesto”)¹⁹.

Fig. 4.22 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008

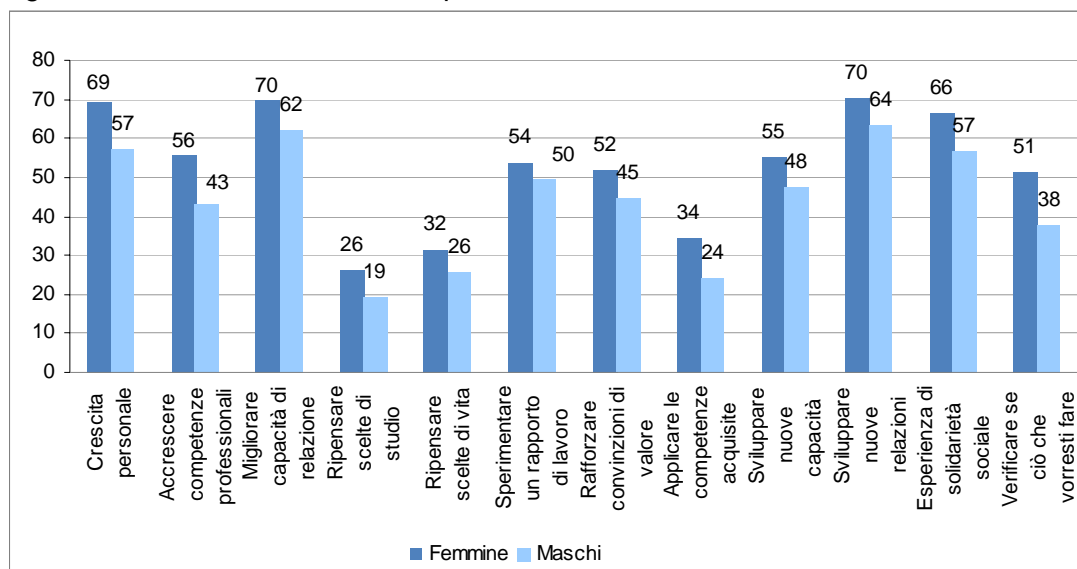


Ai volontari è stata posta una domanda con la quale si chiedeva loro di indicare quanto ritenessero utile il Servizio Civile in ordine ad una serie di possibili finalizzazioni.

¹⁹ Come già avvenuto nel capitolo analogo dedicato al Questionario T₀ le percentuali nei grafici sono riferite alla somma delle modalità “molto” e “moltissimo”.

L'elemento di maggiore differenziazione tra maschi e femmine è che queste ultime esprimono sempre una valutazione di diversi punti percentuale in più dei maschi.

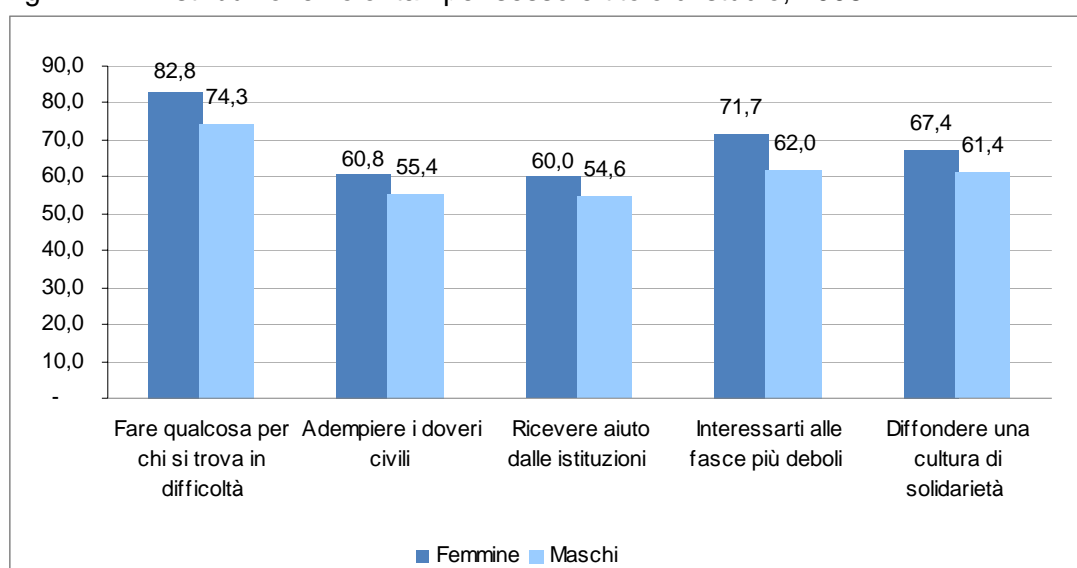
Fig. 4.23 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008



Come già indicato in precedenza, una delle finalità del servizio civile è contribuire alla formazione civica dei volontari.

Per quanto riguarda la *crescita civica* le volontarie evidenziano orientamenti di valore su diversi aspetti in modo più elevato dei maschi<sup>20</sup>: “fare qualcosa per chi si trova in difficoltà” (+8%), “adempiere i doveri civili” (+5%), “poter ricevere aiuto in caso di necessità” (+5%), “interessarsi alle fasce più deboli della popolazione” (+9%), “diffondere una cultura di solidarietà e pace” (+6%).

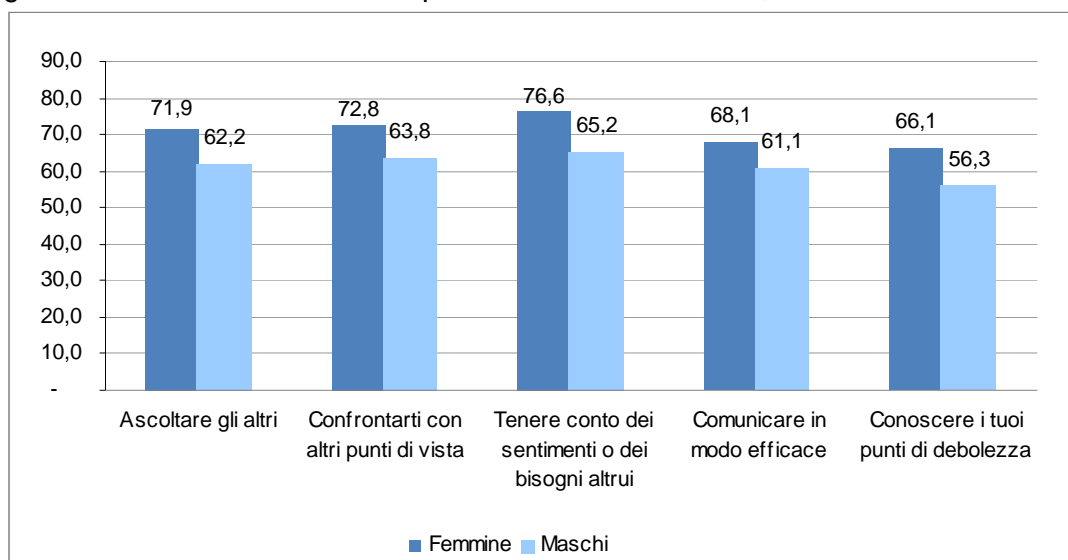
Fig. 4.24 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008



<sup>20</sup> È stata considerata la differenza delle somme relative alle modalità “molto” e “moltissimo”.

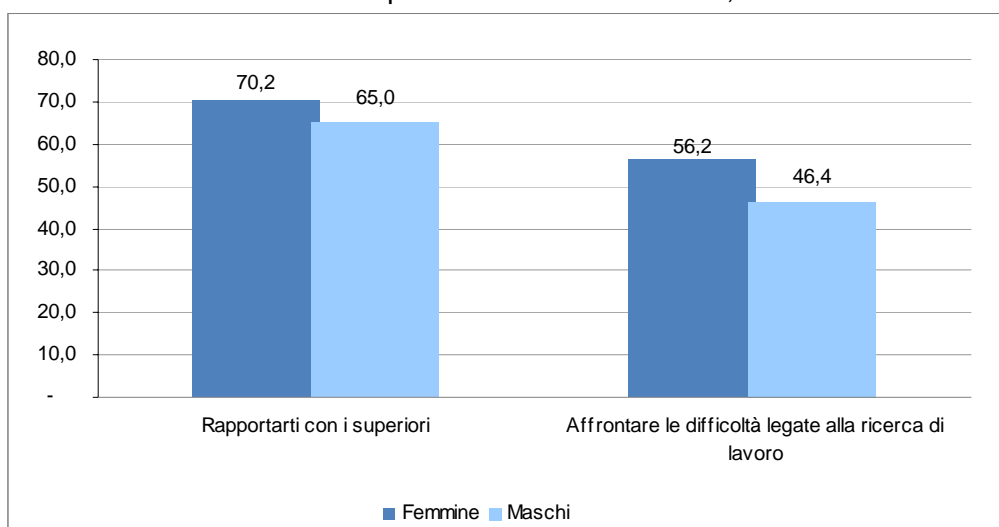
Per quanto riguarda la *crescita sociale* le differenze dovute al genere sono evidenti per cinque degli otto indicatori individuati: in tutti i casi le volontarie esprimono una valutazione delle proprie capacità maggiormente positiva rispetto a quanto sviluppano i volontari maschi: “ascoltare gli altri” (+6), “confrontarsi con altri punti di vista” (+5%), “tenere conto dei sentimenti o bisogni altrui” (+11%), “comunicare in modo efficace” (+7%), “conoscere i propri punti di debolezza” (+10%).

Fig. 4.25 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008



Per l'ambito della *crescita professionale* sono state prese in esame le capacità riconducibili ad un processo di socializzazione organizzativa ed apprendimenti legati allo svolgimento di un'attività all'interno di un contesto organizzato. Le uniche differenze di rilievo emerse, connesse al genere, riguardano il “rapportarsi con i superiori” (+5%) e “affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro” (+10%), capacità che vede le femmine auto-valutarsi meglio dei maschi.

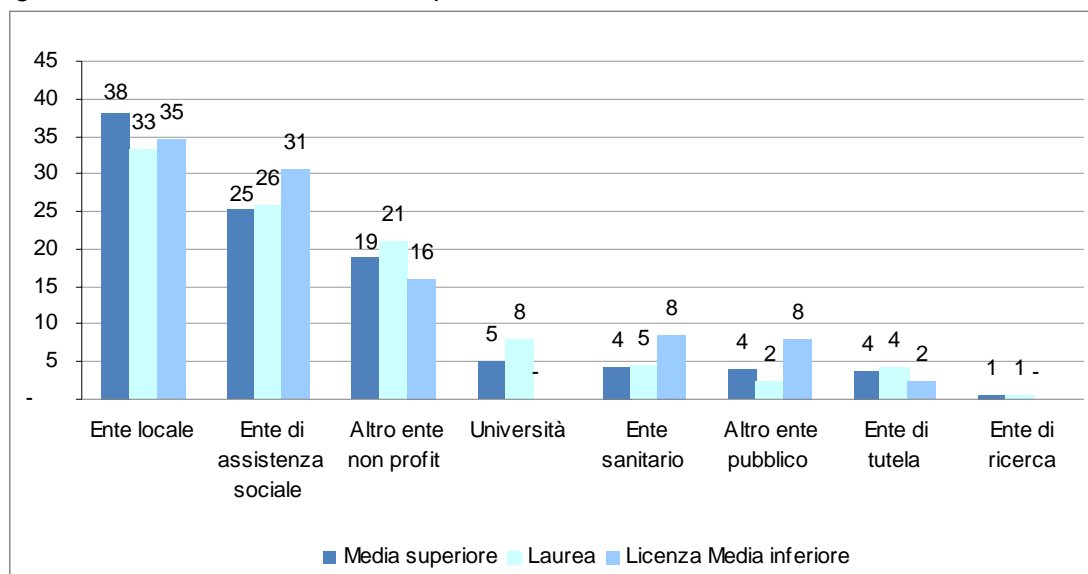
Fig. 4.26 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008



### *Livello di scolarizzazione*

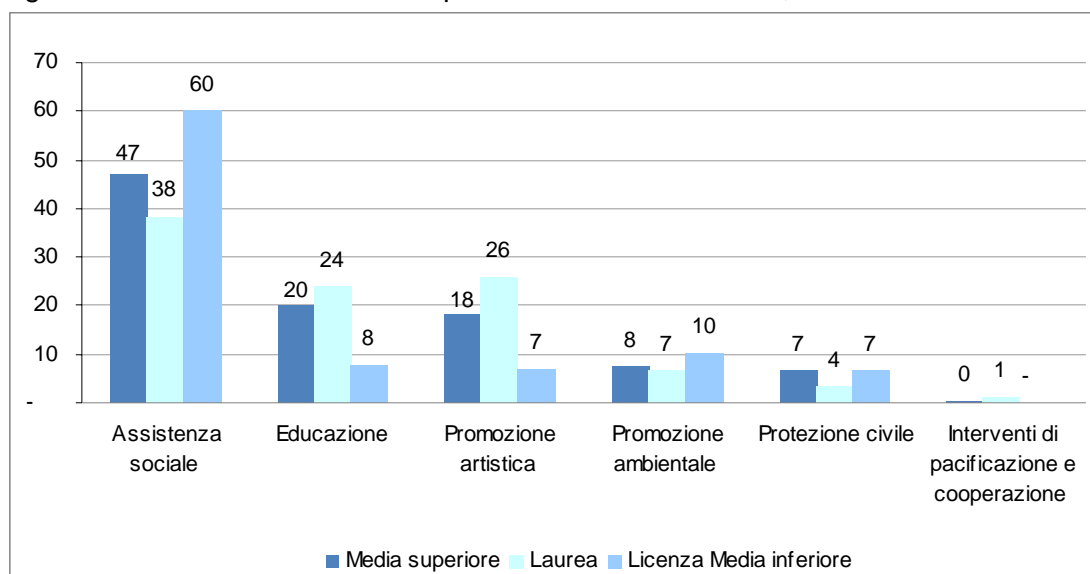
Tra chi ha scelto l'ente locale come sede del servizio è prevalente la presenza di diplomati. I volontari con licenza media o elementare sono la maggioranza tra chi ha scelto enti assistenziali, mentre sono i laureati a scegliere in percentuale maggiore le università.

Fig. 4.27 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008



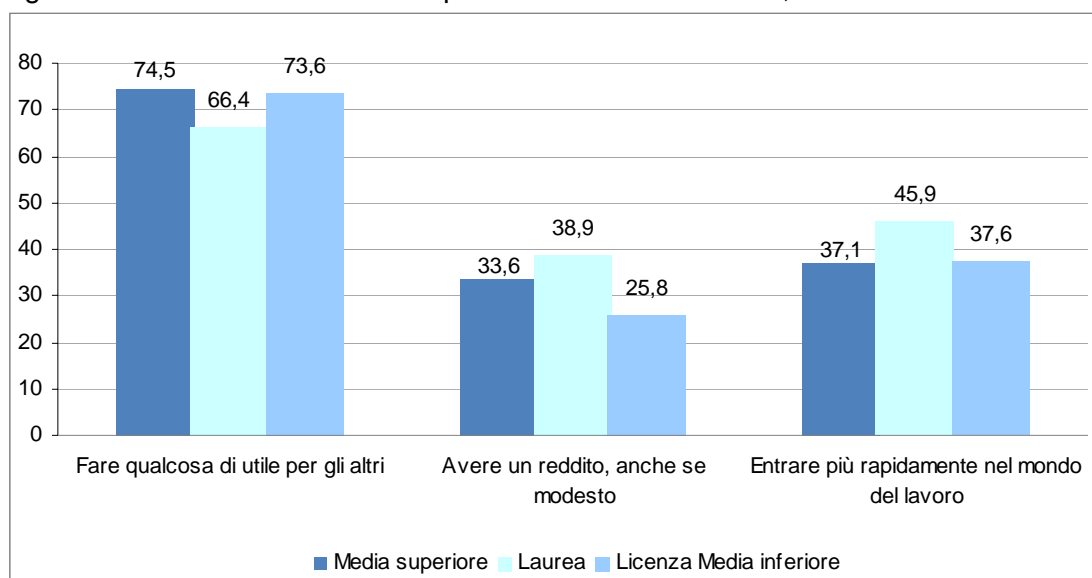
Relativamente al settore di impiego l'analisi della distribuzione, in rapporto al titolo di studio, mette in luce che in ambito assistenziale è prevalente la presenza di volontari con licenza media o elementare, in ambito educativo ed in ambito di promozione artistica di laureati e diplomati.

Fig. 4.28 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008



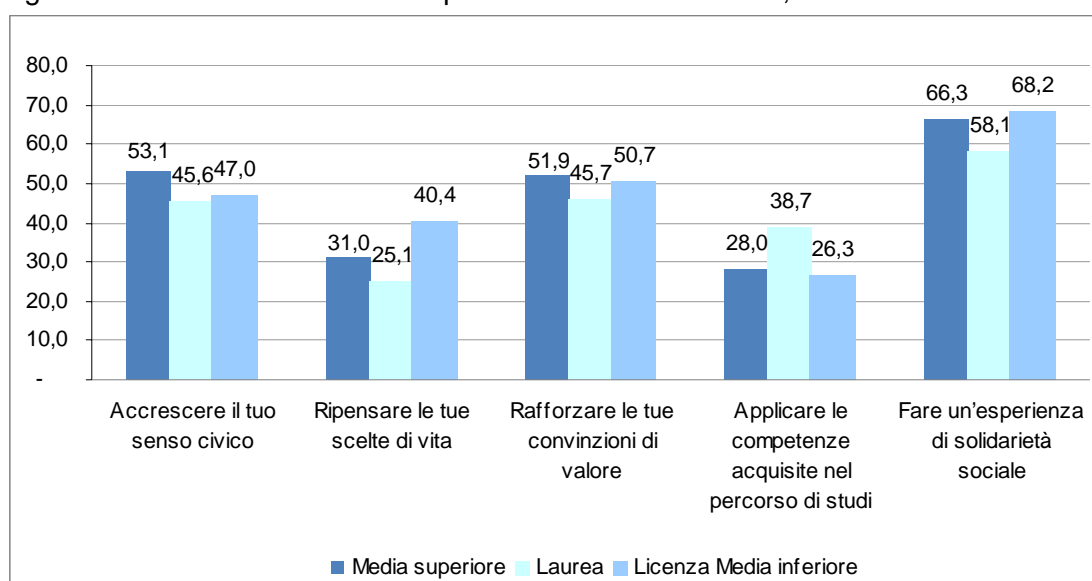
L'analisi delle risposte circa le motivazioni che hanno spinto i volontari a svolgere il Servizio civile propone poche differenziazioni dovute al titolo di studio: "fare qualcosa di utile per gli altri" è stata indicata maggiormente da volontari con licenza media/elementare, "avere un reddito ed entrare più rapidamente nel mondo del lavoro" principalmente da laureati.

Fig. 4.29 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008



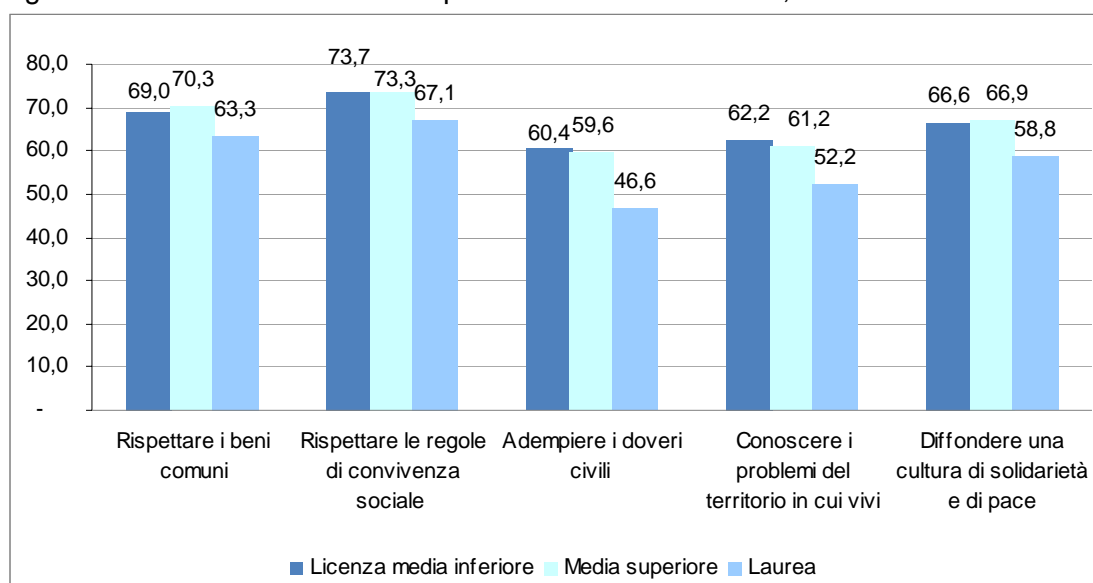
L'analisi delle risposte alla domanda sull'utilità personale del servizio mette in evidenza una percezione di utilità maggiore nei diplomati per quanto riguarda "accrescere il proprio senso civico"; nei licenziati (medie-elementari) per gli altri indicatori: "ripensare le scelte di vita", "rafforzare le proprie convinzioni di valore", "applicare le competenze acquisite negli studi", "fare un'esperienza di solidarietà".

Fig. 4.30 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008



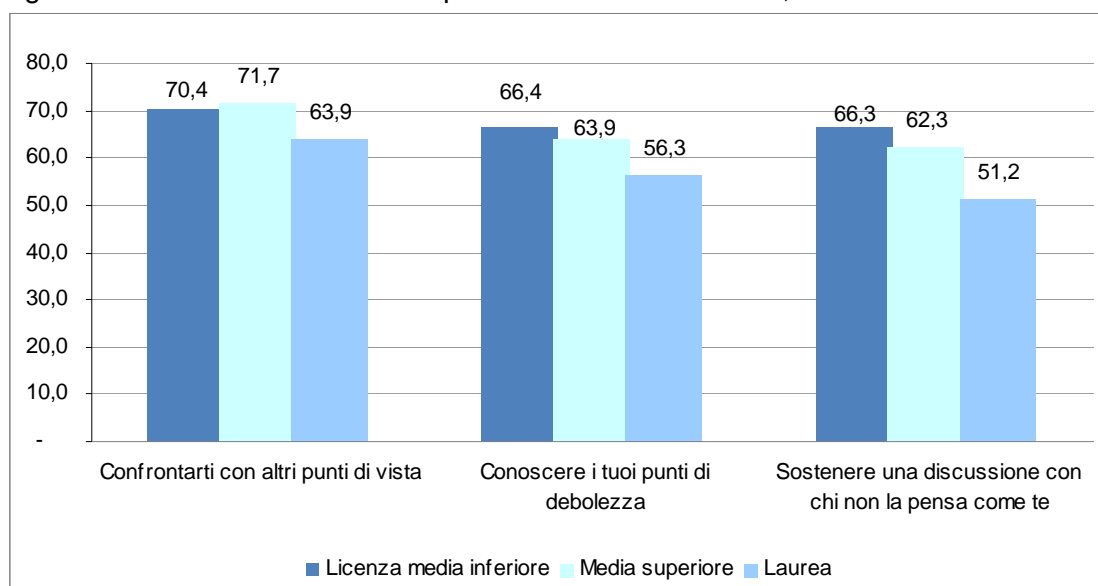
I volontari hanno proposto diverse valutazioni circa l'importanza di alcuni comportamenti ascrivibili alla dimensione civica. Per cinque indicatori su nove emergono differenze significative nelle opinioni in connessione al diverso titolo di studio dei volontari. I volontari con licenza media/elementare esprimono valutazioni sempre di minore importanza, rispetto a quanto esprimono gli altri volontari laureati o diplomati: i comportamenti in questione sono: rispettare i beni comuni (6-7% in meno), “rispettare le regole della convivenza sociale” (6% in meno), “adempiere i doveri civili” (13% in meno), “conoscere i problemi del territorio” (9% in meno), “diffondere una cultura di solidarietà e pace” (8% in meno).

Fig. 4.31 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008



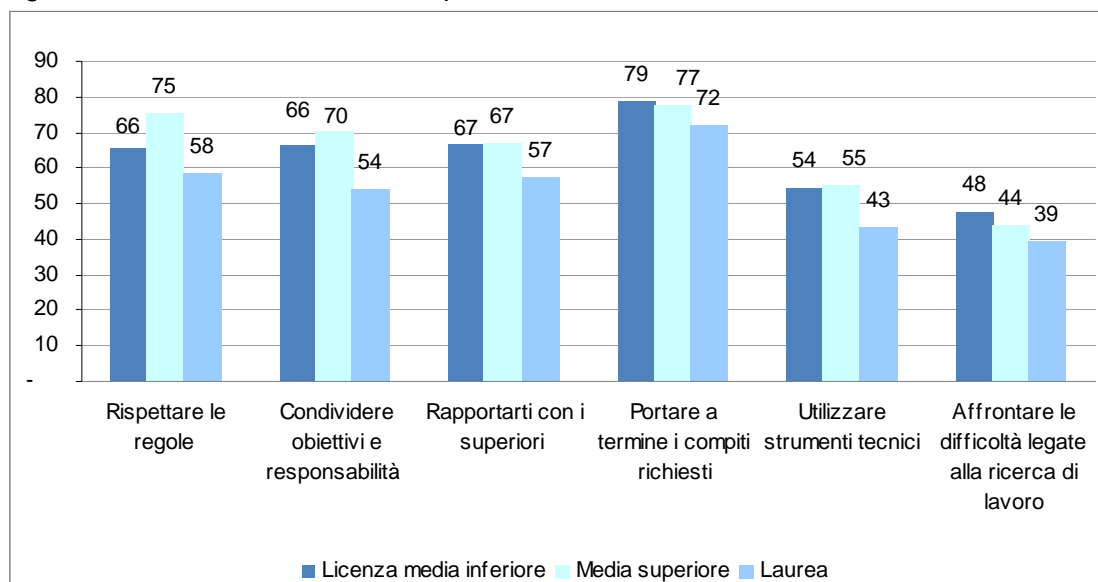
La stessa tendenza è osservabile per quanto riguarda la crescita sociale. In questo caso, però, sono solo tre su otto gli indicatori su cui emergono differenze rilevanti: “confrontarsi con altri punti di vista” (6% in meno), “conoscere i propri punti di debolezza” (7% in meno), sostenere una discussione con persone che al pensano diversamente”(11% in meno).

Fig. 4.32 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008



La situazione è sostanzialmente analoga anche in relazione alla crescita professionale: i volontari con la sola licenza elementare o media sono quelli che si autovalutano con maggiore severità rispetto a diplomati e laureati: “rispettare le regole di un’organizzazione “ (7% in meno), “condividere obiettivi responsabilità di un progetto” (12% in meno), “rapportarsi con i superiori” (9% in meno), “portare a termine i compiti richiesti”, “utilizzare strumenti tecnici”, “affrontare le difficoltà legate la ricerca del lavoro”

Fig. 4.33 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008

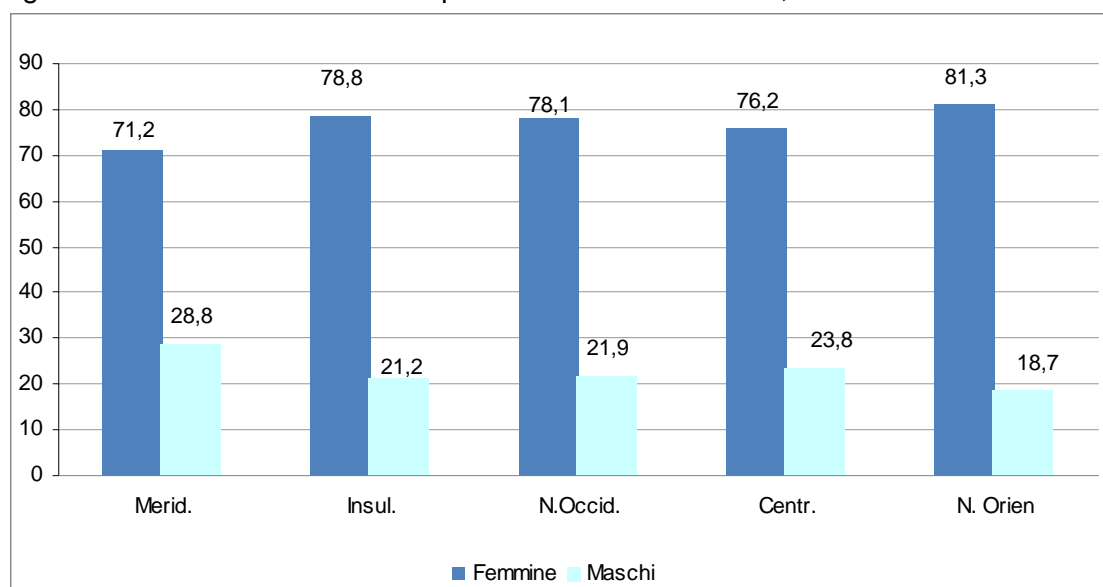


### Area di residenza

Come indicato la variabile “residenza” è stata articolata in macro-aree regionali: nord-occidentale, nord-orientale, centro, isole e sud. Le analisi che seguiranno evidenzieranno solamente le differenze significative nelle risposte dei giovani in riferimento alle macro-aree indicate.

Relativamente all'incrocio tra genere e residenza emerge un solo aspetto particolare: nel meridione la percentuale dei maschi è decisamente superiore (29%) a quella di tutte le altre aree regionali (circa 22%).

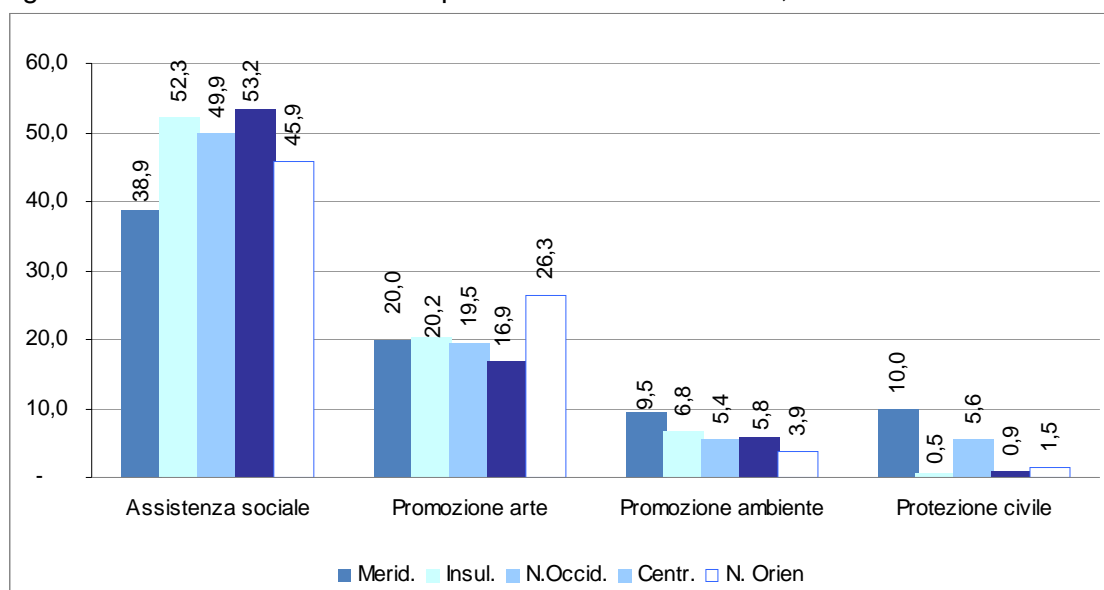
Fig. 4.34 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008



In ordine al settore in cui si è prestato il servizio civile si possono sottolineare alcune particolarità:

- nell'ambito assistenziale la quota dei volontari del centro-Italia e delle isole è superiore a quella delle altre aree,
- nell'ambito promozionale ed artistico sono i volontari del nord-orientale ad essere molto coinvolti: quasi il 26%, a fronte di percentuali inferiori nelle altre aree,
- nell'ambito della promozione ambientale sono soprattutto i volontari del sud e delle isole ad essere coinvolti,
- nell'ambito della protezione civile sono soprattutto i volontari del sud ad essere coinvolti: 10% contro una media dell'1%.

Fig. 4.35 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008



In ordine alle motivazioni che hanno spinto i giovani ad entrare nel servizio civile volontario le differenze emergenti non sono particolarmente rilevanti sul piano delle percentuali, anche se è opportuno segnalarle<sup>21</sup>:

- sono i volontari del centro-nord ad indicare un minore legame motivazionale - rispetto a quanto espresso dai volontari delle altre aree territoriali - per il “fare qualcosa di utile per li altri”: dei primi, infatti, solo il 67% esprime un’elevata valutazione di questo aspetto, a fronte di un valore medio dell’75% di tutti gli altri;
- i volontari del sud e delle isole indicano una maggiore spinta nel volersi “realizzare come cittadini” (di loro il 45% esprime elevata valutazione di questo item, mentre nelle altre regioni solo il 30%),
- sono i volontari del centro-nord ad esprimere i punteggi più elevati rispetto all’interesse ad entrare più rapidamente nel mondo del lavoro,
- sono i volontari delle isole e del sud e ad indicare un maggiore peso attribuito – nella scelta del servizio civile – alla possibilità di “entrare in contatto con problematiche sociali”.

<sup>21</sup> È stata considerata la differenza delle somme relative alle modalità “molto” e “moltissimo”.

