



Il Servizio civile dei giovani nelle zone colpite dal sisma

Ricerca sulle motivazioni, soddisfazione e acquisizione
di competenze nel contesto dell'intervento



WELFARE

La Regione per le persone



Il Servizio civile dei giovani nelle zone colpite dal sisma

Ricerca sulle motivazioni, soddisfazione
e acquisizione di competenze
nel contesto dell'intervento

Sommario

Premessa	4
Presentazione della ricerca	8
1. Analisi delle motivazioni	13
1.1 Analisi delle motivazioni presenti nelle domande dei candidati	14
1.1.1 Analisi del campione complessivo	16
1.1.2 Analisi campioni selezionati	20
2. I risultati dei questionari	29
2.1 I questionari	30
2.1.1. A Motivazione al Servizio Civile	34
2.1.3 C Analisi dell'attività svolta	50
2.1.2 B Preparazione e accompagnamento formativo al Servizio Civile	70
2.1.4 D Contesto e clima organizzativo	77
2.1.5 F/e Competenze acquisite durante l'esperienza di Servizio Civile	98
3. I focus group e le interviste	137
3.1 Studio 1: I risultati dei focus group rivolti ai volontari del Servizio Civile	138
3.2 Studio 2: I risultati delle interviste effettuate con OLP, responsabili dei servizi e amministratori locali	157
3.3 Studio 3: Approfondimento sulle competenze acquisite dai giovani volontari del Servizio Civile nella loro percezione	171
Allegati	
1. Lettera di accompagnamento al questionario	184
2. Primo questionario	186
3. Secondo questionario	193

Premessa

Questa ricerca è un regalo che abbiamo voluto fare a noi stessi, al nostro territorio, ai colleghi delle regioni e, così speriamo, al Governo.

Nei giorni terribili del terremoto, i colleghi Assessori alle politiche sociali delle altre regioni si erano attivati per chiedere al Governo un progetto straordinario di servizio civile riservato alle popolazioni colpite dal sisma di Emilia-Romagna, Veneto e Lombardia, così come era accaduto per lo stesso tragico evento in Abruzzo.

La risposta del Governo fu immediata e straordinaria, con un finanziamento importante che ha permesso di impegnare ben 500 ragazzi su quei territori. Dopo lo stupore per una risposta così forte e inaspettata, i sentimenti che ci hanno accompagnato in quei giorni sono stati prima di tutto la gratitudine e la responsabilità. Gratitudine perché avevamo davvero tanto bisogno di aiuto concreto e di condivisione, responsabilità perché era nostro dovere fare di tutto per utilizzare al meglio e al massimo una possibilità così bella e davvero straordinaria.

Il percorso è stato positivo fin dai primi gesti organizzativi. La disponibilità immediata del Comune di Modena, il coinvolgimento degli Enti e dei territori nonostante le difficoltà del momento, la risposta incredibile dei ragazzi, il segno del ricordo di Daniele Ghillani... Insomma abbiamo capito fin da subito che l'occasione data era "straordinaria" e che dovevamo percorrerla con attenzione per non sprecare nulla di quanto ci stavamo apprestando a mettere in atto.

Così abbiamo chiesto al Professor Luigi Guerra e ai suoi collaboratori del Dipartimento di Scienze dell'Educazione dell'Università di Bologna di starci accanto in tutto il percorso, per aiutarci a capire che cosa poteva significare per i ragazzi e per il territorio un'esperienza del genere. In particolare ci sembrava importante poter considerare le motivazioni al servizio civile di più di 2800 ragazzi che avevano risposto alla nostra chiamata e poter valutare l'evoluzione di quell'esperienza per ben 500 di loro. Inoltre, abbiamo pensato che era importante capire anche ciò che una presenza di così tanti volontari, giovani, avrebbe portato al territorio sia per i servizi resi, sia per le modalità di gestione messe in atto.

Ecco, questo lo scopo di allora di cui questo scritto vuole dare conto.

A noi è stato già molto utile. Prima di tutto perché ha consentito di far lavorare insieme mondi diversi e poi perché, pur nell'urgenza, ha costretto lo spazio della riflessione e della successiva elaborazione.

Prendersi il tempo. Non lo si fa quasi mai, figurarsi in tempi di così tanta emergenza. Ma serve. Serve per osservare, per valutare, per riprogettare, per ripartire.

Speriamo che serva anche ad altri e che possa sollecitare in particolare chi ha le redini del nostro Paese ad investire maggiori risorse in questi progetti, perché investire nel Servizio Civile significa investire nel futuro: non solo dei giovani che fanno questa scelta, ma di tutta la collettività.

Teresa Marzocchi
Assessore Politiche sociali

La ricerca

Presentazione della ricerca

La ricerca è stata promossa e cofinanziata congiuntamente dall'Assessorato alla Promozione delle politiche sociali e di integrazione per l'immigrazione, volontariato, associazionismo e terzo settore (Assessore Teresa Marzocchi) e dal Dipartimento di Scienze dell'Educazione dell'Università di Bologna.

La responsabilità scientifica della ricerca è del Dipartimento di Scienze dell'Educazione dell'Università di Bologna (Direttore, Prof. Luigi Guerra).

La finalità della ricerca è stata quella di fornire un quadro situazionale riguardante alcune caratteristiche dell'esperienza di servizio civile, cogliendo l'occasione rappresentata dal Bando Straordinario per le zone colpite dal sisma del 2012 in Emilia-Romagna. In particolare, rilevare motivazione, soddisfazione, bisogni formativi, competenze acquisite ed aspetti organizzativi percepiti dai giovani volontari coinvolti nel servizio civile.

Background

A seguito degli eventi sismici del 20 e 29 maggio 2012 che hanno colpito le province di Modena, Reggio Emilia, Bologna e Ferrara, sono stati pubblicati due Bandi speciali e degli avvisi provinciali per la selezione, rispettivamente, di volontari da impiegare nei progetti di Servizio Civile Nazionale e di Servizio Civile Regionale da realizzarsi nei comuni della Regione Emilia Romagna colpiti dal sisma, nello specifico:

- "Ri-partire dalla cultura e dal patrimonio artistico" per l'impiego di volontari nell'ambito della tutela del patrimonio culturale e artistico, presentato dall'ente capofila ARCI Servizio Civile;
- "Per Daniele: Straordinario Come Voi" per l'impiego di volontari nei settori "Assistenza" ed "Educazione e Promozione culturale", presentato dall'ente capofila Comune di Modena.

Sono stati selezionati circa 500 volontari, tra oltre 2800 candidature, così ripartiti:

- n.350 volontari al progetto "Per Daniele: Straordinario Come Voi" rivolto a cittadini italiani;
- n.100 volontari al progetto "Per Daniele: Straordinario Come Voi" rivolto a cittadini stranieri;
- n.50 volontari al progetto "Ri-partire dalla cultura e dal patrimonio artistico".

Come previsto nei requisiti di accesso (art. 3 dei bandi sopracitati) i candidati sono cittadini italiani, mentre gli avvisi provinciali riguardavano i giovani stranieri e comunitari, di età compresa tra i 18 e i 29 anni non compiuti. Il processo di candidatura presuppone la compilazione di una domanda di ammissione attraverso la quale l'aspirante volontario può indicare le motivazioni che lo hanno portato a scegliere uno specifico progetto.

Come da protocolli di intesa tra il Ministro per la cooperazione internazionale e l'integrazione ed i Presidenti delle Regioni Emilia Romagna, Lombardia e Veneto in qualità di Commissari delegati, sottoscritti rispettivamente in data 28 dicembre 2012, 18 gennaio 2013 e 4 gennaio 2013, le predette Istituzioni hanno assunto impegni per la realizzazione di progetti di servizio civile nazionale, al fine di favorire la ripresa della normalità nelle aree colpite dagli eventi sismici del 20 e 29 maggio 2012 e di agevolare l'integrazione e la coesione sociale valorizzando il potenziale di solidarietà presente nella società civile, nonché di offrire ai giovani che vivono nelle aree interessate dal sisma una significativa opportunità di formazione, di crescita individuale e di

relazioni significative connotate da reciprocità.

La caratterizzazione in termini di tempo e di spazio dell'esperienza di servizio civile, la necessità di monitorare l'efficacia dell'intervento e di tutte le azioni di supporto ai volontari e la rappresentatività del campione in rapporto all'esperienza ordinaria di Servizio Civile Nazionale hanno reso opportuno un intervento di analisi, studio e valutazione che ha riguardato per alcuni aspetti l'intero campione di chi ha fatto domanda ed ha accompagnato poi specificamente i volontari selezionati nel loro percorso fornendo evidenze sulle quali basare scelte future.

Finalità della ricerca

La finalità della ricerca è stata quella di fornire un quadro situazionale riguardante alcune caratteristiche dell'esperienza di servizio civile legate agli aspetti motivazionali, formativi ed organizzativi percepiti dai giovani volontari coinvolti nel servizio civile all'interno del progetto indicato, nonché dalle strutture presso le quali è avvenuto il servizio.

Obiettivi specifici della Ricerca

L'indagine è stata rivolta principalmente ai volontari del servizio civile: per alcuni aspetti a tutti quelli che hanno fatto domanda e per altri più specifici a quelli che sono stati selezionati. In secondo luogo l'indagine è stata rivolta alle strutture presso le quali il servizio è stato svolto. Nello specifico l'indagine ha mirato a:

1. analizzare le caratteristiche socio-culturali e le motivazioni dichiarate da parte dei giovani che hanno partecipato al bando;
2. individuare il fabbisogno formativo dei giovani volontari e le risposte fornite nell'ambito dell'esperienza di servizio;
3. esplorare fino a che punto il Servizio Civile ha adempiuto agli scopi formativi previsti dalla normativa alla base dell'istituzione dello stesso e dalla Carta d'Impegno Etico, in particolare al principio "dell'imparare facendo";
4. esaminare alcuni aspetti di qualità professionale ed organizzativa del servizio percepiti dai volontari negli Enti all'interno dei quali hanno svolto l'attività di servizio civile, come: la percezione dell'ambiente inteso come struttura organizzativa; l'autonomia nel servizio e il ruolo dei responsabili; la comunicazione e il clima relazionale; la progettualità e la chiarezza dei ruoli; la motivazione al servizio;
5. rilevare il quadro delle competenze sociali e professionali più significative acquisite nel periodo del servizio e l'eventuale maturazione degli aspetti motivazionali;
6. approfondire l'atteggiamento complessivo nei confronti del servizio e le scelte conseguenti messe in essere dalle strutture presso le quali il servizio è stato svolto.

Azioni della Ricerca

La Ricerca si è articolata schematicamente nelle seguenti azioni che hanno previsto l'utilizzazione di strumenti di indagine quantitativa e qualitativa:

1. Analisi delle motivazioni

Analisi della parte relativa alle motivazioni della candidatura contenuta nelle 2847 domande complessivamente ricevute. L'oggetto della rilevazione ha riguardato la rilevazione e la classificazione dei motivi che hanno spinto i giovani a presentare la domanda di servizio civile.

2. Questionari di meta' e di fine servizio

Rivolti online ai 500 volontari. I questionari hanno previsto quesiti chiusi ed aperti volti a monitorare la motivazione, la formazione, l'accoglienza, l'accompagnamento, il gradimento, le competenze acquisite attraverso l'esperienza di servizio civile.

3. Focus group

Rivolti solo ai giovani volontari e progettati sulla base degli elementi emersi dai questionari. Se ne sono realizzati 13. I partecipanti ad ogni focus group, composti da circa 15 giovani per ogni gruppo, sono stati identificati tenendo conto dei criteri di genere, settore di intervento, età, Provincia di effettuazione del servizio, cittadinanza, titolo di studio, occupazione.

4. Analisi del contesto

Per verificare come il contesto ha preparato e seguito il progetto nel percorso individuale e per la diffusione del risultato. L'analisi ha previsto sia l'esame di documentazioni ufficiali sia interviste a un campione rappresentativo di tre tipologie di interlocutori: interlocutori politici locali, responsabili dei servizi locali, operatori locali di progetto.



1. Analisi delle motivazioni

1.1 Analisi delle motivazioni presenti nelle domande dei candidati

Al fine di ottimizzare l'attività di analisi delle motivazioni riportate nella domanda di ammissione di ciascun candidato, è stato elaborato uno strumento di supporto che consiste in una griglia di rilevazione. Tale strumento considera tre macro tipologie motivazionali: esistenziale, politico/valoriale e professionale. Per ciascuna di esse sono stati individuati alcuni indicatori utili alla classificazione delle motivazioni:

1. Tipologia esistenziale: autonomia, guadagno, socializzazione;
2. Tipologia politico/valoriale: altruismo, cittadinanza attiva;
3. Tipologia professionale: competenze tecnico-professionali, competenze sociali.

Le motivazioni di tipo esistenziale si riferiscono, in particolare, alla sfera personale, alla conoscenza e consapevolezza del sé, intesa come volontà dell'individuo di affermare le proprie capacità, utile alla costruzione di una identità personale.

Per l'indicatore autonomia rientrano, ad esempio, la volontà di uscire di casa, di fare esperienza da soli, evadere dalla routine, dimostrare di essere capaci di superare una prova, fare un'esperienza forte che farà crescere. L'indicatore guadagno si riferisce all'avvio di una emancipazione economica, mentre l'indicatore socializzazione, fa riferimento alla volontà di incontrare e conoscere persone nuove.

Le motivazioni di tipo politico/valoriale fanno appello alla natura morale e sociale dell'individuo, le cui leve principali sono la propria coscienza, ragione e identità sociale. L'indicatore altruismo riguarda nello specifico l'aiuto verso il prossimo, la volontà dell'individuo di operare per il bene altrui e di condividere l'esperienza con i destinatari del servizio.

L'indicatore cittadinanza attiva si riferisce al desiderio di sentirsi attivi, di tutelare il più debole, di impegnarsi socialmente aderendo ai valori della solidarietà e della giustizia sociale.

Infine, le motivazioni di tipo professionale si concentrano nell'acquisizione di nuove conoscenze, capacità e competenze e nella valorizzazione della dimensione attitudinale dell'individuo, che consentano un arricchimento del proprio background professionale.

Rientrano in quest'ultima tipologia di motivazioni, gli indicatori competenze tecnico-professionali, intese come sperimentazione delle conoscenze apprese nel corso degli studi, conoscenza di nuovi contesti lavorativi, e competenze sociali, che corrispondono alla volontà dell'individuo di imparare a lavorare in gruppo, collaborare e cooperare.

Campione

Sono state raccolte le motivazioni di tutti gli aspiranti volontari (circa 2864), classificandole secondo la griglia per la rilevazione descritta al punto precedente.

In questa ricerca, il campione corrisponde all'intera popolazione di coloro che hanno presentato domanda ai bandi e le analisi relative sono state svolte sulla base dei seguenti criteri:

- a. Genere (M, F);

- b. Età (18-24, 25-30)¹;
- c. Titolo di studio (Non laureato, Laureato);
- d. Condizione scolastico/universitaria in fase di candidatura (frequenta scuola, università, non frequenta scuola o università);
- e. Progetto di riferimento ("Per Daniele" cittadini italiani, "Per Daniele" cittadini stranieri, "Ri-partire dalla cultura").

CRITERI		DOMANDE (N. 2864)	SELEZIONATI (N. 501)
Genere	M	41%	37%
	F	59%	63%
Età	18-24	57%	54%
	25-30	43%	46%
Titolo di studio	Non Laureato	71%	70%
	Laureato	29%	30%
Condizione scolastico universitaria	Scuola Secondaria	3,2%	3%
	Università	27,4%	33%
	Non Frequenta	69,4%	64%
Progetto di riferimento	"Per Daniele" Citt. Ita	74%	71%
	"Per Daniele" Citt. Str	11%	19%
	"Ri-Partire Dalla Cultura"	15%	9%

Come previsto dai bandi straordinari di servizio civile nazionale e dagli avvisi provinciali del servizio civile regionale, potevano partecipare alla selezione, rispettivamente, i cittadini italiani e i cittadini stranieri e comunitari, senza distinzione di sesso che, alla data di presentazione della domanda, avessero compiuto il diciottesimo e non superato il ventottesimo anno di età. Tuttavia, in questa fase della ricerca, hanno presentato domanda candidati che non possedevano il requisito di età, superando il limite fissato. Pertanto nella Tabella si è prevista la fascia di età 25-30.

¹ Come previsto dai bandi straordinari di servizio civile nazionale e dagli avvisi provinciali del servizio civile regionale



1.1.1 Analisi campione complessivo

Analisi Generale

	GENERALE COMPLESSIVO	
autonomia	424	14,80%
guadagno	112	3,91%
socializzazione	62	2,16%
altruismo	359	12,53%
cittadinanza attiva	678	23,67%
competenze tecn-prof.	720	25,14%
competenze sociali	182	6,35%
non risponde	327	11,42%
TOTALE	2864	100,00%

Un quarto del campione ha espresso la propria preferenza per l'indicatore competenze tecnico-professionali (25,14%), che risulta il valore percentuale più elevato. In linea generale, tuttavia, le motivazioni che ottengono il valore percentuale più elevato, se sommate, sono di tipo politico-valoriale (cittadinanza attiva 23,67%, altruismo 12,53%), seguite da quelle di carattere professionale (competenze tecnico-professionali 25,14%, competenze sociali 6,35%). Si registra una preferenza piuttosto elevata anche per l'indicatore autonomia (14,8%), tuttavia le altre motivazioni di tipo esistenziale superano appena il 6% (guadagno 3,91%, socializzazione 2,16%). Si sottolinea che l'11,42% del campione non ha espresso preferenze.

Genere

Le motivazioni che ottengono un maggiore valore percentuale non presentano particolari differenze di genere. Per le candidate, competenze professionali (32,9%), cittadinanza attiva (25,4%) e autonomia (15,5%); per i candidati, cittadinanza attiva (28,6%), competenze professionali (21,8%), autonomia (18,4%). L'indicatore competenze professionali, registra un valore assoluto maggiore per le candidate (19,5%), mentre per i candidati è l'indicatore cittadinanza attiva a presentare il valore assoluto più elevato (11,7%). Per le candidate le motivazioni di tipo esistenziale (guadagno e socializzazione) sono poco considerate (rispettivamente 3,1% e 2,1%). Anche per i candidati socializzazione e competenze sociali non sembrano registrare particolare interesse (rispettivamente 2,9% e 5,4%).

	GENERE			
	F su 2537	F su 1501	M su 2537	M su 1036
autonomia	9,2%	15,5%	7,5%	18,4%
guadagno	1,9%	3,1%	2,6%	6,3%
socializzazione	1,3%	2,1%	1,2%	2,9%
altruismo	7,4%	12,5%	6,8%	16,6%
cittadinanza attiva	15,1%	25,4%	11,7%	28,6%
competenze tecn-prof.	19,5%	32,9%	8,9%	21,8%
competenze sociali	5,0%	8,4%	2,2%	5,4%
TOTALE	59,2%	100,0%	40,8%	100,0%

* nelle tabelle i valori percentuali sono indicati, sia per le F sia per i M, in una prima colonna in riferimento al campione complessivo (2537), in una seconda colonna in riferimento al numero complessivo delle F e/o M (1501 F, 1036 M).

Età

Per entrambe le fasce d'età le motivazioni di carattere professionale e politico/valoriale presentano i valori percentuali più elevati. Per la fascia d'età 18-24, cittadinanza attiva (24,8%), competenze professionali (23,3%); per la fascia d'età 25-30, competenze professionali (35,4%), cittadinanza attiva (29,4%). L'indicatore competenze professionali, registra il valore assoluto maggiore per la fascia di età 25-30 (15,1%), mentre per i più giovani è l'indicatore cittadinanza attiva a presentare il valore assoluto più elevato (14,2%). Nella fascia di età più giovane l'indicatore autonomia presenta il quinto valore assoluto più elevato (11,5%) che dimezza nella fascia d'età meno giovane (5,2%). Gli altri indicatori di tipo esistenziale, guadagno e socializzazione, non presentano particolare interesse, registrando per entrambe le fasce di età i valori più bassi (rispettivamente: 5,9% e 3,1% per la fascia 18-24, 2,3% e 1,6% per la fascia 25-30).

	ETÀ			
	18-24 su 2530	18-24 su 1449	25-30 su 2530	25-30 su 1081
autonomia	11,5%	20,1%	5,2%	12,1%
guadagno	3,4%	5,9%	1,0%	2,3%
socializzazione	1,8%	3,1%	0,7%	1,6%
altruismo	8,9%	15,5%	5,2%	12,2%
cittadinanza attiva	14,2%	24,8%	12,6%	29,4%
competenze tecn-prof.	13,3%	23,3%	15,1%	35,4%
competenze sociali	4,2%	7,4%	3,0%	6,9%
TOTALE	57,3%	100,0%	42,7%	100,0%

* nelle tabelle i valori percentuali sono indicati, sia per la fascia 18-24 sia per la fascia 25-30, in una prima colonna in riferimento al campione complessivo (2530), in una seconda colonna in riferimento al numero complessivo delle fasce 18-24 e/o 25-30 (1449 fascia 18-30. 1081 fascia 25-30).

Titolo di studio

Anche per il criterio "titolo di studio", non si notano particolari differenze tra laureati e non laureati. Infatti per entrambe le tipologie di candidati, sono le motivazioni di carattere professionale e politico/valoriale che registrano i valori assoluti più elevati. Gli indicatori cittadinanza attiva (24,9%) e competenze professionali (21,5%) rappresentano quasi la metà dei candidati non laureati. Anche per i laureati le competenze professionali rappresentano quasi la metà del campione (45,6%) che, se sommate alle motivazioni di carattere politico/valoriale (cittadinanza attiva 31,4% e altruismo 7,7%), costituiscono l'84,7% del campione laureato. Per questo criterio, si nota una differenza sostanziale per i candidati non laureati nelle motivazioni di carattere esistenziale, in cui l'indicatore autonomia registra il terzo valore assoluto più elevato (14,6%) e l'indicatore guadagno è quasi dieci volte maggiore rispetto al valore registrato per i laureati.

	TITOLO DI STUDIO			
	Non Laureato su 2529	Non Laureato su 1806	Laureato su 2529	Laureato su 723
autonomia	14,6%	20,4%	2,1%	7,5%
guadagno	4,2%	5,8%	0,2%	0,6%
socializzazione	2,1%	3,0%	0,3%	1,1%
altruismo	11,9%	16,7%	2,2%	7,7%
cittadinanza attiva	17,8%	24,9%	9,0%	31,4%
competenze tecn-prof.	15,4%	21,5%	13,0%	45,6%
competenze sociali	5,5%	7,6%	1,7%	6,1%
TOTALE	71,4%	100,0%	28,6%	100,0%

* nelle tabelle i valori percentuali sono indicati, sia per i non laureati sia per i laureati, in una prima colonna in riferimento al campione complessivo (2529), in una seconda colonna in riferimento al numero complessivo dei non laureati e/o laureati (1806 non laureato, 723 laureato).

Condizione scolastico/universitaria in fase di candidatura

Le motivazioni che ottengono un maggiore valore percentuale sono:

- cittadinanza attiva (25,9%), autonomia (22,2%) e altruismo (21%), per gli studenti di scuola secondaria;
- competenze professionali (40%), cittadinanza attiva (28,1%) e autonomia (12,4%), per gli studenti universitari;
- cittadinanza attiva (26,2%), competenze professionali (24,7%) e autonomia (18,2%) per i candidati che non frequentano né la scuola secondaria di II grado, né l'università.

Per questo criterio non si segnalano particolari differenze; è opportuno segnalare, tuttavia, che gli studenti universitari e i candidati non frequentanti alcun tipo di scuola o università, considerano importante acquisire competenze professionali e impegnarsi socialmente, mentre i candidati frequentanti la scuola secondaria

attribuiscono alle motivazioni di tipo politico-valoriale e esistenziale i valori più importanti, lasciando alle competenze professionali solo il quarto posto (12,3%).

Le motivazioni guadagno e socializzazione registrano i valori percentuali più bassi in termini assoluti anche se, per i candidati che non frequentano scuola o università, le motivazioni relative al guadagno sono di gran lunga maggiori rispetto a quelle degli studenti (5,4%).

CONDIZIONE SCOLASTICO/UNIVERSITARIA IN FASE DI CANDIDATURA						
	Scuola Sec. su 2524	Scuola Sec. su 81	Univ. su 2524	Univ. su 693	Non freq. su 2524	Non freq. su 1750
autonomia	0,7%	22,2%	3,4%	12,4%	12,6%	18,2%
guadagno	0,2%	7,4%	0,3%	1,0%	3,8%	5,4%
socializzazione	0,2%	4,9%	0,6%	2,2%	1,7%	2,5%
altruismo	0,7%	21,0%	2,9%	10,4%	10,6%	15,3%
cittadinanza attiva	0,8%	25,9%	7,7%	28,1%	18,1%	26,2%
competenze tecn-prof.	0,4%	12,3%	11,0%	40,0%	17,1%	24,7%
competenze sociali	0,2%	6,2%	1,6%	5,9%	5,4%	7,8%
totale	3,2%	100,0%	27,5%	100,0%	69,3%	100,0%

* nelle tabelle i valori percentuali sono indicati, sia per coloro che frequentano la scuola secondaria o l'università, sia per coloro che non frequentano alcun tipo di scuola, in una prima colonna in riferimento al campione complessivo (2524), in una seconda colonna in riferimento al numero complessivo dei frequentanti scuola e/o università e/o non frequentanti alcun tipo di scuola (81 frequentanti scuola secondaria, 693 frequentanti università, 1750 non frequentanti alcun tipo di scuola o università).

Progetto di riferimento

Le quattro motivazioni che ottengono un maggiore valore percentuale sono:

- competenze professionali (28%), cittadinanza attiva (25,2%), autonomia e altruismo (15,5% e 15,3%), per i candidati al Progetto "Per Daniele" per cittadini italiani;
- autonomia (25,5%), cittadinanza attiva (23,6%), altruismo (18,7%) e competenze professionali (15%), per i candidati al Progetto "Per Daniele" per cittadini stranieri;
- competenze professionali (39,3%) cittadinanza attiva (36%), autonomia (16,6%) e altruismo (5,5%), per i candidati al Progetto "Ri-partire dalla Cultura".

E' da notare che per le tre tipologie progettuali le motivazioni che ottengono maggiori preferenze sono le stesse, ma con alcune importanti osservazioni:

- i candidati al progetto "Ri-partire dalla Cultura", ritengono importante acquisire competenze professionali e desiderano impegnarsi socialmente;
- anche per i candidati italiani al progetto "Per Daniele" le competenze professionali presentano un valore piuttosto elevato, assieme alle motivazioni di tipo politico/valoriali (30,8%);

- i candidati stranieri, invece, attribuiscono all'indicatore autonomia il primo posto, seguito da motivazioni di tipo politico/valoriali e professionali.

Le motivazioni guadagno, socializzazione e competenze sociali registrano i valori percentuali più bassi. Per i candidati al progetto "Ri-partire dalla Cultura", tali motivazioni sono quasi nulle (guadagno 0,3%, socializzazione 0,5%, competenze sociali 1,8%). Il progetto "Per Daniele", raccoglie invece, per le stesse motivazioni valori più elevati (socializzazione 2,3%, guadagno 5%, competenze sociali 8,8% per i candidati italiani; guadagno 6,7%, socializzazione 6,4% e competenze sociali 4,1%, per candidati stranieri).

	PROGETTO DI RIFERIMENTO					
	Per Daniele (ita) su 2537	Per Daniele (ita) su 1873	Per Daniele (Str) su 2537	Per Daniele (Str) su 267	Cultura su 2537	Cultura su 397
autonomia	11,4%	15,5%	2,7%	25,5%	2,6%	16,6%
guadagno	3,7%	5,0%	0,7%	6,7%	0,0%	0,3%
socializzazione	1,7%	2,3%	0,7%	6,4%	0,1%	0,5%
altruismo	11,3%	15,3%	2,0%	18,7%	0,9%	5,5%
cittadinanza attiva	18,6%	25,2%	2,5%	23,6%	5,6%	36,0%
competenze tecn-prof.	20,7%	28,0%	1,6%	15,0%	6,1%	39,3%
competenze sociali	6,5%	8,8%	0,4%	4,1%	0,3%	1,8%
TOTALE	73,8%	100,0%	10,5%	100,0%	15,6%	100,0%

* nelle tabelle i valori percentuali sono indicati sia per i candidati al progetto "Per Daniele" per cittadini italiani e stranieri, sia al progetto "Ri-partire dalla Cultura", in una prima colonna in riferimento al campione complessivo (2537), in una seconda colonna in riferimento al numero complessivo dei candidati al progetto "Per Daniele" per cittadini italiani e stranieri e al progetto "Ri-partire dalla Cultura" (1873 "Per Daniele" cittadini italiani, 267 "Per Daniele" cittadini stranieri, 397 "Ri-partire dalla Cultura").

1.1.2 Analisi campione Selezionati

Generale

	GENERALE SELEZIONATI	
autonomia	60	11,98%
guadagno	13	2,59%
socializzazione	12	2,40%
altruismo	79	15,77%
cittadinanza attiva	107	21,36%
competenze tecn-prof.	143	28,54%
competenze sociali	33	6,59%
non risponde	54	10,78%
TOTALE	501	100,00%

Le motivazioni prescelte dai selezionati risultano simili a quelle del campione complessivo. Infatti, l'indicatore competenze professionali registra il valore più elevato (28,54%), aumentando di 3 punti rispetto al campione complessivo.

Le motivazioni di tipo politico-valoriale, se sommate, registrano il valore più elevato (cittadinanza attiva 21,36%, altruismo 15,77%), seguite da quelle di carattere professionale (competenze tecnico-professionali 28,54%, competenze sociali 6,59%). Mentre le motivazioni di tipo esistenziale sono quelle che presentano minore interesse (autonomia 11,98%, guadagno 2,59%, socializzazione 2,40%).

Si sottolinea che il 10,78% del campione non ha espresso preferenze.

Genere

Le motivazioni che ottengono un maggiore valore percentuale non presentano particolari differenze di genere. Per le selezionate, competenze professionali (35,5%), cittadinanza attiva (23%) e altruismo (16,3%); per i selezionati, competenze professionali (26,1%), cittadinanza attiva (25,5%) e altruismo (20%).

L'indicatore competenze professionali, registra il valore assoluto maggiore: per le femmine 22,4%, per i maschi 9,6%.

Per le selezionate le motivazioni di tipo esistenziale (guadagno e socializzazione) sono poco considerate (rispettivamente 2,5% e 1,1%). Anche per i selezionati guadagno, socializzazione e competenze sociali non sembrano registrare particolare interesse (rispettivamente 1,3%, 2% e 2%).

	GENERE			
	F su 447	F su 282	M su 447	M su 165
autonomia	8,3%	13,1%	5,1%	13,9%
guadagno	1,6%	2,5%	1,3%	3,6%
socializzazione	0,7%	1,1%	2,0%	5,5%
altruismo	10,3%	16,3%	7,4%	20,0%
cittadinanza attiva	14,5%	23,0%	9,4%	25,5%
competenze tecn-prof.	22,4%	35,5%	9,6%	26,1%
competenze sociali	5,4%	8,5%	2,0%	5,5%
TOTALE	63,1%	100,0%	36,9%	100,0%

* nelle tabelle i valori percentuali sono indicati, sia per le F sia per i M, in una prima colonna in riferimento al campione dei selezionati (447), in una seconda colonna in riferimento al numero complessivo delle F e/o M (1501 F, 1036 M).

Età

Per entrambe le fasce d'età le motivazioni di carattere professionale e politico-valoriale presentano i valori percentuali più elevati. Per la fascia d'età 18-24, competenze professionali (28,3%) e cittadinanza attiva (22,1%); per la fascia d'età 25-30, competenze professionali (36,2%), cittadinanza attiva (26,1%). L'indicatore competenze professionali, registra il valore assoluto maggiore per la fascia di età 25-30 (16,8%). Nella fascia di età più giovane l'indicatore autonomia presenta il quinto valore assoluto più elevato (9,8%) che diminuisce

sensibilmente nella fascia d'età meno giovane (3,6%). Gli altri indicatori di tipo esistenziale, guadagno e socializzazione, non presentano particolare interesse, registrando per entrambe le fasce di età i valori più bassi, (rispettivamente: 2,9% e 4,6% per la fascia 18-24; 2,9% e 0,5% per la fascia 25-30), ad eccezione dell'indicatore socializzazione che presenta 4 punti percentuali in più nella fascia di età più giovane.

	ETÀ			
	18-24 su 447	18-24 su 240	25-30 su 447	25-30 su 207
autonomia	9,8%	18,3%	3,6%	7,7%
guadagno	1,6%	2,9%	1,3%	2,9%
socializzazione	2,5%	4,6%	0,2%	0,5%
altruismo	9,4%	17,5%	8,3%	17,9%
cittadinanza attiva	11,9%	22,1	12,1%	26,1%
competenze tecn-prof.	15,2%	28,3%	16,8%	36,2%
competenze sociali	3,4%	6,3%	4,0%	8,7%
TOTALE	53,7%	100,0%	46,3%	100,0%

* nelle tabelle i valori percentuali sono indicati, sia per la fascia 18-24 sia per la fascia 25-30, in una prima colonna in riferimento al campione dei selezionati (447), in una seconda colonna in riferimento al numero complessivo delle fasce 18-24 e/o 25-30 (240 fascia 18-30. 207 fascia 25-30).

Titolo di studio

Per entrambe le tipologie dei selezionati (laureati e non laureati), sono le motivazioni di carattere professionale e politico/valoriale che registrano i valori assoluti più elevati. Per i laureati le competenze professionali rappresentano quasi la metà del campione (46,5%) che, se sommate alle motivazioni di carattere politico/valoriale (cittadinanza attiva 29,1% e altruismo 10,4%), costituiscono l'85,8% del campione laureato. Anche per i selezionati non laureati la somma degli indicatori competenze professionali (26%), cittadinanza attiva (21,5%) e altruismo (20,8%) supera la metà del campione, con il 68,3%. Si segnala tuttavia che l'indicatore altruismo dimezza nei selezionati laureati. Per questo criterio, si nota una differenza sostanziale per i selezionati non laureati nelle motivazioni di carattere esistenziale, in cui l'indicatore autonomia registra il quinto valore assoluto più elevato (12,3%) e l'indicatore guadagno è dieci volte maggiore al valore registrato per i laureati.

	Titolo di studio			
	Non Laureato su 446	Non Laureato su 312	Laureato su 446	Laureato su 134
autonomia	12,3%	17,6%	1,1%	3,7%
guadagno	2,7%	3,8%	0,2%	0,7%
socializzazione	2,7%	3,8%	0,0%	0,0%
altruismo	14,6%	20,8%	3,1%	10,4%
cittadinanza attiva	15,0%	21,5%	8,7%	29,1%
competenze tecn-prof.	18,2%	26,0%	13,9%	46,3%
competenze sociali	4,5%	6,4%	2,9%	9,7%
TOTALE	70,0%	100,0%	30,0%	100,0%

* nelle tabelle i valori percentuali sono indicati, sia per i non laureati sia per i laureati, in una prima colonna in riferimento al campione dei selezionati (446), in una seconda colonna in riferimento al numero complessivo dei non laureati e/o laureati (312 non laureato, 134 laureato).

Condizione scolastico/universitaria in fase di candidatura

Le motivazioni che ottengono un maggiore valore percentuale sono:

- autonomia (33,3%), cittadinanza attiva (25,0%), altruismo e competenze professionali (16,7%), per gli studenti di scuola secondaria;
- competenze professionali (44,3%), cittadinanza attiva (20,1%) e altruismo (14,8%), per gli studenti universitari;
- competenze professionali (26,3%), cittadinanza attiva (25,6%) e altruismo (19,3%) per i selezionati che non frequentano né la scuola secondaria di II grado, né l'università.

Per questo criterio non si segnalano particolari differenze. E' opportuno segnalare, tuttavia, che gli studenti universitari e i non frequentanti alcun tipo di scuola o università, considerano importante acquisire competenze professionali e impegnarsi socialmente, mentre i frequentanti la scuola secondaria attribuiscono alle motivazioni di tipo politico-valoriale e esistenziale i valori più importanti. Le motivazioni guadagno e socializzazione registrano i valori percentuali più bassi in termini assoluti anche se, per i selezionati che non frequentano scuola o università, le motivazioni relative al guadagno sono di gran lunga maggiori rispetto a quelle degli studenti selezionati (2,2%).

	CONDIZIONE SCOLASTICO/UNIVERSITARIA IN FASE DI CANDIDATURA					
	Scuola Sec. su 446	Scuola Sec. su 12	Univ. su 446	Univ. su 149	Non freq. su 446	Non freq. su 285
autonomia	0,9%	33,3%	3,6%	10,7%	9,0%	14%
guadagno	0,2%	8,3%	0,4%	1,3%	2,2%	3,5%
socializzazione	0,0%	0,0%	0,7%	2,0%	2,0%	3,2%
altruismo	0,4%	16,7%	4,9%	14,8%	12,3%	19,3%
cittadinanza attiva	0,7%	25,0%	6,7%	20,1%	16,4%	25,6%
competenze tecn-prof.	0,4%	16,7%	14,8%	44,3%	16,8%	26,3%
competenze sociali	0,0%	0,0%	2,2%	6,7%	5,2%	8,1%
TOTALE	2,7%	100,0%	33,4%	100,0%	63,9%	100,0%

* nelle tabelle i valori percentuali sono indicati, sia per coloro che frequentano la scuola secondaria o l'università, sia per coloro che non frequentano alcun tipo di scuola, in una prima colonna in riferimento al campione dei selezionati (446), in una seconda colonna in riferimento al numero complessivo dei frequentanti scuola e/o università e/o non frequentanti alcun tipo di scuola (12 frequentanti scuola secondaria, 149 frequentanti università, 285 non frequentanti alcun tipo di scuola o università).

Progetto di riferimento

Le motivazioni che ottengono un maggiore valore percentuale sono:

- competenze professionali (32,7%), cittadinanza attiva (24%) e altruismo (18,3%), per i selezionati al Progetto "Per Daniele" per cittadini italiani;
- autonomia e altruismo (24,2%), cittadinanza attiva (22%) e competenze professionali (16,5%) per i selezionati al Progetto "Per Daniele" per cittadini stranieri;
- competenze professionali (59,1%) cittadinanza attiva (27,3%), per i candidati al Progetto "Ripartire dalla Cultura".

E' da notare che per le tre tipologie progettuali le motivazioni che ottengono maggiori preferenze sono le stesse, ma con alcune importanti osservazioni:

- i selezionati al progetto "Ripartire dalla Cultura", ritengono importante acquisire competenze professionali e desiderano impegnarsi socialmente;
- anche per i selezionati italiani al progetto "Per Daniele" le competenze professionali presentano un valore piuttosto elevato, assieme alle motivazioni di tipo politico/valoriali (42,3%);
- i selezionati stranieri, invece, attribuiscono agli indicatori autonomia e altruismo il primo posto, seguiti da motivazioni di tipo professionale.

Le motivazioni guadagno, socializzazione registrano i valori percentuali più bassi. Per i selezionati al progetto "Ri-partire dalla Cultura", tali motivazioni sono nulle. Il progetto "Per Daniele", raccoglie invece, per le stesse motivazioni valori più elevati (socializzazione 1,6%, guadagno 2,9%, per gli italiani; guadagno 4,4%, socializzazione 7,7% per gli stranieri). Si nota, infine, che per l'indicatore competenze sociali, il valore più basso è presente negli stranieri, che aumenta di nove punti percentuali negli italiani.

	PROGETTO DI RIFERIMENTO					
	Per Daniele (ita) su 447	Per Daniele (ita) su 312	Per Daniele (Str) su 447	Per Daniele (Str) su 91	Cultura su 447	Cultura su 44
autonomia	8,1%	11,5%	4,9%	24,2%	0,4%	4,5%
guadagno	2,0%	2,9%	0,9%	4,4%	0,0%	0,0%
socializzazione	1,1%	1,6%	1,6%	7,7%	0,0%	0,0%
altruismo	12,8%	18,3%	4,9%	24,2%	0,0%	0,0%
cittadinanza attiva	16,8%	24,0%	4,5%	22,0%	2,7%	27,3%
competenze tecn-prof.	22,8%	32,7%	3,4%	16,5%	5,8%	59,1%
competenze sociali	6,3%	9,0%	0,2%	1,1%	0,9%	9,1%
TOTALE	69,8%	100,0%	20,4%	100,0%	9,8%	100,0%

* nelle tabelle i valori percentuali sono indicati sia per i candidati al progetto "Per Daniele" per cittadini italiani e stranieri, sia al progetto "Ri-partire dalla Cultura", in una prima colonna in riferimento al campione dei selezionati (447), in una seconda colonna in riferimento al numero complessivo dei candidati al progetto "Per Daniele" per cittadini italiani e stranieri e al progetto "Ri-partire dalla Cultura" (312 "Per Daniele" cittadini italiani, 91 "Per Daniele" cittadini stranieri, 44 "Ri-partire dalla Cultura").

Confronto generale

Le motivazioni del campione complessivo coincidono in sostanza con quelle dei selezionati. Si segnalano, tuttavia, alcune differenze in merito alle motivazioni prescelte dai volontari selezionati, rispetto alle preferenze espresse del campione complessivo. Nel campione dei volontari selezionati le motivazioni autonomia, guadagno e cittadinanza attiva subiscono un calo, mentre guadagnano più di qualche punto le motivazioni altruismo e competenze professionali.

Confronto per criterio

Genere

Le motivazioni di tipo esistenziale presentano una diminuzione, in particolare per l'indicatore autonomia che diminuisce di 2,4 punti per i selezionati maschi e di quasi un punto per le femmine. Anche l'indicatore guadagno subisce una riduzione del 1,3%. L'indicatore altruismo aumenta del 2,9% per le selezionate femmine e del 3,4% per i maschi, mentre l'indicatore cittadinanza attiva registra un lieve calo. Le competenze professionali guadagnano quasi 3 punti nelle selezionate femmine.

Età

Anche per questo criterio le motivazioni di tipo esistenziale (autonomia e guadagno) subiscono un calo di quasi 2 punti percentuali in entrambe le fasce di età. L'indicatore altruismo aumenta nei selezionati meno giovani (25-30 anni) quasi del 3%, mentre cittadinanza attiva presenta un calo soprattutto nella fascia di età più giovane (18-24 anni). Le competenze professionali salgono in entrambe le fasce di età, principalmente nei selezionati più giovani di quasi il 2%.

Titolo di studio

Come per i criteri precedenti, le motivazioni di carattere esistenziale registrano una diminuzione, in particolare l'indicatore autonomia cala del 2,3% nei selezionati non laureati e del 1% per i laureati. L'indicatore altruismo cresce del 2,7% nei selezionati non laureati e del 1,1% per i laureati, mentre cittadinanza attiva subisce una diminuzione, in particolare per i non laureati, del 2,8%. Le motivazioni relative alle competenze professionali aumentano, soprattutto nei non laureati di quasi il 3%. Le competenze sociali diminuiscono nei selezionati non laureati, mentre aumentano nei selezionati laureati del 1,2%.

Condizione scolastico/universitaria in fase di candidatura

L'indicatore autonomia aumenta di poco nei selezionati frequentanti la scuola, mentre diminuisce del 4% per i selezionati che non frequentano scuola o università. Per questi ultimi, anche l'indicatore guadagno subisce un calo del 1,6%. L'indicatore altruismo registra un aumento del 2% per chi frequenta l'università e del 1,7% per i selezionati che non frequentano alcun tipo di scuola/università, mentre cittadinanza attiva subisce una diminuzione. Le competenze professionali aumentano, in particolare, per i selezionati che frequentano l'università del 3,8%, mentre cala del 1,6% per chi non frequenta.

Progetto di riferimento

L'indicatore autonomia cala per i selezionati ai progetti "Per Daniele" (cittadini italiani) e "Ri-partire dalla cultura", mentre aumenta più del 4% per i selezionati al progetto "Per Daniele" (cittadini stranieri). L'indicatore socializzazione aumenta di quasi un punto per gli stranieri selezionati. L'indicatore altruismo aumenta per i selezionati italiani e stranieri al progetto "Per Daniele", mentre diminuisce per i selezionati al progetto "Ri-partire dalla cultura".

Cittadinanza attiva diminuisce per i selezionati italiani, mentre aumenta del 2% per gli stranieri. Le competenze professionali aumentano di circa il 2% per i selezionati italiani e stranieri al progetto "Per Daniele".



2. I risultati dei questionari

2.1 I questionari

Il progetto di ricerca prevedeva l'erogazione in rete a tutti i giovani volontari di due questionari, rispettivamente a metà e a fine servizio. I questionari sono stati rivolti a monitorare le opinioni e la percezione dei volontari stessi rispetto alle grandi dimensioni della motivazione, dell'accoglienza, dell'accompagnamento dell'esperienza e inoltre a rilevare il gradimento e le competenze raggiunte attraverso il periodo di servizio civile. La tempistica proposta, che prevedeva l'intervento nel sesto e nel dodicesimo mese di servizio, è stata sostanzialmente rispettata con la somministrazione in rete del primo questionario alla fine del mese di ottobre 2013 e del secondo all'inizio del mese di marzo. In entrambi i casi, il gruppo di ricerca ha provveduto a sensibilizzare al massimo, attraverso riunioni sistematiche in diverse sedi della quattro Province interessate, i responsabili locali del progetto e gli Operatori Locali di Progetto (in seguito OLP) perché stimolassero e favorissero le risposte dei volontari del servizio civile.

I testi dei due questionari, che contengono domande chiuse e alcune domande aperte, sono riportati in allegato (Allegati 1 e 2). La maggioranza delle domande è stata mantenuta uguale (o comunque del tutto analoga) nelle due edizioni per consentire la rilevazione di eventuali modificazioni nel tempo dei giudizi formulati dai volontari, in funzione dello sviluppo dell'esperienza.

I dati analitici relativi alle risposte sono contenuti nella Tabella 1, sotto riportata. In sintesi, al primo questionario hanno risposto 269 volontari (pari al 54% del totale) e al secondo 180 (il 36% del totale). La stratificazione di coloro che hanno risposto corrisponde sostanzialmente a quella del campione complessivo in riferimento a tutti i criteri utilizzati: genere, settore di intervento, età, Provincia di effettuazione del servizio, cittadinanza, titolo di studio, occupazione. Alcuni scostamenti rispetto ai valori del campione generale, comunque non molto significativi, sono stati tenuti in conto in sede di analisi interpretativa dei dati raccolti.

Il gruppo di ricerca ha provveduto ad analizzare i dati dei due questionari sul piano generale e in funzione del singolo criterio. In un secondo momento si è provveduto a confrontare i dati dei due questionari per le parti in cui ciò era possibile.

Le risposte alle domande chiuse, che prevedevano la possibilità di indicare la propria adesione alle affermazioni proposte secondo una scala da 1 (massimo del falso) a 5 (massimo del vero), sono state elaborate attraverso un'aggregazione dei valori 1 e 2 (considerati come sostanziale non adesione) e 4 e 5 (considerati come sostanziale adesione). Il valore mediano (3) non è stato in linea di massima preso in considerazione, in quanto considerato come una sorta di astensione dal giudizio. Nell'analisi dei dati in funzione dei singoli criteri si è scelto di prendere in considerazione i valori che presentavano uno scostamento pari o superiore al 5% rispetto ai valori generali complessivi dei singoli item. In alcuni item, vista l'estrema articolazione dei discostamenti rispetto ai valori generali, si è scelto di assumere come significate le discordanze pari o superiori al 10%. Per quanto riguarda il criterio titolo di studio si è ritenuto opportuno aggregare i dati utilizzando i due indicatori laureati/non laureati.

Le risposte alle domande aperte sono state ricondotte ad un numero contenuto di categorie interpretative per consentirne un'analisi significativa. Il lavoro di categorizzazione per ogni singola domanda è stato effettuato separatamente da due ricercatori e poi confrontato e discusso collegialmente per evitare al massimo interpretazioni troppo soggettive.

Il materiale interpretativo prodotto dal gruppo di ricerca è troppo vasto per essere analiticamente presentato in queste pagine e sarà oggetto di apposita pubblicazione nei prossimi mesi. In questa sede ne viene presentata un'edizione sintetica che non altera in ogni caso i risultati generali della ricerca e consente di evidenziarne gli elementi più significativi.

Le tabelle relative ai dati organizzati per criterio sono disponibili sul sito ER Sociale della Regione Emilia-Romagna nella sezione dedicata all'indirizzo: <http://sociale.regione.emilia-romagna.it/documentazione/publicazioni/prodotti-editoriali>.

La maggioranza dei dati presentati appare statisticamente significativa.

In alcuni casi, per lo più segnalati nei commenti, la numerosità delle risposte relative ad alcuni sotto campioni è troppo bassa per consentire un dato statisticamente valido. Si è scelto di segnalare ugualmente il dato laddove poneva comunque interrogativi interessanti per un approfondimento della ricerca.

Genere:

		PRIMO QUESTIONARIO		SECONDO QUESTIONARIO		DELTA
1	Maschio	91	34%	50	28%	-6%
2	Femmina	178	66%	130	72%	6%

Tipologia settore di intervento:

		PRIMO QUESTIONARIO		SECONDO QUESTIONARIO		DELTA
1	Assistenza	108	40%	76	42%	2%
2	Educazione	92	34%	66	37%	3%
3	Settore Cultura	69	26%	38	21%	-5%

Età:

		PRIMO QUESTIONARIO		SECONDO QUESTIONARIO		DELTA
1	18-20	33	12%	11	6%	-6%
2	21-24	114	42%	77	43%	1%
3	25- 28	122	45%	92	51%	6%

Provincia sede del servizio:

		PRIMO QUESTIONARIO		SECONDO QUESTIONARIO		DELTA
1	Bologna	55	20%	33	18%	-2%
2	Ferrara	43	16%	52	29%	13%
3	Modena	122	45%	68	38%	-7%
4	Reggio Emilia	49	18%	27	15%	-3%

Cittadinanza italiana:

		PRIMO QUESTIONARIO		SECONDO QUESTIONARIO		DELTA
1	Si	233	87%	163	91%	4%
2	No	36	13%	17	9%	-4%

Titolo di studio:

		PRIMO QUESTIONARIO		SECONDO QUESTIONARIO		DELTA
1	diploma di scuola sec di I°	21	8%	9	5%	-3%
2	diploma di scuola sec di II°	133	49%	85	47%	-2%
3	laurea triennale	71	26%	53	29%	3%
4	laurea magistrale	39	14%	29	16%	2%
5	post-laurea	5	2%	4	2%	0%

Al momento della presentazione della domanda di partecipazione al progetto di servizio civile ti trovavi in questa situazione:

		PRIMO QUESTIONARIO		SECONDO QUESTIONARIO		DELTA
1	studente di scuola sup.	2	1%	1	1%	0%
2	studente universitario	81	30%	50	28%	-2%
3	in cerca di lavoro	151	56%	111	62%	6%
4	lavoratore	11	4%	8	4%	0%
5	impegnato in attività di vol.	18	7%	6	3%	-4%
6	altro (da precisare)	6	2%	4	2%	0%

Commento al campione

Le caratteristiche di coloro che hanno risposto ai due questionari sono in percentuale sufficientemente omogenee con quelle del gruppo complessivo dei volontari del servizio civile.

I giovani volontari del servizio civile che hanno risposto ai questionari sono prevalentemente donne, le quali costituiscono circa i due terzi del campione.

La metà dei rispondenti ai questionari ha un'età compresa tra i 25 e i 28 anni (il 45% nel primo e il 51% nel secondo). Alla fascia intermedia, dai 21 ai 24 anni, appartiene il 42 e il 43% dei volontari. Meno rappresentata la fascia dei più giovani, compresa tra i 18 e i 20 anni.

I giovani sono prevalentemente di cittadinanza italiana, a cui si aggiunge una significativa presenza di volontari di cittadinanza non italiana (una media dell'11%).

Quasi la metà del campione ha il diploma di scuola secondaria di secondo grado. Meno rappresentati coloro che hanno il diploma di scuola secondaria di primo grado, così come di chi ha proseguito gli studi con percorsi post-laurea. Una media del 27,5% ha una laurea triennale, a cui si aggiunge il 15% di coloro che hanno una laurea magistrale.

Al momento della presentazione della domanda di partecipazione al progetto i giovani candidati si trovano prevalentemente nella condizione di cercare un lavoro (una media del 59%). Gli studenti universitari costituiscono un terzo del campione.

I volontari svolgono il servizio nel settore assistenziale (circa il 40%), in quello educativo (il 34% e il 37%, riferito ai campioni del primo e del secondo questionario) e in percentuale minore nel Settore Cultura (26 e 21%). La Provincia del servizio in cui operano la maggior parte dei volontari è Modena (45% nel I questionario e 38% nel II questionario), seguita da Ferrara (rispettivamente 16% e 29%), Bologna (20% e 18%) e Reggio Emilia (18% e 15%).



2.1.1 A. Motivazione al Servizio Civile

Questa sezione contiene domande chiuse poste nel I e nel II questionario e una domanda aperta posta nel II questionario.

1. Quali motivazioni principali ti hanno spinto a partecipare a questo bando di Servizio Civile? (I questionario)
 1. Per te personalmente il servizio civile quanto è stato utile per (II questionario)

Utilizza una scala da 1 (falso) a 5 (vero):

			PRIMO QUESTIONARIO		SECONDO QUESTIONARIO		DELTA
1	fare del bene e aiutare gli altri	1-2	31	12%	23	13%	1%
		3	69	26%	33	18%	-8%
		4-5	169	63%	124	69%	6%
			269	100%	180	100%	
2	acquisire competenze sociali/ relazionali	1-2	14	5%	3	2%	-3%
		3	46	17%	27	15%	-2%
		4-5	209	78%	150	83%	5%
			269	100%	180	100%	
3	fare quello che ti piace	1-2	38	14%	18	10%	-4%
		3	70	26%	54	30%	4%
		4-5	161	60%	108	60%	0%
			269	100%	180	100%	
4	uscire di casa	1-2	132	49%	76	42%	-7%
		3	54	20%	44	24%	4%
		4-5	83	31%	60	33%	2%
			269	100%	180	100%	
5	vivere un'esperienza 'forte', 'diversa'	1-2	59	22%	29	16%	-6%
		3	57	21%	34	19%	-2%
		4-5	153	57%	117	65%	8%
			269	100%	180	100%	
6	sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi	1-2	113	42%	77	43%	1%
		3	39	14%	33	18%	4%
		4-5	117	43%	70	39%	-4%
			269	100%	180	100%	

7	sentirti un cittadino migliore	1-2	82	30%	43	24%	-6%
		3	71	26%	62	34%	8%
		4-5	116	43%	75	42%	-1%
			269	100%	180	100%	
8	realizzarti come persona	1-2	38	14%	28	16%	2%
		3	50	19%	43	24%	5%
		4-5	181	67%	109	61%	-6%
			269	100%	180	100%	
9	guadagnare qualcosa	1-2	32	12%	27	15%	3%
		3	49	18%	49	27%	9%
		4-5	188	70%	108	58%	-12%
			269	100%	180	100%	
10	conoscere persone nuove e interessanti	1-2	26	10%	6	3%	-7%
		3	57	21%	48	27%	6%
		4-5	186	69%	126	70%	1%
			269	100%	180	100%	
11	imparare a cooperare e a collaborare	1-2	19	7%	10	6%	-1%
		3	52	19%	24	13%	-6%
		4-5	198	74%	146	81%	7%
			269	100%	180	100%	
12	condividere esperienze con altre persone	1-2	37	14%	15	8%	-6%
		3	61	23%	32	18%	-5%
		4-5	171	64%	133	74%	10%
			269	100%	180	100%	
13	partecipare ad un progetto strutturato verso il territorio colpito dal terremoto	1-2	32	12%	28	16%	4%
		3	46	17%	50	28%	11%
		4-5	191	71%	102	57%	-14%
			269	100%	180	100%	
14	impegnarti socialmente	1-2	32	12%	25	14%	2%
		3	56	21%	43	24%	3%
		4-5	181	67%	112	62%	-5%
			269	100%	180	100%	
15	vivere un'esperienza che fa crescere	1-2	17	6%	10	6%	0%
		3	42	16%	32	18%	2%
		4-5	210	78%	138	77%	-1%
			269	100%	180	100%	



16	sentirti attivo e sostenere gli altri	1-2	31	12%	18	10%	-2%
		3	48	18%	45	25%	7%
		4-5	190	71%	117	65%	-6%
			269	100%	180	100%	
17	acquisire competenze professionali specifiche	1-2	34	13%	30	17%	4%
		3	47	17%	40	22%	5%
		4-5	188	70%	110	61%	-9%
			269	100%	180	100%	
18	conoscere meglio la realtà sociale in cui si realizza il progetto di servizio civile	1-2	52	19%	24	13%	-6%
		3	67	25%	56	31%	6%
		4-5	150	56%	100	56%	0%
			269	100%	180	100%	
19	vivere un'esperienza di difesa civile, non armata e nonviolenta	1-2	95	35%	70	39%	4%
		3	58	22%	43	24%	2%
		4-5	116	43%	67	37%	-6%
			269	100%	180	100%	
20	vivere un'esperienza che contribuisca ad orientare le scelte future	1-2	39	14%	23	13%	-1%
		3	53	20%	40	22%	2%
		4-5	177	66%	117	65%	-1%
			269	100%	180	100%	

Primo questionario

L'analisi delle risposte consente di affermare che tutte le affermazioni proposte hanno incontrato una sostanziale accettazione da parte dei volontari del servizio civile. Le affermazioni maggiormente condivise risultano comunque essere le seguenti:

1. Acquisire competenze sociali/relazionali (78%)
2. Vivere un'esperienza che fa crescere (78%)
3. Imparare a cooperare e a collaborare (74%)
4. Sentirsi attivo e sostenere gli altri (71%)
5. Partecipare ad un progetto strutturato verso il territorio colpito dal terremoto (71%)
6. Guadagnare qualcosa (70%)
7. acquisire competenze professionali specifiche (70%)

Le affermazioni che incontrano una relativa minore accettazione sono invece:

1. Uscire di casa (31%)
2. Sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi (43%)

Secondo questionario

Anche i dati del secondo questionario confermano la sostanziale condivisione delle affermazioni proposte. Quelle maggiormente condivise sono:

1. acquisire competenze sociali/relazionali (83%)
2. imparare a cooperare e a collaborare (81%)
3. vivere un'esperienza che fa crescere (77%)
4. condividere esperienze con altre persone (74%)
5. conoscere persone nuove e interessanti (70%)

Le affermazioni meno condivise risultano invece essere:

1. uscire di casa (33%)
2. vivere un'esperienza di difesa civile non armata e non violenta (37%)
3. sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi (39%)

Commento generale

Come si è già detto, il quadro delle risposte fornite dai volontari del servizio civile presenta una forte accettazione complessiva delle affermazioni proposte attraverso i due questionari, che in questa sezione erano del tutto identiche. Si può inoltre riscontrare una forte omogeneità e coerenza specifica delle risposte in quanto le affermazioni maggiormente condivise sono anche quelle che incontrano un minore valore di non gradimento: cosa non del tutto scontata vista la tecnica di analisi utilizzata che non prende in considerazione il valore di condivisione mediano (il valore 3). In altri termini, poteva succedere che affermazioni molto condivise da alcuni fossero abbastanza non condivise da altri, ma questo non è avvenuto.

Nel merito, si può avanzare il seguente commento:

1. Nella motivazione al servizio civile, le risposte ad entrambi i questionari fanno prevalere nettamente affermazioni collegate con l'acquisizione di social skills e con competenze generali di natura esistenziale/personale.
2. L'utilità del servizio civile in funzione dell'acquisizione di orientamenti e competenze professionali è sufficientemente riconosciuta nel primo questionario, ma subisce un discreto calo nel secondo, scomparendo dal novero delle affermazioni più condivise. Da osservare che in entrambe le edizioni le risposte dei volontari non danno buona rilevanza alla motivazione di "sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi".
3. La valenza politico-sociale dell'esperienza (nella visione di "esperienza di cittadinanza") e la specificità co-

stituita dall'essere un servizio reso nelle zone colpite dal terremoto non trova un rilevante riconoscimento. In merito, è opportuno ricordare che il terremoto è avvenuto un anno e mezzo prima dell'esperienza. Evidentemente si era attenuata l'onda emotiva, facendo prevalere la dimensione della gestione del quotidiano. Nella stessa chiave interpretativa si può comprendere come l'affermazione specifica sulla motivazione ad operare all'interno di un progetto rivolto all'area del cratere riscontri un forte calo (-14%) tra la prima e la seconda edizione del questionario.

4. La identità culturale e valoriale originaria del servizio civile non pare interessare fortemente i giovani. L'affermazione che definisce il servizio civile come esperienza di difesa civile, non armata e nonviolenta, non presente tra le più condivise nelle risposte al primo questionario (43%), subisce un ulteriore calo nel secondo (-6%). Questo deriva forse anche dal tempo intercorso rispetto alla formazione generale che molto insiste sulla genesi del servizio civile, ma testimonia comunque una certa lontananza dei volontari attuali rispetto a quelli delle prime esperienze di servizio civile.
5. La dimensione per così dire immediatamente utilitaristica del servizio (il "guadagno" economico) è presente in modo abbastanza significativo nelle risposte al primo questionario, ma cala consistentemente nel secondo (-12%) . Peraltro anche le motivazioni legate al vivere un'esperienza di autonomia rispetto al proprio contesto di vita ("uscire di casa" per fare "quello che ti piace") non incontrano un forte interesse.

Commento per criterio

Genere

Le motivazioni al servizio civile espresse da volontarie e volontari nei due questionari risultano essere in gran parte legate agli aspetti di natura esistenziale e politico/valoriale. Relativamente alla dimensione esistenziale, emergono aspetti legati all'autonomia ("fare un'esperienza forte, che fa crescere". Compatibile con il generale.) e alla socializzazione ("condividere esperienze con altre persone", in cui i maschi nel primo questionario presentano una discordanza del 12% in negativo e "conoscere persone nuove e interessanti", con un -16% dei maschi nel secondo questionario). Nella sfera politico/valoriale si rilevano in modo significativo gli aspetti che riguardano il fare del bene e sostenere gli altri (in media generale), il sentirsi cittadini attivi e migliori (in media generale). Per quanto riguarda la sfera più di tipo professionale, non sono particolarmente rilevanti le competenze tecnico-professionali, ma lo sono quelle sociali, come confermano i dati sia del primo sia del secondo questionario, sia per le femmine sia per i maschi, con i valori più alti: "acquisire competenze sociali/relazionali" (in media generale, 84 e 82%) e "imparare a cooperare e collaborare" (in media generale, 85 e 72%).

Si può pertanto evidenziare che:

1. Nella motivazione al servizio civile prevalgono le affermazioni relative all'acquisizione di competenze sociali/relazionali e all'imparare a cooperare e a collaborare. I valori si mantengono alti sia nel primo sia nel secondo questionario. Per quanto riguarda la prima affermazione 80-73%, relativo a femmine e maschi, e 84-82%; nella seconda rispettivamente 81-58% e 85-72%. Complessivamente anche "vivere un'esperienza che fa crescere" emerge con valori significativi: 80-75% e 76-78%.
2. Le affermazioni meno condivise (dove la prima percentuale fa riferimento alle femmine e la seconda ai

maschi) risultano invece essere: uscire di casa (37-24%) e vivere un'esperienza di difesa civile, non armata e nonviolenta (38-34%). Entrambi si confermano i più bassi, nel primo e nel secondo questionario, sia per le femmine sia per i maschi. Da rilevare un aumento della percentuale delle femmine tra il primo e il secondo, dal 32 al 37%, nella motivazione legata all'uscire di casa e un calo significativo per i maschi, dal 40 al 34%, per la motivazione relativa all'esperienza di difesa civile.

3. Le differenze maggiori tra le risposte espresse dalle femmine e dai maschi sembrano riguardare in modo più significativo, nel questionario conclusivo, un aspetto relativo alle competenze tecnico-professionali: "la sperimentazione di conoscenze apprese nel corso degli studi" è stata scelta dalle femmine per il 47% e dal 18% dei maschi (generale 39%), valori con il gap maggiore tra tutte le affermazioni, sia nel primo sia nel secondo questionario.
4. Tra il primo e il secondo questionario, il valore percentuale che ha l'aumento più significativo, per quanto riguarda le scelte espresse dalle volontarie, è relativo al "condividere esperienze con altre persone", che passa dal 70 al 78%. Anche "vivere un'esperienza forte, diversa" aumenta del 5%, passando dal 60 al 65%. Le percentuali relative alle scelte dei volontari maschi crescono in modo rilevante (con un delta che arriva anche al 15%), rispetto al primo questionario, nelle motivazioni relative a "vivere un'esperienza forte" (aumenta dal 51 al 66%), "imparare a cooperare e a collaborare" (dal 58 al 72%), "fare del bene e aiutare agli altri" (dal 59 al 72%) e condividere esperienze con altre persone (dal 52 al 64%).
5. I valori che invece subiscono il maggiore decremento sono, per le donne così come per gli uomini "partecipare ad un progetto strutturato verso il territorio colpito dal terremoto" che cala rispettivamente di del 15 e del 12% (dal 72 e 68% al 57 e 56%). Un decremento analogo si rileva per la motivazione "guadagnare qualcosa" che cala del 13% per le volontarie e dell'11% per i volontari: dal 71 e 67% ad un 58 e 56%. Per quanto riguarda i maschi, il valore che subisce il calo più significativo è quello che riguarda "sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi" che passa dal già molto basso 31% ad un 18%, con un delta del 13%. Cala di circa il 10% l'adesione alla motivazione "sentirti attivo" e "impegnarti socialmente".

Si conferma la tendenza, da parte dei volontari, a privilegiare, a conclusione di tutto il percorso, aspetti fortemente correlati a motivazioni esistenziali sia legate ad aspetti personali, sia di socializzazione ("vivere un'esperienza forte", "fare del bene e aiutare gli altri", "imparare a cooperare e a collaborare", "condividere esperienze con altre persone"). Su queste motivazioni diminuiscono le differenze di genere tra il primo e il secondo questionario.

Dal primo al secondo questionario subiscono un calo, più significativo nei maschi, le motivazioni che riguardano la dimensione più politica e valoriale della cittadinanza attiva ("partecipare ad un progetto strutturato verso il territorio colpito dal terremoto, "sentirti attivo" e "impegnarti socialmente"). Emerge la percezione di un'esperienza durante la quale calano le aspettative e si delinea una visione più realistica e disillusa, rispetto ai guadagni, alla sperimentazione di conoscenze apprese durante gli studi e alla possibilità di realizzarsi come persona. Gli aspetti che mantengono una maggiore differenza tra femmine e maschi, nonostante alcune tendenze ad accorciare la distanza, sono "sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi" (47 e 18%), conoscere persone nuove e interessanti (76-54%), fare quello che ti piace (65 e 48%), sentirti un cittadino migliore (65 e 48%). Le volontarie esprimono motivazioni che sembra resistano maggiormente alla delusione, facendo emergere aspetti di maggiore positività e fiducia.

Età

L'analisi dei dati sulla base del criterio età (che analizza le risposte delle tre coorti di età registrate: 18-20; 21-24; 25-28) non propone discordanze particolarmente vistose rispetto all'analisi generale. Da osservare in generale per la fascia di età più bassa, che è rappresentata da un numero minore di soggetti, uno scostamento verso l'alto (indice di maggior gradimento) con valori anche superiori al 10% delle affermazioni più legate a motivazioni esistenziali (conoscere persone, + 10%; vivere un'esperienza che fa crescere, +16%; sentirsi attivo e sostenere gli altri, +11%...) nel primo questionario, con ritorno a valori compatibili con quelli generali nel secondo, sintomo di maggiore realismo o forse di delusione... Al contrario, le età più alte fanno registrare uno scostamento verso l'alto, in particolare nel primo questionario del gradimento delle affermazioni più legate a motivazioni "professionali" (sperimentare competenze apprese nel corso degli studi, +12%; acquisire competenze professionali specifiche, +17%), con ritorno a valori normalizzati sul generale nel secondo.

Cittadinanza

Si registra un sostanziale accordo nelle diverse risposte rispetto alla media generale, tuttavia nel primo questionario le affermazioni che evidenziano maggiori differenze tra i due gruppi (dove la prima percentuale fa riferimento agli italiani e la seconda ai non italiani) sono invece:

1. uscire di casa (generale 31%: 28% per gli italiani e 50% per i non italiani)
2. vivere un'esperienza forte, diversa (generale 57%: 53% per gli italiani e 81% per i non italiani)
3. sentirsi un cittadino migliore (generale 43%: 41% per gli italiani e 56% per i non italiani)
4. realizzarti come persona (generale 67%: 65% per gli italiani e 81% per i non italiani)
5. vivere un'esperienza di difesa civile, non armata (generale 43%: 39% per gli italiani e 67% per i non italiani)

Nel secondo questionario, pur sottolineando come il campione sia molto ristretto (17 volontari non italiani), le affermazioni che evidenziano maggiori differenze tra i due gruppi sono:

1. vivere un'esperienza che fa crescere (generale 77%: 75-94%)
2. condividere esperienze con altre persone (generale 74%: 72-88%)
3. sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi (generale 39%: 40-24%)
4. sentirsi un cittadino migliore (generale 42%: 40-59%).

La realizzazione come persona, che nel primo questionario risultava un'affermazione riconosciuta da oltre l'80% dei volontari non italiani, subisce un drastico calo nel secondo questionario (-28%), evidenziando un forte scarto tra aspettative iniziali e la realtà dell'esperienza vissuta.

I cittadini stranieri, probabilmente anche in funzione della loro storia di cittadinanza personale, presentano maggiore motivazione verso i valori della cittadinanza attiva. La motivazione specifica sulla partecipazione all'interno di un progetto nell'area del terremoto subisce un forte calo (-16%) nelle risposte dei volontari italiani nel secondo questionario mentre rimane stabile per i non italiani, e la conoscenza della realtà sociale in cui si realizza l'esperienza non raggiunge il 60% in entrambi i gruppi. Gli aspetti di difesa civile, non armata e non violenta che distinguono storicamente il servizio civile, sono valori che non vengono considerati appieno dai volontari di entrambi i gruppi: in particolari tra il primo e il secondo questionario si registra un forte calo nelle risposte dei non italiani (-14%). Pur essendo tematiche affrontate nel corso della formazione, questi temi non

trovano forse oggi una corrispondenza e una validità all'interno delle esperienze di vita dei volontari, troppo lontani dai tempi in cui fare servizio civile significava soprattutto non arruolarsi.

Le motivazioni economiche, che comunque interessavano molti volontari e in particolare i non italiani, subiscono un calo notevole (-9% per gli italiani e -34% per i non italiani). Anche l'uscire di casa è una motivazione che nel secondo questionario ha subito un'inflexione negativa per i volontari non italiani (-15%).

Titolo di studio

Le affermazioni che evidenziano maggiori differenze rispetto alla media generale e tra i due gruppi (dove la prima percentuale fa riferimento ai non laureati e la seconda ai laureati) sono:

1. vivere un'esperienza forte, diversa (generale 57%: 69% per i non laureati e 41% per i laureati)
2. vivere un'esperienza che fa crescere (generale 78%: 85% per i non laureati e 69% per i laureati)
3. sentirsi attivo e sostenere gli altri (generale 71%: 79% per i non laureati e 60% per i laureati)
4. impegnarsi socialmente (generale 67%: 73% per i non laureati e 59% per i laureati)
5. sperimentare conoscenze apprese nel corso di studi (generale 43%: 33% per i non laureati e 57% per i laureati).