Fig. 4.36 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008

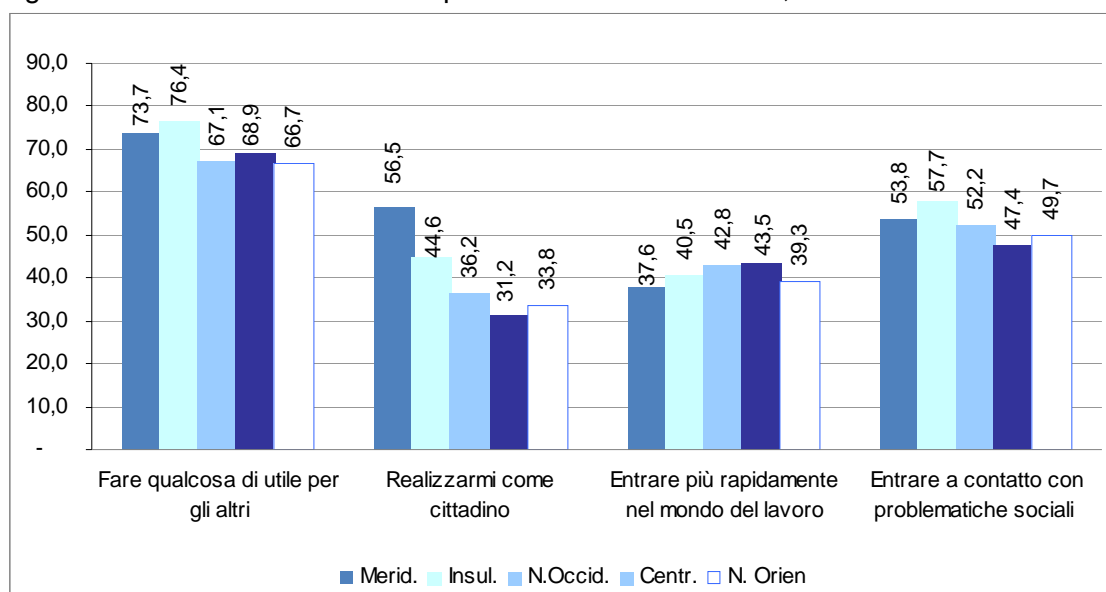
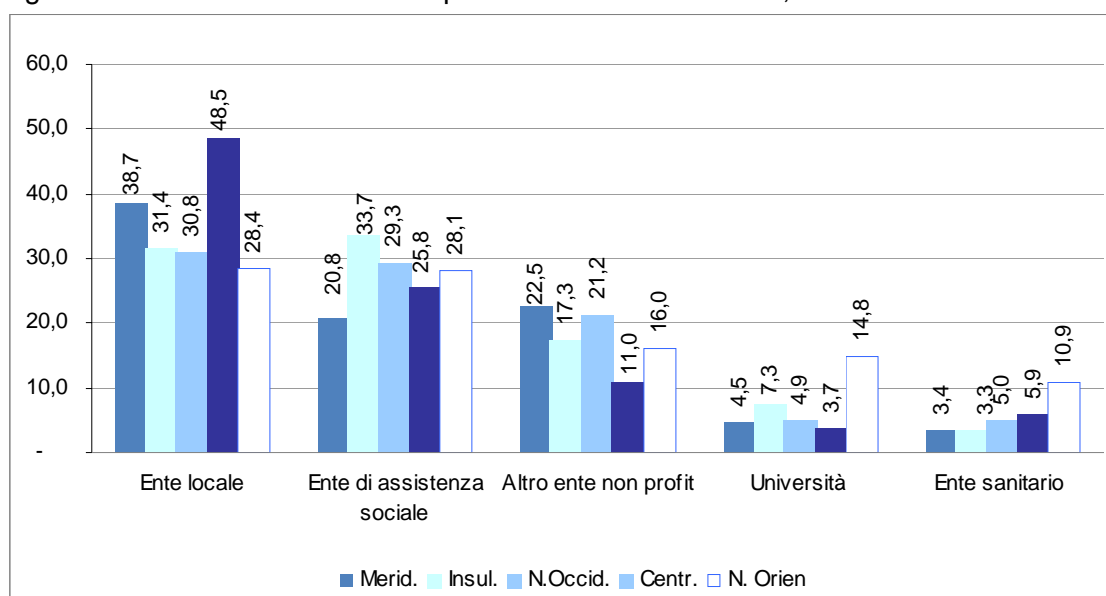


Fig. 4.37 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008



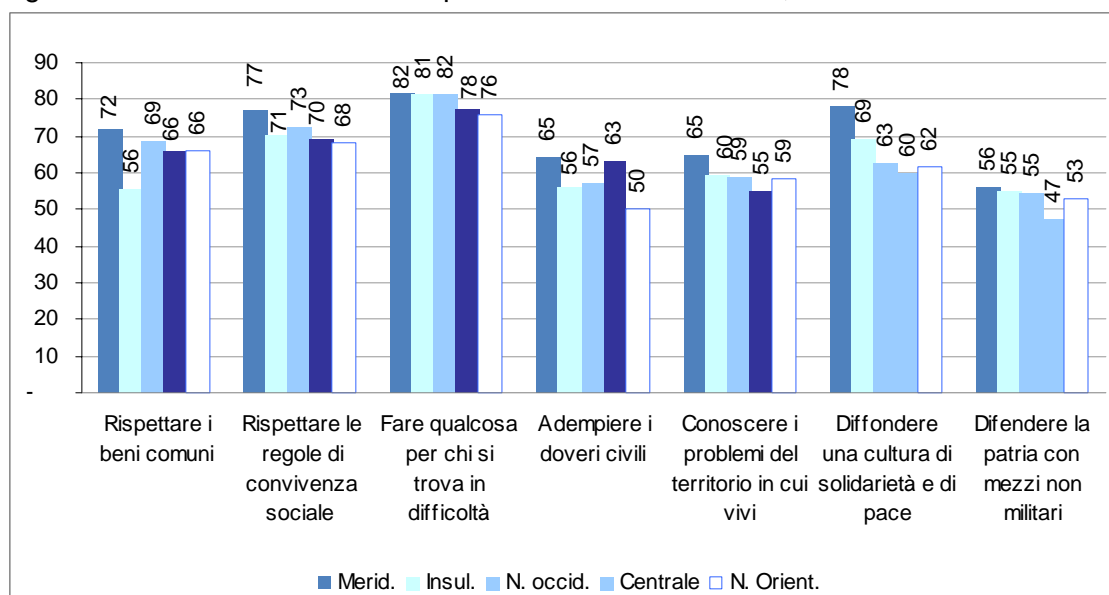
In ordine all'utilità dell'esperienza vissuta si nota una tendenza generale: sono i volontari del centro-nord ad esprimere sempre i giudizi di maggiore utilità, per ognuno degli indicatori indagato.

Una parte importante del questionario proponeva ai volontari una serie di quesiti attraverso i quali si intendeva raccogliere valutazioni sull'efficacia del servizio in ordine alla crescita civica, sociale e professionale.

Il quadro che emerge dall'analisi degli incroci è di forte omogeneità in riferimento alla variabile area di residenza: in altri termini non emergono associazioni particolarmente significative<sup>22</sup>.

Per quanto riguarda la *crescita civica*, infatti, in relazione ai vari items sovente è un solo dato che differisce dagli altri, molto omogenei tra loro. Ad esempio: relativamente al rispetto dei beni comuni è solo il giudizio dei volontari delle isole che si discosta dagli altri (meno 10%), nel caso del rispetto delle regole di convivenza sociale sono i volontari del meridione ad esprimere un valore differente dagli altri (più 5%), nel caso dell'adempiere i doveri civili sono i volontari del nord-orientale ad esprimere un orientamento meno omogeneo (meno 7%), nel caso del conoscere i problemi del territorio sono i volontari del sud a esprimere un'opinione di maggiore importanza (più 5-65), nel caso del diffondere una cultura di solidarietà e pace di nuovo i volontari del sud si esprimono diversamente (più 10%), infine nel caso del difendere la patria con mezzi non militari sono i volontari del centro ad essere meno d'accordo (meno 7%).

Fig. 4.38 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008



Per quanto riguarda sia la *crescita sociale* sia la crescita professionale la tendenza rilevata in sei indicatori su sette (per la prima dimensione) ed in cinque indicatori su sette (per la seconda dimensione) è di una valutazione - a fine servizio - delle proprie capacità che si presenta migliore, costantemente, nei volontari del sud e isole rispetto a quella dei volontari del centro-nord.

<sup>22</sup> È stata considerata la differenza delle somme relative alle modalità "molto" e "moltissimo".

Fig. 4.39 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008

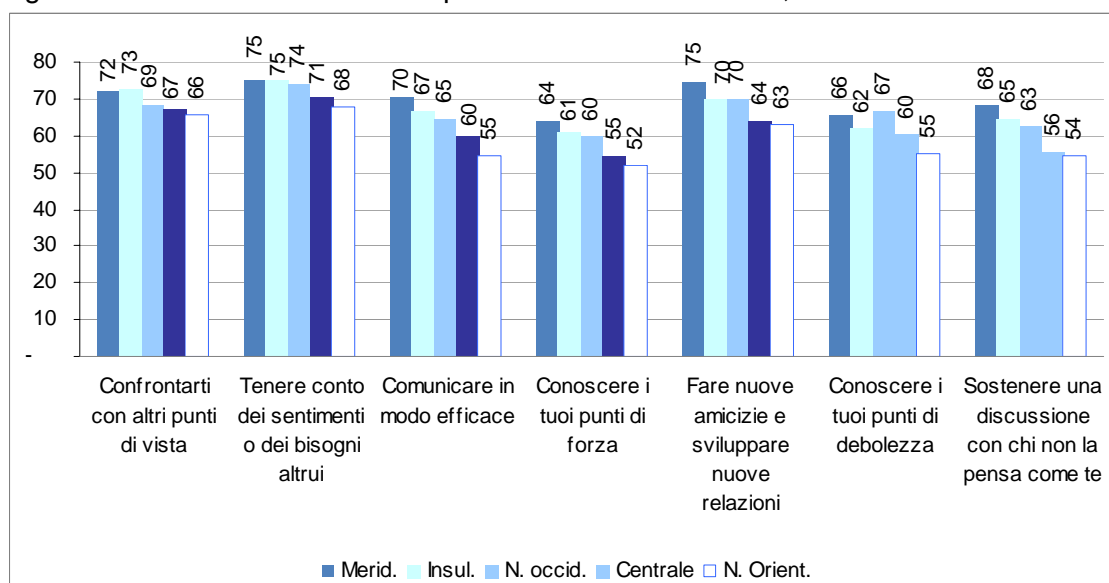
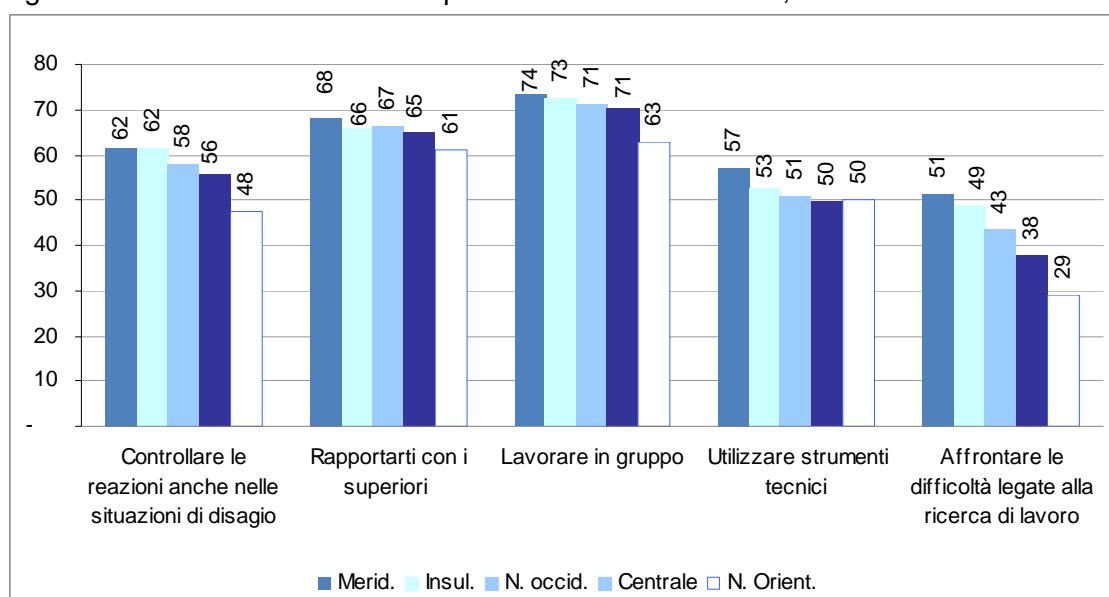


Fig. 4.40 – Distribuzione volontari per sesso e titolo di studio, 2008



#### 4.2.2. Profili e tendenze emergenti dall'analisi

In questo paragrafo vengono messe in relazione alcune variabili al fine di fornire una descrizione più esaustiva degli andamenti ed evidenziare associazioni di particolare interesse ai fini esplicativi. Una prima indicazione può venire dall'associazione tra il *tipo di ente e l'utilità percepita dai volontari* per gli utenti che usufruiscono degli interventi o dei servizi previsti dal loro progetto.

Da sottolineare, preventivamente, che la percentuale più alta di volontari che non svolgono un servizio a contatto con utenti si registra presso la voce "altri enti pubblici di gestione del territorio" (13%), mentre chi lavora negli enti di assistenza sociale ha i contatti più frequenti.

stione del territorio” (13%), mentre chi lavora negli enti di assistenza sociale ha i contatti più frequenti.

Considerando, invece, la quota di volontari il cui servizio ha previsto il contatto diretto con l’utenza, osservando la distribuzione dell’utilità percepita per ogni singolo ente, si rileva che la percentuale più alta di utilità (“molto/moltissimo”) è espressa dai volontari che svolgono il servizio presso università o altri enti di istruzione (76%), seguita, comprensibilmente, da chi opera negli enti di assistenza sociale e sociosanitaria (71%). Quest’ultimo dato è confermato anche nella distribuzione per settore di attività, che registra la frequenza più alta di risposte attestanti un elevato grado di utilità percepita in corrispondenza del settore dell’assistenza sociale.

La percentuale più bassa (46%), invece, è espressa da chi svolge il servizio presso enti o istituti di ricerca.

Considerando, invece, l’utilità percepita per sé, o, in altre parole, le dimensioni sulle quali dovrebbe essersi verificato un cambiamento del livello di competenze possedute a seguito dell’esperienza di servizio (dimensione civica, sociale, professionale), sono stati presi in esame i valori mediani per ogni specifico *item* che le compone.

Per quanto riguarda la *dimensione civica*, associata con *il tipo di ente di appartenenza*, si rileva che il 50% dei volontari che svolgono servizio all’interno degli enti locali attribuisce “molta/moltissima” importanza (e il 25% “moltissima”) a tutte le 9 affermazioni (o *item*) che caratterizzano tale dimensione.

Il medesimo andamento si rileva nelle università/altri enti di istruzione, negli altri enti pubblici di gestione del territorio, negli enti di assistenza sociale/sociosanitaria e negli altri enti no-profit: in essi, oltre al valore mediano in corrispondenza della categoria di risposta “molto” (“molto importante”) su tutti gli *item*, il terzo quartile<sup>23</sup> (25% degli intervistati) attribuisce “moltissima” importanza a quasi tutte le affermazioni che compongono la dimensione civica.

All’interno delle organizzazioni sanitarie, invece, solo in 4 *item* (su 9) il 25% dei volontari si posiziona sulla risposta “moltissimo”; negli istituti di ricerca addirittura in nessuno. Inoltre, solo all’interno degli enti sanitari la mediana è sulla categoria di risposta “abbastanza” su 2 *item* e precisamente su “*adempiere i doveri civili*” e “*difendere la patria con mezzi non militari*”.

Osservando i *settori di attività*, sempre in relazione agli indicatori della dimensione civica, si rileva che è quello della protezione civile, il cui valore mediano delle risposte si colloca su “molto”, ad avere il terzo quartile (25% dei rispondenti) in corrispondenza di “moltissimo” su tutti e 9 gli *item*.

In seconda posizione vi è il settore degli “interventi di pacificazione e cooperazione tra i popoli”, con il 25% dei volontari che ha attribuito “moltissima” importanza a 8 *item* su 9. Seguono, in ordine decrescente, i settori della promozione del patrimonio artistico-culturale, dell’assistenza sociale e dell’educazione, con 7 su 9. In ultima posizione si colloca il settore della promozione ambientale (solo su 4 *item* il terzo quartile è in corrispondenza di “moltissimo”).

---

<sup>23</sup> Si ricorda che il quartile è uno dei tre valori che dividono l’insieme dei dati ordinati in quattro parti uguali, così che ciascuna parte rappresenta un quarto del totale.

Notiamo, da questo breve quadro di sintesi, come vi sia una frequenza alta nelle risposte di polarità positive, indipendentemente dal tipo di ente e dal settore in cui si svolgono i progetti dei volontari; in particolare, l'attribuzione di valore alle affermazioni che caratterizzano la dimensione civica è particolarmente elevata da parte di volontari che svolgono il servizio presso gli enti e i settori sopra descritti.

Per quanto riguarda la *dimensione sociale*, associata al *tipo di ente di appartenenza*, si rileva che le risposte sono meno polarizzate nell'estremità positiva ("moltissimo") rispetto a quanto risultato per la dimensione civica. In questo caso, tuttavia, i volontari in Servizio Civile non si sono espressi tramite un giudizio di valore ("quanto è importante"), ma hanno fatto un'auto-valutazione su quanto ritenessero di possedere, alla conclusione dell'esperienza, una serie di abilità sociali (8 *item* che caratterizzano la dimensione sociale).

Il più alto livello di abilità sociali percepito dai volontari si riscontra all'interno degli enti sanitari e in quelli di assistenza sociale (il 25% risponde "moltissimo" su 3 degli 8 *item*); seguono enti locali, università e altri enti no profit (in ciascuno di essi il terzo quartile è in corrispondenza di "moltissimo" solo per 2 *item* su 8).

Osservando i *settori di attività*, coerentemente si rileva che i volontari che operano nell'ambito dell'assistenza sociale presentano la maggiore frequenza di risposte polarizzate sull'estremità positiva, con il 25% degli intervistati che si auto-valutano "moltissimo" in grado rispetto a 3 delle 8 abilità sociali presentate; seguono i settori dell'educazione e gli interventi di pacificazione e cooperazione tra i popoli (2 su 8).

Infine, per quanto riguarda la *dimensione professionale*, associata al *tipo di ente di appartenenza*, si rileva un andamento leggermente più polarizzato verso l'estremità positiva rispetto alla dimensione sociale, ma sempre meno di quella civica. Anche in questo caso, i volontari erano stati chiamati a posizionarsi, per ciascuna delle 8 affermazioni inerenti competenze di carattere professionale, su una scala di risposta ordinata per quantità crescenti (da "per niente" a "moltissimo"), a seconda del livello che ritenessero di possedere al termine dell'esperienza di Servizio Civile (e grazie ad essa). L'analisi delle risposte evidenzia che nelle università e altri enti di istruzione, il 25% dei volontari ritiene di possedere al massimo grado ("moltissimo") 4 tipi di competenze su 8; tale andamento è confermato anche osservando il settore di attività (al primo posto promozione del patrimonio artistico e culturale, che rappresenta un ambito progettuale proprio di molti enti universitari).

Seguono, in ordine decrescente, gli enti sanitari e gli enti di tutela (in ciascuno di essi, il 25% risponde "moltissimo" a 3 *item* su 8).

Da considerare, inoltre, che alcuni *item* della dimensione professionale sono gli unici a presentare il valore mediano in corrispondenza di "abbastanza" anziché "molto". Per esempio, in tutti i tipi di enti - tranne quelli di tutela - il valore mediano rispetto all'*item* "Affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro" si colloca sulla categoria di risposta "abbastanza"; anche la valutazione di capacità sull'utilizzo di strumenti tecnici (computer ecc.) presenta un valore mediano più basso ("abbastanza") degli altri da parte dei

volontari inseriti in strutture sanitarie, nonché in enti di assistenza sociale e sociosanitaria.

Altri valori mediani in corrispondenza di “abbastanza” si riscontrano anche su 2 *item* della dimensione professionale, sia da parte dei volontari operanti nella promozione e salvaguardia del patrimonio ambientale, che di quelli inseriti in progetti di assistenza sociale (uno dei due *item* è sempre “affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro”). Tra i *settori di attività*, al primo posto troviamo quello di pacificazione e cooperazione tra i popoli (terzo quartile a “moltissimo” in 3 *item* su 8), in ultima posizione il settore della promozione del patrimonio ambientale (1 *item* su 8).

Tab. 4.4 – Valore del terzo quartile per tipo di ente, per ogni *item* delle dimensioni civica, sociale e professionale (0 = “per niente”, 1 = “poco”, 2 “abbastanza”, 3 = “molto”, 4 = “moltissimo”), 2008

	Valore del terzo quartile							
	Ente locale	Altro ente pubblico	Ente sanitario	Università	Ente di ricerca	Ente di assistenza sociale	Ente di tutela	Altro ente no profit
<b>Dimensione civica</b>								
Rispettare i beni comuni	4	4	3	4	3	4	4	4
Rispettare le regole di convivenza sociale	4	4	3	4	3	4	4	4
Fare qualcosa per chi si trova in difficoltà	4	4	4	4	3	4	4	4
Adempiere i doveri civili	4	4	3	3	3	3	3	3
Poter ricevere aiuto dalle istituzioni in caso di difficoltà	4	3	4	4	3	4	4	3
Conoscere i problemi del territorio in cui vivi	4	4	3	4	3	3	3	4
Interessarti alle fasce più deboli della popolazione	4	3	4	4	3	4	4	4
Diffondere una cultura di solidarietà e di pace	4	4	4	4	3	4	4	4
Difendere la patria con mezzi non militari	4	4	3	4	3	4	3	4
<i>Totale di numeri 4</i>	9	7	4	8	0	7	6	7
<b>Dimensione sociale</b>								
Ascoltare gli altri	3	3	4	3	3	4	3	3
Confrontarti con altri punti di vista	3	3	3	3	3	3	3	3
Tenere conto dei sentimenti o dei bisogni altrui	4	3	4	4	3	4	3	4
Comunicare in modo efficace	3	3	3	3	3	3	3	3
Conoscere i tuoi punti di forza	3	3	3	3	3	3	3	3
Fare nuove amicizie e sviluppare nuove relazioni	4	3	4	4	3	4	4	4
Conoscere i tuoi punti di debolezza	3	3	3	3	3	3	3	3
Sostenere una discussione con chi non la pensa come te	3	3	3	3	4	3	3	3
<i>Totale numeri 4</i>	2	0	3	2	1	3	1	2

Valore del terzo quartile								
	Ente locale	Altro ente pubblico	Ente sanitario	Università	Ente di ricerca	Ente di assistenza sociale	Ente di tutela	Altro ente no profit
<b>Dimensione professionale</b>								
Rispettare le regole di un'organizzazione	3	3	3	3	3	3	3	3
Controllare le reazioni anche nelle situazioni di disagio	3	3	3	3	3	3	3	3
Condividere obiettivi e responsabilità di un progetto	3	3	3	3	3	3	3	3
Rapportarti con i superiori	3	3	4	4	3	3	3	3
Portare a termine i compiti richiesti	4	4	4	4	3	4	4	4
Lavorare in gruppo	4	4	4	4	4	4	4	4
Utilizzare strumenti tecnici	3	3	3	4	3	3	4	3
Affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro	3	3	3	3	3	3	3	3
<i>Totale numeri 4</i>	2	2	3	4	1	2	3	2

Tab. 4.5 – Frequenza del terzo quartile, a seconda del tipo di ente, rispetto al numero complessivo di indicatori di ciascuna dimensione di crescita (civica, sociale, professionale), 2008

	Frequenza del terzo quartile (sul numero di item)		
	Dim. civica (9 item)	Dim. sociale (8 item)	Dim. professionale (8 item)
Ente locale	9	2	2
Altro ente pubblico di gestione del territorio	7	0	2
Ente sanitario	4	3	3
Università o altro ente di istruzione	8	2	4
Ente di ricerca	0	1	1
Ente di assistenza sociale e sociosanitaria	7	3	2
Ente di tutela	6	1	3
Altro ente no profit	7	2	2

Incrociando il *numero di ore di formazione generale* con ciascun *item* delle *dimensioni civica, sociale, professionale*, emergono indicazioni interessanti (tab. 4.6).

Osservando le distribuzioni con riferimento alla *dimensione civica*, notiamo che le risposte dei volontari che hanno fatto meno di 10 ore di formazione generale presentano 5 casi su 9 in cui il 25% degli intervistati è posizionato sulla polarità positiva più estrema (“moltissimo”); analogamente avviene per chi ha fatto un numero di ore compreso tra 10 e 20. All'aumentare del numero di ore di formazione (20-30 ore) i casi in cui il 25% degli intervistati è posizionato sulla polarità positiva più estrema diventano 7; infine, per la fascia 30-50 (o più) ore di formazione si registra il terzo quartile a “moltissimo” su tutti e 9 gli *item*.

Osservando le distribuzioni con riferimento alla *dimensione sociale*, si può notare il medesimo andamento crescente, sebbene le risposte siano meno polarizzate: tra chi ha fatto meno di 10 ore di formazione, il 25% degli intervistati che risponde “moltissimo” riguarda 1 solo *item* su 8 complessivi che descrivono la dimensione sociale; in chi ha fatto 10-20 ore o 20-30 ore i casi diventano 2, in chi ha fatto 30-50 ore diventano 3, oltre 50 ore il terzo quartile è a “moltissimo” su tutti e 8 gli *item*.

Osservando le distribuzioni con riferimento, infine, agli *item* concernenti la *dimensione professionale* (8 *item*), l'andamento non cambia: al crescere del numero di ore di formazione, cresce il numero di casi in cui il 25% dei volontari risponde dando il giudizio di massima positività. Nello specifico, la quota di volontari che ha fatto meno di 10 ore presenta la mediana sul valore “molto” e, in due casi, sul valore “abbastanza” (si tratta degli *item* “utilizzare strumenti tecnici” e “affrontare le difficoltà legate alla ricerca del lavoro”, sui quali le risposte erano risultate meno positive anche negli incroci illustrati precedentemente); il terzo quartile è “moltissimo” solo su 1 *item*. Quando i volontari hanno fatto 10-20 o 20-30 ore, il valore mediano rimane su “abbastanza” solo per l'*item* “affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro”, mentre il 25% ritiene di possedere “moltissimo” 2 competenze sulle 8 presentate. Nella fascia di chi ha effettuato 30-50 ore di formazione, la mediana non cambia per l'*item* “affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro”: il 50% dei volontari ritiene di saperlo fare “abbastanza”, “molto” o “moltissimo”. Invece, il 25% dei volontari si colloca sul valore massimo di polarità positiva in 3 casi su 8. Infine, per oltre 50 ore di formazione il terzo quartile è su “moltissimo” in ben 6 *item* su 8 e anche per l'*item* “affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro” la mediana passa da “abbastanza” a “molto”.

Nonostante la formazione generale sia di natura soprattutto teorica - e quindi è comprensibile che non possa incidere in maniera molto rilevante sulla capacità di “affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro” (competenza che, invece, si costruisce più che altro con l'esperienza, in quanto presuppone una certa conoscenza del mercato del lavoro e delle dinamiche lavorative e organizzative) -, si può constatare, all'aumentare del numero di ore formative, un'accresciuta sensibilità civica (indicata dalle risposte via via più polarizzate su un numero maggiore di *item* che la qualificano), e miglioramenti sull'auto-percezione delle proprie competenze sia sociali/relazionali che professionali.

Tab. 4.6 – Frequenza del terzo quartile, a seconda del numero di ore di formazione generale, rispetto al numero complessivo di indicatori di ciascuna dimensione di crescita (civica, sociale, professionale), 2008

	Frequenza del terzo quartile (sul numero di <i>item</i> )				
	Ore di formazione generale				
	Meno di 10 ore	10-20 ore	20-30 ore	30-50 ore	Oltre 50 ore
Dimensione civica (9 <i>item</i> )	5	5	7	9	9
Dimensione sociale (8 <i>item</i> )	1	2	2	3	8
Dimensione professionale (8 <i>item</i> )	1	2	2	3	6

Incrociando, infine, il *numero di ore di formazione specifica* con ciascun *item* delle *dimensioni civica, sociale, professionale*, emerge un andamento similare a quello rilevato per la formazione generale (tab. 4.7). In generale, all'aumentare del numero di ore, si nota un aumento della frequenza del terzo quartile, ovvero del numero di 25% di rispondenti che si colloca in corrispondenza della categoria di risposta più positiva ("moltissimo"). La polarizzazione maggiore si evidenzia, in particolare, oltre le 50 ore di formazione specifica, così come era avvenuto per la formazione generale.

Da evidenziare, come precedentemente sottolineato, che le risposte sull'importanza attribuita ai vari indicatori della dimensione civica sono molto più polarizzate verso la massima estremità positiva ("moltissimo") fin dall'inizio.

Per quanto riguarda l'*item* "Affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro", la mediana cade in corrispondenza della categoria "abbastanza" nelle prime tre fasce e si sposta - diventando "molto" - dopo le 30 ore di formazione specifica.

Tab. 4.7 – Frequenza del terzo quartile, a seconda del numero di ore di formazione specifica, rispetto al numero complessivo di indicatori di ciascuna dimensione di crescita (civica, sociale, professionale), 2008

	Frequenza del terzo quartile (sul numero di item)				
	Ore di formazione specifica				
	Meno di 10 ore	10-20 ore	20-30 ore	30-50 ore	Oltre 50 ore
Dimensione civica (9 item)	5	5	6	9	9
Dimensione sociale (8 item)	1	1	2	4	8
Dimensione professionale (8 item)	1	1	2	3	6

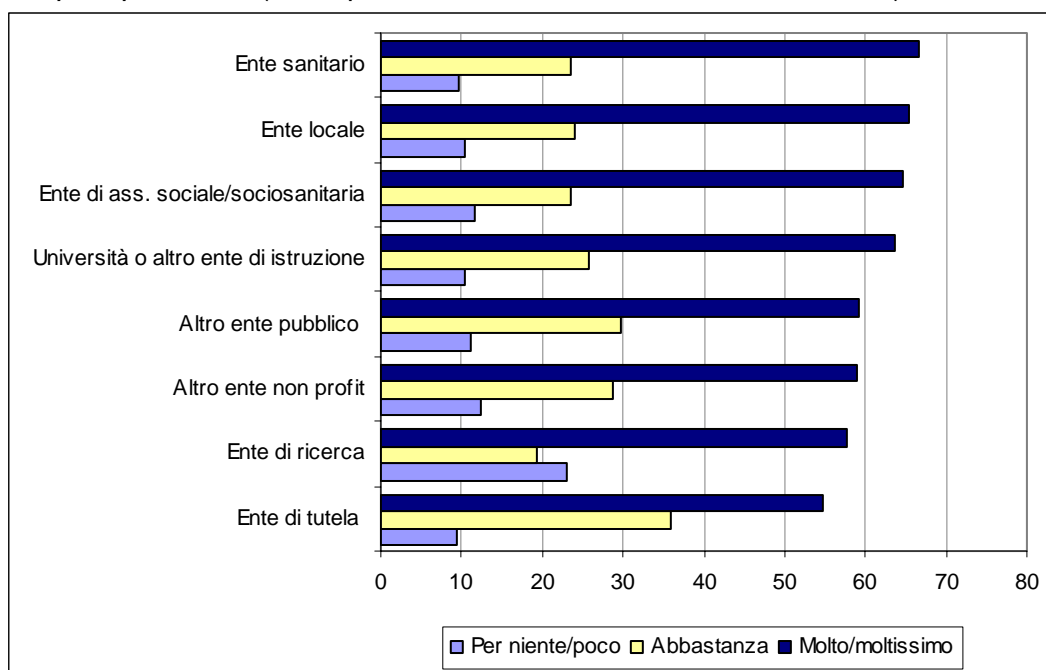
Osservando l'associazione tra *tipo di ente* e *interesse a svolgere un lavoro nello stesso ambito del Servizio Civile*, per verificare se tale interesse si modifichi o meno a seconda della tipologia di struttura nella quale i volontari hanno fatto l'esperienza di servizio, l'andamento che emerge non evidenzia differenze particolarmente significative in questo senso (tab. 4.8).

Tab. 4.8 – Interesse a svolgere un lavoro nello stesso settore di attività del Servizio Civile, per tipo di ente, valori percentuali (totale di riga 100%), 2008

	Interesse a svolgere un lavoro nello stesso settore		
	Per niente/poco	Abbastanza	Molto/moltissimo
Ente locale	10,5	24,1	65,4
Ente di assistenza sociale e sociosanitaria	11,7	23,6	64,7
Altro ente non profit	12,3	28,7	59,0
Università o altro ente di istruzione	10,5	25,8	63,7
Ente sanitario	9,7	23,6	66,7
Altro ente pubblico di gestione del territorio	11,1	29,6	59,3
Ente di tutela	9,3	36,0	54,7
Ente di ricerca	23,1	19,2	57,7

Come si può notare dal grafico sottostante (fig. 4.41), l'ampiezza del *range* per i valori di “molto/moltissimo” è piuttosto ridotta e va da un minimo del 55% (negli enti di tutela) ad un massimo di 67% (negli enti sanitari). Ai primi posti della distribuzione ordinata per valori decrescenti di “molto/moltissimo” si collocano gli enti di natura sanitaria-sociale-sociosanitaria, gli enti locali e le università, ad indicare una maggiore propensione - da parte dei volontari che in essi hanno svolto servizio, rispetto a quelli che hanno operato, per esempio, all'interno di enti di tutela e di ricerca - per un lavoro futuro nello stesso ambito di attività.