Nel secondo questionario le affermazioni meno condivise (dove la prima percentuale fa riferimento ai non laureati e la seconda ai laureati) risultano invece essere:

1. uscire di casa (generale 33%: 43-23%)
2. vivere un'esperienza di difesa civile, non armata e non violenta (generale 37%: 44-30%)

Permangono differenze rispetto a "vivere un'esperienza forte, diversa" (78-51%), "sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi" (generale 39%: 26-53%).

Le motivazioni al servizio civile maggiormente evidenziate dalle risposte ai due questionari risultano essere in gran parte sia quelle relative agli aspetti di natura esistenziale/personale, sia quelle legate all'impegno sociale (per i non laureati) e alla propria formazione (per i laureati). L'acquisizione di orientamenti e competenze professionali è maggiormente riconosciuta dai laureati, ma subisce un discreto calo nel secondo questionario (-14%). Anche "sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi" risulta maggiormente riconosciuta da poco più del 50% dei volontari laureati in entrambi i questionari. L'impegno sociale e la partecipazione attiva vengono considerate in misura maggiore dai volontari non laureati, anche se queste motivazioni calano nel secondo questionario (rispettivamente -5 e -11%); la motivazione specifica sulla partecipazione all'interno di un progetto nell'area del terremoto subisce un forte calo (-14%) nelle risposte di entrambi i gruppi nel secondo questionario. Gli aspetti di difesa civile, non armata e non violenta che distinguono storicamente il servizio civile sono valori che non vengono considerati appieno dai volontari di entrambi i gruppi assestandosi intorno al 30% per i laureati e al 40% per i non laureati. Le motivazioni economiche, che comunque interessavano molti volontari e in particolare i non laureati, subiscono un calo notevole (-18% per i non laureati).

Settore di intervento

Considerando il criterio "settore di intervento", si può affermare come quello che meno si discosta dai valori medi sia quello dell'Assistenza, seguito da quello dell'Educazione, mentre il Settore Cultura presenta a volte

significative discordanze rispetto ai valori riscontrati nell'analisi generale.

Per Assistenza, l'unico scostamento registrato è un -6%, nel secondo questionario, relativo alla voce "vivere un'esperienza che fa crescere" (71%).

Il settore Educazione presenta solo alcune discordanze: all'interno del primo questionario registriamo, tra le affermazioni più condivise, un aumento di 8 punti percentuali per la voce "vivere un'esperienza che fa crescere" (86%), e, tra quelle con minor consenso, una diminuzione del 9% per la voce "sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi" (34%). Nel secondo questionario vi è un aumento del 12% per la voce "vivere un'esperienza che fa crescere" (89%).

Il Settore Cultura presenta, alla prima somministrazione, un aumento del 12% relativamente alla partecipazione ad un progetto strutturato verso il territorio colpito dal terremoto (83%) e, tra le affermazioni con meno consenso, un forte aumento del 21% per la voce "sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi" (64%) insieme ad una diminuzione del 6% per "uscire di casa" (25%).

Nel secondo questionario il Settore Cultura presenta, tra le affermazioni maggiormente condivise, una diminuzione di 12 punti percentuali per "vivere un'esperienza che fa crescere" (66%), un -7% per le voci "acquisire competenze sociali/relazionali" (76%) e "imparare a cooperare e a collaborare" (74%) nel secondo questionario; tra le affermazioni meno condivise si registra un +11% per la voce "sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi" (50%).

Per quanto riguarda le voci non prese in considerazione nell'analisi generale, i valori presenti nella tabella sono talmente discordanti nei diversi settori da non consentire una interpretazione omogenea. Si è deciso, per facilitare l'interpretazione, di limitarsi a citare i dati che presentano scostamenti rispetto alla media uguali o superiori al 10%.

Procedendo in questo modo emergono comunque parecchie discordanze, soprattutto per il Settore Cultura, rispetto ai valori percentuali dell'analisi generale.

Per il settore Assistenza si registra un'unica discordanza per la voce "fare del bene ed aiutare gli altri": nel primo questionario troviamo un aumento del 10% (73%), mentre nel secondo una diminuzione del 20% (43%).

Il Settore Cultura registra forti diminuzioni su alcune voci, diminuzioni certamente dovute alla tipologia di affermazione che si presentano meno congrua alla tipologia del servizio svolto in tale settore rispetto agli altri due. Emerge un'importante diminuzione del 20% e del 30% rispettivamente nel primo e nel secondo questionario per la voce "fare del bene e aiutare gli altri", ulteriore notevole diminuzione, la troviamo per la voce "vivere un'esperienza 'forte', 'diversa'": nel primo questionario troviamo un -18% (39%) mentre un -23% nel secondo (42%). Altra forte diminuzione il -20%, nel secondo questionario, per la voce "sentirti attivo e sostenere gli altri" (45%).

Emerge inoltre per la motivazione "fare quello che ti piace" (70%) un +10% nel primo questionario, un +10% nel secondo per la voce "guadagnare qualcosa" (68%), una diminuzione del 15% per "impegnarti socialmente" (47%) e dell'11% per "vivere un'esperienza di difesa civile, non armata e non violenta" (26%).

Infine, il settore Educazione non presenta discordanze rispetto ai valori dell'analisi generale.

Provincia

Per il territorio di Modena, confrontando i dati emersi con quelli risultanti dall'analisi generale, si segnalano, tra le affermazioni maggiormente condivise del primo questionario, le seguenti discordanze: un aumento del

10% relativamente all'imparare a cooperare e a collaborare (84%), un +8% per l'affermazione "sentirsi attivo e sostenere gli altri" (79%), un aumento del 7% in merito sia all'acquisizione di competenze sociali/relazionali (85%), sia al vivere un'esperienza che fa crescere (86%). Guardando le affermazioni meno condivise a livello generale, si riscontra un aumento del 9% per la motivazione "uscire di casa" (40%). Nel secondo questionario i dati per la provincia di Modena risultano ancora di più aderenti ai valori medi. Si riscontra infatti esclusivamente un aumento dell'8% per la voce "condividere esperienze con altre persone" (82%).

Nel territorio bolognese si registra una diminuzione rispetto alla media dei valori relativi ad alcune affermazioni analizzate nell'analisi generale per il primo questionario e un aumento di altre affermazioni alla seconda somministrazione. In particolare, tra le affermazioni maggiormente condivise del primo questionario, registriamo una diminuzione dell'11% per la voce "vivere un'esperienza che fa crescere" (67%), del 9% per "imparare a cooperare e a collaborare" (65%), del 7% per l'acquisizione di competenze sociali/relazionali (71%) ed, infine, tra le affermazioni meno condivise, un -6% alla voce "uscire di casa" (25%). Nel secondo questionario rileviamo, tra le affermazioni meno condivise, un notevole aumento del 17% relativamente allo sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi e, tra quelle maggiormente condivise, un +9% inerente al conoscere persone nuove e interessanti (79%) e un +7% per la voce "imparare a cooperare e a collaborare" (88%).

Reggio Emilia registra valori a volte notevolmente inferiori ai dati emersi dall'analisi generale, sia nel primo sia nel secondo questionario. Tra le affermazioni maggiormente condivise del primo questionario, registriamo una diminuzione dell'13% relativo all'acquisizione di competenze sociali/relazionali (65%), una seconda del 11% per l'acquisizione di competenze professionali specifiche (59%), un -9% per la voce "sentirsi attivo e sostenere gli altri" (62%), e una diminuzione del 7% inerente all'imparare a cooperare e a collaborare (67%); emerge, per contro, un aumento dell'11% per la affermazione, tra quelle meno condivise, "sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi" (51%). Con la seconda somministrazione si registra una diminuzione del 14% relativamente alla motivazione a conoscere persone nuove ed interessanti (56%), insieme ad un -11% per la voce "imparare a cooperare e a collaborare" (70%) e "condividere esperienze con altre persone" (63%).

Anche Ferrara registra valori inferiori ai dati medi e questo soprattutto alla prima somministrazione: emerge un -24% relativamente alla voce "uscire di casa" (7%), mentre tra le affermazioni maggiormente condivise troviamo una diminuzione del 13% riguardo al sentirsi attivo e sostenere gli altri (58%), un -11% per la voce "vivere un'esperienza che fa crescere" (67%) e un -8% per la partecipare ad un progetto strutturato verso il territorio colpito dal terremoto (63%). Nel secondo questionario non si riscontrano discordanze significative. Per quanto riguarda le voci non prese in considerazione nell'analisi generale, i valori presenti nella tabella sono talmente discordanti nelle diverse province da non consentire una interpretazione omogenea. Si è deciso, per facilitare l'interpretazione, di limitarsi a citare i dati che presentano scostamenti rispetto alla media uguali o superiori al 10%.

La provincia di Modena registra soprattutto per il primo, ma anche in parte per il secondo, aumenti rispetto ai valori generali per le seguenti voci: +12% per "impegnarsi socialmente" (79%); +11% per "sentirsi un cittadino migliore" (54%) e, nel secondo questionario, +10% per "realizzarsi come persona" (71%).

Il territorio reggiano presenza esclusivamente due valori sopra la media nel secondo questionario. Le affermazioni interessate sono: "vivere una esperienza di difesa civile, non armata e non violenta" (52%) con +15% e "conoscere meglio la realtà sociale in cui si realizza il progetto di servizio civile" con +11% (67%).

Bologna registra, nel primo questionario, forti discordanze in negativo rispetto ai valori generali per le seguenti

affermazioni: -19% per "vivere un'esperienza 'forte', 'diversa'" (38%); -15% per "condividere esperienze con altre persone" (49%); -14% per "conoscere meglio la realtà sociale in cui si realizza il progetto di servizio civile" (42%); -12% per "impegnarsi socialmente" (55%); -10% per "sentirsi un cittadino migliore" (33%). Con la seconda somministrazione si registra un aumento del 10% rispetto ai valori generali relativamente alla partecipazione ad un progetto strutturato verso un territorio colpito dal terremoto (67%) e una diminuzione del 13% per la voce "vivere una esperienza di difesa civile, non armata e non violenta" (24%).

Anche Ferrara registra le maggiori discordanze soprattutto all'interno del primo questionario, -16% per "impegnarsi socialmente" (51%), -14% per "fare del bene e aiutare gli altri (49%), -13% per condividere esperienze con altre persone" (51%) e -10% per "sentirsi un cittadino migliore" (33%). I volontari SC che hanno risposto al primo questionario registrano infine un aumento del 13% per "vivere un'esperienza che contribuisca ad orientare le scelte future" (79%). Con la seconda somministrazione si registra esclusivamente una diminuzione del 15% per la voce "partecipare ad un progetto strutturato verso un territorio colpito dal terremoto" (42%).

Stato occupazionale

Le motivazioni al servizio civile espresse dai volontari, nei diversi stati occupazionali, sono legate prevalentemente al desiderio di vivere un'esperienza che fa crescere e alla volontà di acquisire competenze sociali/relazionali, così come alla volontà di imparare a cooperare e collaborare. Si conferma la prevalenza di una dimensione esistenziale che si arricchisce di elementi legati a competenze sociali.

Si evidenzia:

1. Gli studenti universitari tra il primo e secondo questionario incrementano del 16% la motivazione legata ad una migliore conoscenza della realtà sociale in cui si realizza il progetto di servizio civile (dal 40%, -16% rispetto al generale, al 56%, in media generale). Cresce del 17% anche la motivazione a sentirsi un cittadino migliore che dal 27%, -16% rispetto al generale, passa al 44%, in media generale. Si può dedurre, per questa particolare categoria di volontari, una maggiore consapevolezza della dimensione politico/valoriale della cittadinanza attiva maturata nel corso dell'esperienza di servizio civile.
2. I valori più bassi emergono, per tutte le categorie, nella motivazione legata al bisogno di uscire di casa, che si conferma con valori tendenzialmente invariati nel primo e nel secondo questionario. Si conferma anche lo scarso interesse per l'esperienza di difesa civile, non armata e nonviolenza, con alcune precisazioni: aumenta del 9% tra gli studenti universitari e cala del 10% tra i volontari in cerca di lavoro.
3. Nella categoria dei volontari in cerca di lavoro, quindi in una situazione più precaria, si hanno valori percentuali generalmente in calo in modo sensibile. Quello più rilevante è relativo al desiderio di partecipare ad un progetto strutturato verso il territorio colpito dal terremoto, che varia dal 72 al 56%, con un calo del 16%, rimanendo comunque in media generale. Emerge una realistica consapevolezza, nel decremento del 14%, dal 72 al 58%, della motivazione legata alla possibilità di guadagnare qualcosa, anche in questo seguendo la media generale.

I volontari, nella diversità delle situazioni occupazionali in cui si trovano, esprimono ancora una volta una generalizzata adesione a valori legati a dimensioni esistenziali personali e della socializzazione, che però tende ad essere svincolata da aspetti di natura politica e storica, come dimostra il riconoscimento solo parziale ai

valori connessi con la difesa civile, non armata e nonviolenta, che sembra appartenere in modo contenuto all'attuale sistema di valori dei giovani in servizio civile. Il generale calo dei valori percentuali nel secondo questionario, soprattutto legato alla condizione dei volontari in cerca di lavoro, pare indicare una presa di coscienza della realtà che non riflette le aspettative iniziali. Gli studenti universitari sono quelli che mettono in evidenza, nel corso dell'esperienza di servizio civile, la possibilità che questo incida su una maggiore consapevolezza della dimensione politico/valoriale della cittadinanza attiva.

Conclusioni generali

Il profilo generale di volontario che emerge dalle risposte alla sezione sulla "motivazione al servizio civile" è quello di un giovane aperto a vivere esperienze sociali nuove e anche complesse, ma su di un piano che sembra privilegiare le dimensioni dell'esistenziale e del personale e non si colloca in modo consistente in un quadro critico di natura storico-politica, a partire dalla conoscenza e dalla adesione alle ragioni fondative del Servizio Civile, pur denotando discreta disponibilità all'intervento sociale in direzione di cittadinanza attiva. Le sue motivazioni non hanno spesso a che vedere con il futuro e con il passato e sembrano mettere in maggior risalto la voglia di vivere un'esperienza in sé interessante senza caricarla eccessivamente di bisogni e di aspettative. Fanno in parte eccezione rispetto a questo quadro le donne e i laureati e, in parte, i volontari che hanno operato nel Settore Cultura, che evidenziano una maggior tensione ad acquisire competenze o comunque a vivere l'esperienza con prospettive anche di natura professionale ed occupazionale. Emerge una maggiore consapevolezza sul concetto di Servizio civile nei volontari di nazionalità non italiana.

2. Nel complesso, quanto ritieni siano state utili le attività che hai svolto durante il Servizio Civile? (Il questionario)

Utilizza una scala da 1 (per niente) a 5 (moltissimo)

1	Per gli utenti/la cittadinanza	1-2	17	9%
		3	48	27%
		4-5	115	64%
			180	100%
2	Per il territorio	1-2	32	18%
		3	75	42%
		4-5	73	41%
			180	100%
3	Per la struttura/organizzazione presso la quale hai operato	1-2	5	3%
		3	24	13%
		4-5	151	84%
			180	100%

Commento generale

Questa domanda era inserita ovviamente soltanto nel secondo questionario e intendeva accertare la percezione sull'utilità del servizio svolto da parte dei giovani volontari. Emerge con chiarezza dalle risposte che i volontari del servizio civile pensano di essere stati utili in primo luogo alle strutture/organizzazioni presso le quali hanno operato (84%), in secondo luogo, ma con un certo scarto (64%), agli utenti diretti ai quali è stato rivolto il loro servizio e solo in misura minore (41%) al territorio nella sua complessità. Il giudizio di parziale utilità rispetto al territorio viene ribadito anche dalla relativamente elevata percentuale (18%) di coloro che tale utilità la negano radicalmente. E' evidente da questi dati che i giovani stentano a leggere il rapporto di utilità intercorrente tra il servizio presso il quale hanno operato e il territorio: un rapporto che invece dovrebbe essere alla base dell'esistenza dei servizi stessi. La dichiarazione di elevata utilità per l'organizzazione, da parte sua, si presta a letture difformi: potrebbe essere un indicatore di forte fidelizzazione per l'organizzazione/struttura stessa, ma anche, forse più facilmente, la dichiarazione della consapevolezza di essere stati fortemente "utilizzati".

Commento per criterio

Genere

Dall'analisi dei dati si evidenzia l'utilità del servizio civile con una particolare ricaduta sulla struttura/organizzazione in cui si è svolta l'esperienza. A conferma del dato generale, l'85% e l'82%, rispettivamente donne e uomini, esprimono tale posizione.

I dati più bassi sono relativi all'utilità rispetto al territorio: 37% e 50% di volontarie e volontari (rispetto a un generale del 41%). Qui si può evidenziare anche la maggiore differenza tra donne e uomini, tra cui c'è uno scarto del 13%. Le volontarie esprimono quindi il minor consenso nel considerare l'esperienza del servizio civile utile anche al territorio in cui hanno operato. Emerge con forza il legame con il servizio e in modo parziale con gli utenti, ma non un rapporto attivo con il territorio e la cittadinanza.

Come emerge dal quadro generale dei dati, l'utilità dell'esperienza è più legata ad una dimensione esistenziale che a quella politico-valoriale. Si rafforza il legame, anche professionalizzante, con il servizio, ma non riesce a sviluppare un legame con il territorio, in una dimensione di appartenenza e di cittadinanza.

Età

L'analisi dei dati sulla base del criterio "età" conferma calligraficamente i valori dell'analisi generale con la sola discordanza relativa al gruppo dei più giovani (18-20 anni) che segnalano in modo molto maggiore rispetto alla media l'utilità del loro intervento in funzione degli utenti/cittadinanza (+18%).

Cittadinanza

I dati sono sostanzialmente in linea con quelli del questionario generale per entrambi i gruppi, sia nelle risposte positive, sia nelle negative. L'utilità per il territorio trova un maggior numero di risposte positive nei volontari non italiani (lo scarto tra i due gruppi è pari al 14%, 39% per gli italiani, in media generale, e 53% per i non italiani). Questo dato conferma successivi dati relativi allo sviluppo di competenze di conoscenza e

appartenenza al proprio territorio, competenze che sono risultate maggiormente maturate nei volontari non italiani.

Titolo di studio

I dati sono sostanzialmente in linea con quelli del questionario generale, tuttavia è interessante notare lo scarto che si produce tra i due gruppi: laureati e non laureati. Infatti volontari di entrambi i gruppi (dove la prima percentuale è relativa ai non laureati e la seconda ai laureati) pensano di essere stati utili in primo luogo alle strutture/organizzazioni presso le quali hanno operato (86-81%), in secondo luogo, ma con un certo scarto (67-60%), agli utenti diretti ai quali è stato rivolto il loro servizio e solo in misura minore (38-43%) al territorio nella sua complessità. Questi dati hanno valori leggermente maggiori nei non laureati rispetto all'utilità per la struttura/organizzazione e per l'utenza, mentre nei laureati è leggermente superiore il valore dell'utilità per il territorio ma è anche elevato il numero di risposte negative (26%). Quindi per i volontari non appare evidente il rapporto tra il proprio servizio e il territorio, forse perché, come emerge anche da altre domande, la conoscenza e il senso di appartenenza al territorio sono le competenze che ritengono di aver sviluppato di meno. I laureati, inoltre, potrebbero avere una maggiore consapevolezza su quanto il servizio nel quale hanno svolto le attività abbia dato priorità alle esigenze della struttura piuttosto che del territorio stesso (da qui il maggior numero di risposte negative).

Settore

Dall'analisi per settore di intervento emerge la stessa percezione, registrata nell'analisi generale, di essere stati utili in primo luogo alla struttura/organizzazione presso la quale hanno svolto il servizio; per questo dato si segnala una notevole discordanza rispetto ai dati generali per il settore Educazione 94% (+10%) e per il Settore Cultura 74% (-10%).

In secondo luogo riscontriamo la stessa percezione dei volontari di essere stati utili per gli utenti/la cittadinanza, per cui si nota uno scostamento per il settore Assistenza con 71% (+7%) e per il Settore Cultura con 50% (-14%). Infine, troviamo gli stessi valori contenuti relativamente alla percezione di essere stati utili per il territorio, senza scostamenti significativi (37%-45%) rispetto al dato generale.

Provincia

Considerando le quattro province, i volontari SC delle concordano nel ritenere che le attività da loro svolte durante il SC siano state molto utili soprattutto per la struttura/organizzazione presso la quale hanno operato. Le percentuali sono altissime (82%-88%) e in linea col dato generale, mentre si segnala Reggio Emilia con un -10%. In secondo luogo, molti sembrano d'accordo nel ritenere che le attività da loro svolte durante il SC siano state utili per gli utenti e per la cittadinanza (63%-67%), senza scostamenti significativi. Infine, concordano col ritenere scarsamente utile la loro attività per il territorio un 45%-47%, mentre si riscontrano scostamenti in diminuzione per Ferrara con 35% e per Reggio Emilia con 30%.

Stato occupazionale

La percezione sull'utilità del servizio svolto dai giovani volontari, nelle diverse situazioni occupazionali, conferma i dati generali. Il lavoro svolto durante l'esperienza del servizio civile viene considerato più utile per la

struttura/organizzazione in cui si è operato.

Se si esclude il non troppo significativo 100% di coloro che sono impegnati nel volontariato, essendo solo 6, la percentuale più alta si riferisce ai volontari in cerca di lavoro, quella più bassa (63%, di 20 punti percentuali più basso del dato generale) riguarda i volontari che già hanno un'occupazione.

Le percentuali più basse sono relative all'utilità e alla ricaduta sul territorio. Il dato è generalmente abbastanza uniforme per le diverse categorie, ad eccezione del valore espresso dai giovani volontari con già un lavoro. Solo il 13% di questa categoria vede la possibilità di un'utilità nei confronti del territorio e della comunità. Questo è forse indice di un servizio civile che viene connotato sempre di più come attività lavorativa (sia per le aspettative dei giovani, sia per la necessità di risorse umane da parte dei servizi) e meno come attività di impegno anche rivolto alla cittadinanza.

Conclusioni generali

Le risposte a questa sezione confermano l'idea che per la maggior parte dei volontari l'esperienza svolta ha avuto un significato più di tipo esistenziale-personale che di natura politico-culturale. Il concetto di territorio, inteso sia come società civile presente in un certo luogo, sia come sistema organizzato di servizi pubblici, non fa parte dei modelli interpretativi della loro realtà.

Tenendo conto della variabile di genere, si conferma la tendenza, con un maggiore interesse però espresso dai giovani. Anche se si comprende che il collegamento tra il servizio e il territorio è solo in parte riconosciuto e valorizzato, emerge un interesse più evidente da parte dei volontari non italiani, da cui sembra scaturire un maggiore bisogno di appartenenza al territorio.

I non laureati valorizzano una maggiore utilità, ma in media generale, per il servizio e gli utenti a cui è rivolto, così come risulta per il gruppo dei più giovani (18-20 anni).

Chi opera nel settore educativo sente un legame più forte con il servizio e con gli utenti, da cui invece si discostano maggiormente gli appartenenti al Settore Cultura. L'utilità delle attività svolte è ritenuta meno significativa per i volontari che operano nelle province di Ferrara e Reggio Emilia. Coloro che hanno già un'occupazione considerano una minore utilità dell'attività per la struttura e, con la percentuale più bassa, per la cittadinanza. Esiste un problema, già riscontrato in altre sezioni della ricerca, di formazione personale dei giovani alle diverse dimensioni della cittadinanza, ma esiste evidentemente anche una difficoltà da parte delle strutture/organizzazioni a rendere leggibile e ad affermare con forza il loro collegamento con l'ambiente in cui sono presenti.

Analisi della domanda aperta II questionario

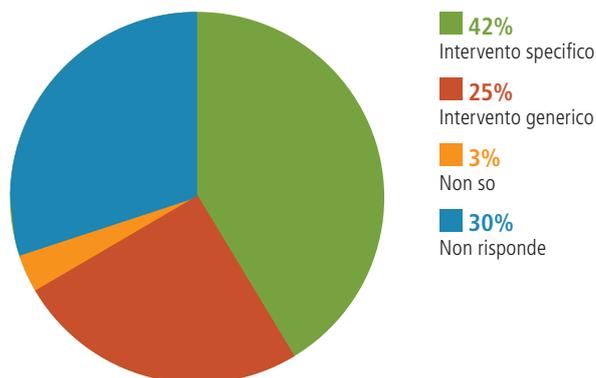
Per la domanda aperta proposta in questa sezione del questionario, sulla base di una prima lettura delle risposte, è stata elaborata una griglia di decodifica in modo da costruire un'aggregazione delle risposte stesse che ne consentisse una lettura interpretativa. La tabella costruita e le considerazioni di riferimento viene di seguito proposta mantenendo la numerazione degli item contenuti nel questionario.

Per la domanda "A. Utilità del Servizio Civile - 3. Indica l'intervento più importante che ritieni di aver svolto per l'utenza/i cittadini" si è individuato il seguente schema di classificazione:

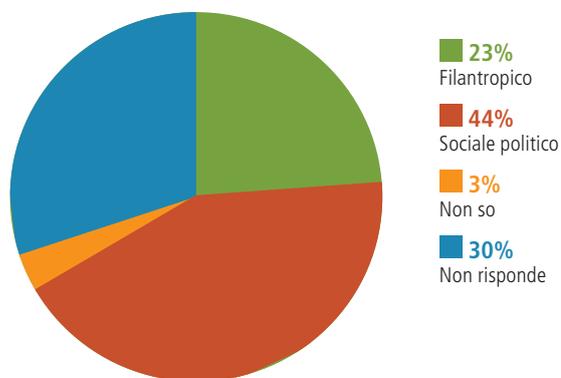
N.	INDICATORI
1	Intervento specifico: progetto definito
2	Intervento generico: progetto generale
3	Intervento di cura individuale
4	Intervento di servizio strutturale
5	Non so
6	Non risposto

4. Indica l'intervento più importante che ritieni di aver svolto per l'utenza/i cittadini.

Tav.1 Analisi alla risposta aperta alla domanda A.3 del 2° questionario



Tav.2 Analisi alla risposta aperta alla domanda A.3 del 2° questionario



Alcune riflessioni

L'estrema articolazione delle risposte ha reso necessaria l'utilizzazione di criteri di aggregazione di natura trasversale.

Relativamente alla tabella 1 si può osservare come prevalga l'indicazione di interventi di natura specifica (dei quali cioè è identificabile compiutamente il quadro degli obiettivi e delle azioni operative) su quella di interventi di natura generica (che indicano cioè in modo generale finalità o sentimenti, senza fornire indicazioni concrete). Il rapporto è del 42% per i primi e del 25% dei secondi. Rimane alto il numero delle non risposte e dei "non so": 33%.

Relativamente alla Tabella 2, emerge come prevalente l'indicazione di interventi legati strutturalmente a servizi (44%) rispetto a quella relativa a interventi di cura, non connessi apparentemente con l'attivazione strutturale di servizi continuativi. Anche in questo caso le non risposte e i "non so" rappresentano un terzo delle risposte. In conclusione, la maggioranza dei volontari del Servizio Civile ha voluto/potuto individuare puntualmente l'intervento più importante svolto, collocandolo nel contesto dei servizi erogati dai diversi enti/organizzazioni presso i quali hanno operato, ma molti altri o non hanno risposto (33%) oppure hanno identificato tale intervento come esperienza personale di aiuto agli altri slacciata dal contesto, limitandosi addirittura in diversi casi ad affermazioni di tipo valoriale del tipo: "aiutare gli altri"; "accoglienza e serenità; "incoraggiamento".

2.1.2 B. Preparazione e accompagnamento formativo al Servizio Civile

Questa sezione presenta sia il materiale relativo alle domande sulla preparazione e accompagnamento formativo poste nel primo questionario nella sezione B (domande chiuse e domande aperte), sia i quesiti chiusi posti nella sezione B4 del secondo questionario sempre relativamente all'argomento della formazione.

Risposte alle domande chiuse del I questionario

La formazione generale

2. Quanto è durata la formazione generale?

1	30-39 ore	107	40%
2	40-49 ore	105	39%
3	oltre le 50 ore	57	21%

3. Pensi che la formazione generale sia stata:

1	sovraffondante nella parte di tipo politico-valoriale	75	28%
2	sovraffondante nella parte di tipo tecnico-giuridico	39	14%
3	ben bilanciata sia per la parte di tipo politico-valoriale, sia per la parte di tipo tecnico-giuridico	155	58%

4. Sei complessivamente soddisfatto della formazione generale alla quale hai partecipato?

1	Si	120	45%
2	No	35	13%
3	In parte	114	42%

7. La formazione generale ricevuta ha sollecitato curiosità che hai approfondito individualmente?

1	Si	66	25%
2	No	91	34%
3	In parte	112	42%

La formazione specifica

8. Hai concluso l'attività di formazione specifica?

1	Si	203	75%
2	No	66	25%

9. Le ore di formazione specifica frequentate sono state:

1	meno di 30 ore	88	33%
2	30 – 50 ore	126	47%
3	oltre le 50 ore	55	20%



10. Pensi che la formazione specifica sia:

1	funzionale all'espletamento del servizio	164	61%
2	troppo teorica	105	39%

11. Modalità di conduzione della formazione specifica

In una scala da 1 (falso) a 5 (vero) indica quanto sono state utilizzate le seguenti modalità nella formazione specifica

1	lezioni frontali tradizionali	1-2	69	26%
		3	70	26%
		4-5	130	48%
			269	100%
2	attività cooperativo-interattive	1-2	56	21%
		3	74	28%
		4-5	139	52%
			269	100%
3	attività a distanza con uso intensivo di strumenti tecnologici	1-2	168	62%
		3	48	18%
		4-5	53	20%
			269	100%

12. Sei complessivamente soddisfatto della formazione specifica alla quale hai partecipato?

1	Si	126	47%
2	No	36	13%
3	In parte	107	40%

15. La formazione specifica ricevuta ha sollecitato curiosità che hai approfondito individualmente?

1	Si	87	32%
2	No	84	31%
3	In parte	98	36%

Commento generale

La formazione generale e la formazione specifica proposte ai giovani volontari sono oggetto di valutazioni complessivamente positive, ma non prive di qualche elemento di contraddizione.

La formazione generale vede soddisfatto il 45% dei giovani, parzialmente soddisfatto il 42%. Quasi un terzo (28%) trova sovrabbondante la parte dedicata ad elementi politico-valoriali. La maggioranza comunque giudica ben bilanciate le diverse componenti della formazione ricevuta. Il 25% dichiara che l'esperienza di formazione ha suscitato curiosità che hanno portato ad approfondimenti individuali.

La formazione specifica vede anch'essa un 47% di piena soddisfazione e incontra qualche perplessità in un gruppo consistente (40%). Il 39% la giudica troppo teorica. Sul piano metodologico risulta siano stati utilizzati metodi di tipo cooperativo-interattivo (52%) insieme a lezioni tradizionali (48%). Poco utilizzate le nuove tecnologie con particolare riferimento all'e-learning. Anche nel caso della formazione specifica, un buon gruppo (il 32%) dichiara che l'esperienza di formazione ha suscitato curiosità che hanno portato ad approfondimenti individuali.

Commento per criterio

Genere

Sia la formazione generale sia quella specifica presentano qualche aspetto di criticità, in linea con i dati generali, non superando mai un livello di soddisfazione che superi il 50%, con valori percentuali tendenzialmente omogenei tra volontarie e volontari. Se poi si considerano anche chi si ritiene soddisfatto solo in parte, possiamo affermare che la formazione non abbia pienamente risposto alle aspettative.

Nella formazione generale, più della metà dei volontari, senza differenze tra femmine e maschi, ritiene che sia stata equilibrata sia nei contenuti politico-valoriali, sia per quelli tecnico-giuridici. La didattica è caratterizzata da lezioni tradizionali frontali e da attività cooperative-interattive. Le attività a distanza con uso di tecnologie sono utilizzate solo in minima parte.

La formazione generale è riuscita a stimolare curiosità solo per il 23 e 27%, dato generale 25%. A questo si aggiungono percentuali più alte di chi dichiara di non essere stato sollecitato.

Per quanto riguarda la formazione specifica, solo il 32% di volontarie e il 33% (1/3) di volontari ritiene che la formazione abbia stimolato curiosità in linea con il dato generale.

La formazione generale e specifica risultano "in parte" soddisfacenti sia per i volontari sia per le volontarie. Per circa un terzo del totale dei volontari si ritiene abbia stimolato curiosità. Anche se emergono alcune criticità, occorre anche considerare che questo dato viene rilevato a metà di un processo complesso, che può ancora sviluppare delle potenzialità, come si evidenzierà negli approfondimenti e nel questionario conclusivo.

Età

L'analisi delle risposte ai due questionari sulla base del criterio specifico fa emergere solo qualche discordanza contenuta rispetto alle considerazioni generali. In particolare:

- per quanto riguarda la formazione generale, i volontari più vecchi (25-28 anni) ritengono in modo maggiore (+6%) che la componente politico-valoriale sia stata presente in modo eccessivo. I più giovani (18-20 anni)

risultano essere stati complessivamente meno soddisfatti (-9%) e meno sollecitati ad approfondimenti personali (-4%).

- per quanto riguarda la formazione specifica, i più vecchi l'hanno giudicata rispetto alla media generale più funzionale all'espletamento del servizio (+6%). Inoltre, è stata per loro un'occasione per porsi problemi di approfondimento delle tematiche trattate (+6%). I più giovani, all'opposto, l'hanno trovata troppo teorica (+6%) e assai meno in grado di sollecitare curiosità personali (-20%).

Cittadinanza

I dati sulla formazione generale sono in linea con la media generale: tuttavia i volontari non italiani dichiarano che la formazione ha sollecitato curiosità in misura maggiore degli italiani (44% contro il 21%, la media generale è del 25%).

La formazione specifica vede anch'essa un allineamento con la media generale. Nella conduzione della formazione specifica, per i volontari italiani emerge una prevalenza di lezioni frontali tradizionali (50% contro il 39% dei non italiani, media generale del 48%). L'uso di strumenti tecnologici sembra esser stato rilevato in misura maggiore dai volontari non italiani (36% contro il 17%, media generale 20%). La formazione specifica non ha sollecitato curiosità per un numero maggiore di volontari non italiani (47% contro il 29% degli italiani, media generale 31%), viceversa per i volontari italiani emergono curiosità ad alcuni temi in misura maggiore rispetto ai non italiani (39% contro il 22%, media generale 36%). Emergono, quindi, alcune differenze rispetto alle curiosità suscitate dalle due tipologie di formazione (curiosità maggiori per i volontari non italiani) e rispetto alle metodologie didattiche adottate, considerate più frontali per i volontari italiani e più tecnologiche per i non italiani.

Titolo di studio

Meno della metà dei volontari di entrambi i gruppi (intorno al 45%) è completamente soddisfatta della formazione; un quinto dei laureati non si ritiene soddisfatto, e una buona percentuale (46% di non laureati e 37% di laureati) è parzialmente soddisfatto. Per entrambi i gruppi la formazione risulta ben bilanciata, in misura maggiore per i non laureati (62% contro il 51%). Oltre un quarto la ritiene sovrabbondante della parte di tipo politico-valoriale. La formazione generale ha sollecitato curiosità nel 25% dei volontari di entrambi i gruppi. Il 25% dichiara che l'esperienza di formazione ha suscitato curiosità che hanno portato ad approfondimenti individuali.

La soddisfazione complessiva sulla formazione specifica è stata positiva per una percentuale maggiore di non laureati rispetto ai laureati (50% contro 43%). Il 40% la giudica troppo teorica. Rispetto alla conduzione della formazione specifica, l'attività a distanza con uso intensivo di strumenti tecnologici è stata utilizzata quasi per niente nella formazione dei laureati (13% rispetto a 25% dei non laureati). Sulle eventuali curiosità sollevate dalla formazione specifica da approfondire individualmente, il campione sia dei laureati sia dei non laureati si è diviso equamente (un terzo per i sì, un terzo per i no, un terzo in parte). La maggior parte (oltre il 70%) ha concluso la formazione specifica, ma rimane comunque quasi un 30% di laureati che non l'ha conclusa. Le maggiori criticità sono state evidenziate dai volontari laureati.

Settore

Per quanto riguarda la formazione generale, la soddisfazione dei volontari rientra all'interno della media generale del 45%, senza alcuna modificazione nemmeno se consideriamo le percentuali delle risposte "in parte". Anche se consideriamo le differenze per settore, viene confermato il dato di un terzo dei giovani che giudica sovrabbondante la parte dedicata ad elementi politico valoriali. La maggioranza comunque giudica ben bilanciate le diverse componenti della formazione ricevuta, senza significative differenze tra i settori.

A parte per i volontari che hanno svolto il servizio all'interno del settore Educazione, per cui si registra una diminuzione di 8 punti percentuali, viene confermato il valore medio generale che vede il 25% dei giovani dichiarare che l'esperienza di formazione ha suscitato curiosità che hanno portato ad approfondimenti individuali.

Se la formazione specifica vede soddisfatto, in media, il 47% dei volontari, per il settore Assistenza tale soddisfazione aumenta di 11 punti percentuali (58%), mentre subisce una diminuzione del 10% nel Settore Cultura (32%). Se consideriamo le percentuali delle risposte "in parte" e le confrontiamo con i valori medi, possiamo registrare un piccolo aumento del 6% per il Settore Cultura.

Rispetto al 39% dei volontari che giudica la formazione specifica troppo teorica, non si registrano scarti significativi all'interno dei tre settori di intervento.

Sul piano metodologico risulta siano stati utilizzati metodi di tipo cooperativo-interattivo, con un aumento rispetto al dato generale di 7 punti percentuali per il settore Assistenza (59%) e 6 in diminuzione per il settore Educazione (46%), insieme a lezioni tradizionali. Poco utilizzate le nuove tecnologie con particolare riferimento all'e-learning, e questo soprattutto nel settore Educazione (-7%). Anche nel caso della formazione specifica, un buon gruppo dichiara che l'esperienza di formazione ha suscitato curiosità che hanno portato ad approfondimenti individuali. In particolare il settore Educazione registra un + 6% rispetto alla media.

Provincia

Se la formazione generale vede soddisfatto, in media, il 45% dei volontari, per Reggio Emilia tale soddisfazione aumenta di 6 punti percentuali (51%), mentre subisce una grave diminuzione del 12% nel territorio bolognese (33%). A differenza dei volontari SC di Ferrara dove troviamo uno scarto, in diminuzione, del 12%, un terzo dei giovani trova sovrabbondante la parte dedicata ad elementi politico valoriali, anche se la maggioranza giudica ben bilanciate le diverse componenti della formazione ricevuta, in particolare i volontari del territorio reggiano (69%) e ferrarese (67%).

La formazione generale ricevuta non sembra avere molto sollecitato curiosità portando ad approfondire le tematiche individualmente. Si hanno infatti percentuali basse.

Riguardo alla formazione specifica, i volontari di Bologna e Modena si dividono equamente in due gruppi: una metà, un po' più numerosa, pensa che sia stata effettivamente funzionale all'espletamento del servizio (il 55% e il 52%), l'altra metà (rispettivamente il 45% e il 48%) che sia invece stata troppo teorica. Più schierati sembrano essere invece i volontari di Ferrara e Reggio Emilia, i quali forniscono una percentuale alta (84% e 71%) quando affermano che la formazione specifica è stata funzionale all'espletamento del servizio, mentre una percentuale bassa (16% e 29%) quando sostengono che è stata troppo teorica.

Mentre la formazione specifica vede soddisfatto, in media, il 47% dei volontari, per Reggio Emilia tale soddisfazione aumenta di 12 punti percentuali (59%) e 11 per Ferrara (58%), mentre subisce una grave diminuzione del 16% nel territorio bolognese (31%). Se consideriamo le percentuali delle risposte "in parte" e le confron-

tiamo con i valori medi, possiamo registrare un aumento del 13% a Bologna, una diminuzione del 14% nel ferrarese ed un'altra di 13 punti percentuali nel reggiano (27%).

Rispetto al 39% dei volontari che giudica la formazione specifica troppo teorica, si registrano scarti significativi in aumento per Bologna (+6%) e Modena (+9), in diminuzione per Ferrara (-23%) e Reggio Emilia (-10%). Sul piano metodologico risulta siano stati utilizzati metodi di tipo cooperativo-interattivo, con una diminuzione percentuale di 10 punti nel modenese (42%), insieme a lezioni tradizionali, con una diminuzione del 15% per Reggio Emilia (37%) e del 13% per Ferrara (35%) ed un aumento del 9% per Modena (57%). Poco utilizzate le nuove tecnologie con particolare riferimento all'e-learning, con uno scarto percentuale di 7 punti in aumento per Reggio Emilia.

La formazione specifica ricevuta non sembra avere sollecitato forte curiosità portando ad approfondire le tematiche individualmente nella media generale.

Stato occupazionale

Mediamente la formazione è considerata ben bilanciata sia per la parte di tipo politico-valoriale, sia per la parte di tipo tecnico-giuridico. Le differenze più significative si rilevano tra la categoria degli studenti universitari e di coloro in cerca di occupazione e quella di coloro che hanno già un'occupazione: una percentuale del 59% a fronte di un 45%. Un altro 45% di lavoratori (a fronte di un 26% di studenti e in cerca di occupazione) ritiene che la formazione sia sovrabbondante nei contenuti di tipo politico-valoriale.

I volontari si ritengono abbastanza soddisfatti della formazione, con una differenza tra la categoria di chi non lavora (studia o è alla ricerca di un'occupazione) e chi già lavora: 46 e 45% nel primo caso, 36 per il secondo. I lavoratori sono meno soddisfatti della formazione; se si sottolinea anche un 55% che dichiara di essere soddisfatto in parte.

A differenza di quanto si potrebbe pensare, gli studenti universitari non ritengono che la formazione abbia stimolato curiosità: solo il 20%, a fronte del 36% di volontari lavoratori.

Relativamente alla formazione specifica, circa la metà degli studenti e dei volontari in cerca di occupazione ritiene che sia funzionale allo svolgimento del servizio. La considerano anche eccessivamente teorica: il 42 e 39% di volontari senza un'occupazione e il 27% di volontari-lavoratori.

La formazione specifica risulta essere maggiormente apprezzata da coloro che già svolgono attività di volontariato. Il 67% si dichiara infatti soddisfatto. Quelli meno soddisfatti risultano essere i lavoratori (anche se non rappresentano un numero statisticamente significativo) che esprimono il 36% di consenso.

Sono gli stessi volontari lavoratori però a dichiarare che la formazione specifica è stata in grado di stimolare curiosità: il 67% a fronte del 31% di studenti universitari.

La formazione generale e specifica sono maggiormente apprezzate da chi ancora non ha un'occupazione. I lavoratori esprimono valori più bassi, mentre si ritengono più stimolati nella curiosità.

Conclusioni generali

La formazione generale e la formazione specifica sono state proposte ai giovani volontari da parte delle diverse strutture/organizzazioni secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Il risultato dell'esperienza appare ai giovani complessivamente positivo anche se non in termini entusiasmanti. Alle domande chiuse si accompagnavano su questo argomento alcuni quesiti aperti la cui lettura consente di integrare queste osservazioni.

Considerando il genere e il settore di intervento, non si rilevano dati troppo discordanti rispetto all'analisi generale, tranne il dato, di 10 punti percentuali sotto la media, espresso dai volontari del Settore Cultura sulla formazione specifica. I volontari di età maggiore ritengono che nella formazione generale sia stata preponderante la componente politico-valoriale, mentre hanno giudicato quella specifica funzionale all'espletamento del servizio e occasione di ulteriore approfondimento; i volontari più giovani appaiono meno soddisfatti e stimolati dalla formazione generale e considerano quella specifica troppo teorica e meno in grado di sollecitare curiosità personali. Emergono alcune differenze rispetto alle curiosità suscitate dalle due tipologie di formazione (curiosità maggiori per i volontari non italiani). La soddisfazione per la formazione generale e per quella specifica subisce una notevole diminuzione nel territorio bolognese rispetto alle altre province e ai valori generali. La formazione generale e specifica sono maggiormente apprezzate da chi ancora non ha un'occupazione: i lavoratori esprimono valori più bassi, mentre si ritengono più stimolati nella curiosità.

Analisi delle domande aperte I questionario

Per le domande aperte proposte in questa sezione del questionario, sulla base di una prima lettura delle risposte, sono state elaborate delle griglie di decodifica in modo da costruire un'aggregazione delle risposte stesse che ne consentisse una lettura interpretativa. Le tabelle costruite e le considerazioni di riferimento vengono di seguito proposte mantenendo le numerazioni degli item contenuti nel questionario.



Sezione: B. Preparazione e accompagnamento formativo al Servizio Civile

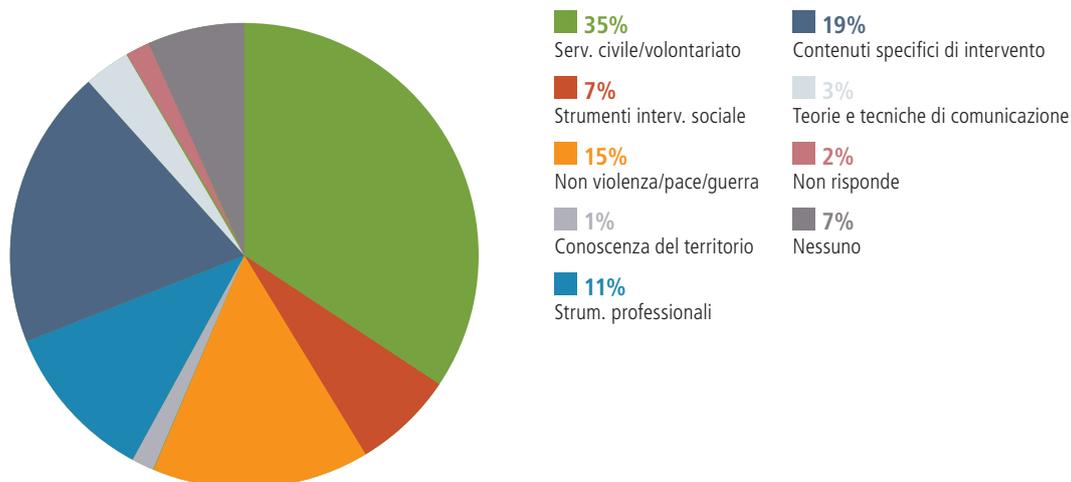
5. Indica un argomento della formazione generale di tuo particolare interesse
6. Indica un ulteriore argomento che ti sarebbe piaciuto fosse stato inserito nella formazione generale
13. Indica un argomento della formazione specifica di tuo particolare interesse
14. Indica un ulteriore argomento che ti sarebbe piaciuto fosse stato inserito nella formazione specifica

Per i quattro item della sezione, si è individuato il seguente schema di classificazione:

INDICATORI
Servizio civile/volontariato: norme, teorie
Strumenti di intervento sociale (dimensione psico-sociale)
Non violenza/pace/guerra
Conoscenza territorio (dimensione dei beni culturali)
Strumenti professionali (aspetti organizzativi e gestionali, funzionamento dei servizi, aspetti amministrativi...)
Contenuti specifici di intervento (soccorso, protezione civile...)
Teorie e tecniche della comunicazione
Nessuno
Non saprei-altro

5. Indica un argomento della formazione generale di tuo particolare interesse

Tav.3 Analisi alla risposta aperta alla domanda B5 del 1° questionario



Alcune riflessioni

Nella domanda aperta, il tema più apprezzato dai volontari SC risulta essere quello relativo alle conoscenze sul servizio civile, la sua storia, le sue dimensioni normative ed organizzative (35%). In particolare, alcuni degli argomenti inerenti al servizio civile che i volontari hanno individuato come interessanti sono i seguenti: "storia del servizio civile e di come è nato", "concetto di legalità", "cittadinanza attiva", "il cambiamento che è avvenuto nella concezione di difesa di patria", "passaggio dall'obiezione di coscienza a servizio civile nazionale" ecc. Questo in controtendenza rispetto alle risposte fornite in altre sezioni del questionario, ma comunque non in modo maggioritario.

In seconda battuta, i volontari indicano una serie molto articolata di temi specifici in gran parte di tipo medico-sanitario (19%): "pronto soccorso", ma anche "dinamiche relazionali e di gruppo con il formatore", "violenza sulle donne", "normalità e differenza", "inquinamento", "privacy", "situazione politico-sociale del mondo" "interculturale" "le povertà" ecc.

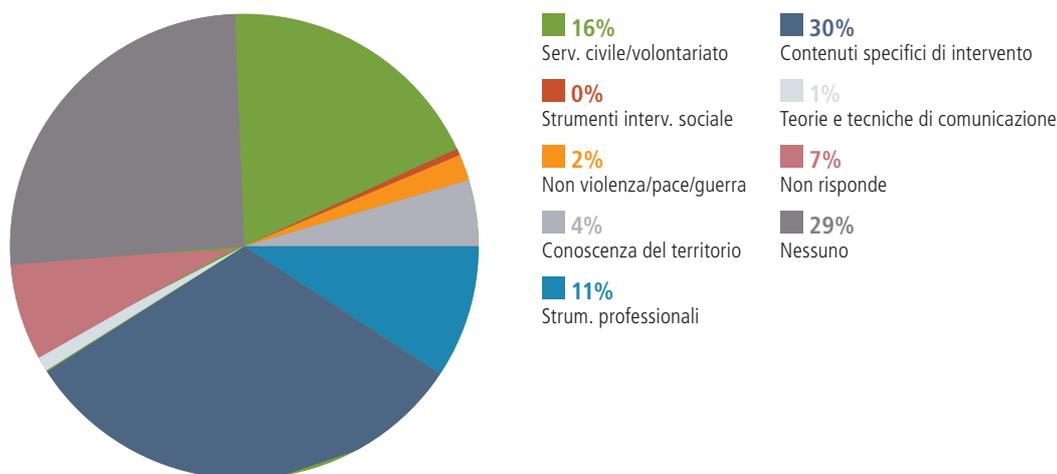
Un ulteriore gruppo consistente (15%) ha gradito le conoscenze relative alle tematiche della non violenza: "la difesa non armata"; "la comunicazione partecipata e non violenta", "le spese dello stato per la difesa" ecc.

La tematica inerente agli strumenti professionali (aspetti organizzativi e gestionali, funzionamento dei servizi, aspetti amministrativi...) è stata scelta dall'11% dei volontari, mentre solo il 7% è interessato a tematiche relative agli strumenti di intervento sociale.

Solo un 3% ed un 1% dei volontari SC sono stati interessati a temi relativi teorie e tecniche di comunicazione e alla conoscenza del territorio.

6. Indica un ulteriore argomento che ti sarebbe piaciuto fosse stato inserito nella formazione generale

Tav.4 Analisi alla risposta aperta alla domanda B6 del 1° questionario



Alcune riflessioni

Gran parte del campione (30%) gradirebbe un aumento del tempo di formazione dedicato a temi specifici connessi con i singoli settori di intervento. In particolare, ai volontari SC piacerebbe fossero inseriti all'interno della formazione generale le seguenti tematiche: "terremoto", "maggiori informazioni sui terremoti nel mondo", "approfondimento sui modi per sensibilizzare sul tema dell'ecologia", "primo soccorso", "mediazione interculturale", "la relazione d'aiuto", "la psicologia infantile", "i processi educativi", "il lavoro di gruppo", "possibilità di inserimento lavorativo", "normative lavoro giovani", ecc. Quasi un terzo del campione non individua invece temi particolari.

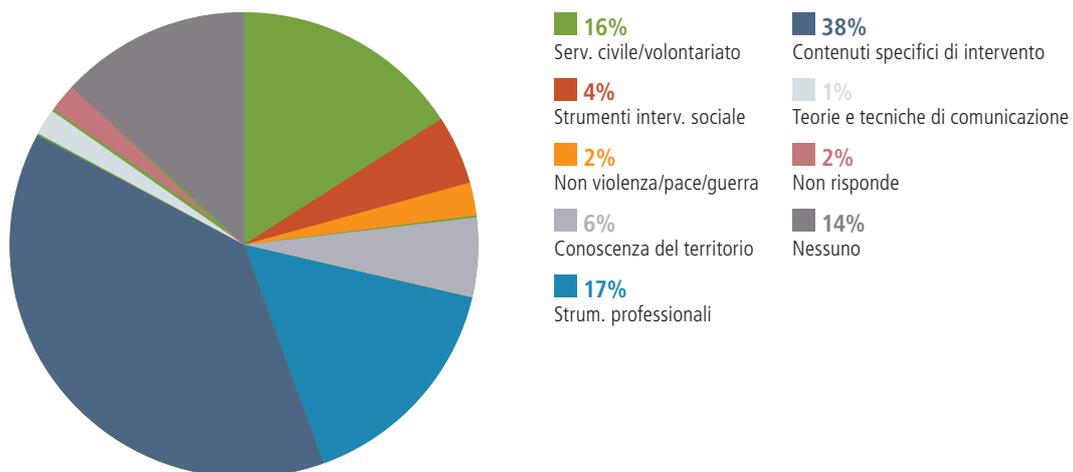
Il 16% del campione vorrebbe approfondire ulteriormente gli argomenti relativi al servizio civile: "più argomenti legati alla storia inerenti al servizio civile", "normativa del servizio civile", "servizio civile nazionale e internazionale, differenze di progetti", "le associazioni di volontariato", "il rapporto tra servizio civile e mondo del lavoro", "relazione cittadino-servizio civile" ecc.

L'11% richiederebbe una maggior attenzione alla formazione professionale del volontario ed individua come ulteriori ambiti di approfondimento le seguenti voci: "indicazioni tecnico-pratiche su come affrontare le situazioni diverse", "come rendere ottimale il rapporto con i bambini all'interno della scuola", "interpretazione del linguaggio del corpo", "problematiche infantili (es. dislessia, ecc...)", "costruzione di un tessuto sociale che non appiattisca le diversità ma che li faccia rispettare" ecc.

Solo un 4% e un 2% dei volontari SC vorrebbero approfondire tematiche relative alla conoscenza del territorio e alle teorie e tecniche di comunicazione, mentre è dell'1% la scelta della tematica inerente le teorie e le tecniche della comunicazione.

13. Indica un argomento della formazione specifica di tuo particolare interesse

Tav.5 Analisi della risposta aperta alla domanda B.13 del 1° questionario



Alcune riflessioni

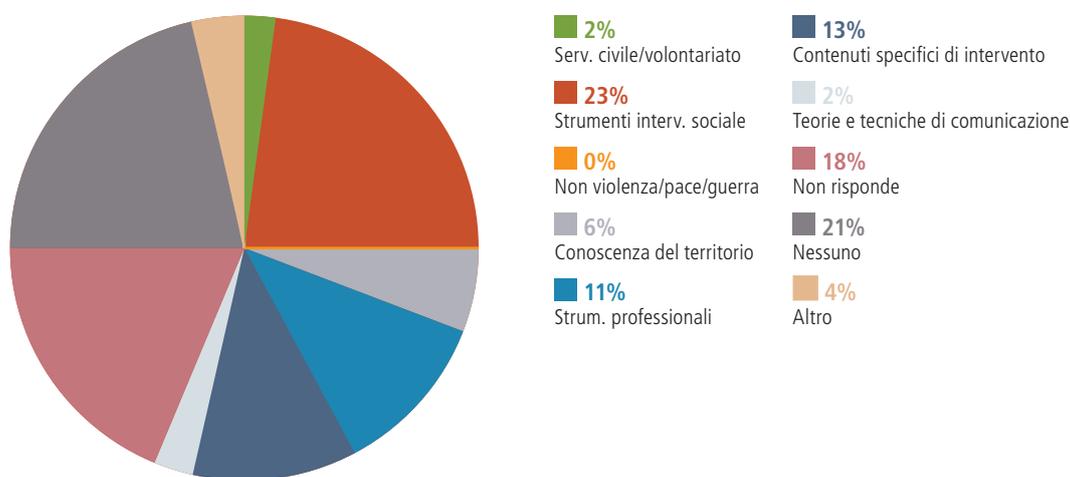
La maggior parte del campione (38%) viene raggruppata in un gruppo indistinto di richieste specifiche relative a singoli settori di intervento con prevalenza medico-sanitario, ma non significativamente raggruppabili. Alcune delle tematiche indicate dai volontari SC sono le seguenti: "primo soccorso", ma anche "conoscenza dei servizi offerti dal comune", "conservazione del patrimonio", "la valorizzazione dei beni culturali", "il rapporto con gli utenti", "disabilità", "minori", "gestione del conflitto/lotta alla mafia" ecc.

Il 17% richiede una formazione specifica più puntuale nel fornire strumenti di intervento professionale, ovvero "accompagnamento scolastico di bambini con difficoltà di lingua", "utilizzo dei programmi e rapporto con il pubblico", "l'animazione di un gruppo di minori: tecniche di animazione", "come comportarsi in caso di incendi, alluvioni, terremoti", "lavorare in équipe", "gestione del paziente aggressivo" ecc.

Il 16% è interessato al tema generale del servizio civile, mentre solo un 6% e un 4% dei volontari SC hanno trovato interessante approfondire tematiche relative alla conoscenza del territorio e agli strumenti di intervento sociale. La scelta di tematiche inerenti alla non violenza e alle teorie e le tecniche della comunicazione è esigua.

14. Indica un ulteriore argomento che ti sarebbe piaciuto fosse stato inserito nella formazione specifica

Tav.6 Analisi della risposta aperta alla domanda B.14 del 1° questionario



Alcune riflessioni

Il campione si concentra prevalentemente su argomenti relativi all'intervento sociale. Il 23% esprime il proprio interesse per temi riguardanti, per esempio, "come educare ed interagire con i bambini piccoli", "gestione del conflitto", "rapportarsi con ragazzi in difficoltà", "immigrazione ed utenti stranieri". Emergono anche aspetti relativi ad interventi legati al trauma e a situazione del post-sisma. Al 13% dei volontari SC sarebbe piaciuto approfondire tematiche relative a contenuti specifici di intervento, quali lezioni pratiche di "primo soccorso", di

“protezione civile”, il “lato medico del percorso in casa di riposo”, l’“utilizzo di programmi inerenti al servizio prestato” ecc. L’11% richiede una formazione su strumenti professionali, vale a dire tutti quegli elementi legati ad aspetti organizzativi e gestionali dei servizi, il loro funzionamento e agli aspetti amministrativi, quali “organizzazione eventi culturali”, “struttura della biblioteca”, “gestione dei servizi”, “la struttura di un municipio e la scelta dei settori” ecc.

Il 6% dei volontari approfondirebbe tematiche che riguardano la conoscenza del territorio, mentre la scelta di tematiche inerenti al servizio civile/volontariato, alle teorie e le tecniche della comunicazione e alla voce “altro” è esigua.

Risposte alle domande chiuse del II questionario

4. Facendo riferimento alla formazione specifica, esprimi, per ciascuna delle affermazioni proposte, quanto è falsa o quanto è vera in una scala da 1 (falso) a 5 (vero)

1	ha corrisposto alle mie aspettative iniziali	1-2	71	39%
		3	55	31%
		4-5	54	30%
			180	100%
2	i contenuti erano coerenti e specifici per il ruolo richiesto dal servizio	1-2	66	37%
		3	45	25%
		4-5	69	38%
			180	100%
3	i contenuti hanno riguardato in modo particolare aspetti teorico-valoriali	1-2	44	24%
		3	66	37%
		4-5	70	39%
			180	100%
4	i contenuti hanno riguardato in modo particolare aspetti tecnici ed operativi	1-2	57	32%
		3	57	32%
		4-5	66	37%
			180	100%
5	ciò che ho appreso ha un valore non solo teorico ma anche pratico	1-2	51	
		3	43	24%
		4-5	86	48%
			180	100%

6	ha aiutato a sviluppare abilità professionali	1-2	71	39%
		3	36	20%
		4-5	73	41%
			180	100%
7	ha stimolato curiosità e nuovi interessi da approfondire	1-2	64	36%
		3	41	23%
		4-5	75	42%
			180	100%
8	ha favorito lo scambio e la collaborazione tra i volontari	1-2	43	24%
		3	55	31%
		4-5	82	46%
			180	100%
9	è stata utilizzata una didattica caratterizzata da metodologie attive e cooperative	1-2	59	33%
		3	49	27%
		4-5	72	40%
			180	100%
10	i contenuti appresi mi sono serviti per capire meglio il contesto in cui ho svolto il servizio	1-2	59	33%
		3	47	26%
		4-5	74	41%
			180	100%
11	i contenuti appresi mi sono serviti per migliorare le capacità di svolgere i compiti assegnati	1-2	73	41%
		3	31	17%
		4-5	76	42%
			180	100%
12	i contenuti appresi mi potranno essere utili anche per un futuro lavoro	1-2	61	34%
		3	36	20%
		4-5	83	46%
			180	100%

Commento generale

Questa sezione del questionario è stata proposta, in questa forma, soltanto nel secondo questionario. Il tema della formazione era stato affrontato anche nel primo, ma attraverso altri quesiti.

Diversamente da altre sezioni, le risposte non fanno emergere in modo nitido opinioni condivise dalla maggio-



ranza. Nessuna affermazione raggiunge livelli di gradimento superiori al 50% e in alcuni casi lo stesso item viene condiviso da una percentuale di giovani volontari sostanzialmente identica a quella di coloro che non lo condividono per niente. Da segnalare la scarsa corrispondenza (30% di risposte positive e 39% di negative) della formazione ricevuta con le aspettative iniziali dei giovani e la forte discordanza fra chi ritiene che la formazione abbia migliorato le capacità di svolgere il lavoro e chi pensa il contrario (42% contro 41%). La formazione è stata percepita anche come momento positivo di incontro tra volontari, ma solo al 46%. Nello specifico, sono state affermazioni maggiormente condivise:

1. ciò che ho appreso ha un valore non solo teorico ma anche pratico (48%)
2. ha favorito lo scambio e la collaborazione tra i volontari (46%)
3. i contenuti appresi mi potranno essere utili anche per un futuro lavoro (46%)
4. ha stimolato curiosità e nuovi interessi da approfondire (42%)
5. i contenuti appresi mi sono serviti per migliorare le capacità di svolgere i compiti assegnati (42%)

Sono state affermazioni meno condivise:

1. i contenuti appresi mi sono serviti per migliorare le capacità di svolgere i compiti assegnati (42%, però 41% di valore 1/2)
2. ha corrisposto alle mie aspettative iniziali (30%).

Commento per criterio

Genere

Le opinioni dei volontari in merito alla formazione specifica non fanno emergere aspetti di discordanza rilevante rispetto alla media generale. Sono distribuite sulle diverse affermazioni, in un quadro generale eterogeneo e non superano mai il 50%. Non si evidenziano significative differenze tra donne e uomini.

La formazione è stata percepita dalle volontarie come un'occasione non particolarmente significativa per l'approfondimento di contenuti legati ad aspetti teorico-valoriali.

Le percentuali sono generalmente abbastanza omogenee tra maschi e femmine. Le differenze con gli scarti più significativi (del 10%) sono relative a:

- i contenuti hanno riguardato in modo particolare aspetti teorico-valoriali 36% F e 46% M
- ha favorito lo scambio e la collaborazione tra i volontari 48% F e 38% M.

L'analisi dei dati relativi alla formazione fa emergere alcuni aspetti di criticità che andrebbero ulteriormente ripresi e approfonditi. Non ci sono percentuali che mettono in evidenza aspetti particolari, ma sono equilibrate tra pareri positivi e negativi, che talvolta prevalgono. Prevalgono sia per i volontari sia per le volontarie nelle aspettative iniziali disattese, con una percentuale bassa di condivisione (30% per entrambi) e un più alto valore negativo (40 e 38%).

Si aggiunge poi un 38% di giovani donne e un 46% di uomini che ritiene di non aver appreso contenuti utili per migliorare le capacità di svolgere compiti assegnati (a fronte di un 44% e di un 38% che esprime parere

positivo). L'analisi mette in evidenza aspetti di complessità, che riguardano aspettative molto diverse tra i soggetti in formazione ed esigenze altrettanto eterogenee.

Non emergono particolari differenze tra donne e uomini se non nell'affermazione relativa a contenuti che hanno riguardato in modo particolare aspetti teorico-valoriali (36% F e 46% M), dove forse emerge un'esigenza di maggiore approfondimento da parte delle giovani volontarie e ad la valorizzazione della dimensione relazione di scambio e collaborazione (48% F e 38% M).

Età

L'analisi delle risposte sulla base del criterio età fa riscontrare una pressoché totale concordanza con l'analisi generale dei valori di gradimento espressi dalle classi di età medie (21-24 anni) e alte (25-28 anni). Del tutto contrastanti le opinioni dei più giovani (18-20 anni), anche se di scarsa rilevanza statistica per il ridotto numero di partecipanti al secondo questionario di questa classe di età. Per i più giovani, comunque, la formazione sembra essere stata complessivamente non troppo positiva: non corrispondente alle aspettative (-21%), poco coerente e specifica rispetto al servizio (-11%), non in grado di interconnettere a sufficienza i saperi teorici e i saperi tecnici (-28%), poco funzionale rispetto ad un lavoro futuro (-10%).

Cittadinanza

Emergono per entrambi i gruppi molte risposte negative per tutte le affermazioni (sempre superiori al 25% con punte fino al 47%), viceversa non molte le risposte positive (sempre inferiori al 50%). La formazione specifica sembra non corrispondere molto alle aspettative dei volontari di entrambi i gruppi, anche rispetto alla coerenza dei contenuti, al valore pratico e al miglioramento delle proprie capacità.

Per l'affermazione "ciò che ho appreso ha un valore non solo teorico ma anche pratico", mentre le risposte positive sono simili per i due gruppi (con circa il 47%), le risposte negative sono maggiori per i volontari non italiani con il 41% contro il 27% degli italiani (media generale del 28%).

Lo sviluppo di abilità professionali risulta maggiore per i volontari non italiani con il 47% contro il 40% degli italiani; le stesse percentuali (47% per i non italiani e 39% per gli italiani) si riscontrano nelle risposte negative. È l'affermazione con il maggior numero di risposte negative per i volontari non italiani.

I volontari italiani evidenziano un maggior utilizzo di una didattica attiva e cooperativa con risposte positive al 41% contro il 29% dei non italiani. Le risposte negative sono per entrambi i gruppi intorno al 35%.

Titolo di studio

Emergono per entrambi i gruppi molte risposte negative per tutte le affermazioni (che arrivano fino al 44%), viceversa poche risposte positive (che arrivano massimo al 52%). La formazione specifica sembra non corrispondere molto alle aspettative dei volontari di entrambi i gruppi, anche rispetto alla coerenza dei contenuti, al valore pratico e al miglioramento delle proprie capacità.

Lo scambio e la collaborazione fra i volontari viene rilevato in misura maggiore dai non laureati (52% per i non laureati e 38% per i laureati, lo scarto tra i due gruppi è del 13%).

Nello specifico, sono state affermazioni maggiormente condivise (dove la prima percentuale riguarda i non laureati e la seconda i laureati):

1. ciò che ho appreso ha un valore non solo teorico ma anche pratico (47-49%) (ma anche molto negativa per

- i laureati con il 33%)
 - 2. i contenuti appresi mi potranno essere utili anche per un futuro lavoro (47-45%) (negative per entrambi al 31-37%)
 - 3. ha stimolato curiosità e nuovi interessi da approfondire (46% non laureati-37% laureati) (negative per entrambi al 32-40%)
- Quindi sostanzialmente si evidenziano opinioni maggiormente negative e dai toni meno entusiastici da parte dei laureati.

Settore

L'analisi delle risposte sulla base del criterio "settore di intervento" fa riscontrare una situazione di forte discordanza in negativo per il Settore Cultura e una discordanza in positivo per il settore dell'Assistenza, mentre il settore dell'Educazione rimane all'interno dei valori generali.

Il Settore Cultura registra le seguenti importanti diminuzioni rispetto ai dati generali: -28% per "ha favorito lo scambio e la collaborazione tra i volontari" (18%), -20% per la percezione dell'utilità dei contenuti appresi per un futuro lavoro (26%), -18% per "ha stimolato curiosità e nuovi interessi da approfondire (24%), -14% per "ciò che ho appreso ha un valore non solo teorico ma anche pratico" (34%), -13% per "i contenuti appresi mi sono serviti per migliorare le capacità di svolgere i compiti assegnati" (29%). Infine si registra un meno 14% anche tra le affermazioni meno condivise, in particolare per la voce "ha corrisposto alle mie aspettative iniziali" (16%).

Il settore Assistenza registra un aumento del 12% per la voce "ha favorito lo scambio e la collaborazione tra i volontari" (58%), un +9% per "ciò che ho appreso ha un valore non solo teorico ma anche pratico (57%), un +8% per la voce "i contenuti appresi mi sono serviti per migliorare le capacità di svolgere i compiti assegnati" (50%) e un -7% per la voce "i contenuti appresi mi potranno essere utili anche per un futuro lavoro" (53%). Per quanto riguarda le voci non prese in considerazione nell'analisi generale, i valori presenti nella tabella sono talmente discordanti nelle diverse province da non consentire una interpretazione omogenea. Si è deciso, per facilitare l'interpretazione, di limitarsi a citare i dati che presentano scostamenti rispetto alla media uguali o superiori al 10%.

Procedendo in questo modo emergono comunque, per il Settore Cultura, parecchie discordanze rispetto ai valori percentuali dell'analisi generale. Si registra qualche aumento per Assistenza, mentre rimangono all'interno dei valori medi i dati del settore Educazione.

Il Settore Cultura registra un -17% per la voce "ha aiutato a sviluppare abilità professionali connesse allo svolgimento delle attività" (24%), -15% per "i contenuti appresi mi sono serviti per capire meglio il contesto in cui ho svolto il servizio" (26%), -14% per "è stata utilizzata una didattica caratterizzata da metodologie attive e cooperative" (26%) e per "i contenuti erano coerenti e specifici per il ruolo richiesto dal servizio" (24%).

Il settore Assistenza, infine, vede un aumento del 10% sia per la voce "ha aiutato a sviluppare abilità professionali connesse allo svolgimento delle attività", sia per la voce "i contenuti appresi mi sono serviti per capire meglio il contesto in cui ho svolto il servizio" (in entrambi i casi la percentuale risulta essere 51%).

Provincia

Diversamente da altre sezioni, le risposte non fanno emergere in modo nitido opinioni condivise dalla maggioranza. Nessuna affermazione raggiunge livelli di gradimento superiori al 50%, tranne alcune eccezioni sotto riportate.

Anche sulla base del criterio "provincia" e considerando i dati emersi dall'analisi generale, è da segnalare la scarsa corrispondenza della formazione ricevuta con le aspettative iniziali dei giovani, e la forte discordanza fra chi ritiene che la formazione abbia migliorato le capacità di svolgere il lavoro e chi pensa il contrario. Da segnalare, la forte criticità dei dati relativi ai volontari della provincia di Bologna, che si posizionano sia relativamente alle affermazioni maggiormente condivise, sia a quelle meno condivise notevolmente sotto ai livelli della media. In particolare segnaliamo innanzitutto una diminuzione del 18% relativamente sia all'utilità dei contenuti appresi per il miglioramento dello svolgimento dei compiti assegnati, sia alla corrispondenza della formazione ricevuta con le aspettative iniziali. In secondo luogo, una diminuzione del 15% riguardo alla curiosità suscitata dai contenuti, insieme ad una diminuzione rispettivamente del 13% e del 12% circa l'utilità dei contenuti per un futuro lavoro e il valore anche pratico di quanto appreso.