Fig. 4.41 – *Interesse a svolgere un lavoro nello stesso settore di attività del Servizio Civile, per tipo di ente* (valori percentuali crescenti di “molto/moltissimo”), 2008



L'analisi delle associazioni tra *settore di attività* in cui i volontari sono stati impegnati e la *propensione ad impegnarsi*, in futuro, *in un lavoro simile*, supporta quanto appena illustrato, confermando un *range* piuttosto ridotto tra la percentuale più alta (66%) e quella più bassa (55%) di coloro che hanno manifestato un elevato interesse in questo senso. Nello specifico, si evidenzia un interesse sensibilmente più elevato da parte dei volontari che operano nei settori dell'educazione, dell'assistenza sociale e della promozione del patrimonio artistico e culturale (settori di attività propri, tipicamente, degli enti sopra descritti).

## 5. LA VALUTAZIONE DEGLI ESITI

### 5.1. La valutazione prima–dopo: il confronto tra il gruppo di volontari entranti e quello dei volontari uscenti

#### 5.1.1. Il senso della valutazione

Uno degli obiettivi che si propone la ricerca promossa dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile – Ministero della Solidarietà Sociale, in collaborazione con la Fondazione Zancan, è di valutare gli esiti dei progetti di Servizio Civile, ovvero l'efficacia del servizio, rispetto ai giovani volontari che decidono di impegnarsi per 12 mesi in questa esperienza formativa di educazione alla solidarietà e alla cittadinanza attiva.

Come già anticipato in premessa, l'efficacia per i volontari è stata considerata in riferimento agli obiettivi previsti dalla legge n. 64/2001, il cui primo articolo indica, tra le finalità del Servizio Civile nazionale, quella di “favorire la realizzazione dei principi costituzionali di solidarietà sociale” e di “contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei volontari”.

In altre parole, l'efficacia del Servizio Civile sui volontari è stata considerata in termini di:

- crescita personale e professionale, in un'ottica di educazione e formazione civica e sociale, attraverso l'acquisizione di nuove competenze, tesa a favorire una visione solidaristica per lo sviluppo della cittadinanza responsabile,
- miglioramento delle competenze e delle abilità civiche, sociali e professionali a seguito dell'esperienza di Servizio Civile.

Il modello di valutazione adottato per valutare l'efficacia sui volontari è del tipo “prima-dopo”, ossia prevede la comparazione dei risultati ottenuti da due rilevazioni che fanno riferimento, rispettivamente, alla fase di ingresso in servizio e a quella conclusiva dell'esperienza.

Nelle parti precedenti del Rapporto sono stati illustrati - separatamente - i dati raccolti attraverso i due questionari inseriti on-line, al quale hanno risposto i volontari in Servizio Civile. In questo capitolo, invece, sono presi in considerazione i rapporti tra i dati dei due questionari.

### 5.1.2. Le caratteristiche dei due sottogruppi

Il confronto tra i due questionari è possibile in quanto le due popolazioni rispondenti presentano alcune differenze, ma, nell'insieme, le caratteristiche strutturali restano simili<sup>24</sup>:

- per quanto riguarda il sesso, i dati evidenziano una differenza non significativa tra i due gruppi (il gruppo T<sub>1</sub> presenta una percentuale di maschi maggiore che nel T<sub>0</sub>: 25% contro 20%);
- per quanto riguarda l'età, il gruppo T<sub>1</sub> risulta mediamente più "vecchio": oltre la metà dei volontari ha infatti più di 24 anni, mentre nel gruppo T<sub>0</sub> la quota dei volontari al di sotto dei 23 anni risultava essere del 62%;
- in ordine al titolo di studio, i due gruppi sono sostanzialmente omogenei, in quanto in entrambi i sottogruppi le percentuali dei volontari con bassa scolarizzazione sono poco meno del 5%, quelle dei volontari in possesso di diploma sono intorno al 65% e quelle dei laureati sono del 30%;
- per quanto riguarda la condizione socio-economica, il sottogruppo degli uscenti (T<sub>1</sub>) ha una presenza maggiore di volontari lavoratori, a scapito dei volontari studenti, rispetto alla popolazione che ha iniziato il Servizio Civile (3 punti percentuali di differenza),
- l'ultimo aspetto strutturale preso in esame è la regione di residenza. In questo caso, nel sottogruppo T<sub>1</sub> la percentuale dei volontari del meridione è superiore di 5 punti percentuali a quella del T<sub>0</sub>, mentre la percentuale dei volontari del Nord è inferiore di 7 punti percentuali rispetto al T<sub>1</sub>.

### 5.1.3. I temi oggetto di confronto

Il confronto tra i due gruppi è realizzato solamente per alcune delle domande inserite nei due questionari, in particolare per le domande che maggiormente si focalizzano sui cambiamenti e sull'utilità, per i volontari in Servizio Civile e per gli utenti dei progetti/servizi in cui sono inseriti.

Specificatamente, si tratta delle domande relative a:

- utilità per sé: domanda 21 del Q. T<sub>0</sub> "*Pensi che il Servizio Civile ti possa essere utile per...*" e domanda 23 del Q. T<sub>1</sub> "*Pensi che l'esperienza di Servizio Civile sia stata utile per...*";
- utilità per gli utenti: domanda 23 del Q. T<sub>0</sub> "*A tuo giudizio, le attività che stai svolgendo sono utili per gli utenti del servizio?*" e domanda 25 del Q. T<sub>1</sub> "*A tuo giudizio, le attività che hai svolto negli ultimi 2 mesi di Servizio Civile sono state utili per gli utenti del servizio?*";
- valutazione del grado di importanza attribuito ad una serie di comportamenti o azioni (dimensione civica): domanda 24 del Q. T<sub>0</sub> "*Quanto ritieni importante?*" e domanda 26 del Q. T<sub>1</sub> "*Grazie al Servizio Civile, quanto ritieni importante, adesso?*";
- valutazione delle proprie abilità relazionali (dimensione sociale): domanda 25 del Q. T<sub>0</sub> "*Quanto ritieni di essere in grado di?*" e domanda 27 del Q. T<sub>1</sub> "*Grazie al Servizio Civile, quanto ritieni di essere in grado, adesso, di...?*";

<sup>24</sup>. Test t di Student per gruppi indipendenti per l'età media, test chi-quadrato per le variabili categoriali.

- valutazione delle proprie capacità e competenze (dimensione professionale): domanda 25 del Q. T<sub>0</sub> “Quanto ritieni di essere in grado di...?” e domanda 28 del Q. T<sub>1</sub> “Grazie al Servizio Civile, quanto ritieni di essere in grado, adesso, di...?”.

## 5.2. L'utilità per i volontari e per gli utenti dei progetti e servizi

### 5.2.1. L'utilità per i volontari

Nella tabella seguente (tab. 5.1) sono presenti tutti gli indicatori pensati per valutare il grado di utilità per i volontari, evidenziando il valore prevalente riscontrato a T<sub>0</sub> e a T<sub>1</sub>.

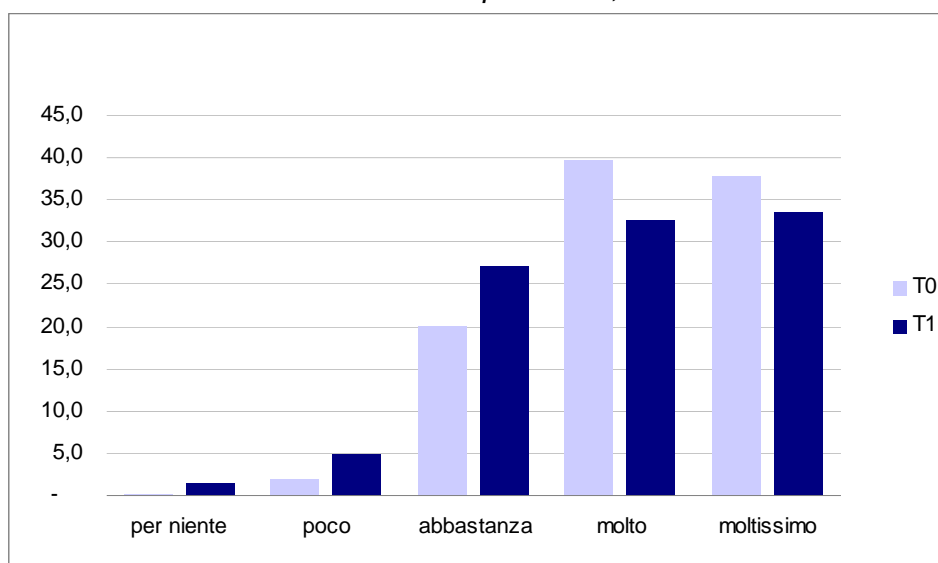
Tab. 5.1 – Utilità del Servizio Civile per i volontari, 2008

	Valore prevalente a T <sub>0</sub>	Valore prevalente a T <sub>1</sub>
La tua crescita personale	Molto	Moltissimo
Accrescere le tue competenze professionali	Molto	Molto
Migliorare le tue capacità di relazione	Molto	Molto
Accrescere il tuo senso civico	Molto	Abbastanza
Ripensare le tue scelte di studio/professionali	Poco	Poco
Ripensare le tue scelte di vita	Abbastanza	Abbastanza
Capire le regole di un'organizzazione	Molto	Abbastanza
Sperimentare un rapporto di lavoro	Molto	Molto
Rafforzare le tue convinzioni di valore	Abbastanza	Abbastanza
Conoscere i problemi del territorio	Molto	Abbastanza
Applicare le competenze acquisite negli studi	Molto	Abbastanza
Conoscere tematiche nuove	Molto	Abbastanza
Avere maggiori possibilità di trovare un lavoro	Abbastanza	Abbastanza
Sviluppare nuove capacità e competenze	Molto	Abbastanza
Sviluppare nuove relazioni umane	Molto	Molto
Fare un'esperienza di solidarietà sociale	Molto	Molto
Verificare se ciò che vorresti fare è coerente con le tue capacità	Molto	Abbastanza

È possibile analizzare ciascun indicatore singolarmente per verificare il comportamento dei giudizi espressi dai volontari.

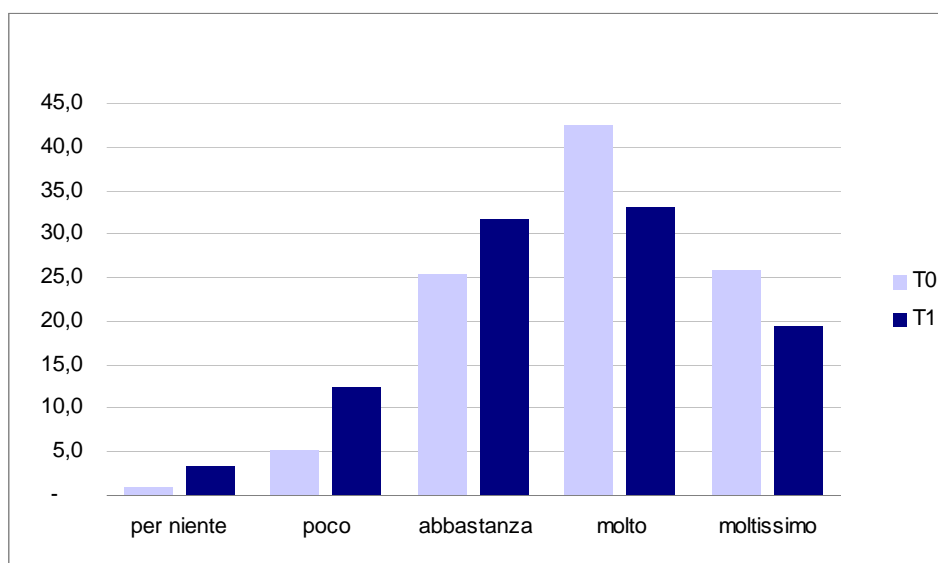
In ordine alla *crescita personale* (fig. 5.1) il giudizio dei volontari è largamente positivo, nonostante vi sia un calo, tra T<sub>0</sub> e T<sub>1</sub>, delle opzioni “molto-moltissimo”, compensato parzialmente da un aumento per l'opzione “abbastanza”. Inoltre mentre a T<sub>0</sub> il dato prevalente è “molto”, a T<sub>1</sub> è “moltissimo”.

Fig. 5.1 – Utilità del Servizio Civile: *crescita personale*, 2008



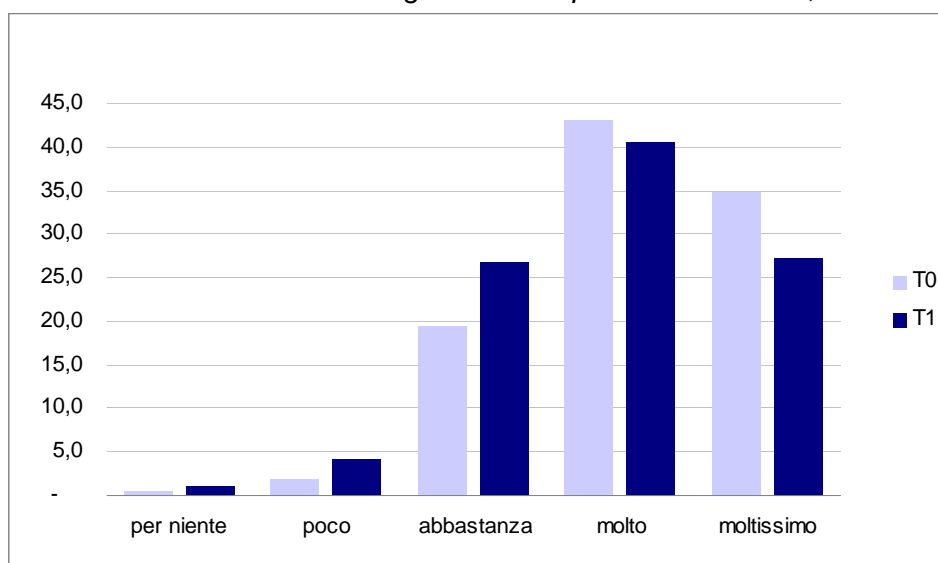
In ordine alla *crescita delle competenze e conoscenze professionali* (fig. 5.2) il giudizio dei volontari, sebbene più critico nel passaggio tra  $T_0$  e  $T_1$ , è ancora positivo.

Fig. 5.2 – Utilità del Servizio Civile: *accrescere le competenze e conoscenze professionali*, 2008



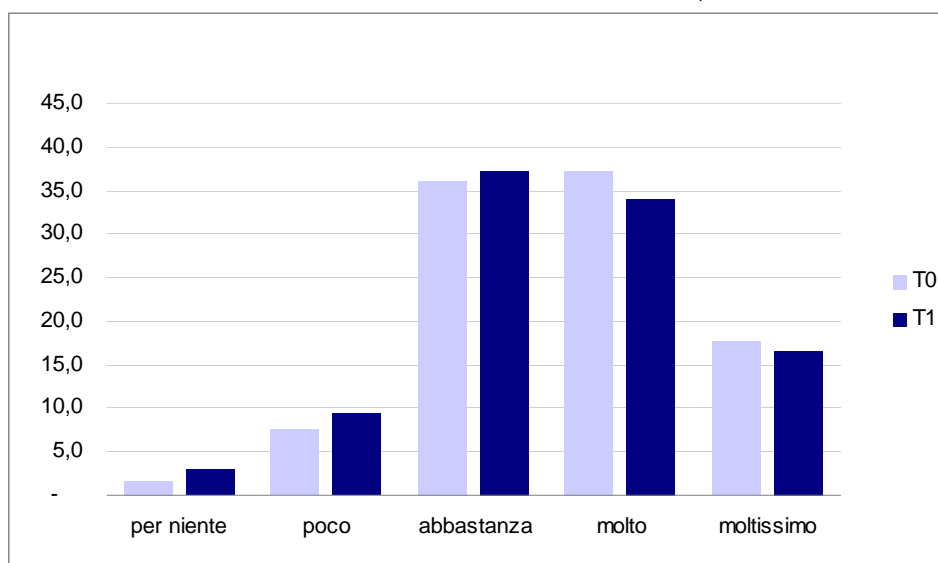
La possibilità di *migliorare le proprie capacità di relazione* (fig. 5.3) è uno dei risultati attesi (al tempo  $T_0$ ) più importanti e, nonostante il calo tra  $T_0$  e  $T_1$  delle opzioni “molto-moltissimo” resta uno dei contenuti su cui i volontari riconoscono di aver avuto maggiore ritorno in termini di risultato personale.

Fig. 5.3 – Utilità del Servizio Civile: *migliorare le capacità di relazione*, 2008



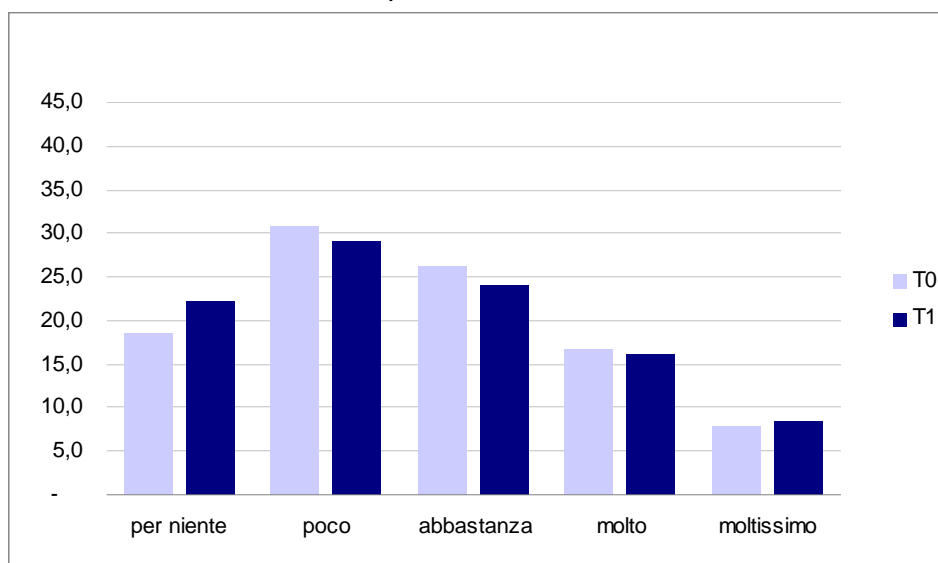
*Accrescere il proprio senso civico* aveva riscosso meno successo nella prima somministrazione, in quanto le opzioni prevalente erano “molto” e “abbastanza”. Su questa dimensione (fig. 5.4) si può rilevare un calo limitato tra  $T_0$  e  $T_1$  delle opzioni “molto-moltissimo” (di 4 punti percentuali: da 54,7 a 50,5%) e un aumento di “abbastanza”.

Fig. 5.4– Utilità del Servizio Civile: *accrescere il senso civico*, 2008



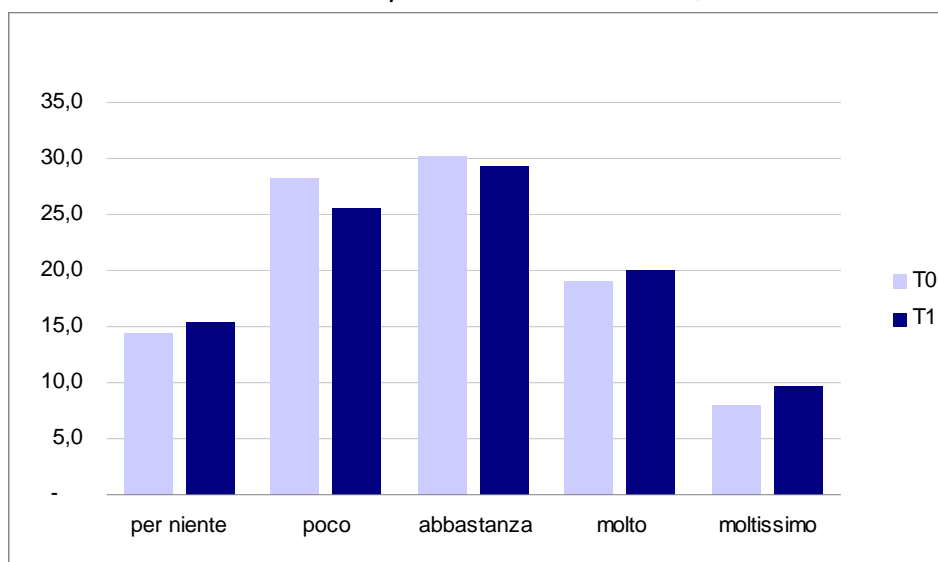
La possibilità - attraverso il Servizio Civile - di *ripensare le proprie scelte di studio o professionali*, era risultato in assoluto l’ambito di minore interesse per i volontari al momento dell’avvio dell’esperienza. I dati del  $T_1$  confermano totalmente il primo giudizio operato dai volontari, in quanto non si modifica la percentuale delle opzioni “molto-moltissimo” (fig. 5.5) e la posizione rimane sempre l’ultima della graduatoria sull’utilità percepita.

Fig. 5.5 – Utilità del Servizio Civile: *ripensare le scelte di studio e lavoro*, 2008



Anche l'opzione di *ripensare le proprie scelte di vita* non aveva riscosso particolare entusiasmo tra i volontari al momento dell'avvio dell'esperienza. I dati del T<sub>1</sub>, pur evidenziando una crescita contenuta (due punti percentuali per le opzioni "molto-moltissimo", fig. 5.6), mantengono l'indicatore in una posizione media-bassa della graduatoria sull'utilità percepita.

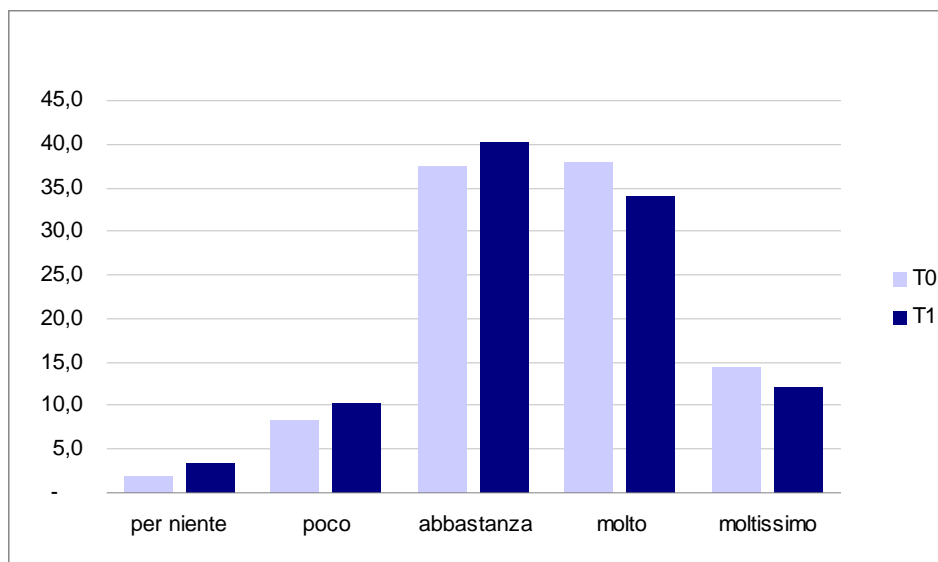
Fig. 5.6 – Utilità del Servizio Civile: *ripensare le scelte di vita*, 2008



Il Servizio Civile è anche un incontro con un'organizzazione di lavoro, pubblica o privata, e in quanto tale permette ai volontari di entrare in relazione con le organizzazioni e con le loro regole di vita interne. Il periodo di Servizio Civile, in questo senso, può aiutare i volontari a *capire le regole e le dinamiche organizzative*. Nelle indicazioni espresse inizialmente dai volontari, questa dimensione di utilità non è stata particolarmente apprezzata, e le valutazioni operate alla conclusione dell'esperienza conferma-

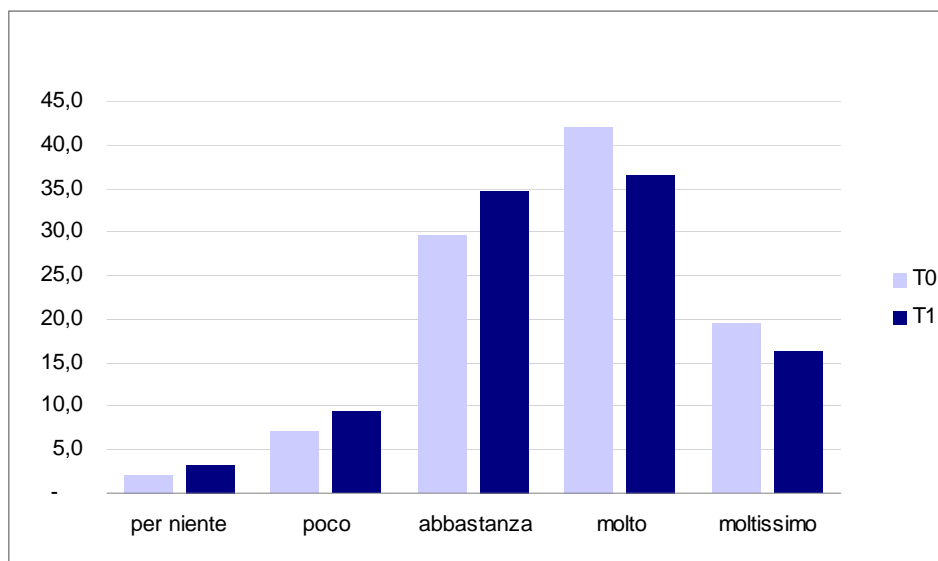
no un interesse relativo: i dati del T<sub>1</sub>, infatti, propongono un calo di sei punti percentuali per le opzioni “molto-moltissimo”, a fronte di un aumento di “abbastanza” (fig. 5.7).

Fig. 5.7 – Utilità del Servizio Civile: capire le regole di un’organizzazione, 2008



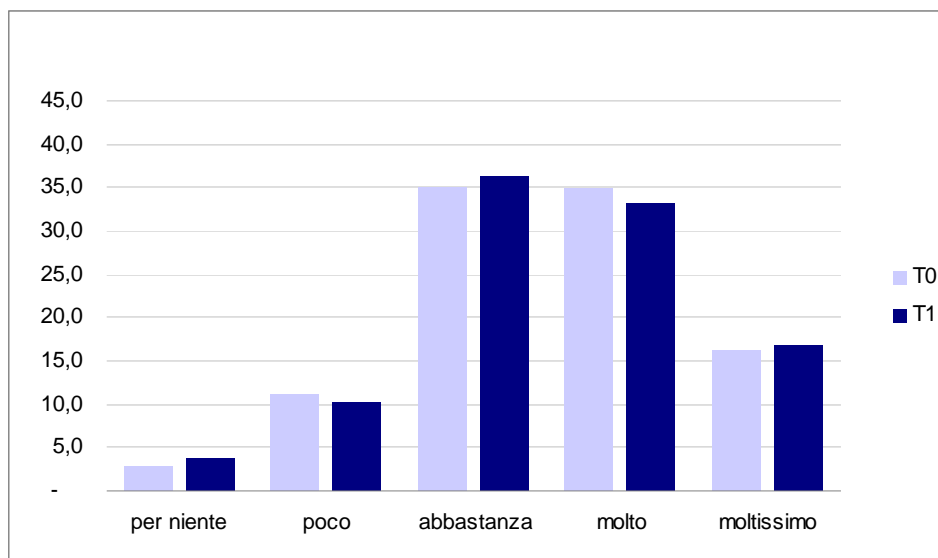
La possibilità di *sperimentarsi in un rapporto di lavoro* interessava molti volontari nella fase iniziale: il 61% di essi, infatti, attribuiva a questa dimensione di utilità una valutazione elevata (“molto/moltissimo”). A conclusione del Servizio Civile, però, le indicazioni espresse dai volontari non evidenziano risultati corrispondenti alle attese: i dati del T<sub>1</sub>, infatti, mostrano un calo di nove punti percentuali per le opzioni “molto/moltissimo” (da 61% a 52%) e un aumento della opzione “abbastanza” (da 30% a 35%) .

Fig. 5.8 – Utilità del Servizio Civile: sperimentare un rapporto di lavoro, 2008



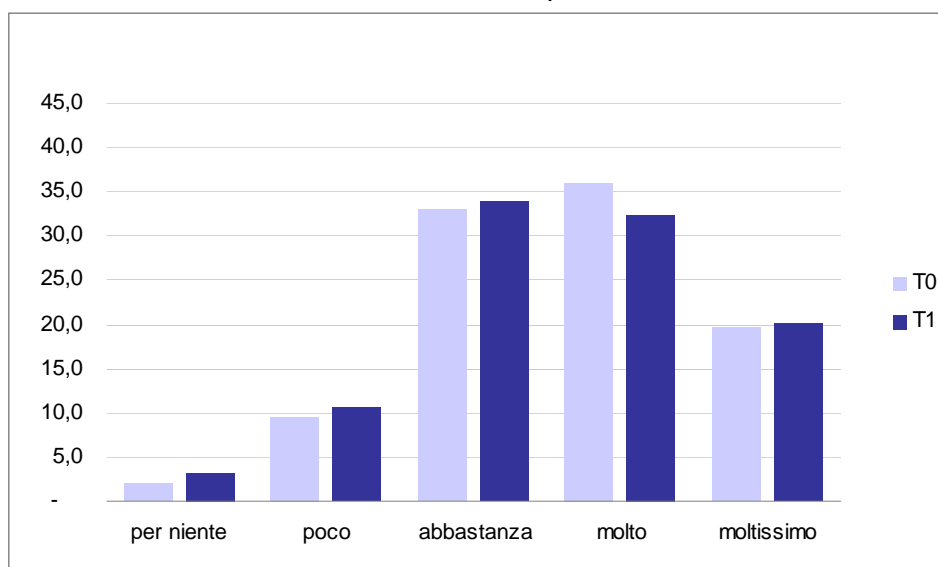
Il Servizio Civile è occasione di *rafforzamento delle proprie opzioni di valore*. All'inizio dell'esperienza, l'83% dei volontari si attende che l'esperienza rafforzi le proprie opzioni di valore in modo significativo (abbastanza, molto e moltissimo). La stessa percentuale aumenta all'86% al termine dell'esperienza (fig. 5.9).

Fig. 5.9 – Utilità del Servizio Civile: rafforzare le convinzioni di valore, 2008



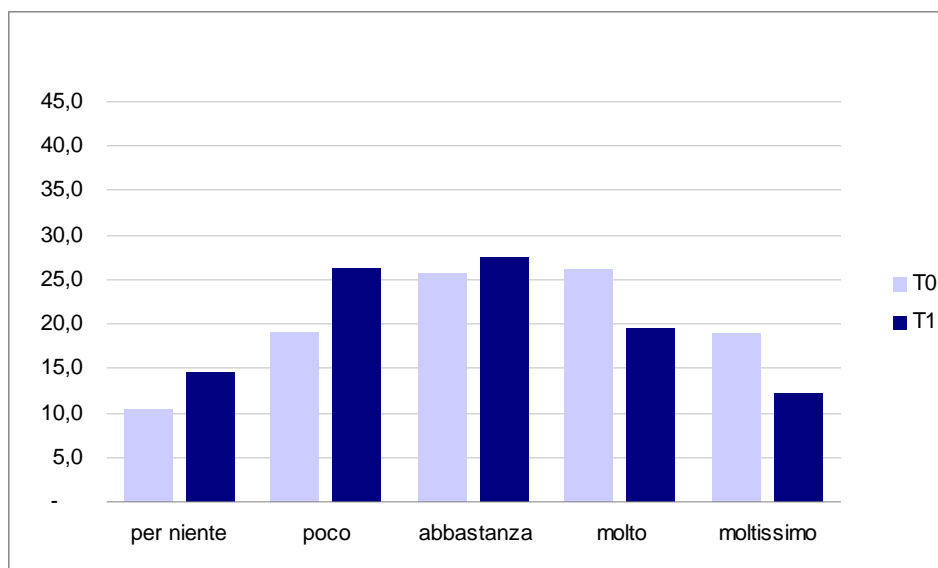
Il Servizio Civile non influisce molto rispetto alla possibilità – per i volontari – di *conoscere meglio i problemi del territorio*. I dati del T<sub>0</sub> avevano visto solamente il 55% dei volontari esprimere un forte apprezzamento (molto e moltissimo) per questa area di possibile utilità e i dati del T<sub>1</sub> confermano l'utilità relativa: infatti, dichiara che il servizio è stato utile per conoscere i problemi del territorio il 52% dei volontari (fig. 5.10).

Fig. 5.10 – Utilità del Servizio Civile: conoscere i problemi del territorio, 2008



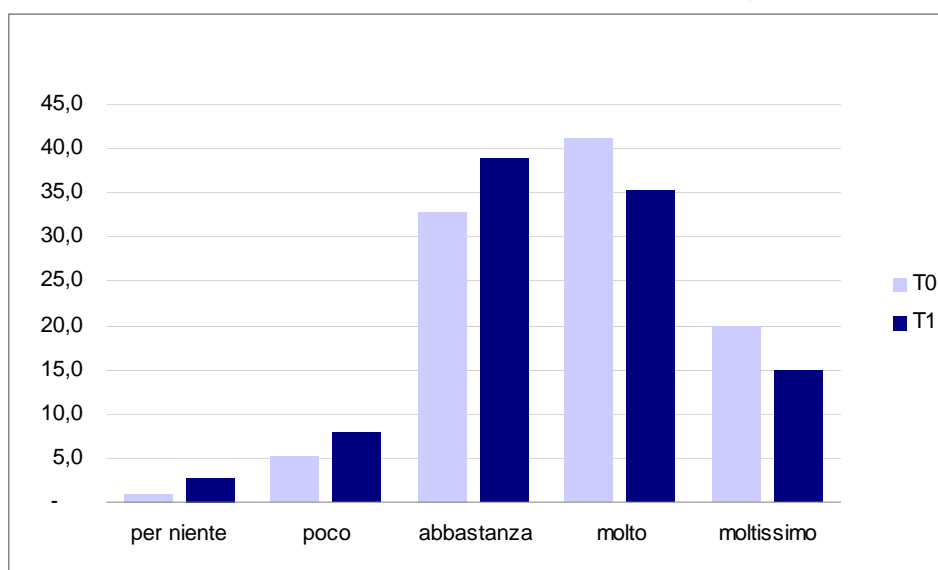
Le attese che hanno i volontari a T0 e i giudizi che hanno dato a T1 circa l'utilità del Servizio Civile sull'*applicazione delle competenze acquisite negli studi*, si distribuiscono in modo omogeneo tra le varie opzioni, seguendo l'andamento di una distribuzione normale, con il massimo, quindi, sulla opzione "abbastanza" (5.11).