Per contro, Reggio Emilia raggiunge percentuali molto sopra la media e questo in particolare relativamente alle seguenti affermazioni: "i contenuti appresi mi potranno essere utili anche per un futuro lavoro" +17%; "ciò che ho appreso ha un valore non solo teorico ma anche pratico" +15%; "i contenuti appresi mi sono serviti per migliorare le capacità di svolgere i compiti assegnati" +10%.

Modena è la provincia che rientra maggiormente all'interno dei valori generali. Le uniche discordanze presenti riguardano le affermazioni condivise in misura minore: aumento, nel primo questionario, dell'8% per l'affermazione "l'ambiente in cui opero favorisce la conoscenza dei temi legati al servizio civile (difesa civile e nonviolenta, obiezione di coscienza, ecc.)" e del 6% in relazione alla flessibilità e all'apertura al cambiamento del servizio, aumento confermato (+8%) anche nel secondo questionario.

Per Ferrara segnaliamo valori al di sopra della media per quanto riguarda il riconoscimento del valore non solo teorico della formazione e la corrispondenza della formazione ricevuta con le aspettative iniziali (per entrambi +10%), insieme ad una diminuzione del 9% relativa allo scambio e alla collaborazione tra i volontari.

Modena si colloca per quanto riguarda le affermazioni maggiormente condivise all'interno dei valori generali, a parte un aumento dell'8% relativamente al riconoscimento del valore non solo teorico ma anche pratico della formazione.

Per quanto riguarda le voci non prese in considerazione nell'analisi generale, i valori presenti nella tabella sono talmente discordanti nelle diverse province da non consentire una interpretazione omogenea. Si è deciso, per facilitare l'interpretazione, di limitarsi a citare i dati che presentano scostamenti rispetto alla media uguali o superiori al 10%.

Procedendo in questo modo emergono comunque parecchie discordanze rispetto ai valori percentuali dell'analisi generale.

In particolare, la Provincia di Bologna registra dati nettamente in diminuzione rispetto ai valori medi per le seguenti affermazioni: -22% relativamente al fatto che i contenuti hanno riguardato in modo particolare aspetti tecnici ed operativi (15%); -20% sia per la voce "ha aiutato a sviluppare abilità professionali connesse allo svolgimento delle attività" (15%), sia per la voce "i contenuti appresi mi sono serviti per capire meglio il contesto in cui ho svolto il servizio" (21%); -11% per la voce "i contenuti erano coerenti e specifici per il ruolo

richiesto dal servizio (27%).

Nel territorio reggiano, per contro, emergono valori superiori ai livelli medi per le seguenti affermazioni: +19% per "è stata utilizzata una didattica caratterizzata da metodologie attive e cooperative (59%); +17% per "i contenuti hanno riguardato in modo particolare aspetti teorico-operativi (56%); +11% sia per "i contenuti hanno riguardato in modo particolare aspetti tecnici ed operativi (48%), sia per "ha aiutato a sviluppare abilità professionali connesse allo svolgimento delle attività (52%) e sia per "i contenuti appresi mi sono serviti per capire meglio il contesto in cui ho svolto il servizio" (52%).

Ferrara presenta tre dati in aumento rispetto ai valori medi: +13% per la voce "ha aiutato a sviluppare abilità professionali connesse allo svolgimento delle attività (54%), +11% per la voce "i contenuti hanno riguardato in modo particolare aspetti tecnici ed operativi (48%) e un aumento del 10% per la voce "i contenuti erano coerenti e specifici per il ruolo richiesto dal servizio (48%).

Infine, il territorio di Modena non registra valori discordanti rispetto ai dati emersi dall'analisi generale.

Stato occupazionale

Il quadro generale che emerge dall'analisi di questi dati è molto eterogeneo ed evidenzia un tema importante e complesso al tempo stesso.

Solo poche affermazioni superano il 50%. Nello specifico:

- il 54% degli studenti universitari afferma che quanto ha appreso ha un valore non solo teorico ma anche pratico. Segue il 48% degli studenti che sente di avere aumentato la propria curiosità e interessi da approfondire.

- Il 49% dei volontari in cerca di un'occupazione mette in evidenza un contesto formativo che ha favorito lo scambio e la collaborazione tra i volontari. Il 47% sostiene che i contenuti appresi potranno essere utili anche per un futuro lavoro.

- Gli studenti che già hanno un'occupazione, anche se la loro numerosità è poco significativa, esprimono per un 75% condivisione sul valore teorico e pratico della formazione. Il 63% ne evidenzia l'utilità sia per sviluppare abilità professionali connesse allo svolgimento delle attività, sia per stimolare curiosità e nuovi interessi.

- Le affermazioni dei giovani che svolgono attività di volontariato non sono significative per il numero esiguo dei rispondenti al questionario, ma evidenziamo comunque l'83% di condivisioni sull'utilità della formazione per stimolare curiosità e nuovi interessi e per capire meglio il contesto.

Le aspettative iniziali sembrano essere deluse (lo dimostrano le basse percentuali positive e i più elevati valori percentuali negativi) per tutte le categorie di volontari, in tutte le situazioni occupazionali, ad esclusione dei volontari lavoratori (50%). I volontari in cerca di occupazione esprimono maggiore delusione (27% e 39% di non adesione).

Tra i valori più bassi, anche rispetto ai dati generali, solo il 25% dei volontari-lavoratori afferma che la formazione abbia favorito lo scambio e della collaborazione tra i volontari, e che sia stata utilizzata una didattica caratterizzata da metodologie attive e cooperative.

La formazione specifica del servizio civile presenta aspetti molto eterogenei, come emerge dalle diverse risposte dei volontari. E' sicuramente un aspetto che ha richiesto un grande sforzo da parte dei servizi, che solo in parte sono riusciti a soddisfare le aspettative che risultano essere generalmente deluse. Dai volontari lavoratori si evidenzia probabilmente una visione più positiva con percentuali maggiori rispetto al dato generale relative al valore-teorico pratico della formazione, all'utilità nello sviluppo delle abilità professionali e nello stimolo

della curiosità e di nuovi interessi. Il fatto di non avere aspettative di tipo occupazionale ha forse dato la possibilità di valorizzare aspetti che per altre categorie non sono risultati significativi.

Conclusioni generali

Il tema della formazione si presenta probabilmente come uno di quelli da discutere e rivedere maggiormente nella prosecuzione dell'esperienza del servizio civile. Le opinioni espresse dai giovani volontari evidenziano un livello di soddisfazione non entusiasmante sia per quanto riguarda gli argomenti trattati sia per quanto concerne le metodologie formative utilizzate, che risultano essere per lo più di tipo riproduttivo tradizionale. E' chiaro peraltro che il bando cui si riferisce la ricerca ha presentato caratteristiche di eccezionalità prima di tutto sul piano quantitativo, mettendo alla prova le risorse e le competenze formative degli enti. E' chiaro anche che, come nella maggior parte degli eventi formativi, sono presenti negli utenti aspettative ed esigenze di segno contraddittorio: da un lato chi richiederebbe competenze da spendere nell'immediato e dall'altro chi si aspetta una formazione di prospettiva. Ancora, chi lamenta un eccesso di teoria e chi si aspetterebbe solo contenuti operativi. Interessante infine la prospettiva dei momenti di formazione vissuti da molti come momenti di incontro e confronto fra persone coinvolte nello stesso progetto.

Non emergono particolari differenze tra donne e uomini se non l'esigenza, per le prime, di maggiore approfondimento degli aspetti teorico-valoriali e di valorizzazione della dimensione relazione di scambio e collaborazione. I laureati presentano, rispetto ai non laureati, opinioni maggiormente negative e dai toni meno entusiastici; tale dato trova conferma se consideriamo che è il Settore Cultura, nel quale i laureati sono maggiormente presenti, a riscontrare una situazione di forte discordanza in negativo rispetto ai valori emersi dell'analisi generale. I volontari non italiani considerano la formazione prevalentemente teorica, ma comunque utile allo sviluppo di abilità professionali. Una forte criticità si evidenzia nella provincia di Bologna: le opinioni dei volontari si posizionano, a differenza di quanto avviene nel reggiano, notevolmente sotto ai livelli della media, in particolare relativamente all'utilità, attuale e futura, alla curiosità suscitata dai contenuti appresi e alla corrispondenza della formazione ricevuta con le aspettative iniziali. Infine, considerando il criterio "stato occupazionale", l'opinione sulla formazione specifica del servizio civile presenta aspetti molto eterogenei: da segnalare il fatto che i volontari lavoratori presentano una visione più positiva con percentuali maggiori rispetto al dato generale per diversi criteri.



2.1.3 C. Analisi dell'attività svolta

16. Sei stato messo in condizione di prendere attivamente parte all'organizzazione delle attività quotidiane? (I questionario)

5. Sei stato messo in condizione di prendere attivamente parte all'organizzazione delle attività quotidiane? (II questionario)

		PRIMO QUESTIONARIO		SECONDO QUESTIONARIO		DELTA
1	Si	206	77%	137	76%	-1%
2	No	15	6%	9	5%	-1%
3	In parte	48	18%	34	19%	1%

17. Hai svolto il tuo servizio da solo o in team? (I questionario)

6. Hai svolto il tuo servizio da solo o in team?? (II questionario)

		PRIMO QUESTIONARIO		SECONDO QUESTIONARIO		DELTA
1	Prevalentemente da solo	35	13%	12	7%	-6%
2	Prevalentemente in team	83	31%	58	32%	1%
3	Sia da solo, sia in team	151	56%	110	61%	5%

Primo questionario

La maggioranza delle risposte concorda nell'affermare che i giovani volontari sono stati coinvolti attivamente nell'organizzazione delle attività quotidiane. L'attività è stata svolta in gran parte o addirittura prevalentemente in team: solo il 13% afferma di aver operato individualmente.

Secondo questionario

Si conferma pienamente il dato relativo al coinvolgimento dei volontari nell'organizzazione delle attività. Cresce in modo significativo il numero di coloro che affermano di aver operato anche in team.

Commento generale

I dati raccolti segnalano un forte coinvolgimento dei volontari nell'organizzazione dei loro compiti e una pre-

valente o comunque largamente presente modalità di gruppo nella conduzione delle attività.

Commento per criterio

Genere

Nel primo questionario i volontari, femmine e maschi, dichiarano di aver preso parte attivamente all'organizzazione delle attività quotidiane. Le percentuali sono elevate, con un'adesione rispettivamente del 76 e 77%. Il 56% dei volontari dichiara di aver svolto il lavoro sia da soli sia in team. Le percentuali sono più basse per quanto riguarda attività svolte prevalentemente da soli, ma variano molto tra femmine, 10%, e maschi, 19%. Nel secondo questionario si confermano i dati, quasi invariati, del coinvolgimento attivo nell'organizzazione delle attività, per entrambi i generi. Aumenta il dato relativo al lavoro sia da soli sia in team, che raggiunge il 59% per le femmine e il 66% per i maschi. Cala in modo significativo la percentuale dei volontari che dichiarava di aver svolto le attività prevalentemente da soli, indice di un maggiore coinvolgimento nell'organizzazione. I dati fanno emergere un coinvolgimento attivo nell'organizzazione, che non presenta rilevanti differenze tra volontari e volontarie. Prevale un lavoro svolto sia da soli sia in team e cala dal 19 al 2%, dal primo al secondo questionario, la percentuale di maschi che dichiaravano di lavorare prevalentemente da soli.

I dati confermano la volontà da parte delle strutture ospitanti di coinvolgere pienamente i volontari nelle attività. Le percentuali dei volontari che dichiarano di non essere stati coinvolti sono molto basse. Percentuali abbastanza omogenee fanno emergere un'organizzazione che prevede attività sia in autonomia, sia in team, con il tentativo di privilegiare momento collegiali (le percentuali relative al lavoro esclusivamente da soli sono bassissime).

Età

L'analisi per criterio d'età conferma totalmente i dati generali. Fanno eccezione i valori relativi alle età più basse che (per quanto su numeri molto bassi e quindi con scarsa attendibilità) vedono crescere in percentuale di molto (+18%) l'affermazione relativa all'aver svolto le attività prevalentemente in situazioni di team.

Cittadinanza

Nel primo questionario la maggioranza dei volontari afferma di aver preso parte attivamente alle attività quotidiane, anche se in misura minore per i volontari non italiani (61% contro il 79% degli italiani, media generale del 77%); un terzo dei non italiani si sente coinvolto solo in parte (media generale del 18%). L'attività è stata svolta da entrambi i gruppi sia da soli sia in team, e molto bassa è la percentuale (circa il 12%) di chi l'ha svolta da solo.

Nel secondo questionario è confermato il dato in merito al coinvolgimento dei volontari nell'organizzazione delle attività e diminuisce il divario tra i due gruppi, con un miglioramento, dunque, delle affermazioni dei volontari non italiani. Aumenta in entrambi i gruppi anche il numero di coloro che affermano di aver operato sia da soli sia in team. I risultati sono molto simili a quelli generali.

Si evidenzia, dunque, una partecipazione attiva dei volontari sia italiani sia non italiani alle attività, segno

che gli enti hanno lavorato in modo da coinvolgere i volontari sia facendoli lavorare in gruppo sia da soli. È evidente anche che i volontari non italiani, che forse all'inizio del servizio si sentivano meno coinvolti, hanno raggiunto gli stessi standard degli altri.

Titolo di studio

Nel primo questionario la maggioranza dei volontari di entrambi i gruppi (76% non laureati e 77% laureati) afferma di aver preso parte attivamente alle attività quotidiane. L'attività è stata svolta da entrambi i gruppi sia da soli sia in team oppure prevalentemente in team, e molto bassa è la percentuale (tra il 10 e il 16%) di chi l'ha svolto da solo.

Nel secondo questionario si conferma pienamente il dato relativo al coinvolgimento dei volontari nell'organizzazione delle attività (81% non laureati e 71% laureati, media generale del 76%) con una leggera flessione negativa (-6%) da parte dei laureati che sentono probabilmente di non essere stati coinvolti del tutto.

Aumenta in entrambi i gruppi anche il numero di coloro che affermano di aver operato sia da soli sia in team e diminuisce la percentuale di chi dichiara di aver svolto il servizio da solo.

Si riscontra, pertanto, una partecipazione attiva di entrambi i gruppi alle attività, che evidenzia l'impegno da parte degli enti di coinvolgere i volontari facendoli lavorare in gruppo e da soli. Si segnala una maggiore insoddisfazione dei volontari laureati rispetto a una piena partecipazione attiva alle attività quotidiane.

Settore

I volontari SC dei tre settori sono stati messi nella condizione di prendere attivamente parte all'organizzazione delle attività quotidiane: l'analisi per criterio "settore" conferma i dati generali. Fanno eccezione i valori relativi alla diminuzione del 6% nel primo questionario e del 10% nel secondo questionario per il Settore Cultura.

La maggioranza dei volontari SC dei tre settori dichiarano di avere svolto il proprio servizio sia da soli, sia in team: le percentuali relative sono medie e medio alte. La seconda voce percentuale significativa è quella del lavoro in team mentre i valori di chi dichiara di aver svolto il servizio prevalentemente da solo sono molto basse. Rispetto ai dati generali si rileva, nel secondo questionario, un aumento del 7% per il Settore Cultura e una diminuzione del 6% per il settore Educazione (mentre si registrava un +6% nel primo questionario) relativamente alla voce "sia da solo, sia in team" e una diminuzione del 7% e del 6% rispettivamente per Educazione e Cultura per la voce "prevalentemente in team".

Provincia

Tutti i volontari SC delle quattro province sembrano essere stati messi nella condizione di prendere attivamente parte all'organizzazione delle attività quotidiane sia al tempo della prima sia della seconda somministrazione del questionario. Le percentuali sono, per tutte le quattro province, molto alte e non si riscontrano particolari differenze per quanto riguarda il valore delta, tranne l'aumento del 8% nel bolognese.

La maggioranza dei volontari SC ha svolto il proprio servizio a volte individualmente, a volte in team. Le percentuali per questa voce sono medie e medio alte, in aumento soprattutto per Reggio Emilia (+14%) e poi per Bologna (+7%) nella seconda somministrazione rispetto alla prima. Le percentuali dei volontari SC che hanno svolto il loro servizio prevalentemente in team sono più alte e si attestano su valori medio bassi rispetto a quelle che indicano i volontari SC che hanno svolto il servizio individualmente. Questa ultima voce diminuisce

in entrambi le province durante la seconda somministrazione del questionario. Nel reggiano aumenta il disaccordo di 13 punti percentuali relativamente al lavoro svolto prevalentemente in team a favore di quello svolto in forma mista.

Considerando i dati emersi dall'analisi generale, si riscontra, relativamente alla provincia di Reggio Emilia un aumento sia della partecipazione attiva del volontario (nel primo questionario +9%; nel secondo questionario +13%), sia relativamente alla modalità di svolgimento del servizio prevalentemente in team (+12% nel secondo questionario). Per la stessa voce, si registra una leggera diminuzione (-6%), rispetto ai dati generali, nel primo questionario per Modena, nel secondo questionario per Ferrara.

Stato occupazionale

Nel primo questionario i volontari, nelle diverse situazioni occupazionali, dichiarano di aver preso parte attivamente all'organizzazione delle attività quotidiane. Le percentuali sono elevate e seguono le tendenze dei dati generali. Dalle risposte emerge una percentuale tra il 50 e il 60% di coloro che dichiarano di aver svolto il servizio sia da soli sia in team. Il 64% dei volontari che hanno già un lavoro dichiarano di avere svolto prevalentemente attività in team.

Nel secondo questionario si confermano i dati, quasi invariati, del coinvolgimento attivo nell'organizzazione delle attività, per tutti i volontari, nelle diverse situazioni occupazionali. Aumentano i valori percentuali del lavoro svolto prevalentemente in team, in modo particolare per gli studenti universitari (incremento dell'8% dal 38 al 46%) e per i lavoratori (incremento del 24% dal 64 all'88%).

I dati fanno emergere un coinvolgimento attivo nell'organizzazione, che viene confermato dalle percentuali sia del primo sia del secondo questionario, con valori abbastanza omogenei tra le diverse condizioni occupazionali e in linea con i dati generali. Dal primo al secondo questionario si evidenzia un calo della percentuale relativa al lavoro svolto prevalentemente da soli. Tra coloro che hanno già un lavoro emerge un incremento del 24% (da 64% a 88%) nel lavoro svolto in team; un incremento dell'8% si rileva tra gli studenti universitari.

I dati confermano la volontà da parte delle strutture ospitanti di coinvolgere pienamente i volontari nelle attività. Le percentuali dei volontari che dichiarano di non essere stati coinvolti sono molto basse. Percentuali abbastanza omogenee fanno emergere un'organizzazione che prevede attività sia in autonomia, sia in team, con il tentativo di privilegiare momenti collegiali (le percentuali relative al lavoro esclusivamente da soli sono bassissime). Coloro che hanno maturato esperienze lavorative fanno emergere un maggior coinvolgimento nel lavoro in team.

Conclusioni generali

Dall'analisi dei dati emerge un coinvolgimento dei volontari nelle attività, pieno e generalizzato tra le diverse categorie. Solo una percentuale molto contenuta segnala una situazione di non coinvolgimento e in particolare una piccola percentuale di volontari laureati che si sentono non del tutto coinvolti. La partecipazione attiva dei volontari è particolarmente significativa nella provincia di Reggio Emilia, così come il coinvolgimento nel lavoro in gruppo.

Le attività sono state prevalentemente condotte in team o comunque hanno previsto momenti di intervento collegiale. Lo dichiarano in modo rilevante, con valori alti, coloro che hanno già un lavoro, particolarmente coinvolti nelle attività in team; i volontari più giovani, con percentuali basse, ma in crescita rispetto alla media

generale e i maschi rispetto alle volontarie. L'analisi delle risposte fornite ai due questionari consente di affermare senza esitazioni che da parte delle strutture/organizzazioni ci si è mossi in modo tale da garantire il pieno coinvolgimento dei volontari nella pianificazione delle attività quotidiane.

C. Analisi dell'attività svolta

7. Indica con quanta frequenza sei stato coinvolto in momenti di animazione o sensibilizzazione del territorio in cui hai svolto il servizio (II questionario)

1	Mai	16	9%
2	Raramente	36	20%
3	Qualche volta	66	37%
4	Spesso	62	34%

8. La tua partecipazione a questi momenti ha riguardato (II questionario)

1	Temi specifici legati alla struttura in cui hai svolto il servizio	129	72%
2	Promozione della scelta del servizio civile e contenuti ad esso correlati	51	28%

Commento generale

I volontari del Servizio Civile affermano in discreta maggioranza di aver partecipato a momenti di animazione e sensibilizzazione del territorio, con prevalenza su tematiche specifiche del progetto nel quale erano inseriti. Rimane però ben rappresentato il gruppo di coloro che non hanno vissuto questa esperienza. Da osservare il numero contenuto delle animazioni che avevano come oggetto il tema del Servizio Civile.

Commento per criterio

Genere

Le volontarie e i volontari, con percentuali molto omogenee, anche rispetto ai dati generali, dichiarano di essere stati coinvolti in momenti di animazione o di sensibilizzazione qualche volta o spesso: 38% e 32%, rispettivamente femmine e maschi, le percentuali riferite a "qualche volta" e il 35 e 34% per quanto riguarda "spesso". La partecipazione ha riguardato in modo particolare i temi specifici legati alla struttura in cui i volontari hanno svolto il servizio: 72% delle volontarie e 70% dei volontari, in media generale. I temi legati al servizio civile, ancora una volta, caratterizzano in maniera poco significativa l'esperienza dei volontari.

Età

Le risposte dei volontari in base al criterio "età" confermano in sostanza il dato generale. Uno scostamento abbastanza significativo riguarda esclusivamente il numero maggiore di più giovani (18-20 anni) che dichiara di essere stati coinvolti in attività di animazione/sensibilizzazione.

Cittadinanza

Il coinvolgimento ad attività di animazione o sensibilizzazione del territorio presenta dati molto simili a quelli generali per i volontari italiani, mentre per i non italiani diverse sono le percentuali rispetto ai valori centrali ("raramente" con il 12%, generale 20%, e "qualche volta" con il 47%, generale 37%). La partecipazione ha riguardato, confermando i dati generali, maggiormente i temi specifici legati alla struttura. Si conferma, quindi, una difficoltà da parte dei servizi a valorizzare i temi del servizio civile.

Titolo di studio

Nel coinvolgimento ad attività di animazione o sensibilizzazione del territorio i volontari non laureati e laureati presentano percentuali simili o lievemente diverse da quelle generali: in particolare, i non laureati sembrano avere una percezione di maggior coinvolgimento rispetto ai laureati. La partecipazione ha riguardato in modo particolare i temi specifici legati alla struttura in cui i volontari hanno svolto il servizio: questa percentuale è maggiore per i non laureati (78% non laureati contro il 65% laureati, media generale 72%), mentre i laureati sottolineano un coinvolgimento maggiore nella promozione dei temi legati al servizio civile (34% laureati contro 23% non laureati, media generale 28%). I laureati, quindi, sembrano esser stati sollecitati maggiormente alla promozione e valorizzazione dei temi del servizio civile.

Settore

La maggioranza dei volontari SC dei tre settori dichiarano di essere stata coinvolta "qualche volta" e "spesso" a momenti di animazione o di sensibilizzazione del territorio in cui ha svolto il servizio, le percentuali per le due affermazioni sono simili e vanno dal 32% al 38%. Basse e bassissime le occasioni di un loro non coinvolgimento: i valori percentuali vanno dal 8% al 22%. Tali dati sono totalmente in accordo con l'analisi generale. La maggioranza dei volontari SC dei tre settori concorda inoltre con il ritenere che la partecipazione ai momenti di animazione e di sensibilizzazione nei confronti del territorio ha riguardato temi specifici legati alla struttura in cui hanno svolto il servizio: le percentuali sono medio alte ed alte, soprattutto per il Settore Cultura (82%), il cui dato percentuale è maggiore del 10% rispetto al valore generale (72%).

Provincia

La maggioranza dei volontari SC delle quattro Province dichiara di essere stata coinvolta "qualche volta" e "spesso" a momenti di animazione o di sensibilizzazione del territorio in cui ha svolto il servizio. Le percentuali sono in accordo con i dati dell'analisi generale, eccezion fatta per il territorio ferrarese, dove si riscontra un aumento dell'8% per la voce "spesso" e una diminuzione del 10% per la voce "qualche volta"; per il bolognese, in cui vi è un -7% per la voce "spesso"; infine, per Reggio Emilia in cui la stessa voce aumenta di 7 punti percentuali. Basse e bassissime, totalmente in accordo con l'analisi generale, le occasioni di un loro non coinvolgimento: i valori percentuali vanno dal 6% al 13%.

Per quanto riguarda i territori di Reggio Emilia (85%), di Bologna (82%) e di Modena (75%), la grande maggioranza dei volontari SC dichiara che la partecipazione ai momenti di animazione e di sensibilizzazione nei confronti del territorio ha riguardato temi specifici legati alla struttura in cui hanno svolto il servizio. Caso a parte è rappresentato da quanto affermato dai volontari SC della provincia di Ferrara: in quel territorio tali momenti specifici di apertura al territorio nei quali i volontari SC sono stati coinvolti hanno riguardato sia la promozione della scelta del servizio civile e contenuti ad esso correlati (58%), sia temi specifici legati alla struttura in cui hanno svolto il servizio (54%). Confrontando tali dati con quelli emersi dall'analisi generale, troviamo significative discordanze, in particolare per i territori di Ferrara e Reggio Emilia.

Nel ferrarese diminuisce del 18% (in dissonanza anche con i dati delle altre tre province) la partecipazione dei volontari riguardo a temi specifici legati alla struttura, mentre aumenta del 30% la voce "promozione della scelta del servizio civile e contenuti ad esso correlati". A Reggio Emilia aumenta di 13 punti percentuali la partecipazione a momenti di sensibilizzazione relativi ai temi specifici legati alla struttura, mentre diminuisce di altrettanti punti la partecipazione a momenti di sensibilizzazione su tematica del SC. Bologna registra un +10% relativamente alle tematiche specifiche legate alla struttura ed un -7% per la voce riguardante la promozione del SC. Il territorio modenese, infine, si colloca al di sotto di 13 punti percentuali rispetto ai dati generali rispetto alla voce "promozione della scelta del servizio civile e contenuti ad esso correlati".

Stato occupazionale

Dall'analisi dei dati emerge una buona capacità dei servizi di coinvolgere i volontari nei momenti di animazione o sensibilizzazione del territorio. I volontari, nelle diverse categorie occupazionali, dichiarano di sentirsi coinvolti con una buona frequenza. Da rilevare il fatto che gli studenti universitari per il 48% dichiarano di sentirsi molto coinvolti, con uno scarto significativo rispetto al dato generale (34%). Questo dato è interessante se si considera che i volontari in cerca di occupazione lo dichiarano solo per il 28%.

La partecipazione ha riguardato prevalentemente temi specifici legati alla struttura. Non ci sono differenze significative tra i volontari appartenenti alle diverse categorie e i dati sono coerenti con la tendenza generale.

Conclusioni generali

La maggioranza dei volontari del Servizio Civile dichiara in modo molto significativo di essere stata coinvolta in attività di animazione e sensibilizzazione del territorio. Rispetto alla media questa affermazione vede ancor maggiormente schierati i volontari laureati e quelli che hanno operato nelle province di Bologna e Reggio Emilia. Da segnalare come i giovani che hanno operato a Ferrara siano stati maggiormente coinvolti in attività promozionali relative al Servizio Civile.

2.1.4 D. Contesto e clima organizzativo

D1. La qualità del contesto organizzativo

18. Quanto sei d'accordo con le seguenti affermazioni? (I questionario)

9. Quanto sei d'accordo con le seguenti affermazioni? (II questionario)

Utilizza una scala da 1 (falso) a 5 (vero):

			PRIMO QUESTIONARIO		SECONDO QUESTIONARIO		DELTA
1	ricopro un ruolo ben definito	1-2	56	21%	33	18%	-3%
		3	67	25%	42	23%	-2%
		4-5	146	54%	105	58%	4%
			269	100%	180	100%	
2	posso decidere autonomamente i tempi del mio servizio	1-2	94	35%	32	18%	-17%
		3	70	26%	50	28%	2%
		4-5	105	39%	98	54%	15%
			269	100%	180	100%	
3	posso integrare il progetto con iniziative personali	1-2	88	33%	39	22%	-11%
		3	56	21%	44	24%	3%
		4-5	125	46%	97	54%	8%
			269	100%	180	100%	
4	gli obiettivi da raggiungere sono espliciti e ben definiti	1-2	65	24%	28	16%	-8%
		3	52	19%	41	23%	4%
		4-5	152	57%	111	62%	5%
			269	100%	180	100%	
5	gli obiettivi sono conosciuti da tutti gli operatori del servizio	1-2	71	26%	45	25%	-1%
		3	70	26%	43	24%	-2%
		4-5	128	48%	92	51%	3%
			269	100%	180	100%	
6	la programmazione delle attività è precisa	1-2	61	23%	29	16%	-7%
		3	66	25%	61	34%	9%
		4-5	142	53%	90	50%	-3%
			269	100%	180	100%	
7	la programmazione delle attività è sostenibile	1-2	32	12%	15	8%	-4%
		3	64	24%	43	24%	0%
		4-5	173	64%	122	68%	4%
			269	100%	180	100%	

8	sono previsti momenti formali di valutazione in itinere delle attività	1-2	81	30%	44	24%	-6%
		3	85	32%	54	30%	-2%
		4-5	103	38%	82	46%	8%
			269	100%	180	100%	
9	le emergenze/gli imprevisti sono gestiti in modo adeguato	1-2	35	13%	22	12%	-1%
		3	65	24%	36	20%	-4%
		4-5	169	63%	122	68%	5%
			269	100%	180	100%	
10	in caso di difficoltà il servizio mi propone un interlocutore competente	1-2	49	18%	29	16%	-2%
		3	55	20%	43	24%	4%
		4-5	165	61%	108	60%	-1%
			269	100%	180	100%	
11	mi sono stati chiariti i limiti delle mie responsabilità	1-2	50	19%	26	14%	-5%
		3	61	23%	41	23%	0%
		4-5	158	59%	113	63%	4%
			269	100%	180	100%	
12	so chiaramente chi è il mio referente	1-2	22	8%	6	3%	-5%
		3	11	4%	12	7%	3%
		4-5	236	88%	162	90%	2%
			269	100%	180	100%	
13	i compiti che mi vengono assegnati fanno chiaramente parte del ruolo che ricopro	1-2	43	16%	24	13%	-3%
		3	60	22%	40	22%	0%
		4-5	166	62%	116	64%	2%
			269	100%	180	100%	
14	il mio ruolo è riconosciuto con chiarezza dagli altri operatori	1-2	46	17%	38	21%	4%
		3	59	22%	31	17%	-5%
		4-5	164	61%	111	62%	1%
			269	100%	180	100%	
15	il mio ruolo è riconosciuto con chiarezza dagli utenti del servizio	1-2	53	20%	32	18%	-2%
		3	65	24%	38	21%	-3%
		4-5	151	56%	110	61%	5%
			269	100%	180	100%	
16	nell'attività quotidiana del progetto, rispetto agli altri operatori coinvolti, mi caratterizzo come giovane del servizio civile	1-2	38	14%	25	14%	0%
		3	47	17%	36	20%	3%
		4-5	184	68%	119	66%	-2%
			269	100%	180	100%	

Primo questionario



Le risposte alle affermazioni mostrano la consueta coerenza tra affermazioni molto condivise e affermazioni meno condivise. Appaiono essere affermazioni maggiormente condivise:

1. so chiaramente chi è il mio referente (88%)
2. nell'attività quotidiana del progetto, rispetto agli altri operatori coinvolti, mi caratterizzo come giovane del servizio civile (68%)
3. la programmazione delle attività è sostenibile (64%)
4. le emergenze/gli imprevisti sono gestiti in modo adeguato (63%)
5. i compiti che mi vengono assegnati fanno chiaramente parte del ruolo che ricopro (62%)

Mentre invece risultano essere meno condivise le seguenti affermazioni:

1. posso integrare il progetto con iniziative personali (46%)
2. posso decidere autonomamente i tempi del mio servizio (39%)

Secondo questionario

Le risposte al secondo questionario ripropongono sostanzialmente, per quanto riguarda le affermazioni più condivise, gli stessi item del primo questionario. Sono affermazioni maggiormente condivise:

1. sapevo chiaramente chi era il mio referente (90%)
2. la programmazione delle attività è stata sostenibile (68%)
3. le emergenze/gli imprevisti sono gestiti in modo adeguato (68%)
4. nell'attività quotidiana del progetto, rispetto agli altri operatori coinvolti, mi sono caratterizzato come giovane del servizio civile (66%)
5. i compiti che mi sono stati assegnati facevano chiaramente parte del ruolo che ricopro (64%)

Emergono invece come affermazioni meno condivise item diversi da quelli del primo questionario:

1. gli obiettivi erano conosciuti da tutti gli operatori del servizio (51%)
2. erano previsti momenti formali di valutazione in itinere delle attività (46%).

Commento generale

Le risposte relative alla sezione dedicata alla qualità del contesto e del clima organizzativo fanno emergere una situazione di complessiva serenità in entrambi i questionari, con qualche elemento di maggiore consapevolezza nelle risposte al secondo. I giovani volontari non sembrano globalmente sottolineare specifiche disfunzioni e non esprimono tensioni o rivendicazioni particolari. Si possono però effettuare alcune osservazioni di merito.

1. Non stupisce che l'item relativo alla conoscenza del referente sia il più condiviso nei due questionari. Può stupire, al contrario, che anche nel secondo permanga un 10% che non ha chiarezza in argomento.

2. I volontari si sentono riconosciuti come tali e dichiarano che i compiti loro assegnati rientrano decisamente nel loro ruolo. Interessante che nel secondo questionario si metta un accento maggiore sulla questione della responsabilità (mi sono stati chiariti i limiti delle mie responsabilità 63%).
3. Lo spazio lasciato all'autonomia e alla libera iniziativa del soggetto risulta essere contenuto nella percezione dei volontari nelle risposte al primo questionario, ma cresce fortemente in quelle del secondo. In particolare, l'affermazione "posso decidere autonomamente i tempi del mio servizio" registra un aumento del 15% (è il valore di scostamento più alto fra i due questionari) e l'affermazione "posso integrare il progetto con iniziative personali" vede un aumento del 8%. Questo probabilmente deriva dall'effetto incrociato di una maggiore consapevolezza nelle proprie capacità da parte dei giovani e della maggiore fiducia loro concessa dopo la fase iniziale da parte delle istituzioni presso le quali svolgevano il servizio.
4. La programmazione delle attività in generale non ha presentato troppa attenzione alla chiarezza degli obiettivi ed ha utilizzato modalità forse in prevalenza espresse con linguaggio non specifico e a volte generiche. Probabilmente si è lavorato più per finalità generali. Le affermazioni relative alla definizione e alla conoscenza degli obiettivi rimangono sullo sfondo, anzi, nel secondo questionario la questione della condivisione degli obiettivi risulta tra le affermazioni meno condivise.
5. La presenza di momenti di valutazione in itinere delle attività del progetto non era significativamente percepita dai volontari del servizio civile nel primo questionario. Nel secondo cresce in modo consistente (+8%) la consapevolezza della sua esistenza.

Commento per criterio

Genere

Le risposte relative alla sezione dedicata alla qualità del contesto e del clima organizzativo fanno emergere una buona qualità del contesto organizzativo, in cui si rileva un clima positivo e una chiarezza dei ruoli sia all'interno sia all'esterno del servizio. Nello specifico però possiamo evidenziare alcuni aspetti:

1. La chiarezza dell'organizzazione nel riconoscimento del ruolo del referente si evidenzia in modo significativo, in entrambi i questionari, con i valori più alti. Emerge anche chiarezza del proprio ruolo come giovane del servizio civile rispetto agli altri operatori coinvolti nell'attività quotidiana del progetto (66% sia per le femmine sia per i maschi).
2. Viene messa in evidenza anche una programmazione sostenibile delle attività e la gestione adeguata delle emergenze e degli imprevisti. Questo dato aumenta in modo particolare nel secondo questionario.
3. Per quanto riguarda il ruolo del volontario, gli vengono assegnati compiti coerenti con la propria posizione. Risulta essere riconosciuto in modo chiaro dagli utenti del servizio. Questo aspetto presenta la maggiore differenza tra femmine e maschi: 80% e 59% nel primo questionario, 65% e 50% nel secondo. Il valore percentuale cala del 15% per le femmine (questo è il dato di scostamento maggiore, in negativo) e del 9% per i maschi.
4. Tra il primo e il secondo questionario c'è un aumento del 17% espresso dalle volontarie relativo ad una maggiore autonomia nella gestione dei tempi. Il dato era tra i più bassi nel primo questionario, ma questo aumento è indice di una fiducia acquisita nel corso dell'esperienza. Questo vale anche per la possibilità di integrare il progetto con iniziative personali: la percentuale per le donne aumenta del 13%, dal 42 al 55%.

5. Un aspetto di criticità si rileva nella scarsa percezione della presenza di momenti di valutazione in itinere delle attività, dovuta certamente anche alle condizioni di emergenza di alcuni servizi. E' significativo però rilevare che nel secondo questionario si ha un incremento dell'11%, espresso dalle volontarie che sembrano maturando una maggiore consapevolezza del proprio ruolo e dell'organizzazione.
6. Si evidenzia una buona qualità del contesto organizzativo sia per quanto riguarda la chiarezza dei ruoli del volontario e delle diverse figure presenti nel servizio, all'interno e nei confronti degli utenti, sia per quanto concerne l'organizzazione delle attività. Gli aspetti più critici sono quelli legati alla complessità della programmazione.

Età

Analizzando le risposte ai due questionari sulla base del criterio "età" non si riscontrano scostamenti apprezzabili dal dato generale per quanto riguarda le fasce di età medie ed alte. Soltanto i più grandi (25-28 anni) segnalano in modo più consistente (+18%) di poter prendere decisioni in modo autonomo, come appare peraltro scontato. Presentano invece valori di gradimento molto diversi dal generale in entrambi i questionari i più giovani (18-20 anni). Fermo restando che questa classe di età presenta numerosità complessivamente contenute e per certi item del tutto non significative, si può osservare che nel primo questionario i più giovani trovano la programmazione meno definita (-8% rispetto al generale) e meno sostenibile (-9%), non riconoscono molto la presenza di momenti di valutazione (-11%), hanno meno chiaro chi è il loro referente (-12%). Peraltro, affermano più della media che il loro ruolo è riconosciuto dagli altri operatori (+15%) e dagli utenti (+11%) e dichiarano maggiormente di caratterizzarsi nell'agire quotidiano come volontari del servizio civile (+14%). Molte di queste affermazioni sono confermate, alcune invece vengono capovolte nel secondo questionario, nel quale gli stessi più giovani trovano la programmazione molto più precisa della media (+23%) e riscontrano in buona misura la presenza di elementi di valutazione (+18%).

Cittadinanza

Nel primo questionario la condivisione delle affermazioni tra volontari italiani e non italiani appare evidente in queste risposte (dove la prima percentuale fa riferimento agli italiani e la seconda ai non italiani) anche se con percentuali diverse tra i due gruppi: una maggioranza di risposte positive per gli italiani risulta nelle affermazioni:

- so chiaramente chi è il mio referente (89-78%)
- la programmazione delle attività è sostenibile (66-53%)
- le emergenze/gli imprevisti sono gestiti in modo adeguato (64-56%).

Una maggioranza di risposte positive per i non italiani risulta nelle affermazioni:

- nell'attività quotidiana del progetto, rispetto agli altri operatori coinvolti, mi caratterizzo come giovane del servizio civile (67-81%)
- mi sono stati chiariti i limiti delle mie responsabilità (57-72%)

Risultano essere meno condivise la seguente affermazione (dove la prima percentuale fa riferimento agli italiani e la seconda ai non italiani):

- posso integrare il progetto con iniziative personali (48-36%).

Le risposte al secondo questionario di fatto confermano quelle del precedente.

Una domanda in cui emerge una grande differenza tra i due gruppi è “la programmazione delle attività è stata sostenibile” (71-41%, media generale 68%).

Alcune osservazioni in merito ai due questionari: il ruolo dei volontari è riconosciuto e i compiti assegnati rientrano nel proprio ruolo, ma è interessante notare che i limiti delle proprie responsabilità subiscono un forte calo per i volontari non italiani nel secondo questionario (-19%, dal 72% al 53%). Sempre per questo gruppo, diminuisce anche il caratterizzarsi come “giovani del servizio civile” (-10%, dall’81% al 71%).

L’autonomia nella scelta dei tempi dei volontari non è pienamente riconosciuta, anche se nel secondo questionario si registra un aumento delle risposte affermative soprattutto da parte degli italiani (+16%, dal 39% al 55%); l’integrazione nel progetto con iniziative personali, invece, registra un aumento delle risposte affermative soprattutto da parte dei non italiani (+17%, dal 36% al 53%). Questo potrebbe essere indicativo di una certa crescita e consapevolezza da parte dei volontari man mano che il progetto andava avanti.

Emergono criticità rispetto alla programmazione delle attività, alla loro sostenibilità e alla definizione degli obiettivi. Ciò avviene in particolare per i non italiani che nel secondo questionario rispondono meno positivamente a questi item. Ciò potrebbe essere collegato a una gestione delle attività improntata più sull’emergenza, sull’immediato, piuttosto che sul lungo termine, o a una mancanza di tempo dedicato in specifico a riunioni di equipe per definire gli obiettivi.

La presenza di momenti di valutazione in itinere delle attività del progetto rimane uno degli item con il minor numero di risposte positive in entrambi i questionari, subendo, anzi, un calo negativo per i volontari non italiani (-10%, dal 39% al 29%).

Titolo di studio

Nel primo questionario emerge una condivisione delle affermazioni tra volontari non laureati e laureati, anche se con percentuali un po’ diverse tra i due gruppi. Una maggioranza di risposte positive per i non laureati risulta nelle affermazioni:

1. nell’attività quotidiana del progetto, rispetto agli altri operatori coinvolti, mi caratterizzo come giovane del servizio civile (74% contro il 61% dei laureati, media 68%)
 2. il mio ruolo è riconosciuto con chiarezza dagli altri operatori (67% contro il 53% dei laureati, media 61%).
- Emerge anche che i laureati possono decidere autonomamente i tempi del proprio servizio in misura maggiore rispetto ai non laureati (45% contro il 34%, media 39%).

Nel secondo questionario le risposte confermano i dati del primo e le differenze tra i due gruppi sono meno evidenti. Maggiori divergenze emergono rispetto all’affermazione “posso decidere autonomamente i tempi del mio servizio” (44% per i non laureati e 66% per i laureati, media 54%). Alcune osservazioni in merito ai due questionari:

1. Ai volontari di entrambi i gruppi risulta molto chiaro chi sia il referente (nel questionario il termine “referente” era stato usato in modo generico, quindi può trattarsi dell’OLP o di altra figura).
2. Il ruolo dei volontari di entrambi i gruppi è riconosciuto da parte di operatori e utenti e i compiti assegnati rientrano nel proprio ruolo, così come il caratterizzarsi come “giovani del servizio civile”. Appare evidente una maggiore consapevolezza dei volontari sui propri compiti maturata durante il servizio.
3. L’autonomia nella scelta dei tempi dei volontari non è pienamente riconosciuta, anche se nel secondo que-

stonario si registra un aumento delle risposte affermative soprattutto da parte dei volontari laureati (+21%, dal 45% al 66%); l'integrazione nel progetto con iniziative personali registra un aumento delle risposte affermative da parte di entrambi i gruppi (+7-8%). Questo potrebbe essere indicativo di una maggiore fiducia accordata ai volontari man mano che il progetto andava avanti.

4. Emergono criticità rispetto alla precisione della programmazione delle attività e alla conoscenza degli obiettivi da parte di tutti gli operatori. Questo potrebbe dipendere da una mancanza di comunicazione tra tutti gli operatori del servizio, anche collegandosi a un ruolo del volontario non sempre riconosciuto adeguatamente.

5. La presenza di momenti di valutazione in itinere delle attività del progetto rimane uno degli item con il minor numero di risposte positive in entrambi i questionari, anche se con un aumento positivo nel secondo questionario (+8%).

A differenza di altre voci, per quanto riguarda il contesto ed il clima organizzativo non si rilevano, rispetto ai valori medi, forti discordanze, così come non sono presenti importanti differenziazioni all'interno dei tre settori d'intervento.

Settore

Il settore Assistenza registra, nel primo questionario, una diminuzione del 7% rispetto ai valori medi per la voce "le emergenze/gli imprevisti sono gestiti in modo adeguato" (56%) e, per il secondo questionario, un -6% per la voce "i compiti che mi vengono assegnati fanno chiaramente parte del ruolo che ricopro" (58%).

Per il settore Educazione notiamo due discordanze all'interno del primo questionario: -10% relativamente alla possibilità di scegliere autonomamente i tempi del proprio servizio (29%) e un +7% per la voce "nell'attività quotidiana del progetto, rispetto agli altri operatori coinvolti, mi sono caratterizzato come giovane del servizio civile" (75%). Infine, il Settore Cultura registra nel primo questionario un aumento del 18% per la voce "posso decidere autonomamente i tempi del mio servizio" (57%), voce tra quelle con meno condivisione; nel secondo questionario un +7% per la voce "i compiti che mi vengono assegnati fanno chiaramente parte del ruolo che ricopro" (71%).

Se prendiamo in considerazione le affermazioni non considerate come importanti per l'analisi generale, emergono le seguenti parziali discordanze. Per il settore dell'assistenza si verificano, nel primo questionario, due aumenti del 6% per le voci "gli obiettivi sono conosciuti da tutti gli operatori del servizio" (41%) e "sono previsti momenti di valutazione in itinere delle attività" (44%) e due diminuzioni, nel secondo questionario, rispetto ai valori medi, per le seguenti voci: -9% per "il mio ruolo è riconosciuto con chiarezza dagli altri operatori" (53%) e -8% per "ricopro un ruolo ben definito" (50%).

Il settore Educazione registra, nel primo questionario, un aumento dell'8%, rispetto ai valori medi, per la voce "ricopro un ruolo ben definito" (62%) e un aumento del 6% per le voci "gli obiettivi da raggiungere sono espliciti e ben definiti" (63%) e "il mio ruolo è riconosciuto con chiarezza dagli altri operatori" (67%). Nel secondo questionario si registra un aumento del 15%, in controcorrente rispetto agli altri due settori, per la voce "il mio ruolo è riconosciuto con chiarezza dagli altri operatori" (76%), un 9% per "ricopro un ruolo ben definito" e un +7% per la voce "in caso di difficoltà il servizio mi propone un interlocutore competente" (67%).

Infine, il Settore Cultura registra alcune discrepanze all'interno del secondo questionario: un aumento del 7% per le voci "posso decidere autonomamente i tempi del mio servizio" (61%) e "il mio ruolo è riconosciuto con chiarezza dagli utenti del servizio" (68%), mentre una diminuzione di 7 punti percentuali per le voci "posso

integrare il progetto con iniziative personali" (47%) e "il mio ruolo è riconosciuto con chiarezza dagli altri operatori" (55%).

Provincia

Considerando i dati emersi dall'analisi generale, si segnalano, tra le affermazioni maggiormente condivise nel reggiano all'interno del primo questionario, l'aumento del 14% per la sostenibilità delle attività (78%) e l'aumento del 10% per la voce "nell'attività quotidiana del progetto, rispetto agli altri operatori coinvolti, mi caratterizzo come giovane del servizio civile" (78%); tra le affermazioni meno condivise troviamo il +9% per la voce "posso integrare il progetto con iniziative personali" (55%) e una diminuzione dell'8% per la decisione autonoma dei tempi (31%). Nel secondo questionario, emergono rispetto ai dati generali le seguenti discordanze, tutte di segno +6%: la consapevolezza di chi fosse il proprio referente (96%), la sostenibilità delle attività (74%), l'adeguatezza nella gestione delle emergenze e degli imprevisti (74%) e, la congruenza dei compiti assegnati con il ruolo che ricoperto dal volontario del servizio civile (70%).

Nel ferrarese troviamo tutti valori al di sotto dei dati medi soprattutto nel secondo questionario. Le affermazioni, tra quelle maggiormente condivise, sono: "le emergenze/gli imprevisti sono gestiti in modo adeguato" con -14% (54%); "la programmazione delle attività è sostenibile" con -8% (60%) (stesso scarto percentuale già presente nel primo questionario); "compiti che mi vengono assegnati fanno chiaramente parte del ruolo che ricopro" con -8% (56%) (stesso scarto percentuale già presente nel primo questionario); tra le affermazioni meno condivise presenti sempre all'interno del secondo questionario si veda la diminuzione del 7% per la voce "gli obiettivi erano conosciuti da tutti gli operatori del servizio" (44%).

Bologna non presenta grossi scostamenti rispetto ai valori generali, registrando, nel primo questionario, tra le affermazioni maggiormente condivise, l'aumento dell'8% per la voce "le emergenze/gli imprevisti sono gestiti in modo adeguato" (71%) e tra quelle condivise in misura minore la voce "posso decidere autonomamente i tempi del mio servizio" con +6% (45%). Nel secondo questionario l'unico dato discordante con i valori generale è una diminuzione del 12% relativamente alla conoscenza degli obiettivi da parte di tutti gli operatori del servizio (39%).

Modena, infine, registra due dati discordanti rispetto ai valori medi esclusivamente nel secondo questionario: +11% per la voce "gli obiettivi erano conosciuti da tutti gli operatori del servizio" (62%) e +8% per l'adeguatezza nella gestione delle emergenze e degli imprevisti (76%).

Per quanto riguarda le voci non prese in considerazione nell'analisi generale, i valori presenti nella tabella sono talmente discordanti nelle diverse province da non consentire una interpretazione omogenea. Si è deciso, per facilitare l'interpretazione, di limitarsi a citare i dati che presentano scostamenti rispetto alla media uguali o superiori al 10%.

Procedendo in questo modo emergono alcune discordanze rispetto ai valori percentuali dell'analisi generale. In particolare per il primo questionario si registra un ulteriore aumento (+12%) nel reggiano relativamente alla voce "gli obiettivi sono espliciti e ben definiti (69%), un'ulteriore diminuzione del 10% nel ferrarese per all'affermazione da parte dei volontari di ricoprire un ruolo ben definito e una diminuzione dell'11% nel bolognese in relazione alla presenza di momenti formali di valutazione delle attività (27%).

Con la seconda somministrazione nel territorio bolognese emerge un aumento del 13% della possibilità da

parte dei volontari di poter decidere autonomamente i tempi del proprio servizio (67%) e una diminuzione del 10% sia per la voce "ricopro un ruolo ben definito" (48%) sia per la voce "gli obiettivi da raggiungere sono espliciti e ben definiti" (52%).

Nel ferrarese registriamo ulteriori due valori sotto i livelli medi, ovvero un -14% per la voce "il mio ruolo è riconosciuto con chiarezza dagli operatori" (48%) e del 10% per la voce "ricopro un ruolo ben definito" (48%). Per i volontari di Modena vi è un aumento di 13 punti percentuali rispetto ai valori generali per la voce "ricopro un ruolo ben definito" (71%) e un +10% per la precisione della programmazione delle attività (60%). Infine si registra nella provincia di Reggio Emilia un aumento del 13% relativamente alla possibilità per il volontari SC di integrare il progetto con iniziative personali (67%) e una diminuzione, sempre di 13 punti percentuali, per la voce "posso decidere autonomamente i tempi del mio servizio" (41%).

Stato occupazionale

I dati fanno emergere generalmente un buon livello di organizzazione del contesto, sia per quanto riguarda i diversi ruoli, sia per quanto riguarda la gestione degli aspetti organizzativi, dai compiti alla gestione degli imprevisti. Anche gli aspetti che inizialmente risultano essere più critici nel primo questionario, nel secondo aumentano il livello di adesione e di consapevolezza. Nello specifico:

1. emerge nei diversi item che fanno riferimento al ruolo del volontari una generale chiarezza e consapevolezza. Da rilevare il fatto che "ricopro un ruolo ben definito" è maggiormente condiviso dai volontari che hanno già un lavoro, per un 75% del secondo questionario (media generale: 58%), dato più alto tra le diverse categorie, quasi a conferma della valorizzazione di una possibile esperienza maturata in altri contesti lavorativi. Il dato è comunque in crescita per tutte le categorie. Rimane stabile per coloro che sono alla ricerca di un'occupazione. C'è coerenza anche tra il ruolo e i compiti assegnati.
2. Gli aspetti che si riferiscono all'autonomia del volontario nel servizio e all'interno della progettualità ("posso decidere autonomamente i tempi del servizio", "posso integrare il progetto con iniziative personali") emergevano come criticità nel primo questionario. Nel secondo, alla luce del percorso svolto, tutti i dati hanno una rilevante crescita: l'autonomia nella gestione dei tempi aumenta del 18% per i volontari in cerca di lavoro (dal 38 al 56%, media generale 54%) e passa dal 38 al 63% per i volontari lavoratori; la possibilità di integrare il progetto con iniziative personali aumenta per gli studenti universitari, per i volontari alla ricerca di occupazione e, in modo particolare, per i lavoratori (dal 73 all'88%, media generale 54%). Si tenga presente che la numerosità di questa categoria è molto bassa). Rispetto a coloro che svolgono attività di volontariato, i dati sono in calo e sembra emergere una ricerca di autonomia che viene poi delusa nelle aspettative; molto chiaro è invece il percorso maggiormente partecipativo e autonomo da parte di chi è già lavoratore.
3. Per quanto riguarda la programmazione delle attività e la chiarezza degli obiettivi le differenze più significative si evidenziano tra gli studenti universitari e i lavoratori: per la prima categoria aumenta in modo significativo il livello di adesione alle affermazioni dal primo al secondo questionario (con un incremento del 15%); per i lavoratori emergono solo valori in calo, anche in modo molto sensibile. In modo particolare, la programmazione delle attività sembra non essere più sostenibile: la percentuale passa dal 91% al 50% (media generale 68%).

4. Alla fine dell'esperienza gli studenti universitari confermano una precisa identità del ruolo, come giovane del servizio civile, riconosciuto con chiarezza dagli operatori, dagli utenti del servizio. Nel secondo questionario i valori percentuali sono tutti in crescita; il riconoscimento da parte degli utenti del servizio cresce di 14 punti, dal 46 al 60%. Sono invece in calo rispetto ai volontari alla ricerca di un lavoro e subiscono un crollo tra i lavoratori: il riconoscimento da parte degli utenti cala del 26% e si riduce al 38%.

Si conferma la positività degli aspetti che caratterizzano la complessa organizzazione del servizio. I dati presentano percentuali alte che vengono generalmente confermate anche nel questionario conclusivo. Le differenze maggiormente significative emergono tra gli studenti universitari e i lavoratori. I primi esprimono un alto livello di adesione, che evidenzia un'esperienza molto significativa rispetto all'identità del proprio ruolo e all'operatività dei propri compiti. I secondi esprimono invece aspetti di maggiore criticità, con un calo generalizzato del livello di adesione tra il primo e il secondo questionario. Molto soddisfatti del ruolo ben definito e della loro autonomia, evidenziano alcuni aspetti di fragilità dell'organizzazione delle attività e degli obiettivi da essa correlati, sembrano in "crisi di identità" nel desiderio di avere un maggiore riconoscimento dagli altri operatori e soprattutto dagli utenti del servizio.

Conclusioni generali

La qualità del contesto e del clima organizzativo appare complessivamente positiva, anche se non emergono elementi forti a favore della presenza di una programmazione professionale delle attività da parte delle istituzioni coinvolte e dei singoli protagonisti del lavoro su campo. Si ricorda, tuttavia, che il progetto si è sviluppato su territori che vivevano la situazione di emergenza determinata dai fenomeni sismici del 2012 e che alcuni Enti si sono accreditati in maniera straordinaria per la prima volta, senza alcuna precedente esperienza di servizio civile. Per quanto riguarda il servizio e la gestione delle attività, si rilevano un buon riconoscimento del ruolo del referente e un clima favorevole alla risoluzione degli imprevisti, delle difficoltà e delle emergenze.

Rispetto all'identità professionale del volontario, negli aspetti che riguardano la chiarezza di ruoli, c'è un generale riconoscimento del ruolo, in modo particolare da parte dei volontari che hanno già un lavoro.

L'autonomia di gestione dei tempi e di intervento si evidenzia come un'acquisizione graduale per tutte le categorie, anche laddove inizialmente sembra non poter essere espressa pienamente, come nel caso delle volontarie, dei volontari di età più bassa e dei giovani non italiani.

I volontari esprimono qualche criticità in più sugli aspetti legati alla progettazione, che, non va dimenticato, è anche il processo più complesso da gestire soprattutto in situazioni di emergenza. Se da un lato la programmazione delle attività viene ritenuta prevalentemente sostenibile e adeguata all'impegno dei volontari, ad eccezione dei volontari già occupati, maggiori difficoltà si incontrano per la valutazione in itinere, rilevate in modo particolare dai volontari non italiani.

L'analisi per province vede i volontari del reggiano più convinti della sostenibilità della programmazione e della chiarezza dei suoi obiettivi. Quelli di Ferrara sono sotto media per quanto riguarda il riconoscimento della capacità di affrontare le emergenze.

In riferimento ai settori di intervento e al genere, i valori rientrano complessivamente nella media. Per la nazionalità, va segnalato un minor riconoscimento da parte dei non italiani della sostenibilità della programmazione.

D2. La qualità del clima relazionale

19. Quanto sei d'accordo con le seguenti affermazioni? (I questionario)

10. Quanto sei d'accordo con le seguenti affermazioni? (II questionario)

Utilizza una scala da 1 (falso) a 5 (vero):

			PRIMO QUESTIONARIO		SECONDO QUESTIONARIO		DELTA
1	lo scambio di comunicazioni con l'OLP è efficiente	1-2	46	17%	13	7%	-10%
		3	40	15%	29	16%	1%
		4-5	183	68%	138	77%	9%
			269	100%	180	100%	
2	lo scambio di comunicazioni con i responsabili del servizio è efficiente	1-2	28	10%	13	7%	-3%
		3	50	19%	29	16%	-3%
		4-5	191	71%	138	77%	6%
			269	100%	180	100%	
3	lo scambio di comunicazioni con gli operatori è efficiente	1-2	23	9%	15	8%	-1%
		3	58	22%	30	17%	-5%
		4-5	188	70%	135	75%	5%
			269	100%	180	100%	
4	so a chi devo rivolgermi per ricevere le informazioni che mi servono	1-2	25	9%	13	7%	-2%
		3	23	9%	15	8%	-1%
		4-5	221	82%	152	84%	2%
			269	100%	180	100%	
5	il contesto in cui opero presenta modalità cooperative	1-2	29	11%	17	9%	-2%
		3	49	18%	27	15%	-3%
		4-5	191	71%	136	76%	5%
			269	100%	180	100%	
6	i responsabili del servizio promuovono la crescita del personale e dell'organizzazione	1-2	45	17%	31	17%	0%
		3	74	28%	47	26%	-2%
		4-5	150	56%	102	57%	1%
			269	100%	180	100%	

7	l'ambiente in cui opero presenta caratteristiche di flessibilità e di apertura al cambiamento	1-2	63	23%	38	21%	-2%
		3	68	25%	38	21%	-4%
		4-5	138	51%	104	58%	7%
			269	100%	180	100%	
8	è incoraggiata la mia possibilità di intervenire	1-2	55	20%	26	14%	-6%
		3	42	16%	40	22%	6%
		4-5	172	64%	114	63%	-1%
			269	100%	180	100%	
9	l'ambiente in cui opero ricerca la collaborazione con altre realtà del territorio	1-2	50	19%	37	21%	2%
		3	61	23%	49	27%	4%
		4-5	158	59%	94	52%	-7%
			269	100%	180	100%	
10	l'ambiente e il clima organizzativo favoriscono la motivazione dei volontari	1-2	51	19%	33	18%	-1%
		3	55	20%	45	25%	5%
		4-5	163	61%	102	57%	-4%
			269	100%	180	100%	
11	l'ambiente in cui opero favorisce la conoscenza dei bisogni e delle risorse del territorio e della comunità in cui svolgo servizio civile	1-2	41	15%	28	16%	1%
		3	66	25%	41	23%	-2%
		4-5	162	60%	111	62%	2%
			269	100%	180	100%	
12	l'ambiente in cui opero favorisce la conoscenza dei temi legati al servizio civile (difesa civile e nonviolenta, obiezione di coscienza, ecc.)	1-2	112	42%	83	46%	4%
		3	54	20%	42	23%	3%
		4-5	103	38%	55	31%	-7%
			269	100%	180	100%	
13	non ho avuto disaccordi su cose che considero importanti	1-2	54	20%	28	16%	-4%
		3	51	19%	31	17%	-2%
		4-5	164	61%	121	67%	6%
			269	100%	180	100%	

Primo questionario

L'analisi delle risposte fornite al primo questionario evidenzia una realtà di forte efficienza delle comunicazioni tra i diversi attori dei singoli progetti. Meno qualificato il tema di una comunicazione più generale con le realtà del territorio e sui grandi temi del servizio civile. In particolare presentano un elevato grado di condivisione le seguenti affermazioni:

1. so a chi devo rivolgermi per ricevere le informazioni che mi servono (82%)
2. lo scambio di comunicazioni con i responsabili del servizio è efficiente (71%)
3. il contesto in cui opero presenta modalità cooperative (71%)
4. lo scambio di comunicazioni con gli operatori è efficiente (70%)
5. lo scambio di comunicazioni con l'OLP è efficiente (68%).

Sono invece meno condivise le seguenti affermazioni:

1. l'ambiente in cui opero favorisce la conoscenza dei temi legati al servizio civile (difesa civile e nonviolenta, obiezione di coscienza, ecc.) (38%)
2. l'ambiente in cui opero presenta caratteristiche di flessibilità e di apertura al cambiamento (51%).

Secondo questionario

Le risposte al secondo questionario presentano sostanzialmente lo stesso quadro di affermazioni condivise offerto dal primo. Le prime in graduatoria risultano essere:

1. sapevo a chi dovevo rivolgermi per ricevere le informazioni che mi servivano (84%)
2. lo scambio di comunicazioni con l'OLP è stato efficiente (77%)
3. lo scambio di comunicazioni con i responsabili del servizio è stato efficiente (77%)
4. il contesto in cui ho svolto il servizio presentava modalità cooperative (76%)
5. lo scambio di comunicazioni con gli operatori è stato efficiente (75).

Anche le affermazioni meno condivise sono in graduatoria sostanzialmente le stesse, seppur con qualche variazione di percentuale:

1. l'ambiente in cui ho svolto il servizio ha favorito la conoscenza dei temi legati al servizio civile (difesa civile e nonviolenta, obiezione di coscienza, ecc.) (31%)
2. l'ambiente in cui ho svolto il servizio presentava caratteristiche di flessibilità e di apertura al cambiamento (58%).



Commento generale

Le risposte fornite dai giovani volontari nella sezione dei due questionari relativa al clima relazionale consentono come si è detto di delineare un quadro complessivo di comunicazione efficiente e cooperativa all'interno delle singole figure di operatore presente nei servizi. Appaiono però meno presenti dinamiche relazionali finalizzate all'apertura di contatti con il territorio e alla discussione/approfondimento dei temi politico-culturali che dovrebbero in teoria accompagnare la scelta di effettuare il servizio civile. In particolare:

1. L'efficienza della comunicazione tra i volontari del servizio civile, gli altri operatori in essi coinvolti, gli OLP e i dirigenti locali dei progetti presenta valori già alti nel primo questionario che riscontrano un incremento significativo nel secondo: il rapporto con gli OLP è quello che fa emergere un incremento maggiore (9%).
2. Nella percezione dei volontari, "il contesto in cui ho svolto il servizio presentava modalità cooperative" molto elevate: il valore della risposta cresce inoltre dal 71% al 76% dal primo al secondo questionario.
3. La comunicazione tra i diversi protagonisti del servizio ha riguardato in modo molto marginale "la conoscenza dei temi legati al servizio civile (difesa civile e nonviolenta, obiezione di coscienza, ecc.)" con un decremento significativo dal 38% al 31% tra il primo e il secondo questionario a testimonianza di una comunicazione probabilmente più connessa con la necessità di affrontare e risolvere i problemi del quotidiano che a garantire l'approfondimento e lo sviluppo delle scelte politico-culturali dei giovani coinvolti. Questa riflessione è accreditata anche dalla non piena condivisione dell'affermazione che riguardava la tensione da parte dei servizi a favorire la crescita del personale. In altri termini, le motivazioni alla base della presenza dei giovani nei servizi appaiono cedere il passo rispetto all'esigenza di gestire correttamente i servizi stessi.
4. Nella percezione dei giovani volontari, i servizi presso i quali hanno svolto i loro compiti sono abbastanza autoreferenziali e non ricercano modificazioni o innovazioni. Non si collocano in modo significativo in un'ottica di lettura dei bisogni del territorio e non ricercano con forza la collaborazione con la cosiddetta società civile.

Commento per criterio

Genere

Dall'analisi dei dati sul clima relazionale del primo questionario emergono aspetti positivi, di un buon clima collaborativo, ma non si evidenziano significativi aspetti legati alla variabile di genere.

Tendenzialmente le percentuali ricalcano quelle del campione generale.

Nel secondo questionario si riducono ancora di più le differenze, già poco rilevanti, tra i generi. Tutti gli aspetti legati alla comunicazione presentano valori in aumento, indice di un buon clima comunicativo e collaborativo in linea con i dati generali.

La qualità del clima relazionale emerge in tutta la sua positività, sia nello scambio di comunicazione con gli OLP, i responsabili dei servizi e gli operatori, sia nelle modalità cooperative che caratterizzano il lavoro nei servizi. I dati sono confermati e in crescita alla conclusione del percorso e omogenei tra volontari e volontarie.

Si evidenzia:

- i dati relativi alle opinioni delle volontarie maggiormente in crescita nel secondo questionario riguardano lo scambio efficiente di comunicazione con l'OLP (8%), le modalità cooperative del contesto (7%) e gli scarsissimi disaccordi (12%);
- quest'ultimo dato ha invece una tendenza opposta nei volontari maschi; cala infatti del 7% (dal 63 al 56%);
- le volontarie esprimono in modo sempre più convinto la scarsa diffusione della conoscenza dei temi legati al servizio civile. Il dato infatti cala dell'11% e si conferma comunque il più basso nelle preferenze (28% F e 36% M).
- per quanto riguarda il servizio e l'organizzazione, sembrano mediamente in grado di promuovere la crescita del personale e dell'organizzazione stessa. I servizi sono ritenuti flessibili e aperti al cambiamento dal 55% di volontarie e dal 62% di volontari. Questi ultimi, rispetto al primo questionario, incrementano del 14% il loro livello di adesione, evidenziando un tendenza molto positiva da parte del servizio che sembra accogliere il contributo innovativo dei volontari.
- un aspetto di criticità si rileva nella capacità dell'organizzazione di collaborare con altre realtà del territorio e di favorire la motivazione dei volontari. Entrambi questi aspetti subiscono un calo sia da parte delle volontarie (-8 e -3%), che generalmente aumentano il loro livello di adesione positiva, sia da parte dei volontari (-3 e -7%) alla fine del percorso.

La maggior parte dei volontari, maschi e femmine, con lievissime differenze, esprime opinioni molto positive sul clima relazionale all'interno dei servizi. La comunicazione è buona tra i diversi livelli di interlocutori. I servizi sembrano un po' più in difficoltà nei rapporti di collaborazione con le altre realtà del territorio e nella capacità di motivare i volontari, le cui motivazioni sembrano essere legate ad una dimensione personale forte ed infine nel favorire la conoscenza dei temi legati al servizio civile, che continua a non suscitare interesse.

Età

La lettura delle risposte fornite ai due questionari sulla base del criterio "età" consente di rilevare la sostanziale non presenza di valori discordanti rispetto a quelli identificati in sede di analisi generale. Qualche eccezione è rappresentata dalle risposte della fascia più giovane (18-20 anni) che per alcuni item presentano valori discordanti, anche se su numerosità di risposta che non autorizzano considerazioni valide. Nello specifico, i più giovani comunque nel primo questionario concordano meno della media sul fatto che i responsabili del servizio promuovano la crescita personale dei volontari (-14%, addirittura -30% nel secondo questionario) e nel secondo questionario dichiarano in minor misura di potersi rapportare coi responsabili del servizio (-22%), che i servizi presentino caratteristiche di apertura e flessibilità (-13%) e che l'ambiente in cui hanno operato abbia favorito la conoscenza dei temi della difesa civile nonviolenta (-22%).

Cittadinanza

L'analisi delle risposte fornite al primo questionario evidenzia una qualità comunicativa positiva, in misura maggiore per i volontari italiani rispetto ai volontari non italiani. Le affermazioni in cui il divario tra i due gruppi appare maggiore appaiono quelle riguardanti lo scambio di comunicazioni e il collegamento dell'esperienza con il territorio e con i temi della non violenza in cui i non italiani si collocano sotto media.

Le risposte al secondo questionario presentano sostanzialmente le stesse percentuali del primo, con maggiori similitudini tra volontari italiani e non italiani. Le affermazioni in cui il divario tra i due gruppi appare maggiore (dove la prima percentuale è relativa agli italiani e la seconda ai non italiani) risultano essere:

- il contesto in cui ho svolto il servizio presentava modalità cooperative (79-47%, generale 76%)
 - non ho avuto disaccordi su cose che considero importanti (69-47%, generale 67%)
 - l'ambiente in cui ho svolto il servizio presentava caratteristiche di flessibilità e di apertura al cambiamento (60-41%, generale 58%)
 - l'ambiente in cui opero ricerca la collaborazione con altre realtà del territorio (55-29%, generale 52%)
 - l'ambiente in cui opero favorisce la conoscenza dei temi legati al servizio civile (difesa civile e nonviolenta, obiezione di coscienza, ecc.) (29-47%, generale 31%).
- Dalle risposte fornite dai volontari emerge una buona relazione all'interno dei servizi con l'OLP, gli operatori, i responsabili del servizio. Meno presente, invece, la relazione con il territorio e la valorizzazione dei temi propri del servizio civile. In particolare:
 - La comunicazione con gli operatori è quella che registra un incremento maggiore sia per i volontari italiani (+5%, dal 72% al 77%), sia per i non italiani (+18%, dal 58% al 76%).
 - I volontari non italiani evidenziano maggiori difficoltà di relazione, in particolare su possibili disaccordi su cose importanti (-11% rispetto al primo questionario, dal 58% al 47%) e sulle modalità cooperative del servizio (-14% rispetto al primo questionario, dal 61% al 47%), mentre i volontari italiani sembrano maggiormente soddisfatti. Ciò potrebbe essere legato alla specificità delle attività svolte o a incomprensioni specifiche (il campione dei non italiani nel secondo questionario era molto ridotto ed è pertanto difficile generalizzare i risultati).
 - La conoscenza dei temi legati al servizio civile (difesa civile e nonviolenta, obiezione di coscienza, ecc.) non rientra tra i temi maggiormente trattati a livello comunicativo, anzi nel secondo questionario si osserva un calo pari al 6-7% in entrambi i gruppi. Probabilmente, anche in relazione ai risultati emersi sui temi trattati nella formazione, questi temi sono considerati specifici nella fase iniziale, ma poi non trovano riscontro nella pratica quotidiana.
 - La collaborazione con il territorio sembra essere poco favorita dai servizi, in particolare i volontari non italiani segnalano un decremento del 18% nel secondo questionario (dal 47% al 29%). Anche la flessibilità e il cambiamento non sembrano essere caratteristiche distintive dei servizi, come il favorire la motivazione nei volontari. Tutte queste caratteristiche sembrano evidenziare che i servizi sono maggiormente concentrati su se stessi e sui propri bisogni, piuttosto che su un'apertura verso le altre realtà e sui propri volontari.