Fig. 5.11 – Utilità del Servizio Civile: applicare le competenze acquisite negli studi, 2008



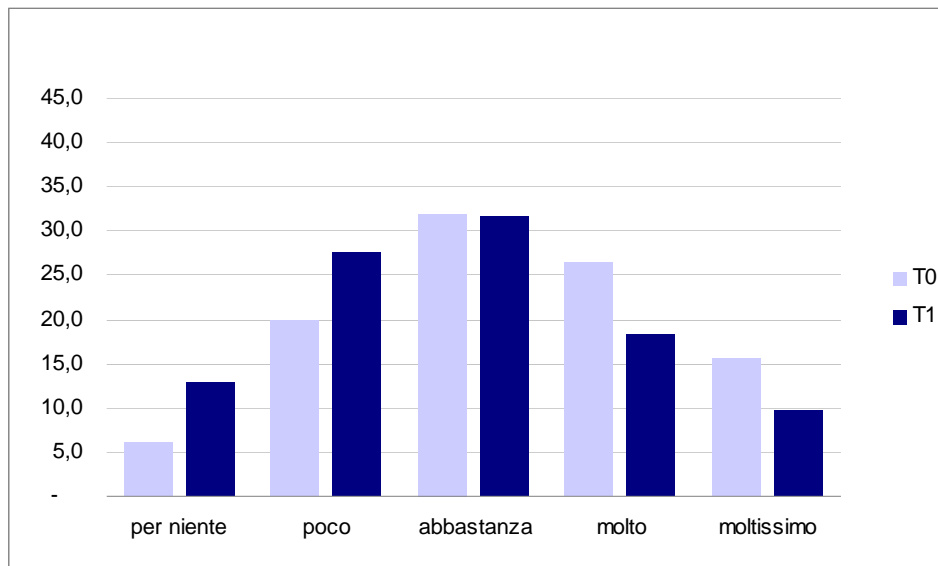
Oltre il 60% dei volontari aveva indicato - nel questionario iniziale - di attendersi "molto-moltissimo" in ordine alla possibilità di *conoscere tematiche nuove*, ma questa attesa ha trovato un riscontro effettivo a fine servizio in una quota inferiore di volontari: solo il 52% di essi, infatti, ha indicato di aver avuto molta/moltissima utilità su questo ambito (fig. 5.12).

Fig. 5.12 – Utilità del Servizio Civile: conoscere tematiche nuove, 2008



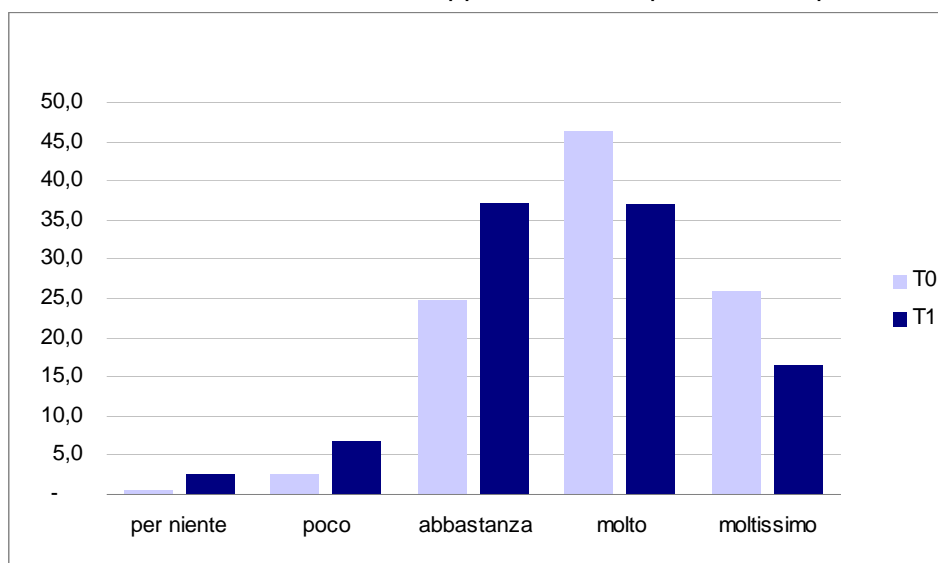
Il Servizio Civile non è stato vissuto dai volontari come un fattore di *facilitazione nella ricerca del posto di lavoro*: solo il 42% di essi, infatti, aveva indicato di attendersi “molto-moltissimo” sotto questo profilo da questa esperienza. A fine servizio, il numero dei volontari che attesta di aver avuto una specifica utilità su questo ambito è inferiore al 30% (fig. 5.13).

Fig. 5.13 – Utilità del Servizio Civile: avere maggiori possibilità di trovare lavoro, 2008



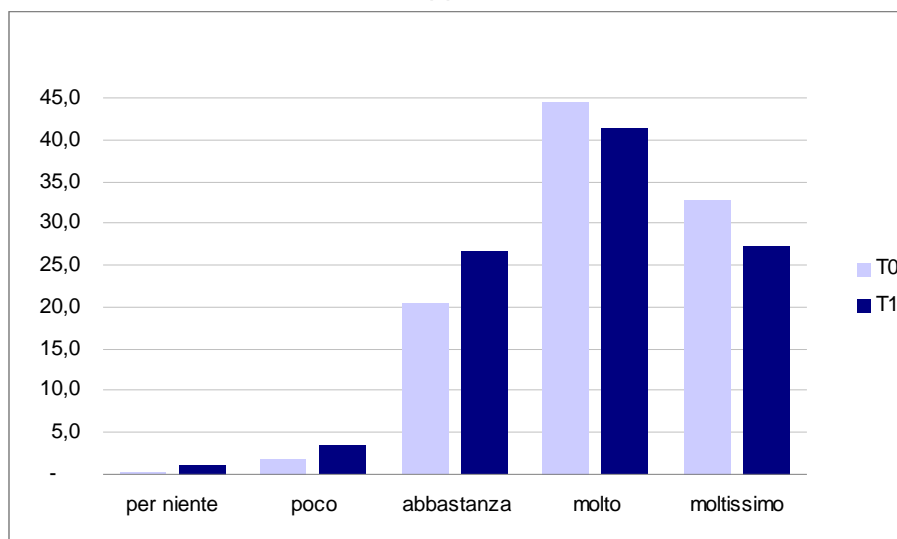
*Sviluppare nuove capacità e competenze* (fig. 5.14) è un campo di utilità personale che è stato particolarmente apprezzato dai volontari al momento dell'ingresso in servizio (oltre il 72% ha indicato di attendersi “molto-moltissimo” a questo proposito). A conclusione del servizio, però, solo la metà dei volontari dichiara di cogliere nel servizio un'utilità specifica al riguardo.

Fig. 5.14 – Utilità del Servizio Civile: sviluppare nuove capacità e competenze, 2008



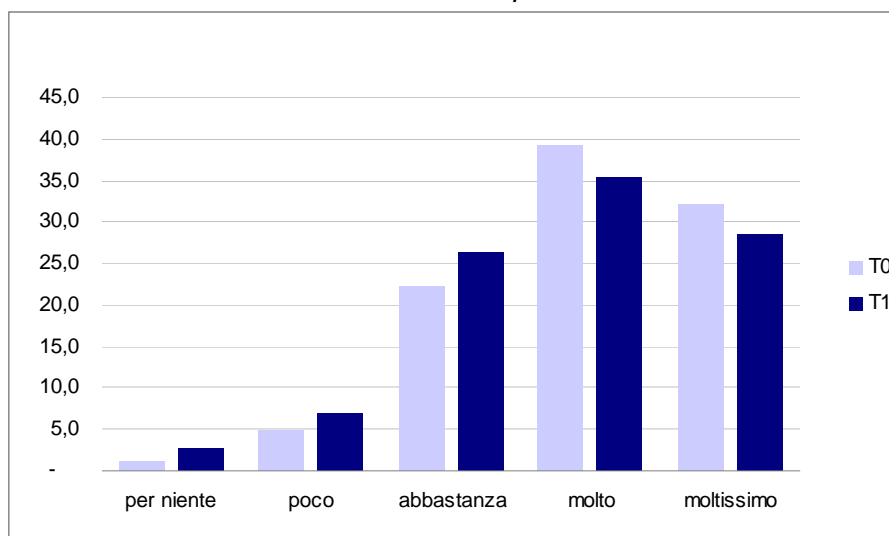
Il tema delle relazioni – e la possibilità di immaginare il servizio come un’opportunità di *sviluppo di nuove relazioni* - si colloca al primo posto della graduatoria derivante dalle risposte sia al questionario iniziale che a quello finale: oltre il 77% si attende “molto-moltissimo” sotto questo profilo e il 69% dichiara di aver ricevuto “molto-moltissimo” (fig. 5.15). Il calo che si registra, quindi, non modifica la valutazione di elevata rilevanza attribuita a questo ambito di crescita.

Fig. 5.15 – Utilità del Servizio Civile: sviluppare nuove relazioni, 2008



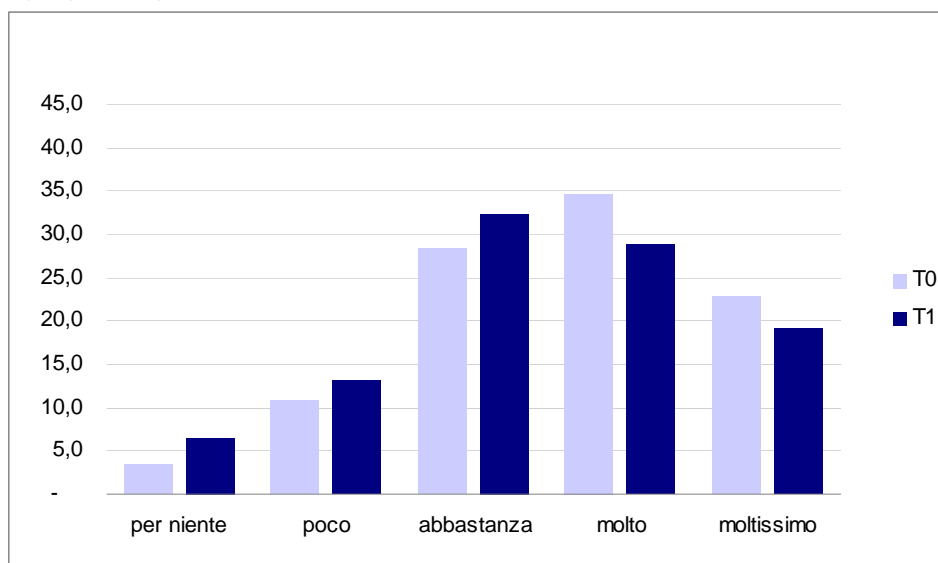
Un altro aspetto considerato dai volontari è la possibilità di pensare il Servizio Civile come opportunità per *fare un’esperienza di solidarietà sociale*. È una possibilità che coinvolge in modo significativo quasi due terzi dei volontari all’inizio del servizio (il 71,5%, infatti, dichiara di attendersi un’utilità elevata sotto questo profilo) e, pur con un calo di 8 punti percentuali, alla conclusione dell’esperienza di servizio il 64% dei volontari dichiara di aver ricevuto “molto-moltissimo” sotto questo profilo.

Fig. 5.16 – Utilità del Servizio Civile: fare una esperienza di solidarietà sociale, 2008



L'ultima sollecitazione proposta ai volontari concerne la possibilità – attraverso il Servizio Civile – di *verificare se ciò che intendono fare nel futuro è coerente con le proprie capacità*. È un'idea che non ha sollecitato molto i volontari (fig. 5.17): infatti, solo il 57% ha dichiarato di attendersi molto a questo proposito e ancora meno ritengono che l'anno di servizio sia stato utile in merito a tale ambito (il 48% dei volontari dichiara, infatti, di aver ricevuto “molto-moltissimo” in ordine a questa dimensione).

Fig. 5.17 – Utilità del Servizio Civile: *verificare se c'è coerenza tra ciò che si vorrebbe fare e le proprie capacità*, 2008



### 5.2.2. L'utilità per gli utenti dei progetti e servizi

Il Servizio Civile, in modo diretto e indiretto, ha un impatto anche sulla popolazione avvicinata dai diversi progetti e servizi nei quali i volontari sono impiegati ed impegnati. È doveroso, quindi, porsi l'interrogativo anche sull'efficacia per loro dell'esperienza vissuta dai volontari.

Nel questionario d'ingresso e di fine servizio ai volontari è stata posta una domanda con la quale si è cercato di cogliere se - e quanto - percepissero un'utilità del loro impegno per i destinatari dei progetti.

I dati raccolti con i questionari T<sub>0</sub> e T<sub>1</sub> evidenziano la percezione che il servizio è stato utile alle persone: a T<sub>0</sub> il 70% dei volontari ha dichiarato di pensare al Servizio Civile come potenzialmente molto utile per le persone e nel T<sub>1</sub> il 66% ritiene che il servizio abbia mantenuto effettivamente le promesse di utilità.

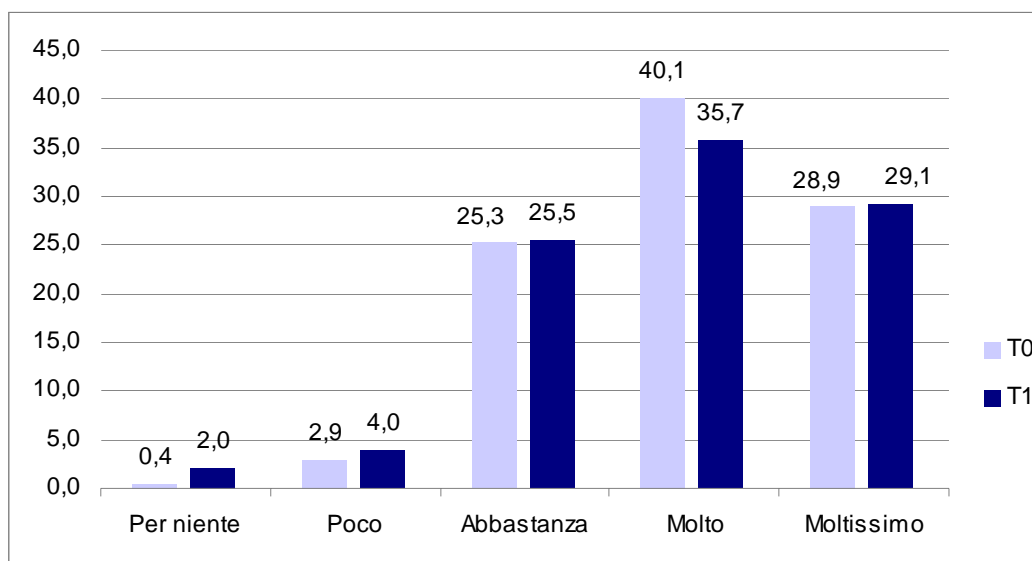
Tab. 5.2 – Percezione dell'utilità del Servizio Civile per gli utenti da parte dei volontari, 2008

	T <sub>0</sub>	T <sub>1</sub>
	Percentuale*	Percentuale*
Per niente	0,4	2,0
Poco	2,9	4,0
Abbastanza	25,3	25,5

	T <sub>0</sub>	T <sub>1</sub>
Molto	40,1	35,7
Moltissimo	28,9	29,1
Il mio servizio non prevede contatto diretto con utenti	2,3	3,8
Totale	100,0	100,0

\* Le percentuali sia del T<sub>0</sub> che del T<sub>1</sub>, sono calcolate sul totale dei rispondenti

Fig. 5.18 – Percezione dell'utilità del Servizio Civile per gli utenti da parte dei volontari (percentuali sul totale dei rispondenti), 2008



L'utilità del Servizio Civile, rispetto agli utenti, è stata *verificata rispetto al tipo di ente e al settore di attività* in cui avviene l'esperienza. Negli "altri enti pubblici di gestione del territorio" si registra la quota più alta di volontari il cui servizio non prevede contatti con l'utenza, sia in T<sub>0</sub> (9%) che in T<sub>1</sub> (13%).

Per i volontari il cui servizio prevede un contatto diretto con l'utenza è stata osservata la distribuzione dell'utilità percepita rispetto all'ente: nel gruppo T<sub>0</sub>, al primo posto si collocano gli enti di ricerca, mentre nel T<sub>1</sub> essi sono all'ultimo posto, con un calo di oltre 40 punti percentuali. Ciò potrebbe indicare che i volontari che hanno svolto servizio presso tali enti hanno cominciato con alte aspettative, che poi nel corso dei 12 mesi si sono fortemente ridimensionate.

Invece non emergono differenze rilevanti analizzando il settore di attività: le risposte nel T<sub>0</sub> sono molto omogenee; più ampio il *range* nel T<sub>1</sub> (dal 50 al 74%).

### 5.3 Il Servizio Civile come fattore di crescita

Al fine di approfondire l'analisi valutativa dell'esperienza di Servizio Civile sono state predisposte tre batterie di domande, attraverso cui sono state richieste ai volontari valutazioni su una serie di *item* che riguardavano azioni (relative alla dimensione civica),

abilità (relative alla dimensione sociale) e capacità (relative alla dimensione professionale).

I dati dei due questionari -  $T_0$  e  $T_1$  - sono stati messi in relazione, con la possibilità di cogliere più in dettaglio quali sono gli ambiti di crescita su cui il Servizio Civile sembra aver influito.

### 5.3.1. Crescita civica

Come precedentemente illustrato (si veda cap. 2), con “crescita civica” è stata intesa la maturazione di una sensibilità che porta il singolo a percepirsi come soggetto appartenente ad una comunità (locale, ma non solo: anche nazionale e sovra-nazionale) e, in virtù di questo, come portatore di precisi diritti e doveri, tra i quali - in una prospettiva culturale basata su valori solidaristici - quello di contribuire, con le proprie azioni e con l'esercizio attivo delle proprie responsabilità, alla costruzione del benessere collettivo.

In questo senso, è stato ritenuto particolarmente utile esplorare l'importanza attribuita dai volontari al rispetto dei beni comuni, delle regole di convivenza civile e della legalità; nonché ai valori della solidarietà e della coesione sociale. Inoltre, si è voluta esplorare la percezione dei volontari sull'importanza di difendere la patria con mezzi non militari (che rappresenta un'altra delle finalità del Servizio Civile, così come esplicitamente indicato dalla legge n. 64/2001).

La lettura della tabella e dei grafici di seguito presentati offrono la possibilità di entrare nell'analisi di dettaglio di quanto raccolto nelle due somministrazioni<sup>25</sup>.

Si precisa che nella spiegazione di ciascuna figura relativa ai singoli *item*, per maggiore chiarezza esplicativa i dati vengono commentati in modo aggregato per categoria di risposta (“per niente/poco”, “abbastanza”, “molto/moltissimo”), sebbene nelle singole figure siano presentati i valori relativi a ciascuna delle 5 modalità di risposta.

Tab. 5.3 – Indicatori di crescita civica, valori percentuali (totale di riga 100%), 2008

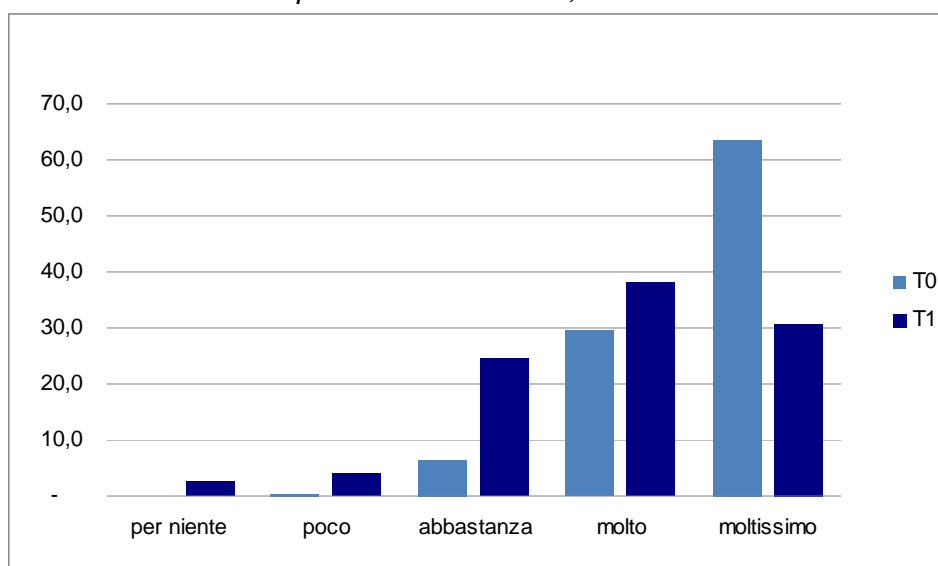
		per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo
Rispettare i beni comuni	$T_0$	0,1	0,3	6,4	29,7	63,5
	$T_1$	2,5	3,8	24,6	38,3	30,8
Rispettare le regole di convivenza sociale	$T_0$	0,1	0,7	6,8	28,3	64,2
	$T_1$	2,4	3,1	21,2	38,8	34,5
Fare qualcosa per chi si trova in difficoltà	$T_0$	-	0,3	6,4	31,0	62,3
	$T_1$	1,3	1,8	16,2	34,9	45,8
Adempiere i doveri civili	$T_0$	0,6	2,4	18,3	39,1	39,6
	$T_1$	3,5	8,1	28,9	35,7	23,8
Potere ricevere aiuto dalle istituzioni in caso di difficoltà	$T_0$	0,5	1,6	9,7	32,6	55,5
	$T_1$	4,2	9,9	27,3	32,3	26,4
Conoscere i problemi del territorio in cui vivi	$T_0$	0,5	1,6	9,7	32,6	55,5
	$T_1$	2,7	7,6	28,4	36,1	25,3

<sup>25</sup>. Per valutare la validità statistica del confronto tra le risposte dei due gruppi ( $T_0$  e  $T_1$ ) è stato effettuato il test chi-quadrato per le variabili categoriali. Poiché la numerosità dei due gruppi è elevata, il confronto tra i due risulta statisticamente significativo ( $p < 0,05$ ) anche per differenze piccolissime. Si è ritenuto, però, di presentare solamente le differenze statisticamente significative per  $p < 0,0001$ .

Interessarti alle fasce più deboli della popolazione	T <sub>0</sub>	0,5	1,6	9,7	32,6	55,5
	T <sub>1</sub>	2,2	5,2	23,3	33,2	36,1
Diffondere una cultura di solidarietà e di pace	T <sub>0</sub>	0,6	2,2	16,3	33,5	47,4
	T <sub>1</sub>	2,5	5,2	26,4	33,1	32,9
Difendere la patria con mezzi non militari	T <sub>0</sub>	2,9	6,9	22,3	30,4	37,6
	T <sub>1</sub>	7,3	11,5	26,8	27,4	27,1

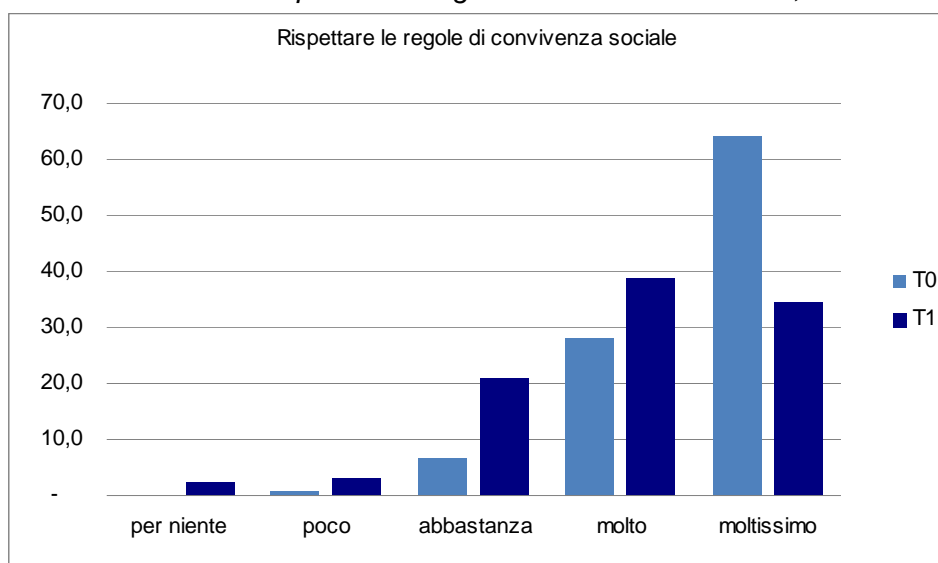
Per quanto riguarda la crescita civica, i volontari sono stati inviati ad attribuire un grado di importanza ad una serie di comportamenti o azioni: il primo riguarda il *rispetto dei beni comuni* (fig. 5.19). Dai questionari iniziali si rilevava un'elevata importanza assegnata a questo comportamento: oltre il 60% lo indicava come “moltissimo” importante e, globalmente, oltre il 90% lo riteneva “molto-moltissimo” importante. I risultati del secondo questionario evidenziano un cambiamento significativo: solo il 30% giudica “moltissimo” importante tale comportamento e, globalmente, meno del 70% lo ritiene “molto-moltissimo” importante. Cresce in modo rilevante la quota di chi attribuisce a questo comportamento una valutazione di “abbastanza importante”: da 6% a 25%.

Fig. 5.19 – Crescita civica: *rispettare i beni comuni*, 2008



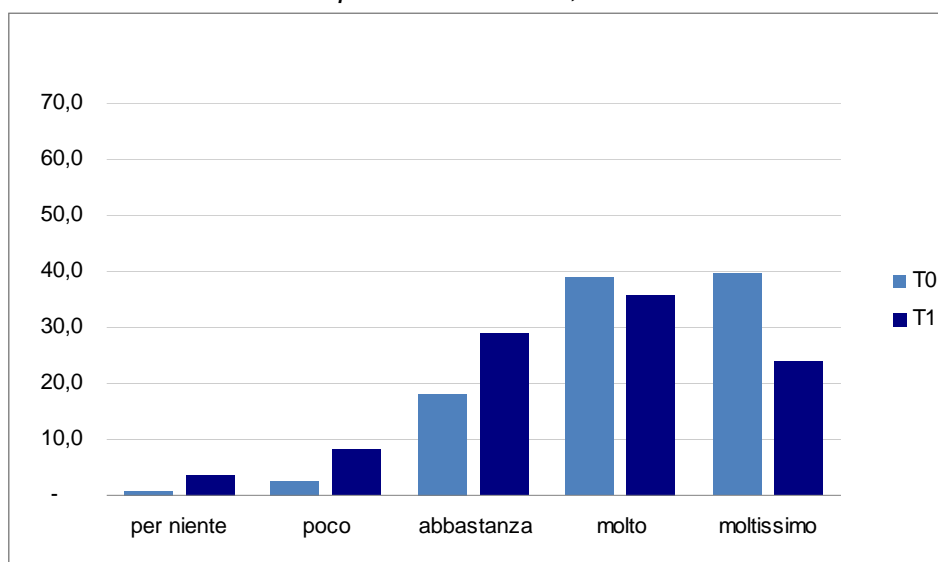
Anche le opinioni relative all'importanza del *rispetto delle regole di convivenza sociale* hanno subito un significativo cambiamento tra T<sub>0</sub> e T<sub>1</sub> (fig. 5.20): mentre nel primo questionario più del 60% attribuiva il massimo valore a tale comportamento, la percentuale – nel secondo questionario – scende a poco più del 30% e la somma delle scelte “molto-moltissimo” non supera il 70% (mentre nel T<sub>0</sub> raggiungeva quota 90%). Cresce, però, significativamente sia la quota di chi attribuisce a questo comportamento una valutazione di “abbastanza importante” sia di chi attribuisce “molto importante”.

Fig. 5.20 – Crescita civica: *rispettare le regole di convivenza sociale*, 2008



In ordine all'*adempiere i doveri civili* le differenze tra i risultati dei due questionari sono meno marcate di quanto già proposto nei due quadri precedenti, sebbene si confermi la tendenza ad un'attribuzione di valore meno elevata nel secondo questionario. In specifico, mentre nel questionario T<sub>0</sub> la somma di chi aveva attribuito a questo comportamento un'importanza elevata ("molto-moltissimo") si avvicinava all'80%, nel questionario T<sub>1</sub> tale percentuale scende intorno al 60% (fig. 5.21). Cresce significativamente la quota di chi attribuisce a questo comportamento una valutazione di "abbastanza importante".

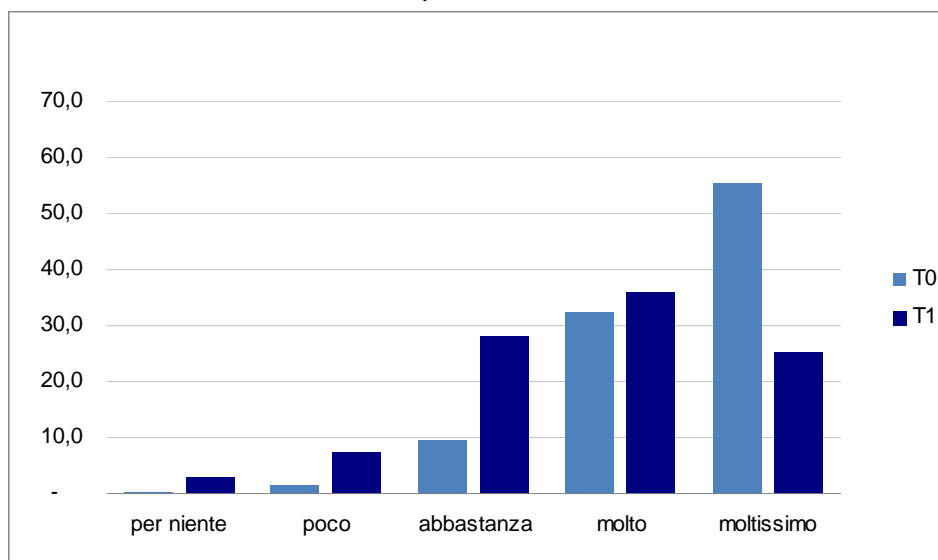
Fig. 5.21 – Crescita civica: *adempiere i doveri civili*, 2008



*Conoscere i problemi del territorio* è una dimensione che aveva ricevuto notevoli consensi nel primo questionario (la somma di chi le aveva attribuito un'importanza elevata superava l'80%), mentre nel secondo questionario questa percentuale scende intorno

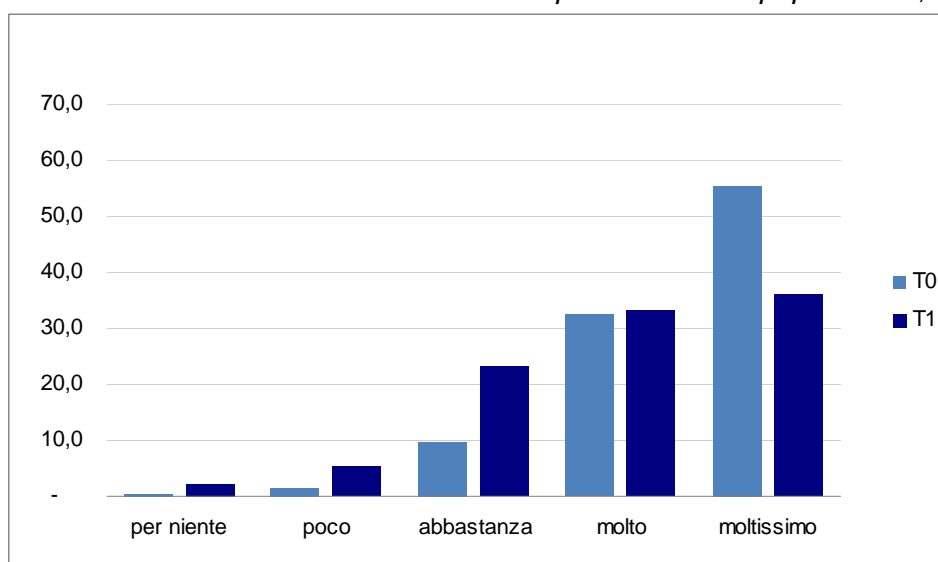
al 60% (fig. 5.22). Da rilevare, a parziale compensazione del calo del valore massimo, la crescita sia del valore intermedio (“abbastanza importante”) sia del valore “molto importante”.

Fig. 5.22 – Crescita civica: *conoscere i problemi del territorio*, 2008



Un significativo calo si registra anche in relazione al tema dell'*interesse verso le fasce più deboli della popolazione*, che nel primo questionario vedeva oltre l'80% delle risposte “molto-moltissimo”, mentre nel secondo questionario tale percentuale scende a poco meno del 70% (fig. 5.23). Cresce la quota di chi attribuisce a questo comportamento un giudizio di “abbastanza importante”.