Nel complesso, i dati dei questionari evidenziano una buona qualità del clima relazionale che rende possibile il funzionamento dei servizi, ma che non riesce a motivare a sufficienza i volontari e a creare una rete con altre realtà del territorio. In particolare i volontari non italiani sembrano soffrire maggiormente di difficoltà di relazione rispetto alle modalità cooperative. È probabile che la specificità dei servizi coinvolti in questo bando abbia fatto prevalere una gestione efficiente e funzionale dei servizi in grado di reagire alle emergenze a scapito di un maggiore investimento non solo sui propri volontari (che necessariamente risultano essere figure

di passaggio), ma della struttura stessa del servizio che potrebbe stabilire reti e relazioni con il territorio e puntare all'innovazione e al cambiamento.

Titolo di studio

L'analisi delle risposte fornite al primo questionario evidenzia una qualità comunicativa positiva per entrambi i gruppi. Le affermazioni in cui il divario tra i due gruppi appare maggiore (dove la prima percentuale è relativa ai non laureati e la seconda ai laureati) risultano essere:

- l'ambiente in cui opero presenta caratteristiche di flessibilità e di apertura al cambiamento (55-46%, generale 51%).
- l'ambiente in cui opero favorisce la conoscenza dei temi legati al servizio civile (difesa civile e nonviolenta, obiezione di coscienza, ecc.) (45-29%, generale 38%).

Le risposte al secondo questionario presentano sostanzialmente le stesse percentuali del primo, con maggiori similitudini tra volontari laureati e non laureati. Le affermazioni in cui il divario tra i due gruppi appare maggiore (dove la prima percentuale è relativa ai non laureati e la seconda ai laureati) risultano essere:

- non ho avuto disaccordi su cose che considero importanti (61-74%, generale 67%)
- l'ambiente in cui opero favorisce la conoscenza dei temi legati al servizio civile (difesa civile e nonviolenta, obiezione di coscienza, ecc.) (35-26%, generale 31%).

Dalle risposte fornite dai volontari emerge una buona relazione all'interno dei servizi con l'OLP, gli operatori, i responsabili del servizio. Un po' meno evidenziata, invece, la relazione con il territorio e la valorizzazione dei temi propri del servizio civile. In particolare:

- La comunicazione con l'OLP è quella che registra un incremento maggiore sia per i volontari non laureati (+7%), sia per i laureati (+12%).
- Le modalità cooperative migliorano dal primo al secondo questionario per entrambi i gruppi, un difficoltà leggermente maggiore viene rilevata dai volontari non laureati sui disaccordi su cose considerate importanti (lo scarto tra i due gruppi è del 13%, pur essendo comunque valori ampiamente positivi).
- La conoscenza dei temi legati al servizio civile (difesa civile e nonviolenta, obiezione di coscienza, ecc.) non rientra tra i temi maggiormente trattati a livello comunicativo, anzi nel secondo questionario si osserva un calo pari al 6-10% in entrambi i gruppi. Probabilmente, anche in relazione ai risultati emersi sui temi trattati nella formazione, questi temi sono considerati specifici nella fase iniziale, ma poi non trovano riscontro nella pratica quotidiana.
- La ricerca della collaborazione con il territorio sembra essere poco favorita dai servizi, i volontari di entrambi i gruppi segnalano un decremento del 4-10% nel secondo questionario. La flessibilità e il cambiamento non sembrano essere pienamente incoraggiate dai servizi, come il favorire la motivazione nei volontari. Tutte queste caratteristiche sembrano evidenziare che i servizi sono maggiormente concentrati su se stessi e sui propri bisogni, piuttosto che su un'apertura verso le altre realtà e sui propri volontari.

Nel complesso, si possono riproporre in conclusione le stesse osservazioni formulate sul criterio "cittadinanza".

Settore

La lettura delle risposte fornite ai due questionari sulla base del criterio "settore di intervento" consente di rilevare la presenza di valori discordanti rispetto a quelli identificati in sede di analisi generale soprattutto per quanto riguarda il Settore Cultura, all'interno del quale si presentano valori più bassi rispetto ai valori medi. I volontari impiegati all'interno dei servizi inerenti il Settore Cultura individuano le seguenti problematiche: una diminuzione del 16% nel secondo questionario, rispetto ai valori medi, relativamente all'efficienza dello scambio di comunicazioni con l'OLP (61%), un -12% nel primo e un -13% nel secondo questionario per la voce "l'ambiente in cui ho svolto il servizio ha favorito la conoscenza dei temi legati al servizio civile (difesa civile e nonviolenta, obiezione di coscienza, ecc.) (26% e 18%), un -10% nel secondo questionario per la voce "il contesto in cui ho svolto il servizio presentava modalità cooperative" (66%), un -8% nel primo questionario per "lo scambio di comunicazioni con gli operatori è stato efficiente" (62%) e un -6% per le voci "lo scambio di comunicazioni con i responsabili del servizio è efficiente" (71%) e "lo scambio di comunicazioni con gli altri operatori è efficiente" (68%) sempre all'interno del primo questionario.

Educazione registra alcune discordanze, soprattutto all'interno del primo questionario, di rilevanza non eccessiva: +8%, in entrambi i questionari, relativamente all'efficienza dello scambio di comunicazioni con l'OLP (76% e 85%) e un aumento del 6% per le voci "lo scambio di comunicazioni con gli operatori è stato efficiente" (76%) e "so a chi devo rivolgermi per ricevere le informazioni che mi servono" (88%).

Infine, il settore Assistenza registra, nel primo questionario, un +6% e un -6% rispettivamente per le voci "l'ambiente in cui ho svolto il servizio ha favorito la conoscenza dei temi legati al servizio civile (difesa civile e nonviolenta, obiezione di coscienza, ecc.) (44%) e "lo scambio di comunicazioni con l'OLP è efficiente" (62%). Se prendiamo in considerazione le affermazioni non considerate nell'analisi generale, emergono le seguenti parziali discordanze. Quelle maggiormente rilevanti (considerando \geq o \leq di 7) sono le seguenti: per il Settore Cultura un -7% e un -11%, nel primo questionario, rispettivamente alle voci "l'ambiente e il clima organizzativo favoriscono la motivazione dei volontari" (54%) e "l'ambiente in cui opero favorisce la conoscenza dei bisogni e delle risorse del territorio e della comunità in cui svolgo servizio civile" (49%). Quest'ultima voce diminuisce di 7 valori percentuali rispetto ai dati generali anche nel secondo questionario (55%). I dati maggiormente rilevanti per Educazione risultano essere, nel secondo questionario, l'aumento del 10% per la voce "è stata incoraggiata la mia possibilità di intervenire" (73%) e dell'8% per "l'ambiente e il clima organizzativo favoriscono la motivazione dei volontari" (65%).

Provincia

Modena è la provincia che rientra maggiormente all'interno dei valori generali anche perché è quella che esprime maggiore numerosità di risposte. Le uniche discordanze presenti riguardano le affermazioni condivise in misura minore: aumento, nel primo questionario, dell'8% per l'affermazione "l'ambiente in cui opero favorisce la conoscenza dei temi legati al servizio civile (difesa civile e nonviolenta, obiezione di coscienza, ecc.)" e del 6% in relazione alla flessibilità e all'apertura al cambiamento del servizio, aumento confermato (+8%) anche nel secondo questionario.

Se Ferrara, alla prima somministrazione, presentava valori sostanzialmente affini ai valori generali, eccezione fatta per il -9% per l'affermazione "l'ambiente in cui opero presenta caratteristiche di flessibilità e sull'apertura al cambiamento dell'ambiente in cui si è svolto il servizio, nel corso del secondo questionario si nota un

abbassamento, a volte molto significativo, dei valori rispetto a quelli generali. In particolare si segnala una diminuzione, rispetto alla media, del 16% in relazione alla flessibilità alla apertura al cambiamento dell'ambiente in cui è stato svolto il servizio.

Bologna, soprattutto nel corso della seconda somministrazione, presenta dati significativamente al di sopra dei valori medi. In particolare si registra un +15% in relazione all'apertura al cambiamento e alla flessibilità dell'ambiente in cui il servizio è stato svolto, un +13% per la conoscenza della persona a cui rivolgersi per ricevere informazioni utili e per la qualità dello scambio comunicativo con gli operatori, un +9% per le modalità cooperative del servizio e un +8% per la qualità delle comunicazioni con i responsabili del servizio. Nel primo questionario, si registra un +8% per la qualità di comunicazione con l'OLP e un aumento del 9% per quella con i responsabili del servizio.

La provincia di Reggio Emilia registra scostamenti dai valori medi relativamente alle affermazioni maggiormente condivise nel primo questionario, mentre per quanto riguarda il secondo, tali discordanze interessano anche le affermazioni non particolarmente condivise. Si registra, nel primo questionario, una diminuzione del 9% dell'efficienza nello scambio comunicativo con l'OLP e del 8% di quello con i responsabili del servizio e, per contro, un aumento dell'8% della qualità dello scambio comunicativo con gli operatori; infine, un aumento dell'9% relativamente alle modalità cooperative del contesto. Con il secondo questionario troviamo, tra le affermazioni maggiormente condivise, una differenza in aumento di 9 punti percentuali relativamente alla conoscenza della persona a cui rivolgersi per avere informazioni utili e all'efficienza dello scambio comunicativo con gli operatori, insieme ad una diminuzione del 10% per lo scambio efficiente con l'OLP e del 9% per la presenza di modalità cooperative all'interno del servizio. Tra le affermazioni meno condivise, emerge una diminuzione del 10% e del 9% rispettivamente per la flessibilità e l'apertura al cambiamento dell'ambiente in cui si è svolto il servizio e alla conoscenza, favorita dal servizio, dei temi legati al servizio civile.

Per quanto riguarda le voci non prese in considerazione nell'analisi generale, possiamo individuare ulteriori discordanze rispetto ai valori medi.

Per il primo questionario gli unici scarti percentuali, tutti in negativo, vengono registrati nel ferrarese: -12% per la voce "i responsabili del servizio promuovono la crescita del personale e dell'organizzazione" (44%); -11% per "è incoraggiata la mia possibilità di intervenire" (53%). Con la seconda somministrazione, Ferrara detiene sempre il primato relativamente alla discordanza delle affermazioni rispetto ai dati generali: -13% per la voce "i responsabili del servizio promuovono la crescita del personale e dell'organizzazione" (44%) e per la voce "è incoraggiata la mia possibilità di intervenire" (50%); -11% per "l'ambiente e il clima organizzativo favoriscono la motivazione dei volontari" (46%); -10% per "l'ambiente in cui opero ricerca la collaborazione con altre realtà del territorio" (42%).

Modena, per contro, registra nel secondo questionario tutti valori superiori ai dati generali. Si riscontra un aumento del 12% per la voce "è incoraggiata la mia possibilità di intervenire" (75%); un +9% per la voce "l'ambiente e il clima organizzativo favoriscono la motivazione dei volontari" (66%); un aumento del 7% per la voce "non ho avuto disaccordi su cose che considero importanti" (74%) e un +6 per le voci "i responsabili del servizio promuovono la crescita del personale e dell'organizzazione" (63%) e "l'ambiente in cui opero favorisce la conoscenza dei bisogni e delle risorse del territorio e della comunità in cui svolgo servizio civile" (68%).

A Reggio Emilia emerge una diminuzione percentuali dell'9% e dell'8% per le seguenti voci: "l'ambiente e il

clima organizzativo favoriscono la motivazione dei volontari” (48%) e “non ho avuto disaccordi su cose che considero importanti” (59%); nel bolognese, infine, si riscontrano due aumenti rispetto ai valori generali, rispettivamente del 9% e del 7% per le voci “l’ambiente in cui opero ricerca la collaborazione con altre realtà del territorio” (61%) e “non ho avuto disaccordi su cose che considero importanti” (73%).

Stato occupazionale

Nel primo questionario emerge subito la positività del clima relazione, nei dati rilevati sui diversi livelli della comunicazione:

- i dati più alti sono relativi a “so a chi devo rivolgermi per ricevere le informazioni che mi servono”: 84% è il dato più alto espresso dai volontari in cerca di lavoro;
- il secondo dato riguarda le modalità cooperative che caratterizzano l’organizzazione dei servizi;
- seguono dati molto positivi sulla comunicazione con i responsabili, gli OLP, e gli operatori. La percentuale più bassa, relativa agli aspetti comunicativi, si rileva da parte dei volontari lavoratori. Solo il 55% ritiene di avere uno scambio di comunicazione con l’OLP efficiente;
- il valore percentuale più basso, pari al 27%, riguarda la scarsa capacità di motivare alla conoscenza dei temi legati al servizio civile, espressa dai volontari studenti universitari. Questo aspetto rimane comunque il più basso in tutte le categorie di volontari.

Le differenze più significative si rilevano tra gli studenti universitari e i lavoratori (pur considerando il numero esiguo di questi ultimi), in modo particolare nell’adesione ad alcuni item:

- sull’incoraggiamento ad intervenire i primi si esprimono con un’adesione del 59% a fronte di un 100% dei volontari-lavoratori;
- la motivazione dei volontari, stimolata dall’ambiente e dal clima organizzativo, viene percepita dal 46% degli studenti universitari, contro il 67% di coloro che sono in cerca di lavoro e dall’82% dei lavoratori.
- il non avere disaccordi significativi è condiviso dal 47% degli studenti universitari, dal 68% di chi sta cercando un’occupazione e dall’82% dei lavoratori.

Nel secondo questionario vengono confermati i dati positivi relativi al buon clima relazione, sia per quanto riguarda la comunicazione, sia per le modalità cooperative, con valori abbastanza omogenei tra i volontari nelle diverse situazioni occupazionali, confermando i dati generali.

Le percentuali più basse riguardano ancora una volta la conoscenza dei temi legati al servizio civile.

I dati confermano la buona qualità del clima relazionale che si sviluppa all’interno dei servizi. Se nel primo questionario potevano emergere alcune differenze tra le diverse situazioni occupazionali dei volontari, questa appaiono molto più sfumate nel secondo questionario. I dati sono abbastanza omogenei, con i valori più alti ormai concentrati sui diversi livelli della comunicazione e sulle modalità cooperative e quelli più bassi legati allo scarso interesse per i temi del servizio civile.

I valori intermedi, che mettono in evidenza alcune difficoltà, si concentrano sulla capacità di promuovere la crescita personale e dell’organizzazione e sulla possibilità di aprirsi al cambiamento, attraverso processi dinamici e flessibili.

Possiamo aggiungere inoltre:

- tra il primo e il secondo questionario, gli studenti universitari confermano l'adesione alla maggior parte delle affermazioni positive, con alcune percentuali in crescita. Quelle più significative riguardano la conoscenza del territorio e della comunità in cui si svolge il servizio civile (+17%), la promozione della crescita del personale e dell'organizzazione (+12%), la percezione della flessibilità e dell'apertura al cambiamento del servizio (+12%).
- i volontari che sono in cerca di un'occupazione mantengono le percentuali abbastanza invariate, con alcuni valori in calo: -8% per la capacità da parte del servizio di collaborare con altre realtà del territorio; -7% per la capacità di motivare i volontari; -6% per la conoscenza della comunità e delle risorse del territorio.

La maggior parte di volontari, pur con lievissime differenze, esprime opinioni molto positive sul clima relazionale all'interno dei servizi, sia per quanto riguarda la comunicazione, sia per le modalità cooperative, con valori abbastanza omogenei tra i volontari nelle diverse situazioni occupazionali.

La comunicazione è buona tra i diversi livelli di interlocutori. I servizi sembrano un po' più in difficoltà nei rapporti di collaborazione con le altre realtà del territorio e nella capacità di motivare i volontari. La conoscenza dei temi legati al servizio civile sembra non essere tra gli obiettivi dei servizi tanto meno tra gli interessi dei volontari.

Conclusioni generali

Complessivamente, i dati dei questionari descrivono un clima relazionale apparentemente molto efficiente ed anche cooperativo, ma in grande misura connesso con logiche di efficienza e di gestione dei servizi. Questo in positivo consente di apprezzare la qualità di un'organizzazione capace di padroneggiare e rendere funzionali i rapporti all'interno della pluralità delle figure professionali coinvolte, in negativo traccia l'immagine di servizi più attenti ad erogare prestazioni adeguate nell'immediato che a stabilire relazioni di maturazione e crescita di prospettiva. Inoltre, si potrebbe almeno in parte osservare che i volontari, una volta collocati funzionalmente nei servizi, sono stati considerati operatori (per quanto precari) alla stregua degli altri e la motivazione della loro presenza è diventata un fattore di interesse marginale.

Analizzando i differenti criteri, vi è una pressoché totale riconferma della situazione emergente dall'analisi generale, soprattutto per "genere", per "cittadinanza", pur registrando una prevalenza di valori positivi nei volontari italiani in tema di qualità degli scambi comunicativi, di collegamento dell'esperienza con il territorio e di argomenti inerenti il servizio civile e per "titolo di studio", dove i non laureati presentano una visione superiore ai dati medi riguardo alla presenza di flessibilità e di apertura al cambiamento e di conoscenza dei temi legati al servizio civile.

Alcune eccezioni si presentano all'interno del criterio "provincia" in cui troviamo una grande positività nei volontari di Bologna ma anche una forte diminuzione rispetto ai valori medi nel ferrarese nel secondo questionario, in relazione a numerosi item. Si evidenzia inoltre la maggior criticità dei più giovani (18-20) rispetto alla promozione della crescita personale dei volontari, alla comunicazione con i responsabili, alle caratteristiche di apertura e flessibilità e alla conoscenza dei temi della difesa civile nonviolenta e la maggior problematicità dei volontari studenti universitari nei confronti della capacità di motivare alla conoscenza dei temi legati al servizio civile, di incoraggiare i volontari ad intervenire e a motivarli. Degna di nota anche la presenza, tra le

risposte dei volontari SC del Settore Cultura, di valori discordanti rispetto a quelli identificati in sede di analisi generale in merito all'efficienza degli scambi comunicativi, alla conoscenza dei temi legati al servizio civile, alla presenza di modalità cooperative.

2.1.5 F/E. Competenze acquisite durante l'esperienza di Servizio Civile

Questa sezione contiene i dati relativi alle domande chiuse e aperte poste sul tema delle competenze nel I e nel II questionario.

Risposte alle domande chiuse proposte nel I e nel II questionario

20. L'esperienza mi consente/mi ha consentito di acquisire competenze significative di (I questionario)

11. L'esperienza mi consente/mi ha consentito di acquisire competenze significative di (II questionario)

Utilizza una scala da 1 (falso) a 5 (vero):

			PRIMO QUESTIONARIO		SECONDO QUESTIONARIO		DELTA
1	comprensione dell'opinione dei colleghi	1-2	22	8%	9	5%	-3%
		3	67	25%	28	16%	-9%
		4-5	180	67%	143	79%	12%
			269	100%	180	100%	
2	ascolto attivo (empatico) degli utenti	1-2	18	7%	6	3%	-4%
		3	44	16%	26	14%	-2%
		4-5	207	77%	148	82%	5%
			269	100%	180	100%	
3	comunicazione all'interno del gruppo	1-2	22	8%	9	5%	-3%
		3	49	18%	27	15%	-3%
		4-5	198	74%	144	80%	6%
			269	100%	180	100%	
4	discussione/revisione delle mie opinioni	1-2	34	13%	15	8%	-5%
		3	56	21%	37	21%	0%
		4-5	179	67%	128	71%	4%
			269	100%	180	100%	
5	collaborazione costruttiva con gli altri	1-2	27	10%	10	6%	-4%
		3	38	14%	28	16%	2%
		4-5	204	76%	142	79%	3%
			269	100%	180	100%	

6	gestione dei conflitti nel gruppo	1-2	55	20%	19	11%	-9%
		3	63	23%	45	25%	2%
		4-5	151	56%	116	64%	8%
			269	100%	180	100%	
7	riconoscimento e gestione delle frustrazioni	1-2	52	19%	16	9%	-10%
		3	78	29%	52	29%	0%
		4-5	139	52%	112	62%	10%
			269	100%	180	100%	
8	risoluzione di problemi	1-2	32	12%	10	6%	-6%
		3	63	23%	32	18%	-5%
		4-5	174	65%	138	77%	12%
			269	100%	180	100%	
9	assunzione di decisioni autonome	1-2	43	16%	21	12%	-4%
		3	53	20%	36	20%	0%
		4-5	173	64%	123	68%	4%
			269	100%	180	100%	
10	capacità di organizzare i propri tempi in maniera autonoma	1-2	41	15%	14	8%	-7%
		3	51	19%	22	12%	-7%
		4-5	177	66%	144	80%	14%
			269	100%	180	100%	
11	capacità di organizzare i propri tempi in maniera funzionale alle finalità del progetto	1-2	29	11%	6	3%	-8%
		3	50	19%	27	15%	-4%
		4-5	190	71%	147	82%	11%
			269	100%	180	100%	
12	capacità di portare a termine le consegne in maniera puntuale	1-2	21	8%	8	4%	-4%
		3	41	15%	24	13%	-2%
		4-5	207	77%	148	82%	5%
			269	100%	180	100%	
13	maggiore conoscenza della comunità e del territorio in cui sono attivo	1-2	17	6%	11	6%	0%
		3	55	20%	30	17%	-3%
		4-5	197	73%	139	77%	4%
			269	100%	180	100%	
14	sviluppo o accrescimento del senso di appartenenza rispetto al territorio e alla comunità	1-2	29	11%	26	14%	3%
		3	64	24%	33	18%	-6%
		4-5	176	65%	121	67%	2%
			269	100%	180	100%	

Primo questionario

Quasi tutte le competenze indicate nel questionario hanno trovato risposte positive da parte dei volontari del servizio civile, in particolare quelle che sottolineano la disponibilità nei confronti dell'utenza e che riguardano la capacità di lavorare in gruppo. Risulta anche molto accreditata la capacità di conoscere il contesto socioculturale di impegno. Sono meno percepite le competenze che si riferiscono alla capacità di gestire situazioni di conflitto e di frustrazione. In particolare, le competenze che riscontrano maggiore adesione risultano essere:

1. ascolto attivo (empatico) degli utenti (77%)
2. capacità di portare a termine le consegne in maniera puntuale (77%)
3. collaborazione costruttiva con gli altri (76%)
4. comunicazione all'interno del gruppo (74%)
5. maggiore conoscenza della comunità e del territorio in cui sono attivo (73%).

Le affermazioni che incontrano minore adesione, come si è accennato sono invece:

1. gestione dei conflitti nel gruppo (56%)
2. riconoscimento e gestione delle frustrazioni (52%).

Secondo questionario

Le risposte alle stesse domande proposte nel secondo questionario ripropongono sostanzialmente le scelte effettuate nel primo, ma con una piccola differenza: crescono gli item che riguardano competenze di auto-organizzazione di fronte al lavoro (saper organizzare i propri tempi, portare a termine i compiti, muoversi in modo autonomo...), anche se in un contesto che rimane sostanzialmente applicativo di decisioni prese da altri. Tra le affermazioni relativamente meno scelte (pur essendo comunque condivisa da due terzi del campione) figura quella relativa allo sviluppo del senso di appartenenza al territorio e alla comunità. In particolare, risultano come affermazioni maggiormente condivise:

1. ascolto attivo (empatico) degli utenti (82%)
2. capacità di organizzare i propri tempi in maniera funzionale alle finalità del progetto (82%)
3. capacità di portare a termine le consegne in maniera puntuale (82%)
4. comunicazione all'interno del gruppo (80%)
5. capacità di organizzare i propri tempi in maniera autonoma (80%).

Sono invece affermazioni meno condivise:

1. riconoscimento e gestione delle frustrazioni (62%)
2. sviluppo o accrescimento del senso di appartenenza rispetto al territorio e alla comunità (67%).

Commento generale

I volontari del servizio civile dimostrano un atteggiamento molto positivo nei confronti delle competenze acquisite nel corso del progetto. Quasi tutte le affermazioni proposte sono accettate come vere dalla grande

maggioranza delle riposte. Entrando nell'analisi specifica si possono effettuare le seguenti considerazioni:

1. La competenza che accoglie la quasi totalità dei consensi è quella che si riferisce alla capacità di ascoltare in modo empatico gli utenti. E' una competenza che propone una attenzione alle dimensioni esistenziali, prima ancora che professionali, dell'impegno nel sociale.
2. Le dimensioni dell'autonomia nell'eseguire compiti sviluppando capacità di padroneggiamento del tempo e assumendosi la responsabilità di concludere il proprio lavoro sono molto presenti e vedono addirittura una crescita, per quanto contenuta, tra il primo e il secondo questionario. In particolare la capacità di organizzare i propri tempi in modo autonomo cresce del 14%. Occorre ricordare che per molti giovani l'esperienza del servizio civile è stata forse la prima occasione per mettersi alla prova prima di tutto rispetto a se stessi.
3. Le competenze del saper operare in gruppo vedono sostanzialmente anche esse nel secondo questionario un'ulteriore crescita di adesione rispetto ai valori già alti del primo. L'item che vede crescere maggiormente il consenso in questo settore è quello che riguarda la comprensione dell'opinione dei colleghi (+12%), in funzione probabilmente di un'esperienza che ha visto i singoli per la prima volta doversi confrontare con opinioni diverse dalla propria.
4. Le competenze che riguardano la gestione delle inevitabili difficoltà che si incontrano quando ci si misura sul campo (gestione delle frustrazioni) e si collabora con altri (gestione dei conflitti) sono complessivamente quelle che incontrano minori adesioni. Probabilmente i volontari hanno voluto dare minore riconoscimento ad affermazioni che sottolineano comunque elementi di negatività, per quanto inevitabili. Può confortare in questa opinione la constatazione che l'item che riguardava la capacità di risolvere problemi cresce tra il primo e il secondo questionario del 12%: quindi, i problemi ci sono e bisogna saperli affrontare! Da osservare in ogni caso che tra il primo e il secondo questionario la capacità di gestire conflitti cresce del 8% e quella di riconoscere e gestire frustrazioni addirittura del 10%.
5. Sono, come si è già affermato, relativamente meno condivisi gli item che proponevano competenze di appartenenza al territorio in cui si opera e di conoscenza della realtà socio-culturale dei territori stessi. Anche in questo caso l'esperienza di servizio civile, pur essendo stata svolta in un territorio specifico e pesantemente segnato da una tragedia come il terremoto, sembra essere stata percepita dai giovani volontari su di un piano esistenziale/personale solo in parte attento alle componenti valoriali, politiche e culturali dell'esperienza stessa.

Commento per criterio

Genere

Nell'analisi dei dati del primo questionario emergono percentuali generalmente molto alte, più alte della media rilevata nelle altre sezioni del questionario. Si può già sottolineare la ricchezza di competenze acquisite durante l'esperienza.

Le scelte in cui emerge maggiormente la differenza tra femmine e maschi:

- Riconoscimento e gestione delle frustrazioni 58 e 40%
- Gestione dei conflitti nel gruppo 61 e 47%
- Capacità di portare a termine le consegne in maniera puntuale 81 e 69%
- Comprensione dell'opinione dei colleghi 71 e 59%
- Discussione/ revisione delle mie opinioni 71 e 58%.

L'aspetto che emerge immediatamente nel secondo questionario è l'aumento di tutti i valori percentuali rispetto al primo. I dati anche in questa fase confermano la significatività dell'esperienza, nell'insieme delle diverse competenze.

Risultano sempre particolarmente rilevanti le percentuali relative all'ascolto attivo degli utenti, a cui si aggiunge la comprensione dell'opinione dei colleghi.

A questi aspetti, legati alla comunicazione, si affiancano quelli inerenti alle prestazioni: alla capacità di gestire il tempo in funzione del progetto e di portare a termine le consegne.

Si confermano le differenze emerse nel primo questionario, con alcune novità:

- Comprensione dell'opinione dei colleghi 84 e 68%
- Discussione/ revisione delle mie opinioni 74 e 64%
- Capacità di portare a termine le consegne in maniera puntuale 86 e 72%.

Aumenta la distanza tra femmine e maschi nei valori percentuali relativi a:

- Gestione dei conflitti nel gruppo dal 61 e 47% al 70 e 50% (con uno scarto dal 14 al 20%)
- Risoluzione dei problemi dal 65% per maschi e femmine a 81 e 66% (con uno scarto del 15%)
- Comunicazione all'interno del gruppo dal 75 e 71% all'84 e 70% (con uno scarto del 14%).

Si conferma una generale soddisfazione per l'esperienza, con alte percentuali di condivisione distribuite su tutte le competenze esplicitate. Tra il primo e il secondo questionario c'è un incremento di quasi tutti i valori percentuali.

- Le giovani dichiarano di aver maturato competenze legate sia alla collaborazione con gli altri, all'ascolto attivo e alla comunicazione nel gruppo, sia alla capacità di portare a termine le consegne e di gestire correttamente i tempi (tutti valori superiori all'80%)
- Le maggiori differenze (con percentuali maggiori nelle giovani) emergono nelle competenze acquisite per il riconoscimento e la gestione delle frustrazioni, nella gestione dei conflitti nel gruppo, nella capacità di portare a termine le consegne e a due aspetti che riguardano le dinamiche all'interno del gruppo (comprensione dell'opinione degli altri e discussione-revisione delle proprie opinioni)
- Il maggiore incremento dei valori percentuali si rileva: per le volontarie, aumenta del 16% la capacità di risolvere i problemi (dal 65 all'81%); del 13% la capacità di comprendere l'opinione dei colleghi; del 12% la capacità di gestire ed organizzare i tempi in maniera autonoma. Per quanto riguarda i volontari, l'incremento più significativo del 18% riguarda proprio quest'ultimo aspetto, seguito da un aumento del 14% della capacità di riconoscere e gestire le frustrazioni, che nel primo questionario era solo al 40%.

L'esperienza del servizio civile è caratterizzata dall'acquisizione di diverse competenze che le strutture ospitanti hanno saputo sviluppare e valorizzare. Significativa importanza viene data agli aspetti comunicativi, a quelle relazioni nella gestione dei conflitti e nella capacità di ascolto degli altri e alle competenze relative all'esecuzione di compiti e consegne. Le differenze tra femmine e maschi sono rilevanti soprattutto per le competenze sociali (gestione dei conflitti, risoluzione dei problemi, comunicazione nei gruppi). Rimane debole lo sviluppo e l'accrescimento della dimensione più legata alla cittadinanza, a quel senso di appartenenza al territorio e alla

comunità che dovrebbe contribuire a costruire un'identità forte.

Età

I valori dell'analisi generale trovano piena conferma in quella condotta sulla base del criterio "età" con la consueta eccezione relativa a qualche affermazione del gruppo di età più giovane (18-20 anni) e per due scostamenti del gruppo più adulto in merito alla acquisizione della competenza di prendere decisioni autonome (+7% rispetto alla media generale) e allo sviluppo del senso di appartenenza al territorio e alla comunità. Per quando riguarda i più giovani, con valori che presentano scarsa validità statistica perché riferiti a numerosità molto contenute, le discordanze nel primo questionario si riferiscono alla competenza del comunicare all'interno del gruppo (+11%), al riconoscimento e gestione delle frustrazioni (+9%) e, in negativo, alla capacità di prendere decisioni autonome (-16%). Nel secondo questionario, il gruppo dei più giovani indica di aver conseguito minori competenze di ascolto empatico degli utenti (-18%), di aver migliorato la propria competenza di gestione dei conflitti (+9%), di gestione autonoma (+11%) e funzionale alle attività (+9%) dei tempi, di aver conseguito un maggiore senso di appartenenza alla comunità e al territorio (+14%, sempre rispetto alla media generale).

Cittadinanza

Molte delle competenze indicate nel questionario hanno riscontrato risposte positive da parte dei volontari del servizio civile, soprattutto quelle relative all'ascolto degli utenti e alla capacità di comunicare e collaborare in gruppo. Sono meno percepite le competenze che si riferiscono alla capacità di gestire situazioni di conflitto e di frustrazione. A queste si aggiungono altre competenze (dove la prima percentuale è relativa agli italiani e la seconda ai non italiani) in cui il divario tra i due gruppi appare maggiore:

1. capacità di portare a termine le consegne in maniera puntuale (79-64%, generale 77%)
2. capacità di organizzare i propri tempi in maniera funzionale alle finalità del progetto (74-47%, generale 71%).

Nel secondo questionario si confermano molte delle competenze rilevate nel primo questionario e si aggiungono nuove competenze legate alla capacità di organizzarsi. A queste si aggiungono altre competenze (dove la prima percentuale è relativa agli italiani e la seconda ai non italiani) in cui il divario tra i due gruppi appare maggiore:

1. capacità di organizzare i propri tempi in maniera funzionale alle finalità del progetto (83-65%, media 82%)
2. sviluppo o accrescimento del senso di appartenenza rispetto al territorio e alla comunità (65-88%, generale 67%).

I volontari riconoscono l'acquisizione di molte competenze durante i mesi del servizio civile. La maggior parte delle affermazioni proposte sono accettate come vere da entrambi i gruppi, con alcune eccezioni. In particolare dall'analisi emerge:

1. La competenza maggiormente acquisita risulta essere quella che si riferisce alla capacità di ascoltare in modo attivo/empatico gli utenti. Questo dato conferma quanto l'esperienza del servizio civile sia un'esperienza coinvolgente che fa crescere anche nel proprio impegno sociale e relazionale.
2. La capacità di organizzarsi in maniera autonoma migliora notevolmente per entrambi i gruppi (+13% per gli italiani e +15% per i non italiani) così come la capacità di portare a termini i propri compiti in maniera

puntuale (+3% per gli italiani e +18% per i non italiani) e di organizzarsi in maniera funzionale (+9% per gli italiani e +18% per i non italiani). Sono soprattutto i volontari non italiani a migliorare le proprie competenze, pur mantenendo valori inferiori a quelli degli italiani. Questi dati evidenziano una capacità di maturare durante l'esperienza del servizio civile anche grazie al confronto con gli altri.

3. Le competenze relative al lavoro di gruppo migliorano notevolmente dal primo al secondo questionario, soprattutto per i volontari non italiani: la comprensione dell'opinione dei colleghi (+12% per gli italiani e +15% per i non italiani) e la comunicazione all'interno del gruppo (+5% per gli italiani, dal 74 al 79%, e +19% per i non italiani, dal 69 all'88%) evidenziano una crescita dei volontari nella loro capacità di confronto con gli altri.
4. La gestione delle frustrazioni e dei conflitti sono gli item che incontrano minori adesioni, anche se nel secondo questionario queste competenze migliorano per entrambi i gruppi.
5. Le competenze di conoscenza della realtà socio-culturale dei territori in cui si opera e di appartenenza al territorio stesso appaiono notevolmente accresciute per i volontari non italiani, rispettivamente del 15 e del 13%. Questo sembra indicare che il servizio civile, per questi volontari, abbia reso possibile una maggiore consapevolezza e conoscenza delle aree in cui si è svolto il servizio.