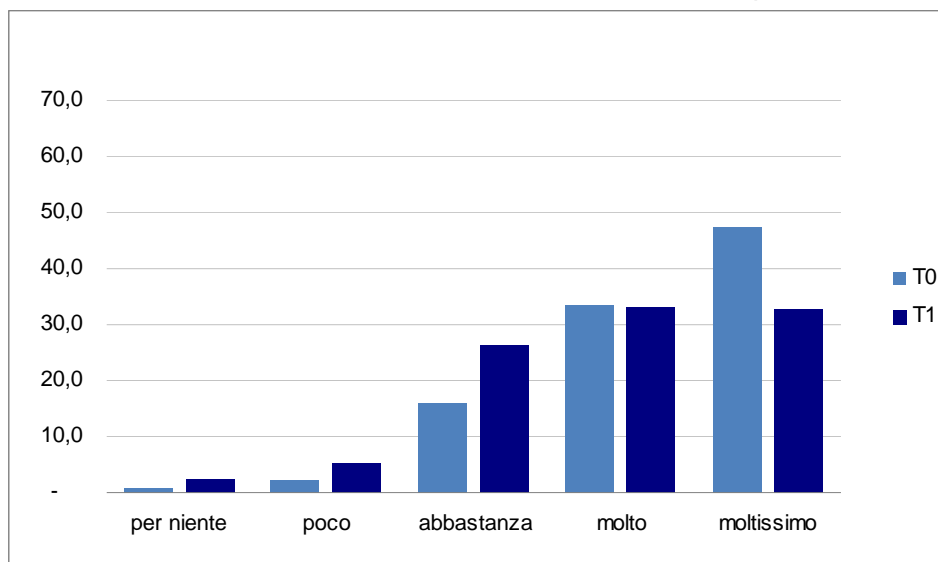
Fig. 5.23 – Crescita civica: *interessarsi alle fasce più deboli della popolazione*, 2008



Alla *diffusione di una cultura di pace e solidarietà* è stato attribuito – nel primo questionario – un valore elevato (oltre l'80% lo ha ritenuto “molto-moltssimo” importante), ma,

anche in questo caso, i dati del questionario T<sub>1</sub> evidenziano un cambiamento significativo di valutazione, poiché solo poco più del 60% mantiene lo stesso giudizio (fig. 5.24). Cresce la quota di chi attribuisce a questo comportamento un giudizio di “abbastanza importante”.

Fig. 5.24 – Crescita civica: *diffondere una cultura di solidarietà e pace*, 2008



#### *Tipo di ente /settore di attività – dimensione civica*

Per quanto riguarda la dimensione civica, nel gruppo T<sub>0</sub> si rileva una forte polarizzazione verso l'estremità più positiva della scala di risposta, indipendentemente dall'ente di appartenenza: in tutti i tipi di ente, infatti, il 25% dei volontari attribuisce “moltissima” importanza a tutte le 9 affermazioni (*item*) che caratterizzano tale dimensione (in “altro ente pubblico” la frequenza è 8 su 9). Tale andamento è in linea con l'altissima frequenza di risposte positive - molto polarizzate - in T<sub>0</sub> sugli atteggiamenti civici.

Anche nel gruppo T<sub>1</sub> vi è una frequenza alta nelle risposte di polarità positive, indipendentemente dal tipo di ente e dal settore in cui si svolgono i progetti dei volontari, però è inferiore al T<sub>0</sub> (tab. 5.4) e conferma gli andamenti precedentemente descritti.

Tab. 5.4 – Frequenza del terzo quartile, a seconda del tipo di ente, rispetto al numero complessivo di indicatori della dimensione di crescita civica, 2008

Frequenza del terzo quartile su 9 <i>item</i>		
Ente locale	T <sub>0</sub>	9
	T <sub>1</sub>	9
Altro ente pubblico di gestione del territorio	T <sub>0</sub>	8
	T <sub>1</sub>	7
Ente sanitario	T <sub>0</sub>	9
	T <sub>1</sub>	4
Università o altro ente di istruzione	T <sub>0</sub>	9
	T <sub>1</sub>	8

Frequenza del terzo quartile su 9 <i>item</i>		
Ente di ricerca	T <sub>0</sub>	9
	T <sub>1</sub>	0
Ente di assistenza sociale e sociosanitaria	T <sub>0</sub>	9
	T <sub>1</sub>	7
Ente di tutela	T <sub>0</sub>	9
	T <sub>1</sub>	6
Altro ente no profit	T <sub>0</sub>	9
	T <sub>1</sub>	7

### 5.3.2. Crescita sociale

Per “crescita sociale” possiamo intendere, essenzialmente, un incremento delle competenze comunicative nel rapporto con gli altri e una maggiore consapevolezza nella conoscenza di sé: più specificatamente, della capacità di ascoltare, di comunicare in modo efficace e chiaro, di confrontarsi con chi sostiene punti di vista differenti, di socializzare (sviluppo di nuove relazioni e del livello di empatia, ovvero la capacità di comprendere emozioni e bisogni della persona con cui si interagisce), di conoscere i propri punti di forza e i propri limiti.

Ai fini, quindi, di confrontare i valori ottenuti al momento dell'ingresso in servizio e quelli alla sua conclusione, è stata chiesta ai volontari un'autovalutazione rispetto alle proprie abilità sociali, così come sopra definite, possedute nel momento della compilazione del questionario (ovvero all'inizio dell'esperienza di Servizio Civile).

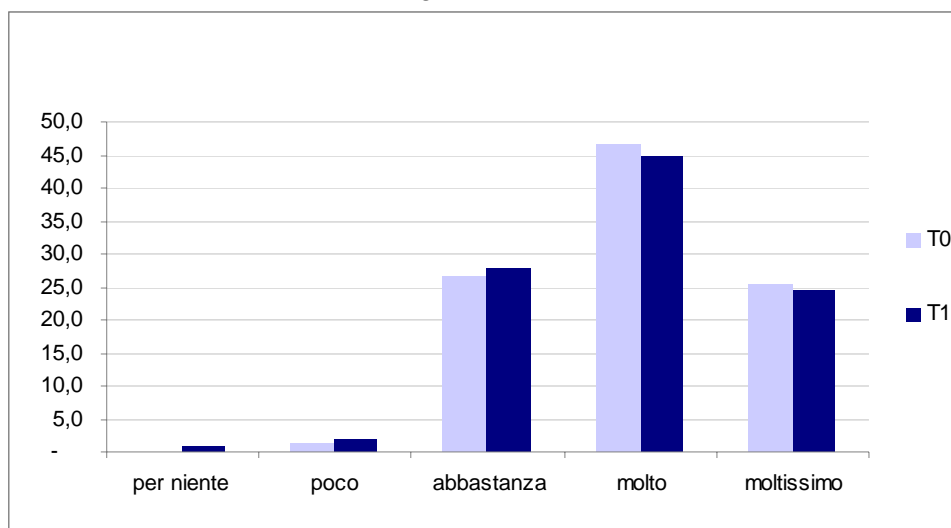
La tabella seguente (tab. 5.5) riepiloga la distribuzione (con i valori percentuali) delle risposte dei volontari nei due questionari in riferimento ai vari *item* che caratterizzano la dimensione sociale.

Tab. 5.5 – Indicatori di crescita sociale, valori percentuali (totale di riga 100%), 2008

		per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo
Ascoltare gli altri	T <sub>0</sub>	0,2	1,1	26,7	46,5	25,5
	T <sub>1</sub>	1,0	1,8	27,8	44,9	24,5
Confrontarti con altri punti di vista	T <sub>0</sub>	0,1	2,0	30,6	47,8	19,5
	T <sub>1</sub>	0,8	2,0	26,7	47,7	22,8
Tenere conto dei sentimenti o dei bisogni altrui	T <sub>0</sub>	0,1	1,0	21,4	47,1	30,4
	T <sub>1</sub>	1,1	1,9	23,2	43,5	30,4
Comunicare in modo efficace	T <sub>0</sub>	0,3	4,2	36,2	39,4	19,9
	T <sub>1</sub>	1,1	2,8	29,8	44,6	21,7
Conoscere i tuoi punti di forza	T <sub>0</sub>	0,6	9,7	41,8	33,5	14,5
	T <sub>1</sub>	1,2	3,9	34,3	41,3	19,5
Fare nuove amicizie e sviluppare nuove relazioni	T <sub>0</sub>	0,3	3,4	28,0	40,4	28,1
	T <sub>1</sub>	0,9	2,3	25,8	41,5	29,5
Conoscere i tuoi punti di debolezza	T <sub>0</sub>	0,4	4,0	35,9	41,0	18,7
	T <sub>1</sub>	1,4	3,6	31,4	42,2	21,4
Sostenere una discussione con chi non è d'accordo	T <sub>0</sub>	0,6	5,0	34,5	40,1	19,8
	T <sub>1</sub>	1,0	4,1	30,7	41,3	22,9

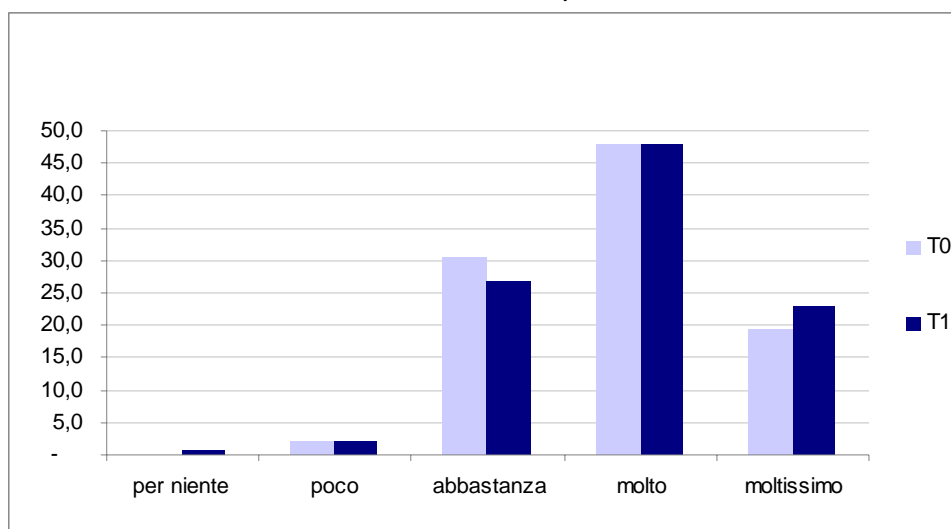
Il primo tema rispetto al quale i volontari hanno espresso una valutazione sulle proprie capacità sociali è l'*ascolto degli altri*. Nel primo questionario la maggioranza si era espressa ritenendo di possedere tale capacità (la quota di chi ha espresso un giudizio elevato raggiungeva quasi il 72%), e nel secondo questionario, a conclusione dell'esperienza del Servizio Civile, la maggioranza si esprime sempre in questo senso con una percentuale di poco inferiore (70%).

Fig. 5.25 – Crescita sociale: *ascoltare gli altri*, 2008



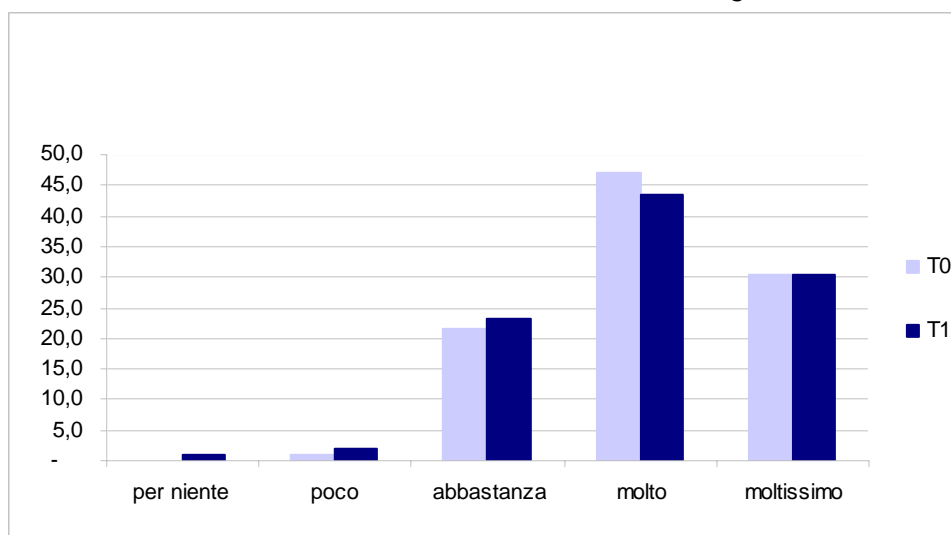
*Confrontarsi con il punto di vista degli altri* è una capacità rispetto alla quale il giudizio nel secondo questionario è migliore di quello espresso dai volontari nel primo: ad una percentuale del 67% che si era auto-valutata nella polarità positiva (“molto-moltissimo”) sotto questo profilo, corrisponde, infatti, una percentuale del 70% nel secondo questionario (fig. 5.26).

Fig. 5.26 – Crescita sociale: *confrontarsi con altri punti di vista*, 2008



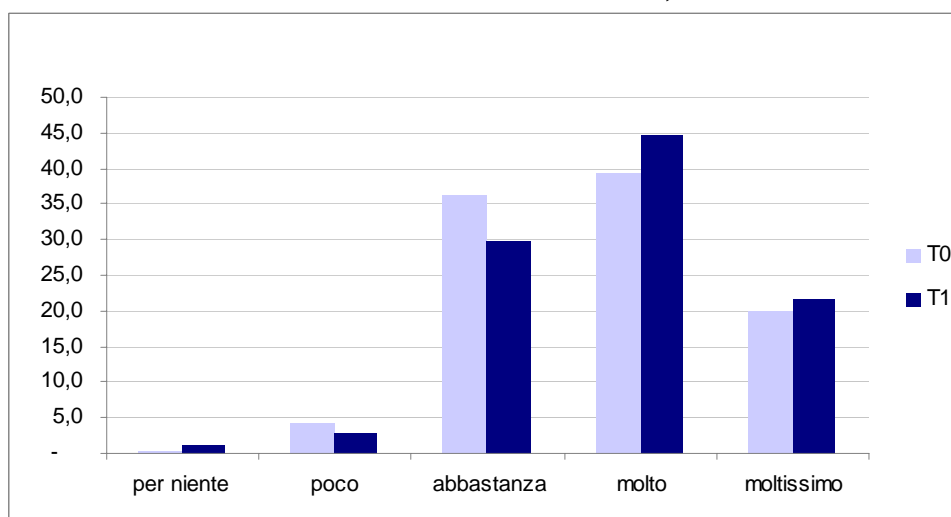
Il 30% dei volontari che nel primo questionario aveva espresso un'elevata abilità nel *sapere tener conto dei sentimenti e bisogni altrui* corrisponde una percentuale identica nel secondo questionario (fig. 5.27).

Fig. 5.27 – Crescita sociale: *tenere conto dei sentimenti e bisogni altrui*, 2008



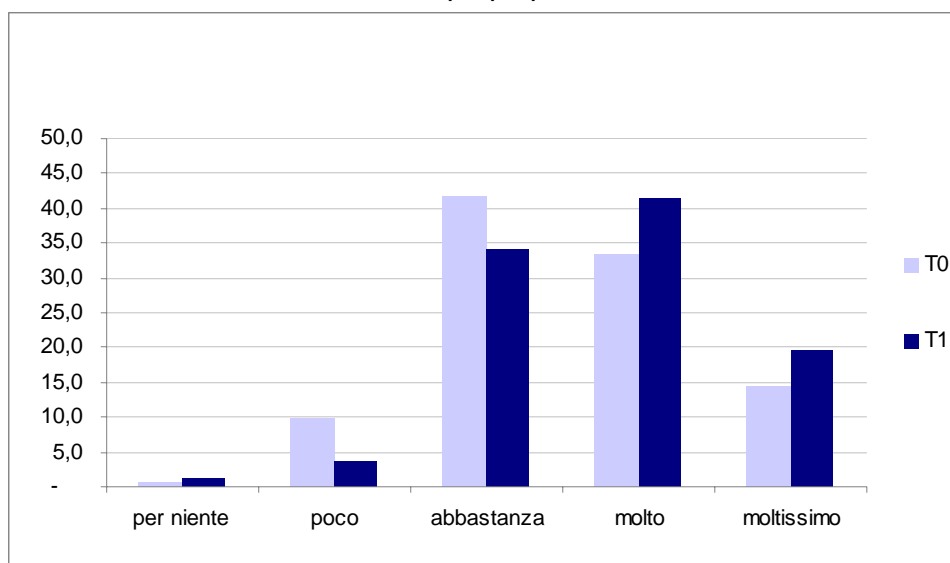
La *capacità di comunicare in modo efficace* presenta un significativo miglioramento nel confronto tra i due questionari (fig. 5.28): mentre nel T<sub>0</sub> meno del 60% aveva dichiarato di saperlo fare “molto-moltissimo” bene, la percentuale raccolta nel secondo è superiore di oltre sei punti.

Fig. 5.28 – Crescita sociale: *comunicare in modo efficace*, 2008



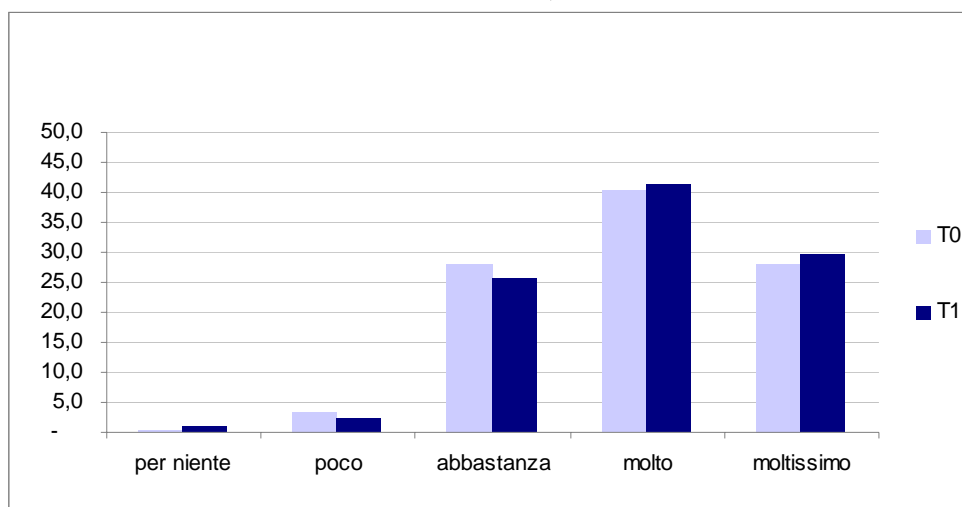
Anche per quanto attiene la *capacità di conoscere i propri punti di forza* il Servizio Civile sembra aver potenziato le abilità di partenza (fig. 5.29): mentre nel primo questionario meno del 50% aveva dichiarato di saperlo fare “molto-moltissimo” bene, la percentuale raccolta nel secondo è superiore di oltre dieci punti.

Fig. 5.29 – Crescita sociale: *conoscere i propri punti di forza*, 2008



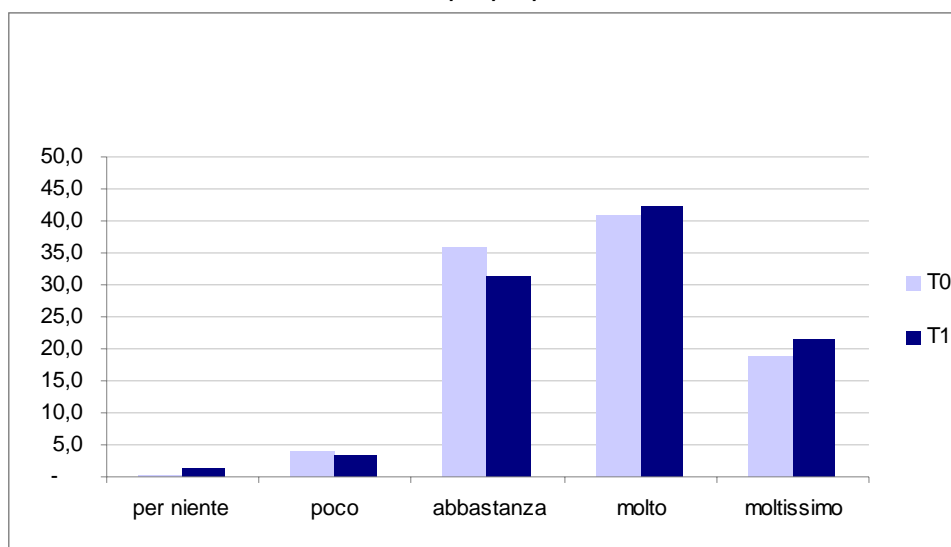
La *capacità di fare nuove amicizie* si rafforza di poco nel percorso del Servizio Civile (fig. 5.30): il 68% dichiarava di possedere già questa capacità in modo molto adeguato all'inizio e il 70% dichiara di possederla alla fine.

Fig. 5.30 – Crescita sociale: *fare nuove amicizie*, 2008



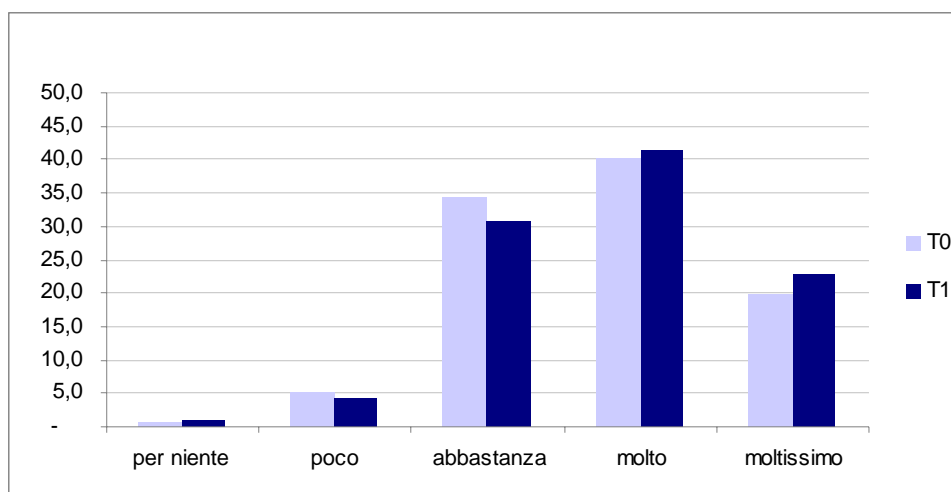
Analogo esito è possibile riscontrare riguardo alla *capacità di conoscere i propri punti di debolezza*: il 59% dichiarava di possedere già questa capacità in modo molto adeguato all'inizio e il 63% dichiara di possederla alla fine (fig. 5.31).

Fig. 5.31 – Crescita sociale: *conoscere i propri punti di debolezza*, 2008



Infine, per quanto riguarda la capacità di *sostenere una discussione con persone che non la pensano allo stesso modo*, la tendenza al miglioramento è confermata: il 59% dichiarava di possedere già questa capacità in modo molto adeguato (“molto-moltissimo”) all’inizio e il 64% dichiara di possederla alla fine (fig. 5.32).

Fig. 5.32 – Crescita sociale: *sostenere una discussione con chi non la pensa allo stesso modo*, 2008



#### *Tipo di ente /settore di attività – dimensione sociale*

Per quanto concerne la dimensione sociale, associata al tipo di ente di appartenenza, si può notare come le risposte siano meno polarizzate nell’estremità positiva (“moltissimo”) rispetto a quanto risultato per la dimensione civica e ciò si riscontra anche nel gruppo T<sub>1</sub> (tab. 5.6). In questo caso, i volontari erano stati invitati ad esprimere un’autovalutazione su quanto ritenessero di possedere, all’inizio e alla fine del Servizio Civile, una serie di abilità sociali così come espresse da 8 specifiche affermazioni (*item*).

Anche sulla dimensione sociale si evidenzia una percezione più “ridimensionata” (verso valori intermedi) delle proprie abilità sociali da parte dei volontari che hanno concluso il servizio rispetto agli entranti (sempre per quanto riguarda la frequenza del terzo quartile a “moltissimo”, ovvero le risposte di segno più positivo), tranne che per enti sanitari, università ed enti di tutela, dove tale percezione rimane sostanzialmente simile (in enti di assistenza sociale/sociosanitaria, addirittura, le risposte si polarizzano positivamente).

Tab. 5.6 – Frequenza del terzo quartile, a seconda del tipo di ente, rispetto al numero complessivo di indicatori della dimensione di crescita sociale, 2008

Frequenza del terzo quartile su 8 <i>item</i>		
Ente locale	T <sub>0</sub>	3
	T <sub>1</sub>	2
Altro ente pubblico di gestione del territorio	T <sub>0</sub>	1
	T <sub>1</sub>	0
Ente sanitario	T <sub>0</sub>	3
	T <sub>1</sub>	3
Università o altro ente di istruzione	T <sub>0</sub>	2
	T <sub>1</sub>	2
Ente di ricerca	T <sub>0</sub>	5
	T <sub>1</sub>	1
Ente di assistenza sociale e sociosanitaria	T <sub>0</sub>	2
	T <sub>1</sub>	3
Ente di tutela	T <sub>0</sub>	1
	T <sub>1</sub>	1
Altro ente no profit	T <sub>0</sub>	3
	T <sub>1</sub>	2

### 5.3.3. Crescita professionale

Per indagare la valenza “professionalizzante” del Servizio Civile, ovvero la crescita professionale dei volontari, è stato fatto riferimento a due ambiti concettuali fondamentali: da un lato, lo sviluppo di capacità in qualche modo riconducibili ad un processo di socializzazione organizzativa (rispetto delle regole, rapportarsi con i superiori, far parte di un gruppo di lavoro, condividere obiettivi e responsabilità ecc.), dall’altro, lo sviluppo di apprendimenti più generali legati allo svolgimento di un’attività all’interno di un contesto organizzato (conoscenze tecniche, ma anche abilità trasversali, quali saper controllare le proprie reazioni emotive e comportamentali in situazioni difficili, canalizzare le energie portando a termine i compiti richiesti, affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro).

Sempre ai fini di una comparazione tra le percezioni (consapevoli) al momento dell’ingresso in servizio con quelle al momento della sua conclusione, è stato chiesto ai volontari di posizionarsi rispetto a una serie di indicatori inerenti le capacità “professio-

nali”, secondo una scala di risposta graduata per quantità crescenti (da “per niente” a “moltissimo”).

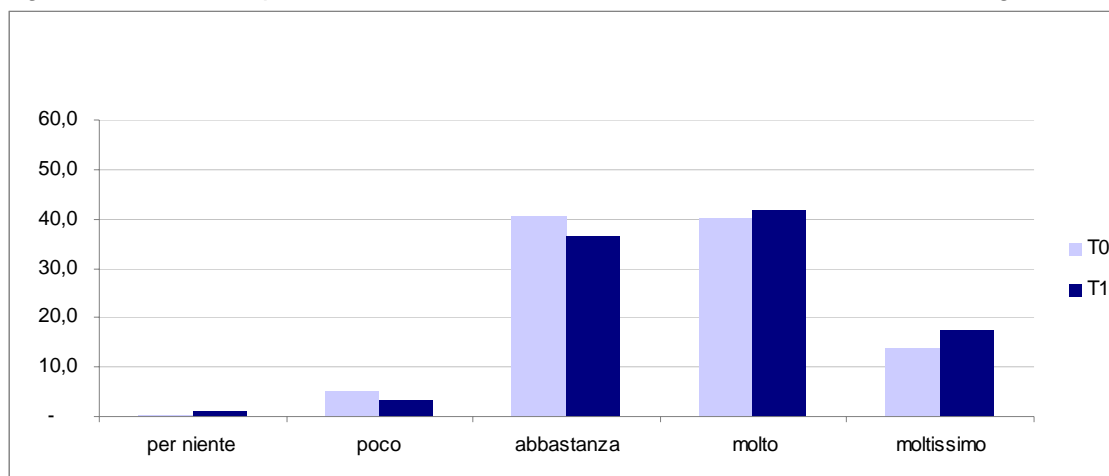
La tabella seguente (tab. 5.7) riepiloga la distribuzione (con i valori percentuali) delle risposte dei volontari nei due questionari in riferimento ai vari *item* che caratterizzano la dimensione professionale.

Tab. 5.7 – Indicatori di crescita professionale, valori percentuali (totale di riga 100%), 2008

		per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo
Rispettare le regole di un'organizzazione	T <sub>0</sub>	0,1	0,6	17,5	51,2	30,6
	T <sub>1</sub>	1,3	2,3	31,4	45,5	19,6
Controllare le reazioni nelle situazioni di disagio	T <sub>0</sub>	0,3	5,3	40,6	40,1	13,8
	T <sub>1</sub>	1,0	3,4	36,4	41,6	17,6
Condividere obiettivi e responsabilità di un progetto	T <sub>0</sub>	0,0	0,5	23,3	53,8	22,4
	T <sub>1</sub>	1,3	2,1	30,0	45,9	20,7
Rapportarti con i superiori	T <sub>0</sub>	0,1	1,5	25,3	48,4	24,7
	T <sub>1</sub>	1,4	3,3	28,7	43,6	23,1
Portare a termine i compiti richiesti	T <sub>0</sub>	0,1	0,1	13,2	47,8	38,8
	T <sub>1</sub>	1,0	1,1	19,8	45,3	32,8
Lavorare in gruppo	T <sub>0</sub>	0,1	1,6	21,3	45,2	31,8
	T <sub>1</sub>	1,4	2,9	23,9	42,1	29,7
Utilizzare strumenti tecnici	T <sub>0</sub>	0,4	3,9	31,0	37,6	27,2
	T <sub>1</sub>	4,4	10,0	31,7	32,0	22,0
Affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro	T <sub>0</sub>	0,3	7,4	44,6	34,2	13,6
	T <sub>1</sub>	4,2	11,2	38,3	31,9	14,4

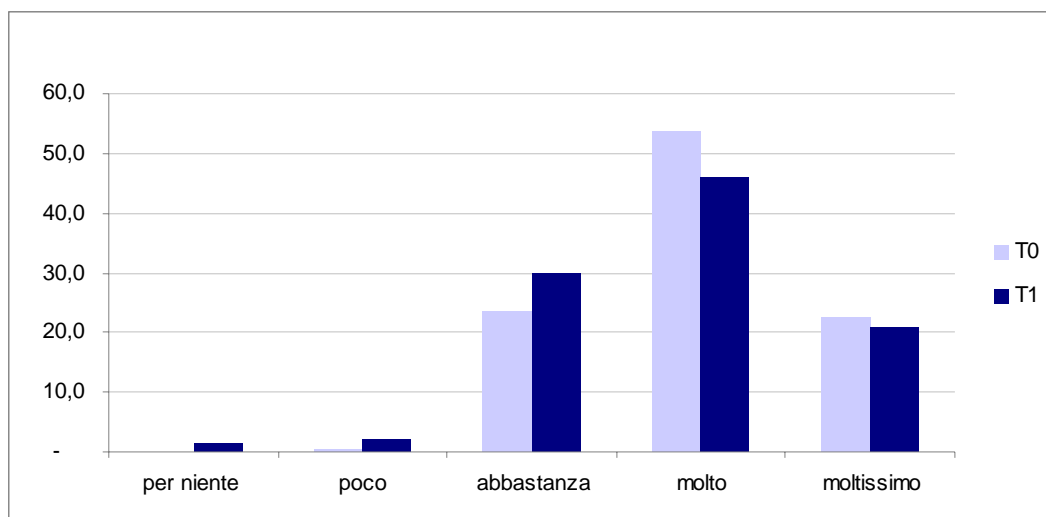
In ordine alla capacità di *controllare le proprie reazioni in situazione di disagio* i risultati denotano un significativo miglioramento: il 54% dei volontari intervistati dichiarava di possedere questa capacità in modo molto adeguato all'inizio e il 59% dichiara di possederla alla fine (fig. 5.33).

Fig. 5.33 – Crescita professionale: *controllare le reazioni in situazione di disagio*, 2008



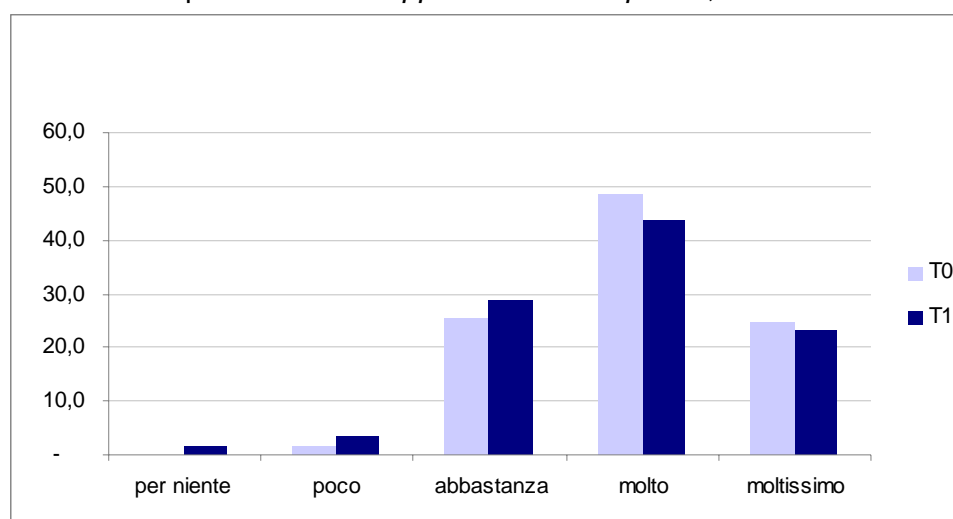
Di segno inverso, invece, il percorso relativo alla capacità di *condividere obiettivi e responsabilità di un progetto*, che vede scendere la percentuale di chi riteneva - all'inizio del servizio - di possedere in modo adeguato ("molto/moltissimo") questa capacità dal 76% al 66% (fig. 5.34).

Fig. 5.34 – Crescita professionale: *condividere obiettivi e responsabilità di un progetto*, 2008



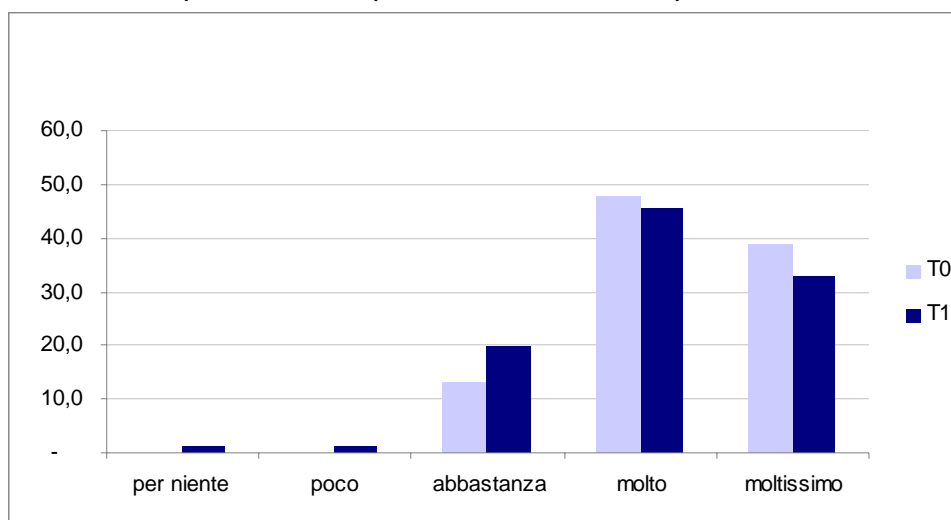
Anche la *capacità di rapportarsi con i superiori* subisce il medesimo percorso: dalla percentuale (73%) di chi riteneva, all'inizio del servizio, di possedere in modo adeguato questa capacità si scende notevolmente sino alla quota 66% (fig. 5.35).

Fig. 5.35 – Crescita professionale: *rapportarsi con i superiori*, 2008



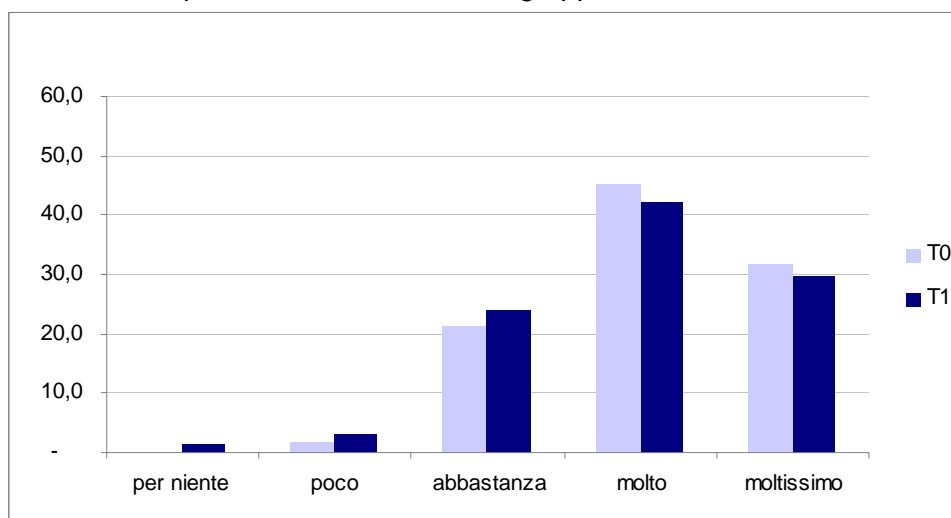
*Portare a termine i compiti richiesti* presenta lo stesso trend: tra i due questionari scende il valore di chi ha risposto "molto" o "moltissimo" rispetto a questa capacità (87% versus 78%).

Fig. 5.36 – Crescita professionale: *portare a termine i compiti richiesti*, 2008



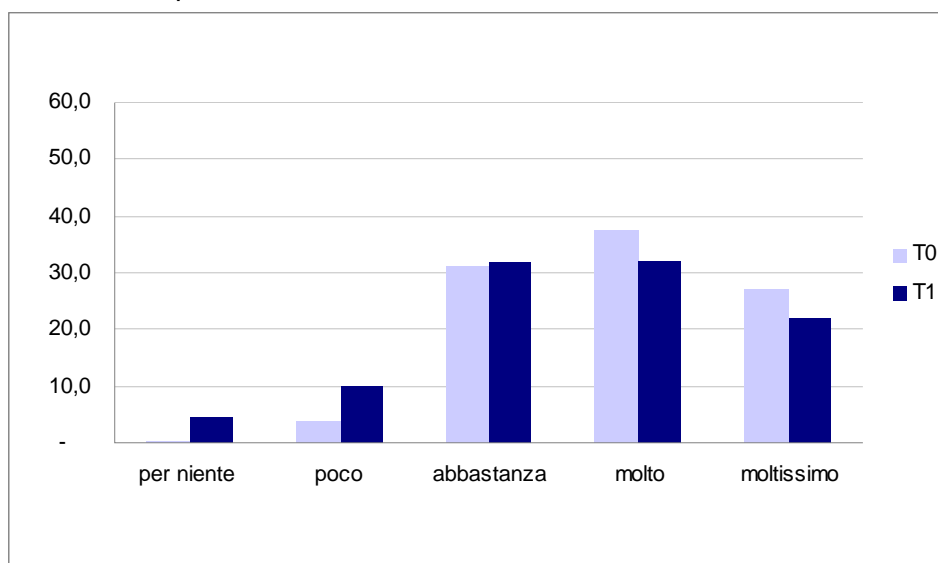
La stessa tendenza si può cogliere anche per quanto riguarda la *capacità di lavorare in gruppo*, sebbene con un calo percentuale meno rilevante: da 77% a 72% “molto-moltissimo” (fig. 5.37).

Fig. 5.37 – Crescita professionale: *lavorare in gruppo*, 2008



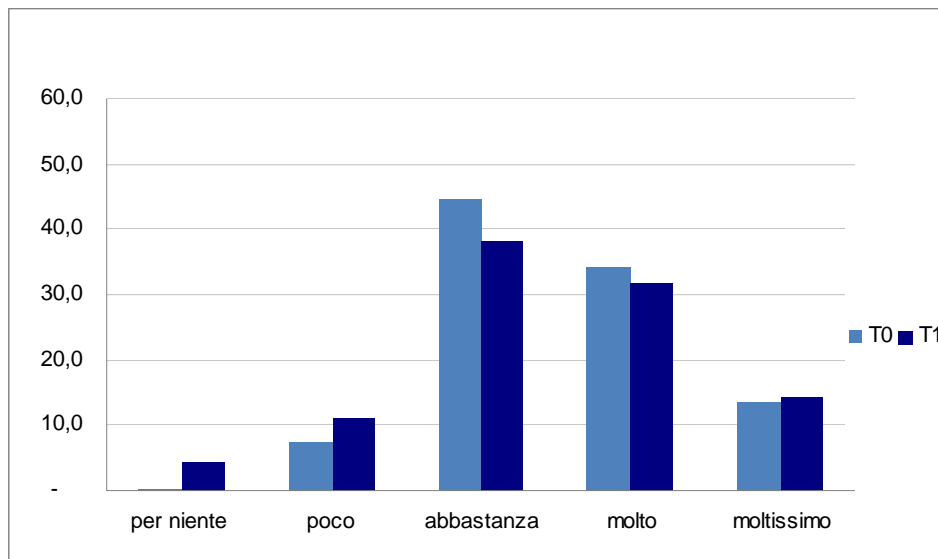
*Utilizzare strumenti tecnici* (fig. 5.38) subisce la stessa evoluzione negativa: a fronte di una quota del 65% di volontari che ritiene, all'inizio, di possedere tale capacità, la percentuale finale di chi si auto-posiziona sulle categorie di polarità positiva scende al 54%.

Fig. 5.38 – Crescita professionale: *utilizzare strumenti tecnici*, 2008



Si mantiene sugli stessi livelli, invece, il giudizio relativo alla *capacità di affrontare le difficoltà legate alla ricerca del lavoro* (fig. 5.39): la partecipazione al Servizio Civile non sembra, quindi, dare origine a cambiamenti significativi su questo aspetto.

Fig. 5.39 – Crescita professionale: *affrontare le difficoltà legate alla ricerca del lavoro*, 2008



#### *Tipo di ente /settore di attività – dimensione professionale*

Per quanto concerne la dimensione professionale, emerge una tendenza leggermente più polarizzata verso l'estremità positiva rispetto alla dimensione sociale (ma sempre meno di quella civica) e il medesimo andamento si registra anche in T<sub>1</sub>. Anche in questo caso, i volontari erano stati chiamati a posizionarsi, per ciascuna delle 8 affermazioni inerenti competenze di carattere professionale, su una scala di risposta ordinata

per quantità crescenti (da “per niente” a “moltissimo”), a seconda del livello che ritenessero di possedere all’inizio e al termine dell’esperienza di Servizio Civile.

Le risposte regrediscono dal valore estremo positivo verso valutazioni più intermedie, meno polarizzate, all’interno di tutti gli enti considerati, tranne che nelle università e negli altri enti pubblici di gestione del territorio. Il ridimensionamento è particolarmente forte negli enti di ricerca (tab. 5.8).

Per quanto riguarda il settore di attività, analogamente al ridimensionamento evidenziato negli enti di ricerca, il settore della promozione e salvaguardia del patrimonio ambientale presenta il terzo quartile a “moltissimo” in 6 *item* su 8 nel T<sub>0</sub>, e in 1 *item* su 8 nel T<sub>1</sub>.

Tab. 5.8 – Frequenza del terzo quartile, a seconda del tipo di ente, rispetto al numero complessivo di indicatori della dimensione di crescita professionale, 2008

Frequenza del terzo quartile su 8 <i>item</i>		
Ente locale	T <sub>0</sub>	3
	T <sub>1</sub>	2
Altro ente pubblico di gestione del territorio	T <sub>0</sub>	2
	T <sub>1</sub>	2
Ente sanitario	T <sub>0</sub>	5
	T <sub>1</sub>	3
Università o altro ente di istruzione	T <sub>0</sub>	4
	T <sub>1</sub>	4
Ente di ricerca	T <sub>0</sub>	7
	T <sub>1</sub>	1
Ente di assistenza sociale e sociosanitaria	T <sub>0</sub>	3
	T <sub>1</sub>	2
Ente di tutela	T <sub>0</sub>	4
	T <sub>1</sub>	3
Altro ente no profit	T <sub>0</sub>	4
	T <sub>1</sub>	2

#### *Tipo di ente /settore di attività – interesse a svolgere un lavoro nello stesso settore di attività del Servizio Civile*

È stata esplorata l’associazione tra tipo di ente e interesse a svolgere un lavoro nello stesso ambito del Servizio Civile, per verificare se tale interesse sia significativamente differente a seconda del tipo di organizzazione in cui i volontari svolgono (o hanno svolto) l’esperienza di servizio.

Nel gruppo T<sub>0</sub> si sottolinea un *range* considerevolmente ampio delle risposte di polarità positiva (“molto/moltissimo”), che varia dal 62% (negli altri enti no profit) al 90% (negli enti di ricerca); tale *range* si riduce in T<sub>1</sub> e va da un minimo del 55% (negli enti di tutela) ad un massimo di 67% (negli enti sanitari).

Ancora una volta si ridimensionano i valori per quanto riguarda gli enti di ricerca: la percentuale di volontari all’interno di tali enti che esprime un interesse per svolgere un

lavoro nello stesso settore di quello del Servizio Civile passa dal 90% di “molto/moltissimo” a  $T_0$ , al 58% a  $T_1$ ; un ridimensionamento significativo si registra, inoltre, anche negli altri enti pubblici di gestione del territorio (-24%), negli enti di tutela (-15%) e nelle università (-10%); un ridimensionamento più contenuto, infine, si nota negli enti sanitari (-8% e negli enti locali (-6%).

Per quanto riguarda i settori di attività, nel confronto tra  $T_0$  e  $T_1$  emergono differenze di un certo rilievo nell'ambito della pacificazione e cooperazione tra i popoli (-18% delle risposte “molto/moltissimo”, con il +14% delle risposte “abbastanza”, a conferma di una valutazione solo parzialmente negativa), nonché della promozione e salvaguardia del patrimonio ambientale (-12%) e della protezione civile (-10%). In questi ultimi due casi, però, le percentuali di risposte intermedie (“abbastanza”) rimangono invariate, a favore di un aumento di quelle di polarità negativa (“per niente/poco”).

#### 5.3.4 Considerazioni di sintesi

Il Servizio Civile – grazie ai dati sin qui raccolti e presentati – appare come un'esperienza che stimola e sollecita nei giovani volontari processi di cambiamento in direzioni diverse, in quanto tutte e tre le dimensioni indagate, seppur con specificità di ciascuna di esse, hanno subito cambiamenti nel passaggio tra  $T_0$  e  $T_1$ .

Il confronto si è basato sul rapporto tra le attese e i giudizi di importanza espressi in fase iniziale, con quanto espresso in fase finale dell'esperienza del servizio. I dati hanno messo in luce una traiettoria differente:

- rispetto alla dimensione civica i volontari, avevano inizialmente espresse attese considerevoli che alla fine dell'esperienza hanno avuto non adeguata soddisfazione, pur mantenendosi su alti livelli;
- rispetto alla dimensione sociale i volontari, hanno espresso un giudizio che evidenzia il riconoscimento di crescita sociale alla fine dell'esperienza rispetto a quanto dichiarato appena entrati in servizio;
- con riferimento alla dimensione professionale, inizialmente i valori espressi sulle proprie abilità non erano elevati e, al termine dell'esperienza, non esprimono un riconoscimento di crescita significativa sul versante professionale (nel dettaglio alcuni indicatori presentano un'evoluzione positiva ed altri meno).

La dimensione che manifesta una tendenza alla crescita, una valutazione di efficacia riscontrata, è quindi quella sociale, che nell'ipotesi iniziale della ricerca era stata individuata quale dimensione centrale del processo di crescita all'interno dell'esperienza di del Servizio Civile. Per le altre due dimensioni invece i risultati dimostrano una efficacia parziale. Sono diversi i fattori che hanno contribuito a spiegare questi esiti:

- la crescita della dimensione sociale potrebbe trarre origine, ad esempio, sia dalla proposta da parte degli enti di progetti particolarmente significativi per i volontari (capaci di stimolarli ad un cambiamento personale), sia dalla particolare disponibilità dei volontari a mettersi in gioco in prima persona e a “cambiare” (disponibilità che è evidente laddove, ad esempio, i volontari hanno dichiarato chiaramente di attendersi dal Servizio Civile un'esperienza di crescita persona-

le, di miglioramento delle capacità di relazioni, ... che sono le prime in ordine di importanza nella scala di utilità attesa);

- la percezione di non aver beneficiato abbastanza di una crescita nelle competenze tecnico-professionali può essere spiegata facendo riferimento ai diversi coinvolgimenti (apporti) dei volontari nei progetti e alla possibilità loro data di entrare in percorsi di formazione specifici. Come già messo in luce, il 40% dei volontari ha potuto partecipare ad un numero di ore di formazione specifica inferiore a trenta. Questo dato non è positivo, in quanto difforme da quello che gli enti avrebbero dovuto garantire. I risultati ottenuti, infatti evidenziano una correlazione positiva tra numero di ore di formazione effettivamente attuate e giudizi positivi su di sé;
- il non adeguato riconoscimento di crescita, per quanto attiene la dimensione civica (rispetto alle attese iniziali) può essere spiegato da una consapevolezza di quadro di realtà, determinato dall'essere entrati in rapporto con organizzazioni che non hanno corrisposto totalmente alle attese ideali dei volontari. Inoltre l'incontro con situazioni concrete e non idealizzate ha di fatto ostacolato la valorizzazione di comportamenti civici più maturi e autonomi per l'insufficienza di stimoli e opportunità in questa direzione. Si deve quindi ulteriormente sottolineare il fattore "formazione", visto che solo il 40% dei volontari ha dichiarato di aver usufruito di più di trenta ore di formazione specifica, mentre la maggioranza ha avuto a disposizione da 10 a 30 ore di formazione generale. In questo modo è venuta a mancare o è stata insufficiente un'opportunità di riflessione e formazione proprio sui temi della dimensione civica.

#### **5.4. Alcuni cambiamenti percepiti dai volontari che hanno concluso l'esperienza**

Ai fini di rilevare se vi sia stata, da parte dei volontari intervistati, la percezione di un cambiamento rispetto ad alcune aree ritenute particolarmente significative, sono stati confrontati i dati ottenuti da un sottogruppo della popolazione  $T_1$ <sup>26</sup>, costituito da 544 rispondenti, ai quali era stato sottoposto un questionario<sup>27</sup> in cui si chiedeva loro una valutazione sulla fase iniziale dell'esperienza di servizio, con i valori ottenuti dall'insieme degli intervistati (4.314) che alla conclusione dei 12 mesi hanno compilato il questionario di fine servizio.

In altre parole, ad un confronto tra il gruppo dei volontari che si trovano all'inizio dell'esperienza e quello di coloro che la stavano concludendo (o l'avevano appena conclusa), presentato nel paragrafo precedente, viene aggiunto un ulteriore approfondimento costituito dal confronto, all'interno della stessa popolazione, delle valutazioni espresse nella fase iniziale e finale del servizio. Si intende in questo modo evidenziare, indipendentemente dalle tendenze precedentemente illustrate, se – e quanto – i volon-

<sup>26</sup>. Ricordiamo che la popolazione  $T_1$  è formata da tutti coloro che hanno terminato il servizio tra settembre e dicembre 2007 (circa 45.600 volontari)

<sup>27</sup>. Il questionario a cui si fa riferimento era stato somministrato nel corso dell'estate 2007, quindi alcuni mesi prima della messa on-line dei due questionari  $T_0$  e  $T_1$ .

tari si percepiscono cambiati, ovvero il beneficio che ritengono di avere ottenuto a fronte di un anno di impegno a servizio della collettività.

Le comparazioni di seguito illustrate attengono solo alle dimensioni più importanti in ragione degli obiettivi dell'indagine e, in particolare, quelle su cui si rileva una differenza statisticamente significativa tra i due gruppi (test t di Student per gruppi indipendenti per l'età media, test chi-quadrato per le variabili categoriali,  $p < 0,0001$ ).

Il sottogruppo  $T_1$  (che chiameremo SG  $T_1$ ) e il gruppo dei rispondenti al termine del servizio ( $T_1$ ) sono omogenei per età, sesso e titolo di studio, in quanto non emergono differenze statisticamente significative al riguardo. Una differenza - seppur contenuta - tra i due gruppi si evidenzia riguardo alla condizione socio-professionale (nel  $T_1$ , rispetto al SG  $T_1$ , è presente una quota leggermente inferiore di studenti, a vantaggio di una maggior numero di lavoratori); per quanto attiene l'area geografica di residenza, invece, le differenze sono più marcate (nel  $T_1$  la presenza di volontari che risiedono nel meridione è superiore di circa 20 punti percentuali a quella del SG  $T_1$ ).

I due gruppi sono simili anche nella distribuzione per ente di appartenenza, mentre, per quanto riguarda il settore di attività, nel gruppo  $T_1$  la percentuale di volontari che sono impegnati nell'assistenza sociale è leggermente inferiore (-7 punti percentuali) rispetto al  $T_0$ , a favore di una quota maggiore di coloro che hanno svolto il servizio nella promozione e salvaguardia del patrimonio ambientale (+4%) e nella protezione civile (+4%).

Anche il peso dei fattori motivazionali che hanno spinto i giovani a svolgere il servizio non differisce in maniera significativa tra i due gruppi.

Per esplorare se vi siano differenze significative nella percezione dei volontari intervistati sull'utilità dell'esperienza di Servizio Civile (e se sì, in quale direzione), nel questionario SG  $T_1$  è stato chiesto *“All'inizio del Servizio Civile, pensavi che ti potesse essere utile per...”*, mentre nel questionario  $T_1$  la domanda era così formulata: *“Pensi che l'esperienza di Servizio Civile sia stata utile per...”*

Le differenze significative (test chi-quadrato,  $p < 0,0001$ ) tra i due gruppi riguardano solo alcune dimensioni, di seguito illustrate (tab. 5.9).

Tab. 5.9 – Utilità del Servizio Civile, valori percentuali (totale di riga 100%), 2008

		per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Sviluppare nuove capacità e competenze	SGT <sub>1</sub>	4,04%	30,88%	65,08%
	T <sub>1</sub>	9,34%	37,19%	53,47%
Avere maggiori possibilità di trovare un lavoro	SGT <sub>1</sub>	32,90%	26,11%	40,99%
	T <sub>1</sub>	40,41%	31,66%	27,93%
Applicare le competenze acquisite nel percorso di studi	SGT <sub>1</sub>	40,08%	21,32%	38,60%
	T <sub>1</sub>	40,78%	27,44%	31,78%
Capire le regole di un'organizzazione	SGT <sub>1</sub>	20,22%	43,56%	36,22%
	T <sub>1</sub>	13,84%	40,10%	46,06%

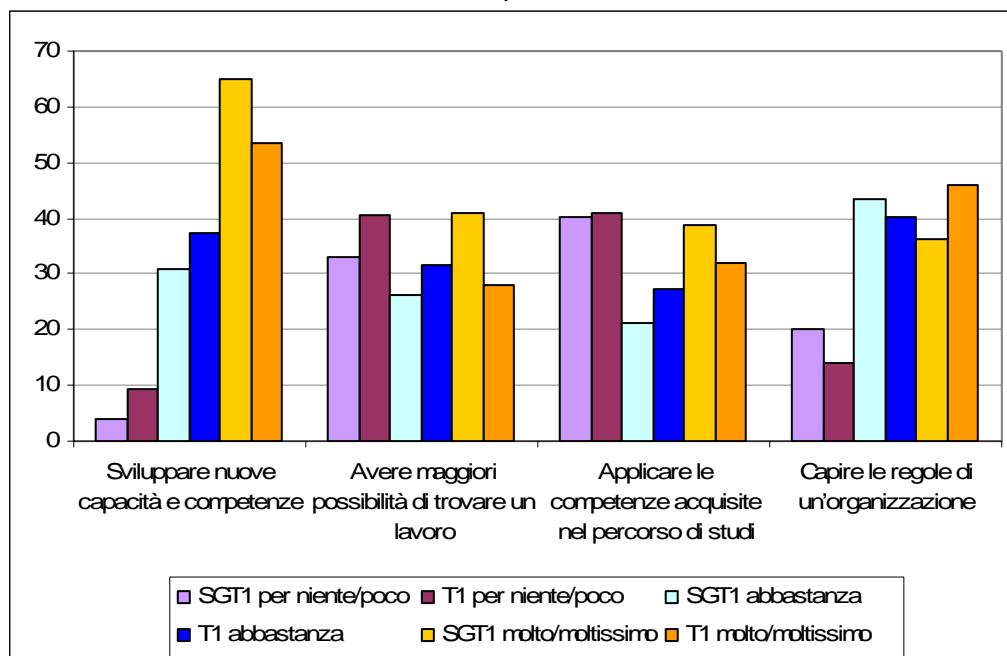
Come si può evincere anche dal grafico sottostante (fig. 5.40), rispetto alle attese iniziali, la dimensione che ha superato le aspettative è quella inerente la *comprensione delle regole organizzative* (nel T<sub>1</sub> aumentano i “molto/moltissimo” di 10 punti percentuali, mentre calano le posizioni intermedie e soprattutto quelle della polarità negativa), a conferma della percezione dell'utilità del Servizio Civile nel processo di apprendimento organizzativo.

A conferma del fatto che, almeno nella percezione dei volontari, il Servizio Civile non sembra costituire un elemento facilitatore per l'inserimento nel mondo del lavoro (così come è stato riscontrato anche nel confronto T<sub>0</sub>-T<sub>1</sub>), la dimensione *avere maggiori possibilità di trovare un lavoro* non ha risposto alle attese degli intervistati, evidenziando, al momento della conclusione del servizio, un calo significativo delle risposte di polarità positiva, a fronte di un incremento di quelle negative e intermedie (“per niente/poco” e “abbastanza”).

Analogamente, l'aspettativa di *applicare le competenze acquisite nel percorso di studi* registra un calo delle risposte “molto/moltissimo” nel gruppo T<sub>1</sub>, mentre aumenta la percentuale di coloro che hanno considerato “abbastanza” utile il Servizio Civile per questo aspetto (la medesima tendenza si era verificata nel confronto T<sub>0</sub>-T<sub>1</sub>).

Infine, l'utilità del Servizio Civile per lo *sviluppo di nuove capacità e competenze* è stata inferiore rispetto a quanto i volontari si rappresentavano all'inizio del percorso: dai dati del questionario T<sub>1</sub>, infatti, emerge che la percentuale di coloro che esprimono un giudizio di elevata utilità diminuisce di circa 12 punti.

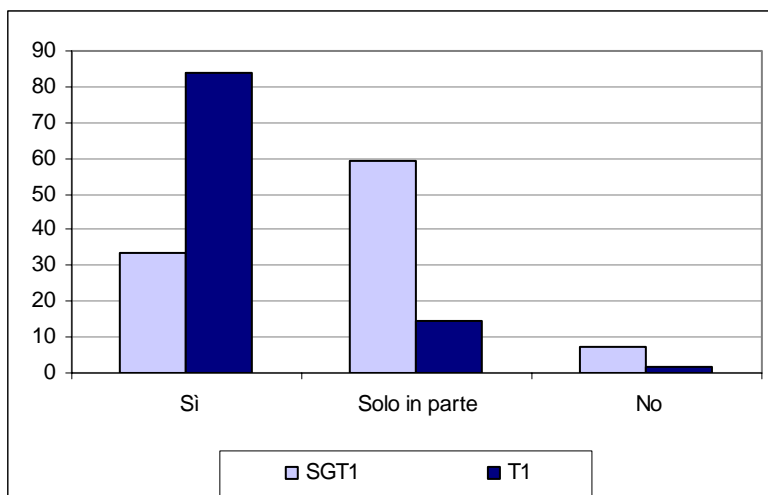
Fig. 5.40 – Utilità del Servizio Civile, valori percentuali, 2008



Tuttavia, a fronte di queste criticità, per quanto concerne la percezione di *avere acquisito*, al termine dell'esperienza di servizio, *le conoscenze necessarie per lo svolgimento*

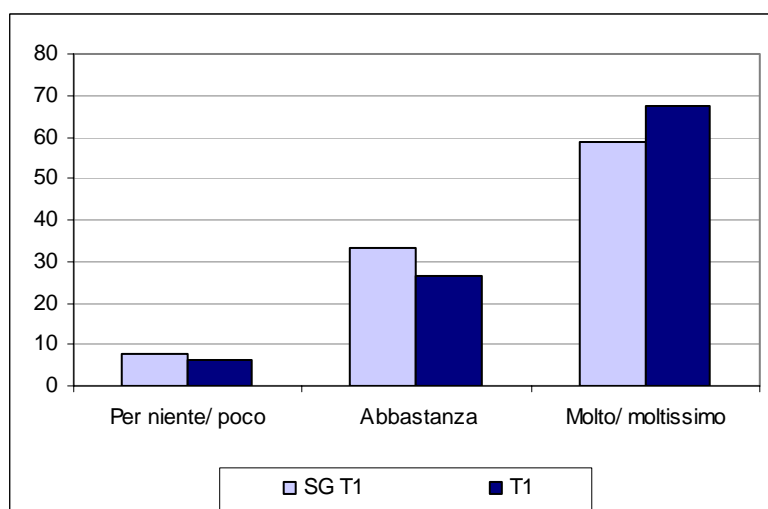
delle attività previste dal progetto, si registra un netto aumento delle risposte di segno positivo (da 33% a 84%) (fig. 5.41).

Fig. 5.41 – SGT<sub>1</sub>: “Al momento dell’ingresso in servizio, possedevi già le conoscenze necessarie allo svolgimento dei compiti richiesti dal progetto di Servizio Civile?”, T<sub>1</sub>: “Ritieni di avere acquisito le conoscenze...?”, valori percentuali, 2008



Per quanto riguarda la percezione dell'utilità del servizio per gli utenti che usufruiscono del servizio svolto dai volontari, i due gruppi presentano una percentuale analoga di persone il cui servizio non prevede contatti diretti con gli utenti, mentre vi è una differenza nelle risposte di polarità positiva (“molto/moltissimo”), che nel questionario T<sub>1</sub> di fine servizio aumentano di circa 8 punti percentuali (fig. 5.42).

Fig. 5.42 - Percezione dell'utilità del Servizio Civile per gli utenti da parte dei volontari, valori percentuali (sul totale di coloro il cui servizio prevede contatto diretto con gli utenti), 2008



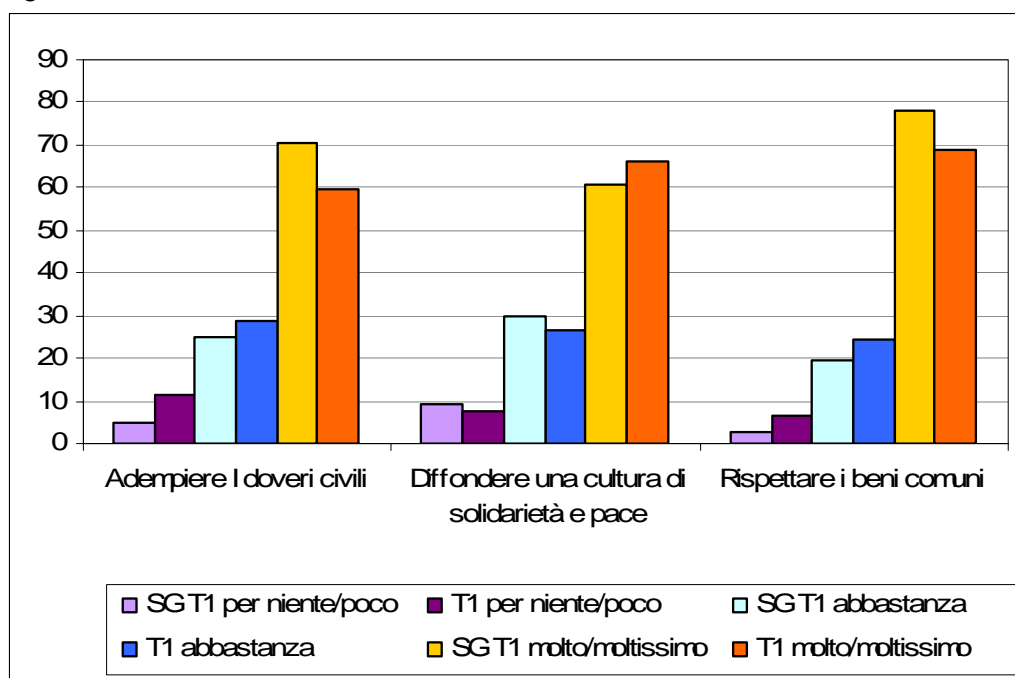
Per quanto riguarda le tre dimensioni - crescita civica, sociale e professionale -, già prese in esame nel confronto tra i dati dei questionari T<sub>0</sub> e T<sub>1</sub>, anche nel confronto tra il sottogruppo T<sub>1</sub> e il T<sub>1</sub> emergono alcune differenze significative (test chi-quadrato, p. < 0,0001) che meritano di essere sottolineate.

Nello specifico, per quanto attiene la *dimensione civica*, i due gruppi mostrano uno scostamento significativo relativamente ad alcuni *item* che riguardano l'ambito della cittadinanza (rispetto dei beni comuni, adempimento dei doveri civili) e la diffusione di una cultura di solidarietà e pace. In altre parole, al termine del Servizio Civile i volontari evidenziano una differenza significativa nell'attribuzione di valore sugli indicatori appena menzionati (tab. 5.10, fig. 5.43).

Tab. 5.10 – Indicatori di crescita civica, valori percentuali (totale di riga 100%)

		per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Rispettare i beni comuni	SGT <sub>1</sub>	2,57	19,49	77,94
	T <sub>1</sub>	6,30	24,60	69,10
Adempiere i doveri civili	SGT <sub>1</sub>	4,78	25,00	70,22
	T <sub>1</sub>	11,59	28,93	59,48
Diffondere una cultura di solidarietà e di pace	SGT <sub>1</sub>	9,19	29,96	60,85
	T <sub>1</sub>	7,70	26,37	65,93

Fig. 5.43 – Crescita civica, 2008



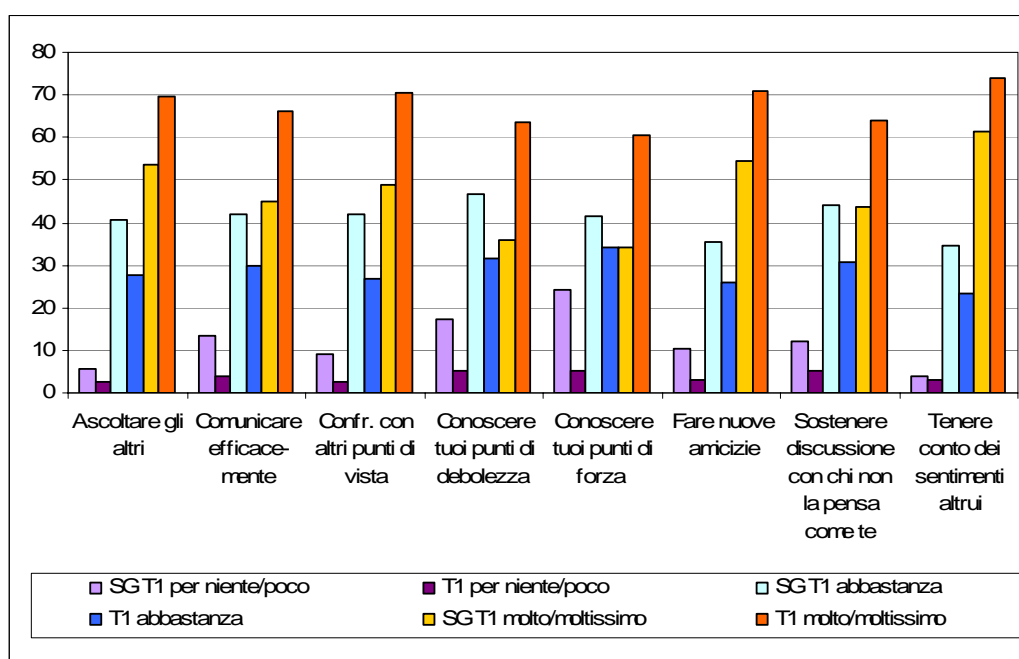
Le tendenze registrate, nello specifico, mostrano un aumento significativo, alla conclusione del servizio, delle risposte “molto/moltissimo” per quanto concerne l'importanza di diffondere una cultura di solidarietà, mentre si registra un ridimensionamento notevole dell'importanza attribuita ai valori “civici” che implicano il rispetto dei beni comuni e comportamenti solidaristici e partecipativi all'interno di una visione collettiva della so-

cietà (come, per esempio, pagare le tasse, andare a votare). Per quanto riguarda, infatti, adempiere i doveri civili e il rispetto dei beni comuni, la percentuale di coloro che avevano risposto “molto” o “moltissimo” importante cala rispettivamente di 9 e 11 punti. Per quanto riguarda la *dimensione sociale*, si registrano differenze significative tra i due gruppi (test chi-quadrato,  $p. < 0,0001$ ) su tutti gli indicatori che la caratterizzano (tab. 5.11, fig. 5.44).

Tab. 5.11 – Auto-valutazione delle proprie capacità, relativamente alle dimensioni di crescita sociale, valori percentuali aggregati per categoria di risposta (totale di riga 100%), 2008

		per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Ascoltare gli altri	SGT <sub>1</sub>	5,51	40,82	53,67
	T <sub>1</sub>	2,81	27,75	69,44
Confrontarti con altri punti di vista	SGT <sub>1</sub>	9,01	42,09	48,90
	T <sub>1</sub>	2,78	26,72	70,50
Tenere conto dei sentimenti o dei bisogni altrui	SGT <sub>1</sub>	3,68	34,74	61,58
	T <sub>1</sub>	2,99	23,16	73,85
Comunicare in modo efficace	SGT <sub>1</sub>	13,24	41,91	44,85
	T <sub>1</sub>	3,85	29,81	66,34
Conoscere i tuoi punti di forza (pregi)	SGT <sub>1</sub>	24,27	41,72	34,01
	T <sub>1</sub>	5,03	34,26	60,71
Fare nuove amicizie e sviluppare nuove relazioni	SGT <sub>1</sub>	10,29	35,30	54,41
	T <sub>1</sub>	3,24	25,80	70,96
Conoscere i tuoi punti di debolezza	SGT <sub>1</sub>	17,09	46,88	36,03
	T <sub>1</sub>	4,98	31,37	63,65
Sostenere una discussione con chi non la pensa come te	SGT <sub>1</sub>	12,31	43,94	43,75
	T <sub>1</sub>	5,14	30,70	64,16

Fig. 5.44 – Crescita sociale, 2008



Come si evince anche dal grafico, il gruppo dei volontari che hanno compilato il questionario di fine servizio ( $T_1$ ) mostra una differenza significativa nell'auto-valutazione delle proprie abilità sociali, con un aumento - rispetto al SG  $T_1$  - di chi si percepisce “molto” o “moltissimo” in grado che varia da 11 a 28 punti percentuali.

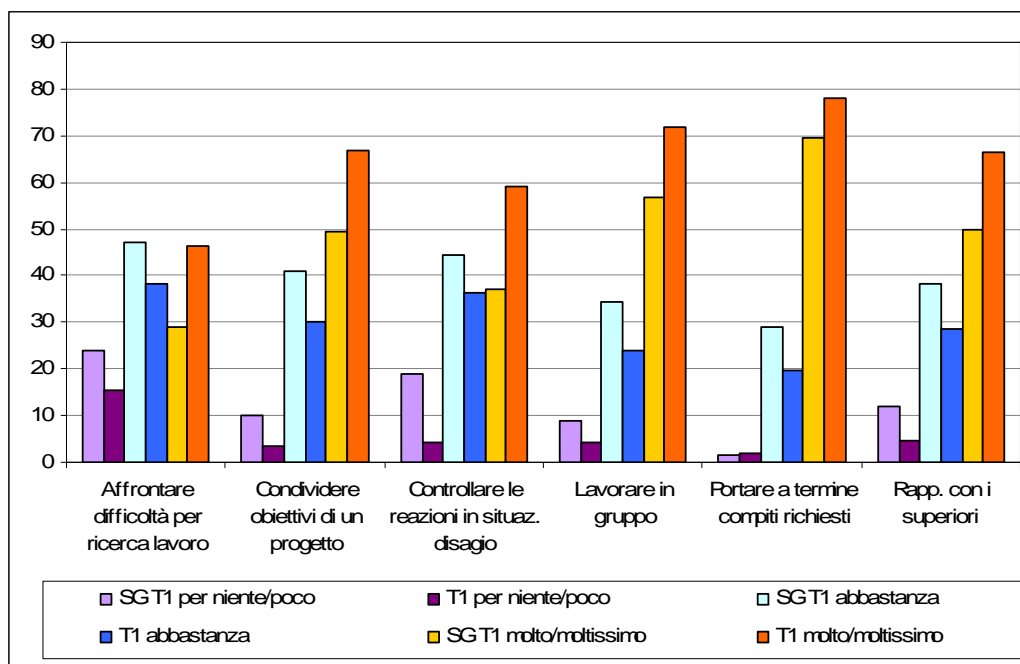
Nel confronto tra  $T_0$  e  $T_1$  sulle dimensioni che riguardano la crescita sociale, illustrato nel capitolo precedente, l'aumento dei valori percentuali della polarità positiva (“molto/moltissimo”), laddove presente, era meno marcato.

Per quanto riguarda l'auto-valutazione delle *competenze professionali* (tab. 5.12), il confronto tra i due gruppi evidenzia differenze significative (test chi-quadrato,  $p < 0,0001$ ) per sette dei nove *item* che le rappresentano.

Tab. 5.12 – Auto-valutazione delle proprie capacità, relativamente alle dimensioni di crescita professionale, valori percentuali aggregati per categoria di risposta (totale di riga 100%), 2008

		per niente/poco	abbastanza	molto/moltissimo
Controllare le reazioni anche nelle situazioni di disagio	SGT <sub>1</sub>	18,75	44,30	36,95
	T <sub>1</sub>	4,41	36,37	59,22
Condividere obiettivi e responsabilità di un progetto	SGT <sub>1</sub>	9,93	40,80	49,27
	T <sub>1</sub>	3,39	29,95	66,66
Rapportarti con i superiori	SGT <sub>1</sub>	11,95	38,05	50,00
	T <sub>1</sub>	4,68	28,70	66,62
Portare a termine i compiti richiesti	SGT <sub>1</sub>	1,47	29,04	69,49
	T <sub>1</sub>	2,11	19,77	78,12
Lavorare in gruppo	SGT <sub>1</sub>	8,82	34,38	56,80
	T <sub>1</sub>	4,36	23,85	71,79
Affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro	SGT <sub>1</sub>	24,09	47,05	28,86
	T <sub>1</sub>	15,37	38,34	46,29

Fig. 5.45 – Crescita professionale, 2008



Come è possibile notare dal grafico (fig. 5.46), nel gruppo T<sub>1</sub> aumentano in modo significativo, su tutti gli indicatori, le risposte di polarità positiva ("molto/moltissimo"). L'ampiezza della variazione va da circa 8 punti percentuali (variazione minore, per quanto riguarda la capacità di portare a termine i compiti richiesti) a 22 punti percentuali (variazione maggiore, che riguarda la capacità di controllare le proprie reazioni anche in situazioni difficili o di disagio).

Nel complesso, comunque, i dati evidenziano che alla conclusione del servizio i volontari si percepiscono cambiati rispetto all'auto-valutazione espressa nei primi mesi dell'esperienza, e tale cambiamento va in direzione di un'acquisizione di maggiori capacità nella sfera professionale.

Nel confronto T<sub>0</sub>-T<sub>1</sub>, invece, erano emerse tendenze differenti, ad esclusione della capacità di controllare le proprie reazioni nelle situazioni difficili o che creano disagio, che viene confermata come uno degli apprendimenti positivi da parte dei volontari.

Un'altra differenza significativa tra i due gruppi considerati concerne *l'idea del tipo di lavoro che verrà svolto dopo la conclusione del Servizio Civile*.

Come si nota dalla tabella seguente (tab. 5.13), al termine del servizio aumenta la percentuale di coloro che hanno consapevolezza dell'occupazione che vorrebbero svolgere. Tale andamento non sorprende, dal momento che, probabilmente, il Servizio Civile ha fornito la concreta – e per molti, la prima - opportunità di sperimentarsi in un determinato ambito di attività all'interno di un contesto organizzativo e ciò ha fatto maturare una certa consapevolezza dei propri interessi.

Tab. 5.13 – SGT<sub>1</sub> “All’inizio del Servizio Civile, avevi già idea del lavoro che avresti fatto dopo aver terminato il servizio?” T1: “Hai idea del lavoro che farai dopo il periodo di Servizio Civile?”, valori percentuali, 2008

	SGT <sub>1</sub>	T <sub>1</sub>
Si	28,68	43,16
No	71,32	56,84
Totale	100,00	100,00

Infine, si registra una significativa variazione tra i due gruppi anche per quanto attiene *l'interesse a svolgere un lavoro nello stesso settore di attività del Servizio Civile* (tab. 5.14), che al termine del percorso aumenta di circa 18 punti percentuali, a fronte di un'analoga diminuzione delle risposte di polarità negativa “per niente/poco” (praticamente invariate le risposte della categoria “abbastanza”). Questo suggerisce che, almeno per una quota di volontari, la valutazione dell'esperienza è stata soddisfacente o comunque superiore alle attese, tanto da portarli ad essere interessati a svolgere un lavoro vero e proprio nello stesso ambito.

Tab. 5.14 - Interesse a svolgere un lavoro nello stesso settore di attività del Servizio Civile, valori percentuali aggregati per categoria di risposta, 2008

	SGT <sub>1</sub>	T <sub>1</sub>
Per niente/ poco	29,78	11,17
Abbastanza	25,36	25,57
Molto/ moltissimo	44,86	63,26
Totale	100,00	100,00

## 6. SINTESI E CONCLUSIONI DELLA RICERCA

### 6.1. La finalità e gli obiettivi della ricerca

La ricerca promossa dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile – Ministero della Solidarietà Sociale, in collaborazione con la Fondazione Zancan, ha come finalità principale individuare una strategia di valutazione degli esiti dei progetti di Servizio Civile, ovvero l'efficacia del servizio, rispetto ai volontari che decidono di impegnarsi in questa esperienza formativa di educazione alla solidarietà e alla cittadinanza attiva.

L'efficacia per i volontari è stata considerata in riferimento agli obiettivi previsti dalla legge n. 64/2001, il cui articolo 1 indica, tra le finalità del Servizio Civile nazionale, quella di “favorire la realizzazione dei principi costituzionali di solidarietà sociale” e di “contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei volontari”.

In altre parole, l'efficacia del Servizio Civile è stata considerata in termini di:

- crescita personale e professionale, in un'ottica di educazione e formazione civica e sociale, attraverso l'acquisizione di nuove competenze, tesa a favorire una visione solidaristica per lo sviluppo della cittadinanza responsabile
- miglioramento delle competenze e delle abilità civiche, sociali e professionali a seguito dell'esperienza di Servizio Civile.

I risultati acquisiti e presentati nel Rapporto offrono due opportunità:

- in primo luogo, permettono di valutare l'efficacia del Servizio Civile in relazione agli ultimi due gruppi di volontari che hanno iniziato il Servizio Civile nel periodo settembre-dicembre 2006 (terminato nell'analogo arco temporale del 2007) e nel periodo settembre-dicembre 2007 (tuttora in servizio). I dati acquisiti ed analizzati offrono la possibilità di conoscere meglio i volontari, in quanto sono state ottenute molte informazioni in ordine alle loro caratteristiche (sesso, provenienza geografica, titolo di studio, situazione occupazionale), ma anche di conoscerne le motivazioni e attese circa l'utilità per loro stessi e per i destinatari degli interventi;
- in secondo luogo, permettono di verificare in che misura i volontari hanno ottenuto benefici di crescita civica sociale e professionale e riconoscono che tali benefici sono stati conseguiti grazie all'esperienza del Servizio Civile; permettono inoltre di valutare la sperimentazione metodologica realizzata e gli strumenti predisposti e implementati, al fine di validare il modello di indagine valutativa e poterlo replicare anche in futuro.

## 6.2. Il modello di valutazione, metodologia e strumenti di ricerca adottati

Il modello di valutazione adottato per valutare l'efficacia sui volontari prevede la comparazione dei risultati ottenuti da due rilevazioni che fanno riferimento, rispettivamente, alla fase di ingresso in servizio e a quella conclusiva dell'esperienza.

Lo strumento utilizzato è costituito da due versioni di un questionario strutturato a risposta chiusa: una per i volontari che si trovano in fase di avvio al servizio ( $T_0$ ), con lo scopo di esplorare condizioni e valutazioni relative alla fase iniziale dell'esperienza, e una per i volontari che sono nella fase conclusiva o che hanno appena terminato ( $T_1$ ), con lo scopo di rilevare considerazioni e valutazioni al momento dell'uscita.

Il questionario di inizio servizio ( $T_0$ ) è stato on-line da metà novembre 2007 fino all'inizio di marzo 2008; il questionario di fine servizio ( $T_1$ ) è stato on-line dall'inizio di ottobre 2007 fino all'inizio di marzo 2008. In entrambi i casi, l'accesso filtrato dal codice personale assegnato ad inizio del servizio, insieme al cognome, ha consentito di evitare che una stessa persona compilasse il questionario più volte.

L'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile ha provveduto ad informare i volontari della presenza on-line dei questionari, invitandoli alla loro compilazione, sia attraverso comunicazioni rivolte direttamente ai volontari, sia con annunci sul proprio sito internet.

La scelta di adottare un disegno del tipo pre-test/post-test si basa sul presupposto teorico che la valutazione non è successiva all'attuazione dei programmi o di singoli progetti, ma le sue radici sono interne ad essi. Le operazioni di verifica e di valutazione, infatti, non costituiscono il segmento finale di un percorso immaginato come lineare, ma piuttosto un impegno da distribuire in modo integrato lungo tutto l'asse del processo, a partire dalla valutazione preliminare del problema che si vuole affrontare. Il primo compito, quindi, è proprio quello di mettere a confronto la situazione attuale (prima dell'intervento) con quella definita in momenti successivi e dopo l'attuazione del programma.

La scelta di garantire a tutti la possibilità di accesso al questionario (e non soltanto ad un sottogruppo campionario) per permettere di fornire il proprio contributo allo studio risponde ad una logica di valutazione partecipata, il cui significato ha anche ragioni etico-valoriale, prima che tecnico-metodologico.

Per quanto riguarda il questionario  $T_0$ , le analisi effettuate sono basate su 3.244 questionari compilati, pari al 9,03% della popolazione di riferimento (costituita da circa 35.900 volontari). Per quanto riguarda il questionario  $T_1$ , le analisi effettuate sono basate su 4.314 questionari compilati, pari al 9,46% della popolazione di riferimento (costituita da circa 45.600 volontari).

Gli obiettivi dell'indagine hanno determinato i criteri concettuali di costruzione del questionario<sup>28</sup>, che risulta composto da una prima parte volta a raccogliere informazioni di

---

<sup>28</sup> Con questionario (al singolare) indichiamo sia la versione  $T_0$  che quella  $T_1$ . Le due versioni, infatti, non differiscono nei contenuti, ma solo nella formulazione di alcune domande (nel  $T_0$  sono riferite al presente e nel  $T_1$  all'esperienza appena conclusa). Solo le domande che riguardano la formazione svolta (generale e specifica) sono state inserite solo nel questionario  $T_1$ , poiché i dati raccolti da analoghe domande all'inizio del servizio non sarebbero stati di utilità.

contesto utili a descrivere la condizione dei volontari al momento dell'inizio (o della conclusione) del servizio, e da una seconda parte mirante a rilevare dati significativi ai fini della valutazione di efficacia del servizio.

Complessivamente, il questionario prevede una serie di domande a risposta chiusa, suddivise in cinque macro-aree concettuali:

1. le caratteristiche socio-biografiche dei volontari: età, sesso, stato civile, regione/provincia di residenza, titolo di studio, condizione socio-professionale al momento dell'inizio/ della conclusione del servizio;
2. il contesto in cui si svolge/è stata svolta l'esperienza di Servizio Civile: regione/provincia, data di presa di servizio, sede di servizio, tipo di ente e settore di attività, tipo di compiti svolti, rapporti con la comunità locale;
3. le motivazioni che hanno spinto i volontari ad intraprendere l'esperienza di Servizio Civile;
4. la formazione ricevuta (solo nella versione T<sub>1</sub>);
5. la valutazione dell'esperienza di servizio, mirante a rilevare il posizionamento consapevole dei volontari, all'inizio/ al termine del servizio, rispetto ad alcuni indicatori rilevanti di crescita civica, sociale e professionale.

In particolare, per quanto riguarda le motivazioni si è fatto riferimento a tre dimensioni motivazionali:

- la crescita personale e civica;
- la spinta pro-sociale (fare qualcosa di utile per gli altri, entrare a contatto con problematiche sociali, partecipare alla vita sociale);
- la motivazione strumentale (percepire una retribuzione, opportunità di entrare nel mondo del lavoro).

Per quanto riguarda il giudizio sull'esperienza, la domanda sulla valutazione di utilità del Servizio Civile è composta da una batteria di *item* facenti riferimento a due macro-aree: la crescita personale (umana, sociale e civica) e la crescita professionale.

La dimensione concettuale della crescita civica è stata scomposta in tre ambiti: rispetto dei beni comuni, della regole di convivenza civile, legalità, cittadinanza; solidarietà e coesione sociale; difesa della patria.

La dimensione della crescita sociale - intesa come incremento di abilità comunicative, consapevolezza di sé, ... - comprende le dimensioni di ascolto, comunicazione, confronto, socializzazione, scoperta di sé.

Infine, la crescita professionale è stata scomposta in due insiemi concettuali:

- la capacità di far parte di un'organizzazione: rispetto delle regole, lavoro di gruppo, condivisione di obiettivi e responsabilità ecc.
- lo sviluppo di nuovi apprendimenti legati al lavoro: utilizzo di strumenti tecnici, ma anche lo sviluppo di abilità trasversali quali il controllo delle proprie reazioni emotive/comportamentali, la canalizzazione delle energie, la capacità di portare a termine i compiti richiesti e la capacità di affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro.

## 6.3. I volontari in Servizio Civile

### 6.3.1. I dati del gruppo T<sub>0</sub>

Attraverso il questionario T<sub>0</sub> sono stati intervistati 3244 volontari, di cui oltre tre quarti è composto da femmine e con un'età media di circa 22 anni e mezzo (età minima riscontrata è 18 anni, quella più elevata 28). La quasi totalità dei volontari è celibe/nubile. Il *livello di istruzione* degli intervistati si attesta su un profilo decisamente medio-alto, analogamente a quanto rilevato in precedenti indagini nazionale e locale (il 64,8% ha un diploma di scuola media superiore e il 31% una laurea. Quasi un terzo dei rispondenti si definisce studente, poco meno di un quarto si definisce studente-lavoratore e il 20% circa "in cerca di prima occupazione").

Nel complesso, al momento dell'ingresso in Servizio Civile, un intervistato su tre studia, uno su quattro studia-lavora, uno su tre non studia-non lavora.

Per quanto riguarda la *distribuzione territoriale* dei volontari, quasi il 40% delle risposte proviene dal Sud, che sommate al 19% dei residenti nelle Isole diventano il 58% del totale; mentre il 41,7% dei rispondenti risiede al Centro-Nord.

La quasi totalità dei rispondenti ha svolto il Servizio Civile in Italia. La distribuzione per *tipologia di ente* mostra che più di un terzo dei volontari presta servizio presso enti locali (comuni, province ecc.) e strutture ad essi collegate (es. biblioteche musei ecc.). Circa un quarto svolge il servizio presso enti assistenziali (assistenza sociale e socio-sanitaria). Il 19% presta servizio presso altri enti di natura non profit. Meno consistenti le presenze presso strutture sanitarie, Università o altri enti di istruzione/ricerca, enti o istituzioni di tutela.

Per quanto riguarda il *settore di intervento* dei volontari, quasi la metà dei rispondenti è inserito in progetti afferenti all'area dell'assistenza sociale (ad anziani, minori, giovani, immigrati, tossicodipendenti, disabili ecc.). Quasi un quarto, invece, è inserito nell'ambito educativo (per esempio, educazione culturale, al cibo, alla pace, ai diritti del cittadino, tutoraggio scolastico, interventi di aggregazione e di animazione nel territorio, sportelli informativi ecc.). Una quota del 21% è impegnato in progetti di promozione, salvaguardia e fruizione del patrimonio artistico e culturale, meno del 5% svolge la propria attività nell'area della promozione, salvaguardia e fruizione del patrimonio ambientale. Quasi assente è il settore della pacificazione e cooperazione tra i popoli.

Il 73% dei volontari fa riferimento ad *attività a contatto diretto con l'utenza*, il 39% ha compiti di tipo amministrativo e gestionale (fotocopie, inserimento dati ecc.) e il 19% ad attività di tipo archivistico (rassegna stampa, catalogazione, ecc.). Il 19% dei volontari, infine, svolge attività di sensibilizzazione del territorio, come incontri nelle scuole, manifestazioni ecc.

Le attività svolte dai volontari e i progetti nei quali sono inseriti portano spesso a sviluppare una *rete con altri partner presenti sul territorio*: il 78%, pur essendo all'inizio del servizio, ha occasione di entrare in contatto con organizzazioni esterne alla propria.

Dei volontari che hanno interazione con altre realtà presenti sul territorio (complessivamente il 73,6% del totale dei rispondenti), la maggior parte ha affermato che tali eventi hanno come oggetto principale il tipo di tematica affrontata nella struttura in cui

prestano servizio (quindi, per esempio, assistenza sociale, protezione del patrimonio artistico, educazione ecc.), mentre per il 17,5% tali episodi riguardano soprattutto la promozione della scelta del Servizio Civile.

Per quanto riguarda le *motivazioni* che hanno spinto i volontari a dedicare un anno della propria vita ad un percorso di cittadinanza attiva, è stato esplorato il peso di tre macro-fattori considerati significativi ai fini dell'indagine:

- uno potrebbe essere definito “pro-sociale”, e fa riferimento al desiderio di dedicarsi agli altri e in particolare a chi si trova in stato di bisogno,
- un altro concerne la spinta a realizzarsi dal punto di vista umano, come persona singola e come cittadino inserito in una comunità,
- il terzo rappresenta la motivazione cosiddetta “strumentale”, in quanto legata ad elementi “concreti” di scambio in virtù del servizio reso (retribuzione economica, opportunità per entrare nel mondo del lavoro).

Tra le motivazioni che hanno spinto in maniera rilevante (è stata considerata tale la scelta delle modalità “molto” o “moltissimo”) gli intervistati a decidere di svolgere un anno di Servizio Civile, spicca nettamente quella “pro-sociale”, legata alla volontà di fare qualcosa di utile per gli altri (75,9%) e di entrare a contatto con problematiche sociali e di welfare (61,1%). Inoltre, anche il desiderio di realizzarsi come persona ha costituito una spinta motivazionale di notevole peso. Il fattore strumentale, invece, sembra aver avuto un peso inferiore nella scelta dei volontari. Scarso peso, infine, ha avuto la spinta a svolgere il servizio per realizzarsi come “cittadino”, ovvero come individuo che è portatore di diritti e doveri e agisce responsabilmente all'interno di un contesto collettivo per realizzare il “bene comune”.

La spinta ad intraprendere un anno di Servizio Civile per avere *l'opportunità di entrare più rapidamente nel mondo del lavoro* è stata oggetto di un'ulteriore esplorazione, per conoscere il peso, nella scelta dei volontari, di tre aspetti significativi ai fini della ricerca: il primo fa riferimento alla possibilità di nuovi apprendimenti, acquisire competenze specifiche e conoscere il funzionamento di un contesto lavorativo; il secondo, alla possibilità di svolgere una sorta di “apprendistato” in vista di un progetto professionale futuro; il terzo, al desiderio di mettere in pratica le conoscenze acquisite durante il percorso scolastico/universitario, sperimentandosi operativamente e verificando, in questo modo, anche le proprie attitudini e i propri interessi in ambito lavorativo.

Gli intervistati sono stati spinti soprattutto dall'idea di svolgere un'esperienza considerata utile in vista di un progetto professionale futuro, sebbene la prospettiva di potersi inserire, grazie all'attività svolta, in un contesto occupazionale sembri avere pesato meno sulla scelta dei volontari intervistati. Inoltre, il Servizio Civile è stato pensato come esperienza utile per completare la propria formazione e per acquisire competenze lavorative specifiche e per capire come funziona un contesto lavorativo.

Per quanto concerne la *scelta dell'ente*, i volontari hanno privilegiato soprattutto la percezione dell'ente come realtà il cui servizio è utile per la comunità. Tuttavia, anche la

vicinanza alla propria residenza, domicilio o luogo di studio ha rappresentato un fattore significativo nel determinare le decisioni dei volontari.

### 6.3.2. I dati del gruppo T<sub>1</sub>

Il gruppo dei volontari che hanno terminato il servizio è costituito da 4.314 soggetti, con una presenza maschile pari ad un quarto. L'età media è pari a 23 anni e mezzo. I coniugati sono una minoranza (il 6% dei rispondenti). Il *titolo di studio* è medio-alto ed eterogeneo dal punto di vista della situazione occupazionale: un quarto dei rispondenti è studente, il 22% studia e lavora, il 22% è in cerca di prima occupazione. Complessivamente poco più del 45% delle risposte proviene da volontari che risiedono al Sud, che sommate al 18% dei residenti nelle Isole rappresentano il 64% del totale; il 36,4% dei rispondenti, invece, risiede al Centro-Nord.

Meno dell'1% del totale è stato impegnato in progetti di Servizio Civile all'estero. Di coloro che hanno prestato servizio in Italia, il 62,5% ha svolto le attività previste dal progetto nello stesso comune di residenza e il 29,3% in comuni presumibilmente limitrofi, spostandosi come pendolari.

Per quanto riguarda il *tipo di ente*, il 36,5% dei volontari ha prestato servizio presso enti locali, il 26% è stato impegnato presso enti di natura assistenziale e un altro 19% ha svolto il servizio presso enti di natura non profit. Il 45% dei rispondenti è stato inserito in *progetti* riguardanti l'assistenza sociale; il 21% dei volontari, invece, è stato inserito nell'area dell'educazione e una quota simile è stata impegnata in progetti di promozione, salvaguardia e fruizione del patrimonio artistico e culturale.

Il 72% dei volontari è stato impegnato in *attività* a contatto con l'utenza, il 39% in mansioni di tipo amministrativo-gestionale e il 16% in compiti di archiviazione. Parte dei volontari si è inoltre occupata anche di attività di sensibilizzazione del territorio.

Tra le *motivazioni* che hanno portato gli intervistati a decidere di svolgere un anno di Servizio Civile, spicca nettamente quella "pro-sociale", legata alla volontà di fare qualcosa di utile per gli altri e di realizzarsi come persona. La componente strumentale, invece, è stata quella che ha influito meno nella loro scelta.

I volontari sono stati spinti soprattutto dall'idea di capire come funziona un contesto lavorativo e dalla possibilità di verificare le proprie attitudini professionali e dall'occasione di acquisire competenze lavorative specifiche.

Per quanto riguarda la *scelta dell'ente* in cui svolgere il servizio, i volontari hanno privilegiato soprattutto la vicinanza alla propria residenza, domicilio o luogo di studio e la percezione dell'ente come una realtà che svolge un servizio utile per la comunità.

Poco meno del 40% dei volontari ha svolto, durante l'intero anno di Servizio Civile, oltre 30 ore di *formazione* generale; il 31% ha effettuato un numero di ore compreso tra 20 e 30. Per quanto riguarda la formazione specifica il 60% dei volontari afferma di effettuato meno di 30 ore di formazione specifica.

### 6.3.3. La valutazione dell'esperienza espressa dai volontari

La valutazione espressa dai volontari, circa l'utilità per sé dell'esperienza, evidenzia un'elevata centratura sulla dimensione relazionale<sup>29</sup>: l'utilità maggiore è rilevata, infatti, nello sviluppare nuove relazioni umane, migliorare le capacità di relazione e per la crescita personale. Il Servizio Civile è stato vissuto come un'esperienza significativa di solidarietà sociale e, in misura inferiore, di professionalizzazione.

La percezione della valenza formativa del Servizio Civile è confermata anche dalla valutazione sull'acquisizione - o meno - delle competenze necessarie allo svolgimento dei compiti richiesti dal progetto in cui sono stati impegnati: oltre l'84% ritiene di averle acquisite totalmente e solo una quota marginale afferma di non averle apprese.

La valutazione operata dai volontari sull'utilità per gli utenti evidenzia una valutazione sostanzialmente positiva: il 68% dei volontari considera le attività svolte di elevata utilità per i destinatari del servizio e il 26% come "abbastanza" utili.

In ordine alla dimensioni di *crescita civica*, i dati evidenziano che adoperarsi per sostenere chi ha bisogno di aiuto ottiene la percentuale più elevata di riconoscimento. Questo dato è rafforzato dal valore attribuito all'interessarsi alle fasce più deboli della popolazione (per es. persone non autosufficienti, malati ecc.). Anche l'osservanza delle regole di convivenza sociale e dei beni comuni risulta un elemento altrettanto apprezzabile nei giudizi dei volontari: grazie all'esperienza di Servizio Civile, la percentuale di tre quarti dei volontari ritiene molto importante rispettare le regole di convivenza civica. La dimensione a cui i volontari sembrano attribuire meno peso è quella relativa all'importanza della difesa della patria con mezzi non militari.

Per quanto riguarda gli indicatori di *crescita sociale*, al termine del servizio i volontari hanno valorizzato soprattutto la dimensione della socializzazione, affermando di essere in grado, grazie all'esperienza appena conclusa, di tenere conto dei sentimenti o dei bisogni altrui (capacità empatica) e di sviluppare nuove amicizie e relazioni: tali dimensioni, infatti, si collocano rispettivamente al primo e al secondo posto nella distribuzione degli indicatori di crescita sociale. La dimensione dell'esplorazione e della scoperta di sé appare, infine, agli ultimi posti della scala.

Per quanto riguarda l'auto-valutazione sulle competenze di *carattere professionale*, i dati evidenziano che al termine di un anno di Servizio Civile i volontari si sentono soprattutto in grado di canalizzare le energie, ossia di portare a termine i compiti richiesti, di lavorare in gruppo e di rispettare le regole di un'organizzazione.

Nei volontari che terminano il servizio emerge la difficoltà di proiettarsi nel futuro, specialmente in relazione ad una progettualità lavorativa. Emerge, però, un forte interesse ad impegnarsi in un lavoro nel medesimo ambito in cui è stato svolto il Servizio Civile.

La quota di volontari il cui servizio prevedeva il contatto diretto con l'utenza è stata esaminata per cogliere le valutazioni espresse sull'utilità del servizio in relazione ai diversi tipi di ente.

---

<sup>29</sup> In questa sede sono riprese essenzialmente le risposte offerte dai volontari in uscita (il gruppo T<sub>1</sub>) e si rimanda al Rapporto per l'analisi delle risposte offerte dai volontari del gruppo T<sub>0</sub>.

La percentuale più alta di utilità è espressa dai volontari che svolgono il servizio presso università o altri enti di istruzione, seguita da chi opera negli enti di assistenza sociale e sociosanitaria. Quest'ultimo dato è confermato anche nella distribuzione per settore di attività, che registra la frequenza più alta di risposte attestanti un elevato grado di utilità percepita in corrispondenza del settore dell'assistenza sociale. La percentuale più bassa è espressa da chi svolge il servizio presso enti o istituti di ricerca.

In ordine alla dimensione civica, i dati permettono di cogliere una frequenza elevata delle risposte di polarità positiva, indipendentemente dal tipo di ente e dal settore in cui si svolgono i progetti dei volontari; in particolare, l'attribuzione di valore alle affermazioni che caratterizzano la dimensione civica è particolarmente elevata da parte di volontari che svolgono il servizio presso gli enti e i settori sopra descritti.

Per quanto riguarda la *dimensione sociale, in relazione al tipo di ente di appartenenza*, si rileva che le risposte sono meno polarizzate nell'estremità positiva rispetto a quanto risultato per la dimensione civica.

Il più alto livello di abilità sociali percepito dai volontari si riscontra all'interno degli enti sanitari e in quelli di assistenza sociale; seguono enti locali, università e altri enti no profit. Osservando i settori di attività, coerentemente si rileva che i volontari che operano nell'ambito dell'assistenza sociale presentano la maggiore frequenza di risposte polarizzate sull'estremità positiva, e, a seguire, i settori dell'educazione e gli interventi di pacificazione e cooperazione tra i popoli.

Infine, per quanto riguarda la *dimensione professionale*, sempre *in relazione al tipo di ente di appartenenza*, si rileva un andamento leggermente più polarizzato verso l'estremità positiva rispetto alla dimensione sociale, ma sempre meno di quella civica. L'analisi delle risposte evidenzia che nelle università/altri enti di istruzione un quarto dei volontari ritiene di possedere al massimo grado competenze in metà degli ambiti indagati; tale andamento è confermato anche osservando il settore di attività (al primo posto promozione del patrimonio artistico e culturale, che rappresenta un ambito progettuale proprio di molti enti universitari).

Tra i settori di attività, al primo posto troviamo quello di pacificazione e cooperazione tra i popoli, in ultima posizione il settore della promozione del patrimonio ambientale.

Un altro aspetto interessante è emerso mettendo in relazione il *numero di ore di formazione generale* con ciascun *item* delle dimensioni civica, sociale, professionale. Osservando le distribuzioni con riferimento alle tre dimensioni si è notato che all'aumentare del numero di ore di formazione (20-30 ore) aumentano i casi di posizionamento sulla polarità positiva più elevata. In riferimento alle dimensioni sociale e professionale le risposte sono meno polarizzate di quanto accade in riferimento alla dimensione civica.

#### 6.3.4. Il Servizio Civile come fattore di crescita

Come anticipato in premessa, i dati raccolti con i due questionari - T<sub>0</sub> e T<sub>1</sub> - sono stati messi in relazione, con la possibilità di cogliere più in dettaglio quali sono gli ambiti di crescita su cui il Servizio Civile sembra aver influito.

Il confronto mette in luce, con riferimento alla *crescita civica*:

- una tendenza ad una riduzione per quanto attiene: “rispetto dei beni comuni”; “rispetto delle regole di convivenza sociale”; “interesse verso le fasce più deboli della popolazione”; “diffusione di una cultura di pace e solidarietà”;
- un calo minore per quanto riguarda “adempiere i doveri civili” e “conoscere i problemi del territorio”.

Nell’ambito della *crescita sociale* le analisi di dettaglio permettono di cogliere due tendenze generali:

- una tendenza a mantenere le stesse valutazioni circa le proprie capacità – tra inizio e fine servizio – in ordine a: “ascolto degli altri”, “sapere tener conto dei sentimenti e bisogni altrui”, “capacità di fare nuove amicizie”,
- una tendenza a migliorare le proprie valutazioni: in modo contenuto per quanto riguarda “conoscere i propri punti di forza” e la “capacità di conoscere i propri punti di debolezza”, in modo più significativo per quanto attiene “confrontarsi con il punto di vista degli altri”, “comunicare in modo efficace”, “sostenere una discussione con persone che non la pensano allo stesso modo”.

In riferimento alla *crescita professionale* si osservano tre tendenze:

- un peggioramento della percezione delle proprie capacità in ordine a: “condividere obiettivi e responsabilità di un progetto”, “rapportarsi con i superiori”, “portare a termine i compiti richiesti”, “lavorare in gruppo”, “utilizzare strumenti tecnici”,
- il mantenimento della percezione del livello di capacità iniziale per quanto riguarda “affrontare le difficoltà legate alla ricerca del lavoro”,
- un miglioramento della percezione delle proprie capacità per quanto riguarda “controllare le proprie reazioni in situazione di disagio”.

#### 6.4 Processi di crescita e di cambiamento

Il dettato normativo assegna al Servizio Civile una esplicita finalità di contribuzione alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei volontari. L’idea di fondo che sottende a questa scelta è che un’esperienza, come quella del Servizio Civile, possa contenere elementi, di tipo quantitativo e qualitativo, sufficienti per attivare un processo di crescita e di formazione.

In realtà, prima di commentare i risultati acquisiti con la ricerca è necessario soffermarsi sulla questione del rapporto tra esperienze formative e cambiamento.

Gli studi sui processi formativi hanno ampiamente messo in luce una dimensione di correlazione tra modello di formazione e cambiamenti che possono essere raggiunti. I cambiamenti attesi dalla legge sul Servizio Civile si configurano come altamente complessi, poiché investono più dimensioni della vita delle persone: il quadro valoriale e di orientamenti culturali, il sistema delle abilità e delle competenze. Non sempre, però, il cambiamento cognitivo (avere più informazioni su un determinato argomento) suscita cambiamenti nelle valutazioni e nelle condotte.

La produzione di cambiamenti richiede sistemi sempre più complessi in relazione alla natura dei cambiamenti e – nel caso specifico del Servizio Civile – si tratta di comprendere se, e in che misura, l'esperienza può caratterizzarsi come formativa (così come auspica la legge).

Sono due i livelli di formatività che è possibile considerare nel Servizio Civile:

- da un lato va considerato che tutta l'esperienza del Servizio Civile per il singolo volontario può costituire esperienza formativa di crescita individuale e di partecipazione alla vita di comunità. In questo senso l'interrogativo centrale riguarda le condizioni e gli elementi di contesto, che permettono al Servizio Civile di essere ambiente pedagogico ed essere occasione di crescita per i volontari,
- dall'altro, va considerata la dimensione formativa in senso stretto, caratterizzata da un percorso con specifiche iniziative di formazione, con contenuti da trattare e proporre ai volontari, con formatori, esperti ed altre figure da coinvolgere.

Tutto ciò determina l'esigenza di delineare gli elementi del processo educativo nel Servizio Civile. In diverse pubblicazioni si parla – a questo proposito - di un modello formativo, caratterizzato da una logica da “chi sa” a “chi non sa”, ma di tipo processuale, basato su alcuni presupposti di fondo che sinteticamente sono esposti:

- la dimensione della reciprocità fra volontari e adulti nei processi formativi ed educativi,
- la dimensione della progressività dell'esperienza, dal coinvolgimento in situazioni semplici o di minima complessità al coinvolgimento in situazioni ad elevata complessità,
- la dimensione dell'apprendimento dall'esperienza attraverso percorsi di consapevolezza e rielaborazione,
- la centratura sulle relazioni di comunità, da quelle personali a quelle più ampie comunitarie (la cura delle relazioni interne ed esterne, le relazioni col contesto).

Alla luce di questa premessa si ritiene possibile che, attraverso l'esperienza del Servizio Civile sia possibile, per i volontari, una crescita di consapevolezza con una serie di passaggi:

1. dalla conoscenza di sé alla conoscenza degli altri,
2. della conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà,
3. dal saper essere nella realtà al saper stare nella realtà,
4. dal saper fare al saper fare delle scelte.

I risultati ottenuti con questo lavoro di ricerca mettono in evidenza criticità proprio sul ruolo della formazione all'interno dell'esperienza di Servizio Civile: da un lato il Servizio Civile appare come un'esperienza che stimola e sollecita nei giovani volontari processi di cambiamento in direzioni diverse, come testimoniato dalla crescita nella dimensione sociale, dall'altro la sola esperienza non sembra essere sufficiente rispetto alle attese espresse in fase iniziale. Occorre che l'esperienza sia meglio accompagnata.

La dimensione che manifesta una tendenza alla crescita, quindi una valutazione di efficacia riscontrata, è quella sociale, che nell'ipotesi iniziale della ricerca era stata individuata quale dimensione centrale del processo di crescita.

Sono sicuramente diversi i fattori che contribuiscono a questo esito, come già evidenziato in precedenza:

- la crescita della dimensione sociale potrebbe trarre origine, ad esempio, sia dalla proposta da parte degli enti di progetti particolarmente significativi per i volontari (capaci di stimolarli ad un cambiamento personale), sia dalla particolare disponibilità dei volontari a mettersi in gioco in prima persona e a “cambiare” (disponibilità che è evidente laddove, ad esempio, i volontari hanno dichiarato di attendersi dal Servizio Civile un'esperienza di crescita personale, di miglioramento delle capacità di relazione, di sviluppo di nuove relazioni, che sono le prime in ordine di importanza nella scala di utilità attesa);
- il saldo parzialmente non positivo rispetto alle attese iniziali, riguardante le competenze tecnico-professionali è riconducibile alla potrebbe essere dovuto ai diversi coinvolgimenti dei volontari nei progetti e alle diverse possibilità di entrare in percorsi di formazione specifici. Come già messo in luce, il 40% dei volontari ha potuto partecipare ad un numero di ore di formazione specifica inferiore a trenta. I risultati ottenuti hanno evidenziato la correlazione tra numero di ore di formazione e giudizi positivi su di sé: all'aumentare del numero di ore di formazione (20-30 ore) i casi in cui il numero di intervistati si posiziona sulla polarità maggiormente positiva aumenta,
- il saldo non positivo per quanto attiene la dimensione civica evidenzia una consapevolezza di essere entrati in rapporto con organizzazioni che non hanno corrisposto compiutamente alle considerevoli attese dei volontari in fase di accesso al servizio, oppure all'incontro con situazioni che non hanno valorizzato determinati comportamenti civici o, più semplicemente, al fatto di non aver ricevuto particolari stimoli formativi per integrare il già elevato livello di orientamento civico espresso inizialmente. È da ricordare, a questo proposito, che solo il 40% dei volontari ha potuto usufruire di più di trenta ore di formazione specifica; la maggioranza, invece, ha dichiarato di avere ricevuto da 10 a 30 ore di formazione generale, quella che dovrebbe permettere lo sviluppo di contenuti finalizzati ai temi della dimensione civica.

## **Allegato 1:**

### **QUESTIONARIO PER I GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE a T<sub>0</sub>**

#### **CARATTERISTICHE GENERALI**

**1. Età** \_\_\_\_\_

**2. Sesso**

- 1. ☐ M
- 2. ☐ F

**3. Stato civile**

- 1. ☐ Celibe/nubile
- 2. ☐ Coniugato/a
- 3. ☐ Altro (specificare \_\_\_\_\_)

**4. Regione di residenza** \_\_\_\_\_

4.1 Provincia di residenza \_\_\_\_\_

**5. Titolo di studio**

- 1. ☐ Licenza elementare
- 2. ☐ Licenza media inferiore
- 3. ☐ Diploma di scuola secondaria superiore (maturità)
- 4. ☐ Laurea di primo livello
- 5. ☐ Laurea specialistica o laurea vecchio ordinamento

**6. Condizione socio-professionale al momento dell'entrata in servizio**

- 1. ☐ Studente
- 2. ☐ Studente-lavoratore (lavori occasionali o saltuari)
- 3. ☐ Lavoratore-studente (impiego fisso)
- 4. ☐ Impiego continuativo a tempo pieno e indeterminato
- 5. ☐ Impiego continuativo a tempo parziale e indeterminato
- 6. ☐ Impiego a tempo determinato (a termine) o con altri contratti flessibili (collaborazioni a progetto, occasionali, stage/tirocini ecc.)
- 7. ☐ Lavoro autonomo
- 8. ☐ In cerca di prima occupazione
- 9. ☐ Non occupato

### 7. Regione in cui stai svolgendo il servizio civile

---

#### 7.1 Provincia in cui stai svolgendo il servizio civile

---

### 8. Quando hai iniziato il servizio civile?

1. ☐ Settembre 2007
2. ☐ Ottobre 2007
3. ☐ Novembre 2007
4. ☐ Dicembre 2007

### 9. Dove stai svolgendo il servizio civile (sede di servizio)?

1. ☐ In Italia
  - 1.1. ☐ Nello stesso comune in cui ho la residenza
  - 1.2. ☐ Nello stesso comune in cui ho il domicilio
  - 1.3. ☐ In un comune diverso dalla residenza e dal domicilio (pendolare)
2. ☐ All'estero

### 10. In quale tipo di ente stai svolgendo il servizio civile? (una sola risposta)

1. ☐ Ente locale (Comune, Provincia...) e strutture collegate (di tipo culturale, ricreativo, o assistenziale: biblioteche, musei ecc.)
2. ☐ Altro ente pubblico di gestione del territorio (Comunità montana, Parco nazionale, Guardia forestale ecc.)
3. ☐ Ente o struttura sanitaria (Asl, azienda ospedaliera, istituto di ricovero e cura ecc.)
4. ☐ Università o altro ente di istruzione
5. ☐ Ente o istituto di ricerca
6. ☐ Ente di assistenza sociale e sociosanitaria (coop. sociali, istituti religiosi e organizzazioni di volontariato operanti nel sociale, associazioni di promozione sociale ecc.)
7. ☐ Ente o istituzione di tutela (organizzazioni sindacali e strutture collegate – es. patronati -, associazioni dei consumatori, associazioni di categoria ecc.)
8. ☐ Altro ente non profit (Fondazioni, Pro-loco, altre associazioni di volontariato, imprese per lo sviluppo equo-solidale/di cooperazione internazionale ecc.)

### 11. In quale settore di attività stai svolgendo il servizio civile?

1. ☐ Promozione, salvaguardia e fruizione del patrimonio ambientale (prevenzione e monitoraggio inquinamento delle acque/ dell'aria; parchi e oasi naturali, tutela del patrimonio forestale ecc.)
2. ☐ Protezione civile (prevenzione incendi, interventi emergenze ambientali, assistenza popolazioni colpite da calamità naturali, ricerca e monitoraggio zone a rischio ecc.)

3. ☐ Assistenza sociale (anziani, minori, giovani, immigrati, tossicodipendenti, disabili ecc.)
  - 3.1. ☐ Aiuto alle persone
  - 3.2. ☐ Cura e riabilitazione
  - 3.3. ☐ Prevenzione
  - 3.4. ☐ Reinserimento sociale
4. ☐ Promozione, salvaguardia e fruizione del patrimonio artistico e culturale (cura e conservazione biblioteche, valorizzazione storie e culturali locali, musei pubblici e privati, turismo culturale ecc.)
5. ☐ Educazione (centri di aggregazione, animazione culturale, educazione al cibo, educazione alla pace, educazione ai diritti del cittadino - lavoro, consumi, legislazione -, tutoraggio scolastico, interventi di animazione nel territorio, sportelli Informa.... ecc.)
6. ☐ Interventi di pacificazione e cooperazione tra i popoli (cooperazione decentrata, interventi peacekeeping, interventi ricostruzione post conflitto ecc.)

**12. In prevalenza, di quali attività ti stai occupando?** (massimo due risposte)

1. ☐ Attività a diretto contatto con l'utenza
2. ☐ Attività di manutenzione delle strutture
3. ☐ Attività di tipo amministrativo-gestionale (fotocopie, commissioni, inserimento dati ecc.)
4. ☐ Attività di tipo archivistico (rassegna stampa, catalogazione, archiviazione ecc.)
5. ☐ Attività di sensibilizzazione del territorio (incontri nelle scuole, manifestazioni ecc.)

**13. Hai rapporti con:** (sono possibili più risposte)

1. ☐ Enti locali e strutture collegate
2. ☐ Altri enti pubblici di gestione del territorio
3. ☐ Enti e strutture sanitarie
4. ☐ Università e altri enti di istruzione
5. ☐ Enti e istituti di ricerca
6. ☐ Enti di assistenza sociale e sociosanitaria
7. ☐ Enti e istituzioni di tutela
8. ☐ Altri enti non profit
9. ☐ Nessun rapporto con altri enti

**14. Vieni coinvolto in momenti di animazione o sensibilizzazione del territorio** (per es. presso enti locali, parrocchie, scuole, gruppi di volontariato ecc.)?

1. ☐ Mai
2. ☐ Raramente
3. ☐ Qualche volta
4. ☐ Spesso

**15. Se vieni coinvolto, tali momenti riguardano:** (segna quello più importante)

1. ☐ Il tipo di tematica affrontata nella struttura in cui operi
2. ☐ La promozione della scelta del servizio civile

**16. Puoi fare riferimento a persone disponibili per chiarimenti operativi, verifiche, accompagnamento?**

1. ☐ Mai
2. ☐ Raramente
3. ☐ Qualche volta
4. ☐ Spesso
5. ☐ Sempre

## LE MOTIVAZIONI

**17. Quanto i seguenti motivi ti hanno spinto a svolgere il servizio civile?**

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	Realizzarmi come persona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fare qualcosa di utile per gli altri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Realizzarmi come cittadino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Avere un reddito, anche se modesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Entrare più rapidamente nel mondo del lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Entrare a contatto con problematiche sociali e di welfare (povertà, disabilità ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**18. Se hai indicato "abbastanza", "molto" o "moltissimo" al motivo n. 5 della domanda precedente, quanto hanno contato le seguenti motivazioni?**

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	Mettere in pratica la mia preparazione scolastica/universitaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Capire come funziona un contesto lavorativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Farmi conoscere ed apprezzare in vista di un'assunzione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Completare la mia formazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Acquisire competenze lavorative specifiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Verificare le mie attitudini professionali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Poter provare strumenti di lavoro e tecnologie innovative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Svolgere un'esperienza utile in vista di un mio progetto professionale futuro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**19. Nella scelta dell'Ente dove svolgere servizio civile hanno inciso:** (massimo tre risposte)

1. ☐ La vicinanza alla mia residenza/domicilio/luogo di studio
2. ☐ La mia esperienza pregressa nell'ente
3. ☐ Le referenze positive di persone che hanno svolto il servizio civile nello stesso ente
4. ☐ Ritenere l'ente una realtà che svolge un servizio utile per la comunità
5. ☐ Il tipo di servizio che l'ente mi ha proposto al momento del colloquio iniziale
6. ☐ La conoscenza dell'ente/dei suoi operatori

**20. Avresti fatto domanda di servizio civile se non fosse stato previsto un compenso economico?**

1. ☐ Sì
2. ☐ No

## IL TUO GIUDIZIO SULL'ESPERIENZA

**21. Pensi che il servizio civile ti possa essere utile per:**

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	La tua crescita personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Accrescere le tue competenze/conoscenze professionali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Migliorare le tue capacità di relazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Accrescere il tuo senso civico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Ripensare le tue scelte di studio/professionali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Ripensare le tue scelte di vita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Capire le regole di un'organizzazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Sperimentare un rapporto di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Rafforzare le tue convinzioni di valore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Conoscere i problemi del territorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Applicare le competenze acquisite nel percorso di studi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Conoscere tematiche nuove	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Avere maggiori possibilità di trovare un lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Sviluppare nuove capacità e competenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Sviluppare nuove relazioni umane	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Fare un'esperienza di solidarietà sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Verificare se ciò che vorresti fare è coerente con le tue capacità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**22. Possiedi già le competenze necessarie allo svolgimento dei compiti richiesti?**

1. ☐ Sì
2. ☐ Solo in parte
3. ☐ No

**23. A tuo giudizio, le attività che stai svolgendo sono utili per gli utenti del servizio?**

1. ☐ Per niente
2. ☐ Poco
3. ☐ Abbastanza
4. ☐ Molto
5. ☐ Moltissimo
6. ☐ Il mio servizio non prevede contatto diretto con utenti

**24. Quanto ritieni importante:**

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	Rispettare i beni comuni (monumenti, mezzi pubblici, parchi, piazze, marciapiedi, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Rispettare le regole di convivenza sociale (non gettare rifiuti per terra, non imbrattare muri, non urlare per strada la notte ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Fare qualcosa per chi si trova in difficoltà	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Adempiere i doveri civili (pagare le tasse, andare a votare ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Poter ricevere aiuto dalle istituzioni in caso di difficoltà (disoccupazione temporanea, malattia, disabilità ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Conoscere i problemi del territorio in cui vivi (inquinamento, viabilità, criminalità ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Interessarti alle fasce più deboli della popolazione (persone non autosufficienti, malati mentali ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Diffondere una cultura di solidarietà e di pace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Difendere la patria con mezzi non militari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**25. Quanto ritieni di essere in grado di:**

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	Ascoltare gli altri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Confrontarti con altri punti di vista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Tenere conto dei sentimenti o dei bisogni altrui	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Comunicare in modo efficace (far capire il tuo punto di vista)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Conoscere i tuoi punti di forza (pregi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Fare nuove amicizie e sviluppare nuove relazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Conoscere i tuoi punti di debolezza (limiti, difficoltà ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Sostenere una discussione con chi non la pensa come te	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**26. Quanto ritieni di essere in grado di:**

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	Rispettare le regole di un'organizzazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Controllare le reazioni anche nelle situazioni di disagio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Condividere obiettivi e responsabilità di un progetto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Rapportarti con i superiori (responsabili, dirigenti ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Portare a termine i compiti richiesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lavorare in gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Utilizzare strumenti tecnici (computer, programmi specifici ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**27. Hai già idea del lavoro che farai dopo il servizio civile?**

1. ☐ Sì
2. ☐ No

**28. Se sì, con che tipo di rapporto di lavoro?** (indica solo la risposta più probabile)

1. ☐ Lavoro autonomo/ libero professionale
2. ☐ Con contratto di lavoro flessibile (contratto a progetto, collaborazione occasionale ecc.)
3. ☐ Dipendente
4. ☐ Nell'azienda di famiglia

**29. Saresti interessato a svolgere, quando finirai il servizio, un lavoro nello stesso settore di attività del servizio civile?**

- 1. ☐ Per niente
- 2. ☐ Poco
- 3. ☐ Abbastanza
- 4. ☐ Molto
- 5. ☐ Moltissimo

*Grazie*

## **Allegato 2:**

### **QUESTIONARIO PER I GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE a T<sub>1</sub>**

#### **CARATTERISTICHE GENERALI**

**1. Età** \_\_\_\_\_

**2. Sesso**

- 1. ☐ M
- 2. ☐ F

**3. Stato civile**

- 1. ☐ Celibe/nubile
- 2. ☐ Coniugato/a
- 3. ☐ Altro (specificare \_\_\_\_\_)

**4. Regione di residenza** \_\_\_\_\_

4.1 Provincia di residenza \_\_\_\_\_

**5. Titolo di studio**

- 1. ☐ Licenza elementare
- 2. ☐ Licenza media inferiore
- 3. ☐ Diploma di scuola secondaria superiore (maturità)
- 4. ☐ Laurea di primo livello
- 5. ☐ Laurea specialistica o laurea vecchio ordinamento

**6. Condizione socio-professionale attuale**

- 1. ☐ Studente
- 2. ☐ Studente-lavoratore (lavori occasionali o saltuari)
- 3. ☐ Lavoratore-studente (impiego fisso)
- 4. ☐ Impiego continuativo a tempo pieno e indeterminato
- 5. ☐ Impiego continuativo a tempo parziale e indeterminato
- 6. ☐ Impiego a tempo determinato (a termine) o con altri contratti flessibili (collaborazioni a progetto, occasionali, stage/tirocini ecc.)
- 7. ☐ Lavoro autonomo
- 8. ☐ In cerca di prima occupazione
- 9. ☐ Non occupato

### 7. Regione in cui stai svolgendo il servizio civile

---

#### 7.1 Provincia in cui stai svolgendo il servizio civile

---

### 8. Quando hai iniziato il servizio civile?

1. ☐ 4 settembre 2006
2. ☐ 2 ottobre 2006
3. ☐ 2 novembre 2006
4. ☐ 4 dicembre 2006
5. ☐ 18 dicembre 2006
6. ☐ Se sei subentrato a qualcuno che si è ritirato o ha rinunciato, indica in quale mese hai preso servizio:
  - 6.1. ☐ Settembre 2006
  - 6.2. ☐ Ottobre 2006
  - 6.3. ☐ Novembre 2006
  - 6.4. ☐ Dicembre 2006
  - 6.5. ☐ Gennaio 2007
  - 6.6. ☐ Febbraio 2007
  - 6.7. ☐ Marzo 2007

### 9. Dove hai svolto il servizio civile (sede di servizio)?

1. ☐ In Italia
  - 1.1. ☐ Nello stesso comune in cui ho la residenza
  - 1.2. ☐ Nello stesso comune in cui ho il domicilio
  - 1.3. ☐ In un comune diverso dalla residenza e dal domicilio (pendolare)
2. ☐ All'estero

### 10. In quale tipo di ente hai svolto il servizio civile? (una sola risposta)

1. ☐ Ente locale (Comune, Provincia...) e strutture collegate (di tipo culturale, ricreativo, o assistenziale: biblioteche, musei ecc.)
2. ☐ Altro ente pubblico di gestione del territorio (Comunità montana, Parco nazionale, Guardia forestale ecc.)
3. ☐ Ente o struttura sanitaria (Asl, azienda ospedaliera, istituto di ricovero e cura ecc.)
4. ☐ Università o altro ente di istruzione
5. ☐ Ente o istituto di ricerca
6. ☐ Ente di assistenza sociale e sociosanitaria (coop. sociali, istituti religiosi e organizzazioni di volontariato operanti nel sociale, associazioni di promozione sociale ecc.)
7. ☐ Ente o istituzione di tutela (organizzazioni sindacali e strutture collegate – es. patronati -, associazioni dei consumatori, associazioni di categoria ecc.)
8. ☐ Altro ente non profit (Fondazioni, Pro-loco, altre associazioni di volontariato, imprese per lo sviluppo equo-solidale/di cooperazione internazionale ecc.)

**11. In quale settore di attività hai svolto il servizio civile?**

1. ☐ Promozione, salvaguardia e fruizione del patrimonio ambientale (prevenzione e monitoraggio inquinamento delle acque/ dell'aria; parchi e oasi naturali, tutela del patrimonio forestale ecc.)
2. ☐ Protezione civile (prevenzione incendi, interventi emergenze ambientali, assistenza popolazioni colpite da calamità naturali, ricerca e monitoraggio zone a rischio ecc.)
3. ☐ Assistenza sociale (anziani, minori, giovani, immigrati, tossicodipendenti, disabili ecc.)
  - 3.1. ☐ Aiuto alle persone
  - 3.2. ☐ Cura e riabilitazione
  - 3.3. ☐ Prevenzione
  - 3.4. ☐ Reinserimento sociale
4. ☐ Promozione, salvaguardia e fruizione del patrimonio artistico e culturale (cura e conservazione biblioteche, valorizzazione storie e culturali locali, musei pubblici e privati, turismo culturale ecc.)
5. ☐ Educazione (centri di aggregazione, animazione culturale, educazione al cibo, educazione alla pace, educazione ai diritti del cittadino - lavoro, consumi, legislazione -, tutoraggio scolastico, interventi di animazione nel territorio, sportelli Informa.... ecc.)
6. ☐ Interventi di pacificazione e cooperazione tra i popoli (cooperazione decentrata, interventi peacekeeping, interventi ricostruzione post conflitto ecc.)

**12. In prevalenza, di quali attività ti sei occupato negli ultimi 2 mesi di servizio civile? (massimo due risposte)**

1. ☐ Attività a diretto contatto con l'utenza
2. ☐ Attività di manutenzione delle strutture
3. ☐ Attività di tipo amministrativo-gestionale (fotocopie, commissioni, inserimento dati ecc.)
4. ☐ Attività di tipo archivistico (rassegna stampa, catalogazione, archiviazione ecc.)
5. ☐ Attività di sensibilizzazione del territorio (incontri nelle scuole, manifestazioni ecc.)

**13. Negli ultimi 2 mesi di attività di servizio civile, hai avuto rapporti con: (sono possibili più risposte)**

1. ☐ Enti locali e strutture collegate
2. ☐ Altri enti pubblici di gestione del territorio
3. ☐ Enti e strutture sanitarie
4. ☐ Università e altri enti di istruzione
5. ☐ Enti e istituti di ricerca
6. ☐ Enti di assistenza sociale e sociosanitaria
7. ☐ Enti e istituzioni di tutela
8. ☐ Altri enti non profit
9. ☐ Nessun rapporto con altri enti

**14. Durante gli ultimi 2 mesi di servizio civile, sei stato coinvolto in momenti di animazione o sensibilizzazione del territorio** (per es. presso enti locali, parrocchie, scuole, gruppi di volontariato ecc.)?

1. ☐ Mai
2. ☐ Raramente
3. ☐ Qualche volta
4. ☐ Spesso

**15. Se sei stato coinvolto, tali momenti hanno riguardato:** (segna quello più importante)

1. ☐ Il tipo di tematica affrontata nella struttura in cui operi
2. ☐ La promozione della scelta del servizio civile

## LE MOTIVAZIONI

**16. Quanto i seguenti motivi ti hanno spinto a svolgere il servizio civile?**

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	Realizzarmi come persona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fare qualcosa di utile per gli altri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Realizzarmi come cittadino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Avere un reddito, anche se modesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Entrare più rapidamente nel mondo del lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Entrare a contatto con problematiche sociali e di welfare (povertà, disabilità ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**17. Se hai indicato "abbastanza", "molto" o "moltissimo" al motivo n. 5 della domanda precedente, quanto hanno contato le seguenti motivazioni?**

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	Mettere in pratica la mia preparazione scolastica/universitaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Capire come funziona un contesto lavorativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Farmi conoscere ed apprezzare in vista di un'assunzione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Completare la mia formazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Acquisire competenze lavorative specifiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Verificare le mie attitudini professionali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Poter provare strumenti di lavoro e tecnologie innovative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Svolgere un'esperienza utile in vista di un mio progetto professionale futuro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**18. Nella scelta dell'Ente dove svolgere servizio civile hanno inciso: (massimo tre risposte)**

1. ☐ La vicinanza alla mia residenza/domicilio/luogo di studio
2. ☐ La mia esperienza pregressa nell'ente
3. ☐ Le referenze positive di persone che hanno svolto il servizio civile nello stesso ente
4. ☐ Ritenere l'ente una realtà che svolge un servizio utile per la comunità
5. ☐ Il tipo di servizio che l'ente mi ha proposto al momento del colloquio iniziale
6. ☐ La conoscenza dell'ente/dei suoi operatori

**19. Avresti fatto domanda di servizio civile se non fosse stato previsto un compenso economico?**

1. ☐ Sì
2. ☐ No

## LA FORMAZIONE

**20. Nell'anno di servizio civile, quante ore hai dedicato complessivamente alla formazione generale?** (la formazione generale riguarda le tematiche e i fondamenti del servizio civile: etici, storici, giuridici ecc.)

1. ☐ Meno di 10 ore
2. ☐ 10-20 ore
3. ☐ 21-30 ore
4. ☐ 31-50 ore
5. ☐ Oltre 50 ore

**21. Nell'anno di servizio civile, quante ore hai dedicato complessivamente alla formazione specifica?** (la formazione specifica riguarda le tematiche relative allo specifico settore in cui svolgi il servizio civile: assistenza, cura e riabilitazione ecc.)

1. ☐ Meno di 10 ore
2. ☐ 10-20 ore
3. ☐ 21-30 ore
4. ☐ 31-50 ore
5. ☐ Oltre 50 ore

**22. Negli ultimi 2 mesi di servizio, hai potuto fare riferimento a persone disponibili per chiarimenti operativi, verifiche, accompagnamento?**

1. ☐ Mai
2. ☐ Raramente
3. ☐ Qualche volta
4. ☐ Spesso
5. ☐ Sempre

## IL TUO GIUDIZIO SULL'ESPERIENZA

### 23. Pensi che l'esperienza di servizio civile sia stata utile per:

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	La tua crescita personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Accrescere le tue competenze/conoscenze professionali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Migliorare le tue capacità di relazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Accrescere il tuo senso civico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Ripensare le tue scelte di studio/professionali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Ripensare le tue scelte di vita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Capire le regole di un'organizzazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Sperimentare un rapporto di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Rafforzare le tue convinzioni di valore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Conoscere i problemi del territorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Applicare le competenze acquisite nel percorso di studi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Conoscere tematiche nuove	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Avere maggiori possibilità di trovare un lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Sviluppare nuove capacità e competenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Sviluppare nuove relazioni umane	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Fare un'esperienza di solidarietà sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Verificare se ciò che vorresti fare è coerente con le tue capacità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 24. Ritieni di avere acquisito le competenze necessarie allo svolgimento dei compiti richiesti dal progetto di servizio civile?

1. ☐ Sì
2. ☐ Solo in parte
3. ☐ No

### 25. A tuo giudizio, le attività che hai svolto negli ultimi 2 mesi di servizio civile sono state utili per gli utenti del servizio?

1. ☐ Per niente
2. ☐ Poco
3. ☐ Abbastanza
4. ☐ Molto
5. ☐ Moltissimo
6. ☐ Il mio servizio non prevede contatto diretto con utenti

**26. Grazie al servizio civile, quanto ritieni importante, adesso:**

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	Rispettare i beni comuni (monumenti, mezzi pubblici, parchi, piazze, marciapiedi, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Rispettare le regole di convivenza sociale (non gettare rifiuti per terra, non imbrattare muri, non urlare per strada la notte ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Fare qualcosa per chi si trova in difficoltà	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Adempiere i doveri civili (pagare le tasse, andare a votare ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Poter ricevere aiuto dalle istituzioni in caso di difficoltà (disoccupazione temporanea, malattia, disabilità ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Conoscere i problemi del territorio in cui vivi (inquinamento, viabilità, criminalità ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Interessarti alle fasce più deboli della popolazione (persone non autosufficienti, malati mentali ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Diffondere una cultura di solidarietà e di pace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Difendere la patria con mezzi non militari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**27. Grazie al servizio civile, quanto ritieni di essere in grado, adesso, di:**

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	Ascoltare gli altri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Confrontarti con altri punti di vista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Tenere conto dei sentimenti o dei bisogni altrui	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Comunicare in modo efficace (far capire il tuo punto di vista)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Conoscere i tuoi punti di forza (pregi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Fare nuove amicizie e sviluppare nuove relazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Conoscere i tuoi punti di debolezza (limiti, difficoltà ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Sostenere una discussione con chi non la pensa come te	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**28. Grazie al servizio civile, quanto ritieni di essere in grado, adesso, di:**

		Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	Rispettare le regole di un'organizzazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Controllare le reazioni anche nelle situazioni di disagio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Condividere obiettivi e responsabilità di un progetto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Rapportarti con i superiori (responsabili, dirigenti ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Portare a termine i compiti richiesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lavorare in gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Utilizzare strumenti tecnici (computer, programmi specifici ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Affrontare le difficoltà legate alla ricerca di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**29. Hai idea del lavoro che farai dopo il periodo di servizio civile?**

1. ☐ Sì
2. ☐ No

**30. Se sì, con che tipo di rapporto di lavoro?** (indica solo la risposta più probabile)

1. ☐ Lavoro autonomo/ libero professionale
2. ☐ Con contratto di lavoro flessibile (contratto a progetto, collaborazione occasionale ecc.)
3. ☐ Dipendente
4. ☐ Nell'azienda di famiglia

**31. Saresti interessato a svolgere un lavoro nello stesso settore di attività del servizio civile?**

1. ☐ Per niente
2. ☐ Poco
3. ☐ Abbastanza
4. ☐ Molto
5. ☐ Moltissimo

**32. Complessivamente, ritieni che l'esperienza di servizio civile abbia modificato le tue idee iniziali sul lavoro?**

1. Per niente
2. Poco
3. Abbastanza
4. Molto
5. Moltissimo

*Grazie*