I dati emergenti dai due questionari evidenziano una consapevolezza dei volontari sulle competenze acquisite durante l'esperienza del servizio civile, soprattutto rispetto alle relazioni con l'altro (empatia e lavoro di gruppo) e alla proprie capacità di organizzarsi sul lavoro. Emerge anche una maggiore capacità dei volontari non italiani di conoscere il territorio e di sentirsi legato ad esso, segno che un'esperienza così forte diventa una grande opportunità di inclusione e di legame consapevole con la comunità italiana.

Titolo di studio

I volontari del servizio civile riconoscono l'acquisizione di molte competenze durante i mesi del servizio civile. La maggior parte delle affermazioni proposte sono accettate come vere da entrambi i gruppi, con alcune eccezioni. Tutte le competenze sono state migliorate nel tempo trascorso tra il primo e il secondo questionario. In particolare dall'analisi emerge:

1. La competenza maggiormente acquisita risulta essere quella che si riferisce alla capacità di ascoltare in modo attivo/empatico gli utenti. Questo dato conferma quanto l'esperienza del servizio civile sia un'esperienza coinvolgente che fa crescere anche nel proprio impegno sociale e relazionale.
2. La capacità di organizzarsi in maniera autonoma migliora notevolmente per entrambi i gruppi (+17% per i non laureati e +10% per i laureati) così come la capacità di portare a termini i propri compiti in maniera puntuale (+3% per i non laureati e +8% per i laureati) e di organizzarsi in maniera funzionale (+13% per i non laureati e +9% per i laureati). Sono soprattutto i volontari non laureati a migliorare le proprie competenze organizzative. Questi dati evidenziano una capacità di maturare durante l'esperienza del servizio civile anche grazie al confronto con gli altri.
3. Le competenze relative al lavoro di gruppo migliorano notevolmente dal primo al secondo questionario: la comprensione dell'opinione dei colleghi (+13% per i non laureati e +12% per i laureati) e la comunicazione all'interno del gruppo (+7% per entrambi i gruppi) evidenziano una crescita dei volontari nella loro capacità di confronto con gli altri.

4. La gestione delle frustrazioni e dei conflitti sono gli item che incontrano minori adesioni, anche se nel secondo questionario queste competenze migliorano per entrambi i gruppi.
5. Le competenze di conoscenza della realtà socio-culturale dei territori in cui si opera appaiono lievemente cresciuti per entrambi i gruppi, mentre il senso di appartenenza al territorio stesso cresce per i volontari non laureati (+7%) e cala per i non laureati (-4%).

I dati emergenti dai due questionari evidenziano una consapevolezza dei volontari sulle competenze acquisite durante l'esperienza del servizio civile, soprattutto rispetto alle relazioni con l'altro (empatia e lavoro di gruppo) e alla proprie capacità di organizzarsi sul lavoro. Non emergono sostanziali differenze tra volontari laureati e non laureati.

Settore

Considerando il criterio "settore di intervento", si può affermare che il settore Assistenza rientra pienamente all'interno dei valori generali, seguito dal settore Educazione con una discordanza in positivo di 8 punti percentuali per la voce "riconoscimento e gestione delle frustrazioni" (70%) all'interno del secondo questionario. Il Settore Cultura presenta invece alcune discordanze rispetto ai valori riscontrati nell'analisi generale. In particolare si osservi il dato in diminuzione di 12 punti percentuali relativo alla voce "sviluppo o accrescimento del senso di appartenenza rispetto al territorio e alla comunità (55%) del secondo questionario, il -10% e il -6% per la voce "ascolto attivo (empatico) degli utenti" rispettivamente nel primo (67%) e nel secondo questionario(76%), il -6% e il -9% per la voce "riconoscimento e gestione delle frustrazioni" rispettivamente nel primo (46%) e nel secondo questionario(53%) e l'aumento del 7% alla seconda somministrazione per la voce "capacità di organizzare i propri tempi in maniera autonoma" (87%).

Tra le affermazioni non analizzate nell'analisi generale possiamo riscontrare le seguenti relative discordanze, tutte presenti all'interno del secondo questionario: una diminuzione per il settore Assistenza alla voce "assunzione di decisione autonome" (61%) e, per contro, un aumento del 9% per Educazione nella stessa affermazione (77%); un aumento di 7 punti percentuali a fronte di una diminuzione di 9 punti percentuali alla voce "gestione dei conflitti in gruppo" rispettivamente per il Settore Cultura e Educazione; un aumento per Educazione del 6% relativamente alla comprensione dell'opinione dei colleghi (85%) e, infine, una diminuzione dell'11% e un'altra del 6% per il Settore Cultura per le voci "risoluzione dei problemi" (66%) e "maggiore conoscenza della comunità e del territorio in cui sono attivo" (71%).

Provincia

Confrontando i dati relativi alle quattro province con i dati generali, emergono le seguenti discordanze percentuali per la provincia di Reggio Emilia, di Ferrara e di Bologna.

Da segnalare che i dati della provincia di Modena non presentano nessuna discordanza rispetto ai valori generali, né nel primo né nel secondo questionario.

Il territorio reggiano si differenzia nel primo questionario dai valori medi, in quanto registra, tra le affermazioni maggiormente condivise, un aumento del 12% per la collaborazione costruttiva con gli altri (88%) e, tra quelle meno condivise, un aumento del 9% per la gestione dei conflitti nel gruppo e per il riconoscimento e la gestione delle frustrazioni ed un aumento del 6% relativamente alla comunicazione all'interno del gruppo. Ferrara vede un aumento dell'11% e del 7% per due affermazioni che, a livello generale, hanno riscontrato

minor consenso nella prima somministrazione, rispettivamente “riconoscimento e gestione delle frustrazioni” (63%) e “gestione dei conflitti nel gruppo” (63%) mentre, tra le affermazioni maggiormente condivise, una diminuzione del 9% e del 6% relativamente alla comunicazione all’interno gruppo (65%) e alla maggiore conoscenza della comunità e del territorio in cui sono attivo (67%).

Bologna registra un’importante diminuzione del 14% per l’affermazione “riconoscimento e gestione delle frustrazioni” (38%) e del 7% per la voce “gestione dei conflitti nel gruppo” (49%), entrambe tra quelle meno condivise; emerge inoltre, nello stesso territorio, una diminuzione dell’8% relativamente all’ascolto attivo (empatico) degli utenti (69%).

Con la seconda somministrazione, a Reggio Emilia emerge un aumento del 10% e del 9% rispettivamente per lo “sviluppo o accrescimento del senso di appartenenza rispetto al territorio e alla comunità” (78%) e per la “capacità di organizzare i propri tempi in maniera autonoma” (89%) ed una diminuzione del 10% relativamente alla comunicazione all’interno del gruppo (70%).

Ferrara registra valori in diminuzione rispetto ai valori medi, così distribuiti: -13% per la capacità di organizzare i propri tempi in maniera autonoma (67%), -11% per la capacità di organizzare i propri tempi in maniera funzionale alle finalità del progetto (71%), -9% per la capacità di portare a termine le consegne in maniera puntuale (73%) e -7 per la voce “sviluppo o accrescimento del senso di appartenenza rispetto al territorio e alla comunità” (60%).

Infine Bologna registra tre dati percentuali in aumento: +9% per la capacità di organizzare i propri tempi in maniera funzionale alle finalità del progetto (91%) e per la capacità di portare a termine le consegne in maniera puntuale (91%) e +8% per la capacità di organizzare i propri tempi in maniera autonoma (88%).

Per quanto riguarda le voci non prese in considerazione nell’analisi generale, i valori presenti nella tabella sono talmente discordanti nelle diverse province da non consentire una interpretazione omogenea. Si è deciso, per facilitare l’interpretazione, di limitarsi a citare i dati che presentano scostamenti rispetto alla media uguali o superiori al 10%.

Procedendo in questo modo emergono alcune discordanze rispetto ai valori percentuali dell’analisi generale per le province di Reggio Emilia e di Ferrara: per quest’ultima si registra una diminuzione del 10% nel secondo questionario rispetto ai valori generali relativamente all’assunzione di decisioni autonome (58%), mentre per il territorio reggiano un aumento nel primo questionario del 13% per la voce “discussione/revisione delle mie opinioni” (80%) e una diminuzione addirittura del 20% per la voce “gestione dei conflitti nel gruppo” (44%).

Stato occupazionale

Gli studenti universitari e i volontari in cerca di occupazione esprimono maggiore condivisione sulla competenza relativa alla capacità di lavorare in team: 77 e 83%.

I lavoratori e coloro che sono già impegnati in attività di volontariato, anche se di una numerosità meno significativa (11 e 18 in totale), dichiarano di aver acquisito maggiormente la capacità di adeguare le proprie azioni alla specificità dell’utente a cui ci si rivolge (82 e 83%, rispetto al dato generale del 71%).

Per la categoria dei lavoratori e di chi è impegnato in attività di volontariato, in generale controtendenza, i dati più bassi rispetto alla tendenza generale, riguardano la capacità di lavorare in team (64 e 67%).

La competenza relativa al possesso di modelli di monitoraggio e di documentazione si conferma su dati bassi, come nella media generale, con un sorprendente picco espresso dai volontari lavoratori: l’82% dichiara di aver

acquisito questa competenza professionale.

Nel secondo questionario vengono confermati i dati generali, relativi all'acquisizione di competenze legate alla capacità di lavorare in team e all'acquisizione di metodi e tecniche specifiche.

Per quanto riguarda la prima: 80% degli studenti universitari, 86% di coloro in cerca di lavoro, 88% dei lavoratori e 100% dei volontari.

La seconda: 70% degli studenti universitari, 76% di coloro in cerca di lavoro, 88% dei lavoratori e 83% dei volontari.

La competenza relativa al possesso di modelli di monitoraggio e di documentazione si conferma su dati bassi, in modo abbastanza omogeneo tra le diverse condizioni occupazionali.

I due questionari presentano un quadro di posizioni che conferma il quadro generale.

Gli studenti universitari e i volontari in cerca di occupazione presentano sempre una maggiore positività tra il primo e il secondo questionario, con percentuali generalmente in crescita.

I valori più bassi rimangono quelli relativi alla "padronanza di metodi e tecniche specifiche relative all'ambito di attività del progetto". A questo proposito, la percentuale più bassa è espressa dagli studenti universitari (46%).

L'analisi dei dati conferma il parere condiviso dai volontari, nei diversi stati occupazionali, riguardo ad un'esperienza capace di far maturare competenze professionali importanti. I lavoratori e coloro già impegnati in attività di volontariato esprimono i maggiori consensi rispetto alle altre categorie. La differenza più significativa si rileva nella competenza relativa alla padronanza di metodi e tecniche: 70% espresso da studenti universitari e 88% espresso dai volontari lavoratori, che mettono in evidenza una più elevata maturità, almeno apparentemente.

Conclusioni generali

I dati emergenti dai due questionari concordano nell'indicare la consapevolezza dei giovani volontari di star vivendo un'esperienza in grado di far sviluppare competenze specifiche. Tali competenze vengono individuate prevalentemente in capacità che hanno a che fare con la necessità di organizzare correttamente il proprio lavoro a partire dal rispetto dei tempi e dal collocarsi adeguatamente nei meccanismi del lavoro di gruppo tra colleghi. Rimane relativamente più sullo sfondo la dimensione di competenza culturale e politica. Su tutto emerge la convinzione della stragrande maggioranza di aver assunto competenze di ascolto dei bisogni delle persone in chiave empatica. L'analisi per criteri fa emergere una pluralità di posizioni, con scostamenti anche significativi rispetto al dato generale, che, pur non invalidando le considerazioni appena effettuate, rendono particolarmente complesso un ragionamento di sintesi. In generale si può osservare che la capacità di gestire i conflitti e le frustrazioni che inevitabilmente l'attività propone agli operatori è percepita dai volontari sulla base di tutti i criteri come una competenza di minore rilevanza rispetto ad altre che affrontano lo stesso problema del conflitto in termini positivi, ma senza nominarlo.

21. L'esperienza mi ha consentito di acquisire competenze professionali che mi potranno essere utili per il mio futuro lavoro (I questionario)

12. L'esperienza mi ha consentito di acquisire competenze professionali che mi potranno essere utili per il mio futuro lavoro (II questionario)

Utilizza una scala da 1 (falso) a 5 (vero):

			PRIMO QUESTIONARIO		SECONDO QUESTIONARIO		DELTA
1	adeguamento delle mie azioni alla specificità dell'utente al quale mi rivolgo	1-2	27	10%	15	8%	-2%
		3	51	19%	33	18%	-1%
		4-5	191	71%	132	73%	2%
			269	100%	180	100%	
2	possesso di un modello di monitoraggio e documentazione puntuale dell'esperienza	1-2	42	16%	29	16%	0%
		3	80	30%	56	31%	1%
		4-5	147	55%	95	53%	-2%
			269	100%	180	100%	
3	individuazione di chi può aiutarmi quando ho un problema	1-2	30	11%	14	8%	-3%
		3	57	21%	35	19%	-2%
		4-5	182	68%	131	73%	5%
			269	100%	180	100%	
4	capacità di lavorare in team	1-2	13	5%	10	6%	1%
		3	43	16%	17	9%	-7%
		4-5	213	79%	153	85%	6%
			269	100%	180	100%	
5	padronanza di metodi e tecniche specifiche relative all'ambito di attività del progetto	1-2	25	9%	11	6%	-3%
		3	45	17%	35	19%	2%
		4-5	199	74%	134	74%	0%
			269	100%	180	100%	

Primo questionario

Per quanto riguarda le competenze professionali indicate, prevale nei giovani volontari la convinzione che la più significativa si riferisca alla capacità di lavorare in gruppo. Seguono competenze specifiche relative all'ambito di attività dei singoli progetti e la capacità di riferire la propria azione alle peculiarità delle diverse utenze. Molto meno condivisa la accettazione della affermazione relativa al possesso di strumenti di monitoraggio e documentazione, evidentemente non proposta a sufficienza all'interno dei servizi. Le affermazioni maggior-

mente condivise sono pertanto le seguenti:

1. capacità di lavorare in team (79%)
2. padronanza di metodi e tecniche specifiche relative all'ambito di attività del progetto (74%)
3. adeguamento delle mie azioni alla specificità dell'utente al quale mi rivolgo (71%)
4. individuazione di chi può aiutarmi quando ho un problema (68%).

Risulta molto meno condiviso l'item:

1. possesso di un modello di monitoraggio e documentazione puntuale dell'esperienza (55%).

Secondo questionario

Le risposte al secondo questionario ricalcano in sostanza quelle del primo, incrementando ulteriormente il valore (+6%) relativo alla competenza del lavorare in team. Rimane poco scelta, anzi in lieve calo, la condivisione dell'item relativo a monitoraggio e documentazione. Sono affermazioni maggiormente condivise:

1. capacità di lavorare in team (85%)
2. padronanza di metodi e tecniche specifiche relative all'ambito di attività del progetto (74%)
3. adeguamento delle mie azioni alla specificità dell'utente al quale mi rivolgo (73%)
4. individuazione di chi può aiutarmi quando ho un problema (73%).

Risulta essere meno condiviso:

1. possesso di un modello di monitoraggio e documentazione puntuale dell'esperienza (53%).

Commento generale

I due questionari presentano un quadro di posizioni del tutto immutato. Le competenze professionali prescelte presentano forti caratteristiche di trasversalità e generalità, a partire da quella relativa alla capacità di lavorare in team. Vista la grande articolazione delle esperienze attivate, risulta complesso comprendere quali competenze professionali specifiche siano collocabili nell'affermazione "padronanza di metodi e tecniche specifiche relative all'ambito di attività del progetto". La competenza del monitoraggio/documentazione dell'esperienza, l'unica che potrebbe alludere a logiche professionali di formazione nell'ottica del cosiddetto professionista riflessivo, non trova larga condivisione.

Commento per criteri

Genere

Nel primo questionario i valori non presentano scarti significativi per genere. La differenza maggiore però si rileva proprio per la risposta che ha registrato la percentuale più alta: l'83% delle volontarie, contro il 71% dei volontari, afferma di avere acquisito capacità di lavorare in team, con uno scarto di 12 punti percentuali. Nel secondo questionario "la capacità di lavorare in team" (87% F e 80% M) si conferma la competenza maggiormente acquisita, con valori in aumento rispetto al primo questionario, così come "la padronanza di metodi

e tecniche specifiche relative all'ambito di attività del progetto" (75% F e 72% M). Nel primo item si riduce anche la differenza tra i generi (dal 12 all'8%), che era stata evidenziata nel primo questionario.

Per quanto riguarda le volontarie, aumentano le percentuali relative all'"adeguamento delle mie azioni alla specificità dell'utente al quale mi rivolgo" e all'"individuazione di chi può aiutarmi quando ho un problema", entrambe al 76%.

I valori percentuali relativi alle volontarie sono tutti in crescita. Quelli relativi ai volontari subiscono invece una flessione talvolta significativa, come nella scelta relativa al "possesso di un modello di monitoraggio e documentazione puntuale dell'esperienza" (-10%). Questa competenza risulta essere comunque per entrambi i generi quella ancora non del tutto acquisita. Presenta i valori più bassi: 56% per le donne e 44% per gli uomini. Le competenze professionali presentano dei dati generalmente positivi, sia per le volontarie sia per i volontari. "La capacità di lavorare in team" e "la padronanza di metodi e tecniche specifiche relative all'ambito di attività del progetto" sono le competenze che maggiormente caratterizzano l'esperienza svolta.

Nello specifico:

- e percentuali sono alte per entrambi i generi;
- è rilevante l'aumento dell'8% (unico valore in aumento) espresso dai volontari, relativo alla capacità di lavorare in team.
- tutti le percentuali relative alle giovani volontarie aumentano dal primo al secondo questionario
- la competenza relativa al "possesso di un modello di monitoraggio e documentazione puntuale dell'esperienza" si mantiene sui valori più bassi.

L'esperienza del servizio civile ha dato la possibilità di maturare competenze significative sia dal punto di vista della dimensione relazionale, soprattutto per quanto riguarda la capacità di lavorare in team, sia dal punto di vista tecnico, nello specifico della padronanza di metodi e tecniche specifiche relative all'ambito di attività del progetto. Meno significativa per l'acquisizione di modelli di monitoraggio e documentazioni (più legati a competenze di progettazione).

Le volontarie esprimono sempre una maggiore positività nella valutazione dell'esperienza, più contenuta nei giovani volontari. Le differenze di genere più rilevanti riguardano "l'individuazione di chi può aiutarmi quando ho un problema", di 12 punti percentuali, forse legata ad una maggiore consapevolezza delle giovani volontarie delle difficoltà e delle risorse del gruppo; l'"adeguamento delle mie azioni alla specificità dell'utente al quale mi rivolgo" (differenza di 10 punti percentuali) ed infine, anche se con valori minori (8 punti percentuali), la capacità di lavorare in team (87% F e 80% M) che confermerebbe un maggior investimento delle giovani volontari sulla dimensione relazionale e di gruppo.

Età

I dati riletti sulla base del criterio "età" confermano complessivamente i valori dell'analisi generale. Fanno eccezione il gruppo dei più giovani che nel primo questionario dichiara di aver conseguito competenze di monitoraggio/documentazione in misura maggiore della media (+9%) e nel secondo in misura minore (-17%) nonché nel secondo presenta maggiori problemi nel fare riferimento a qualcuno che possa aiutare a risolvere eventuali difficoltà (-18%) e il gruppo di età media (21-24 anni) che nel secondo questionario segnala in modo maggiore

la competenza del ricercare aiuto (+8%) e il conseguimento di tecniche professionali specifiche (+7%).

Cittadinanza

Nel primo questionario la competenza che risulta essere maggiormente acquisita è quella della capacità di lavorare in team per i volontari italiani e la padronanza di tecniche specifiche relative all'ambito del progetto per i volontari non italiani. La competenza meno acquisita risulta essere quella del possesso di strumenti di monitoraggio per i volontari italiani e l'individuazione di chi può aiutare in caso di problemi per i volontari non italiani con queste percentuali (dove la prima percentuale è relativa agli italiani e la seconda ai non italiani):

1. possesso di un modello di monitoraggio e documentazione puntuale dell'esperienza (53-64%, generale 55%)
2. individuazione di chi può aiutarmi quando ho un problema (69-58%, generale 68%).

Le risposte al secondo questionario ricalcano in sostanza quelle del primo, incrementando ulteriormente il valore (+5 e +7%) relativo alla competenza del lavorare in team.

I valori sono maggiormente discordanti sull'item:

1. individuazione di chi può aiutarmi quando ho un problema (74-59%, generale 73%).

Sembra, quindi, essere stata acquisita la capacità di lavorare in team e alcune generiche competenze relative all'ambito di realizzazione del progetto da parte di entrambi i gruppi. I due questionari sono del tutto simili nelle risposte per i volontari italiani, mentre compaiono delle variazioni per i non italiani che trovano maggiori difficoltà nell'individuare chi può aiutarli in caso di problema. La competenza del monitoraggio/documentazione dell'esperienza è quella meno condivisa e per i non italiani subisce anche un calo dell'11%.

Titolo di studio

I dati relativi al criterio titolo di studio sostanzialmente ricalcano quelli emersi dall'analisi generali. Sembra, quindi, essere stata acquisita la capacità di lavorare in team e alcune generiche competenze relative all'ambito di realizzazione del progetto da parte di entrambi i gruppi. Si può notare come i volontari non laureati abbiano incrementato positivamente tutti gli item ad eccezione di quello relativo agli strumenti di monitoraggio. La competenza del monitoraggio/documentazione dell'esperienza è, d'altra parte, quella meno condivisa da entrambi i gruppi. Si conferma il raggiungimento di competenze tutto sommato trasversali.

Settore

Considerando le discordanze dei dati ripartiti per il criterio "settore di intervento" con quelli medi, si può affermare che, per il primo questionario, i dati per settore rispecchiano quelli emersi dall'analisi generale.

Per contro, alla seconda somministrazione, si evidenziamo discordanze in positivo per il settore Assistenza ed in negativo per il Settore Cultura, mentre il settore Educazione non presenta valori discordanti con i valori medi.

Assistenza registra un aumento del 6% (91%) contro una diminuzione di 11 punti percentuali per il Settore Cultura (74%) per la capacità di lavorare in team; un aumento del 6% (80%) a fronte di una diminuzione del 13% per il Settore Cultura (61%) per la padronanza di metodi e tecniche specifiche relative all'ambito di attività del progetto; un aumento dell'8% (61%), questa volta per le affermazioni meno condivise, contro il -8%

del Settore Cultura (45%) per la voce "possesso di un modello di monitoraggio e documentazione puntuale dell'esperienza".

Il Settore Cultura, inoltre, registra una diminuzione di 12 e di 10 punti percentuali rispettivamente per le voci "adeguamento delle mie azioni alla specificità dell'utente al quale mi rivolgo" (61%) e "individuazione di chi può aiutarmi quando ho un problema" (63%).

Provincia

I dati riletti sulla base del criterio "provincia" confermano complessivamente i valori dell'analisi generale. Fa eccezione in particolare la provincia di Ferrara, la quale registra valori al di sotto della media sia per quanto riguarda la padronanza di metodi e tecniche specifiche relative all'ambito di attività del progetto (-9% nel secondo questionario), sia per il possesso di un modello di monitoraggio e documentazione puntuale dell'esperienza (-8 nel primo questionario e -13% nel secondo questionario), sia, infine, per quanto concerne l'individuazione di chi può aiutare il volontario SC al verificarsi di un problema (nel secondo questionario -11%). Bologna, in complesso, si attesta sui valori generali, tranne il registrare, nella seconda somministrazione, una diminuzione del 9% e del 7% rispettivamente per l'adeguamento delle proprie azioni alla specificità dell'utente e per la padronanza di metodi e tecniche specifiche relative all'ambito di attività del progetto, insieme all'aumento del 6% per l'individuazione di chi può aiutarmi quando ho un problema.

A Modena, nel secondo questionario, emerge rispettivamente un aumento dell'8% e del 6% per la padronanza di metodi e tecniche specifiche relative all'ambito di attività del progetto e per il possesso di un modello di monitoraggio e documentazione puntuale dell'esperienza, mentre per Reggio Emilia si registra, nel primo questionario, un aumento del 6% per la padronanza di metodi e tecniche specifiche relative all'ambito di attività del progetto, insieme ad una diminuzione dell'8% per l'adeguamento delle mie azioni alla specificità dell'utente al quale mi rivolgo. Anche nella seconda somministrazione Reggio Emilia aumenta di 7 punti percentuali rispetto ai valori medi e di 6 per quanto riguarda il possesso di un modello di monitoraggio e documentazione puntuale dell'esperienza.

Stato occupazionale

Gli studenti universitari e i volontari in cerca di occupazione esprimono maggiore condivisione sulla competenza relativa alla capacità di lavorare in team: 77 e 83%.

I lavoratori e coloro che sono già impegnati in attività di volontariato, anche se di una numerosità meno significativa (11 e 18 in totale), dichiarano di aver acquisito maggiormente la capacità di adeguare le proprie azioni alla specificità dell'utente a cui ci si rivolge (82 e 83%, rispetto al dato generale del 71%).

Per la categoria dei lavoratori e di chi è impegnato in attività di volontariato, in generale controtendenza, i dati più bassi rispetto alla tendenza generale, riguardano la capacità di lavorare in team (64 e 67%).

La competenza relativa al possesso di modelli di monitoraggio e di documentazione si conferma su dati bassi, come nella media generale, con un sorprendente picco espresso dai volontari lavoratori: l'82% dichiara di aver acquisito questa competenza professionale.

Nel secondo questionario vengono confermati i dati generali, relativi all'acquisizione di competenze legate alla capacità di lavorare in team e all'acquisizione di metodi e tecniche specifiche.

Per quanto riguarda la prima: 80% degli studenti universitari, 86% di coloro in cerca di lavoro, 88% dei lavo-

ratori e 100% dei volontari.

La seconda: 70% degli studenti universitari, 76% di coloro in cerca di lavoro, 88% dei lavoratori e 83% dei volontari.

Per quanto riguarda i lavoratori e i volontari, i valori percentuali sono superiori sensibilmente al dato generale (anche se dobbiamo considerare sempre la scarsa numerosità dei rispondenti al questionario).

La competenza relativa al possesso di modelli di monitoraggio e di documentazione si conferma su dati bassi, in modo abbastanza omogeneo tra le diverse condizioni occupazionali. Il dato più alto, 63%, si registra comunque tra i volontari lavoratori.

I due questionari presentano un quadro di posizioni che conferma il quadro generale.

Dal primo questionario aumentano in modo significativo le posizioni espresse dai lavoratori e da coloro che sono impegnati in attività di volontariato rispetto alla capacità di lavorare in team: dal 64 e 67% all'88 e 100% (+24% e +33%).

Gli studenti universitari e i volontari in cerca di occupazione presentano sempre una maggiore positività tra il primo e il secondo questionario, con percentuali generalmente in crescita.

I valori più bassi rimangono quelli relativi alla "padronanza di metodi e tecniche specifiche relative all'ambito di attività del progetto". A questo proposito, la percentuale più bassa è espressa dagli studenti universitari (46%). La percentuale più alta è espressa dai volontari lavoratori, che però cala del 19% dal primo al secondo questionario (dall'82 al 63%).

L'analisi dei dati conferma il parere condiviso dai volontari, nei diversi stati occupazionali, riguardo ad un'esperienza capace di far maturare competenze professionali importanti. I lavoratori e coloro già impegnati in attività di volontariato esprimono i maggiori consensi rispetto alle altre categorie. La differenza più significativa si rileva nella competenza relativa alla padronanza di metodi e tecniche: 70% espresso da studenti universitari e 88% espresso dai volontari lavoratori, che mettono in evidenza una più elevata maturità, almeno apparentemente.

Conclusioni generali

I dati dei questionari attestano la convinzione da parte dei giovani volontari di star maturando (e aver maturato) significative competenze professionali. Esse appaiono essere di tipo prevalentemente trasversale e non sembrano comunque essere state formalizzate attraverso un'azione sistematica di riflessione sull'esperienza. Analizzando i differenti criteri, vi è una pressoché totale riconferma della situazione emergente dall'analisi generale, tranne alcune eccezioni. In particolare si osserva una maggiore positività da parte delle volontarie SC femmine rispetto ai colleghi maschi sulla valutazione dell'esperienza, in special modo per l'acquisizione della capacità di lavorare in team. I volontari non laureati presentano una visione più positiva, registrando valori al di sopra di quelli medi, tranne che per la voce relativa al possesso di un modello di monitoraggio. I volontari più giovani (18-20) dichiarano, nel primo questionario, di aver conseguito competenze di monitoraggio/documentazione in misura maggiore della media per poi disconfermare notevolmente tale affermazione nella seconda somministrazione, mentre la fascia 21-24, nel secondo questionario, segnala in modo maggiore la competenza del ricercare aiuto e il conseguimento di tecniche professionali specifiche. Nel secondo questionario, si evidenziano discordanze in positivo per il settore Assistenza ed in negativo per il Settore Cultura in relazione alla capacità di lavorare in team, alla padronanza di metodi e tecniche specifiche, al possesso di un

modello di monitoraggio e documentazione. Quest'ultimo settore registra una diminuzione rispetto ai valori generali anche per l'adeguamento delle azioni alla specificità dell'utente e l'individuazione di chi può aiutare quando si presenta un problema. Lo scostamento percentuale da questa affermazione accomuna anche i volontari SC della provincia di Ferrara, i quali registrano valori al di sotto della media anche per quanto riguarda il possesso di un modello di monitoraggio e documentazione puntuale dell'esperienza. Infine, gli studenti universitari e i volontari in cerca di occupazione esprimono maggiore condivisione sulla competenza relativa alla capacità di lavorare in team, mentre i lavoratori e coloro che sono già impegnati in attività di volontariato dichiarano di aver acquisito maggiormente la capacità di adeguare le proprie azioni alla specificità dell'utente a cui ci si rivolge.

Risposte alle domande chiuse proposte solo nel II questionario

18. Sei interessato/a a svolgere attività di volontariato nello stesso settore in cui hai svolto il Servizio Civile?

18	Sei interessato/a a svolgere attività di volontariato nello stesso settore in cui hai svolto il Servizio Civile?	1-2	41	23%
		3	63	35%
		4-5	76	42%

19	Sei interessato/a a svolgere un lavoro nello stesso settore in cui hai svolto il Servizio Civile?	1-2	22	12%
		3	20	11%
		4-5	138	77%
			180	100%

Commento generale

L'analisi delle risposte alle due domande evidenzia come tra i giovani volontari sia fortemente presente l'interesse a trovare occupazione nello stesso settore in cui hanno svolto il servizio civile (77%), ma sia meno invece presente quello ad impegnarsi come volontari (42%). Certamente la domanda è stata posta a persone (per lo più studenti e in cerca di prima occupazione) che stavano svolgendo l'ultimo mese di un anno interamente speso in attività di volontariato e questo giustifica sicuramente la tensione a trovare un'occupazione. Sicuramente interessante il fatto che l'esperienza svolta ha confermato le scelte motivazionali che avevano portato i giovani a prescegliere quel determinato settore di impegno.

Commento per criterio

Genere

L'analisi delle risposte alle due domande conferma l'interesse dei volontari nei confronti di un'occupazione nello stesso settore in cui hanno svolto il servizio civile. Questo, in modo abbastanza prevedibile, supera no-

tevolmente i valori percentuali relativi all'interesse per le attività di volontariato.

La scelta è comprensibile se ci considera la maggior parte dei giovani volontari studenti universitari o in cerca di occupazione. La differenza tra volontari e volontarie è rilevante: +15% di giovani donne esprime una motivazione molto forte.

I volontari, e in percentuale maggiore le volontarie, esprimono un forte interesse a svolgere un'occupazione nello stesso settore in cui hanno svolto il servizio civile che l'esperienza propone.

Età

Il dato relativo all'interesse a svolgere attività di volontariato viene confermato in modo puntuale dalle tre classi di età prese in considerazione. L'interesse invece a trovare un lavoro nello stesso settore dell'esperienza svolta presso il Servizio Civile incontra meno adesione, -13%, rispetto alla media generale nella fascia dei più giovani (18-20 anni) e molta più rispondenza, +7%, come peraltro ovvio, nella fascia di età più alta (25-28 anni).

Cittadinanza

Anche secondo il criterio cittadinanza, prevale l'interesse verso il settore nel quale si è svolto il servizio civile, più come ambito di lavoro (78% degli italiani e 65% dei non italiani, media generale 77%) che di volontariato (40% degli italiani e 59% dei non italiani, media generale 42%). Si evidenzia, peraltro, come questo interesse sia più omogeneo per i volontari non italiani che hanno valori molto simili e che denotano una maggiore propensione a impegnarsi in attività di volontariato rispetto ai loro coetanei italiani (con uno scarto del 19%).

Titolo di studio

Prevale l'interesse verso il settore nel quale si è svolto il servizio civile, più come ambito di lavoro (70% dei non laureati e 84% dei laureati, media generale 77%) che di volontariato (48% dei non laureati e 36% dei laureati, media generale 42%). L'interesse all'attività lavorativa è molto maggiore per i laureati (lo scarto è del 14%) così come l'interesse all'attività di volontariato è maggiore per i non laureati (lo scarto è del 12%). Evidentemente i laureati sono più concentrati nella ricerca di un lavoro rispetto ai non laureati, spesso più giovani e in formazione, che vedono ancora possibile l'impegno in attività di volontariato.

Settore

Considerando il criterio "settore di intervento", emerge lo stesso interesse riscontrato nell'analisi generale a svolgere un lavoro nel settore in cui hanno svolto il servizio (73%-75%). Si segnala uno scostamento significativo per il Settore Cultura la cui percentuale è 87% (+10%). Si riscontra inoltre anche la minor propensione a svolgere un'attività di volontariato all'interno dello stesso settore. Per questa ultima voce presentano comunque scostamenti molto significativi rispetto al dato generale il settore Assistenza con 51% (+9%) e il Settore Cultura con 29% (-13%).

Provincia

Rispetto ai dati emersi dall'analisi generale, si riscontra la stessa intenzione di trovare occupazione nello stesso settore in cui si è svolto il SC, insieme ad un minore interesse a svolgere attività di volontariato nello

stesso settore. Presentano comunque scostamenti significativi rispetto al dato generale le seguenti province: per quanto riguarda l'interesse a trovare occupazione nello stesso settore, Ferrara con 83% (+6%) e Reggio Emilia con 70% (-7%); per quanto riguarda l'interesse ad impegnarsi come volontari, Modena con 49% (+7%) e Bologna 36% (-6%).

Stato occupazionale

Prevale l'interesse a svolgere un lavoro nello stesso settore in cui si è svolto il servizio civile. I valori percentuali maggiori sono espressi dai volontari in cerca di un'occupazione (85%).

Il volontariato suscita interesse soprattutto da parte di chi è già impegnato in questa attività (83%).

Conclusioni generali

Più dei tre quarti dei volontari è interessato a trovare occupazione nel settore in cui ha svolto il servizio civile. Questo pone interrogativi sulla valenza di orientamento e di formazione professionale che l'esperienza propone.

In particolare, un maggior interesse a svolgere un'occupazione nello stesso settore in cui hanno svolto il servizio civile si riscontra nelle donne, nella fascia di età 25-28, nei volontari SC di cittadinanza italiana, nei laureati, nei volontari SC impegnati nel Settore Cultura e in quelli del territorio ferrarese e, ovviamente, nei volontari in cerca di occupazione.

Per quanto riguarda, invece, l'intenzione di svolgere attività di volontariato nello stesso settore, essa è, pur essendo simile per tutte le tre fasce di età, maggiormente presente in chi è già impegnato in questo tipo di attività, dalle ragazze rispetto ai ragazzi, nei volontari non italiani, nei non laureati, nei giovani impegnati nel settore Assistenza e nei volontari della provincia di Modena.

Analisi delle domande aperte

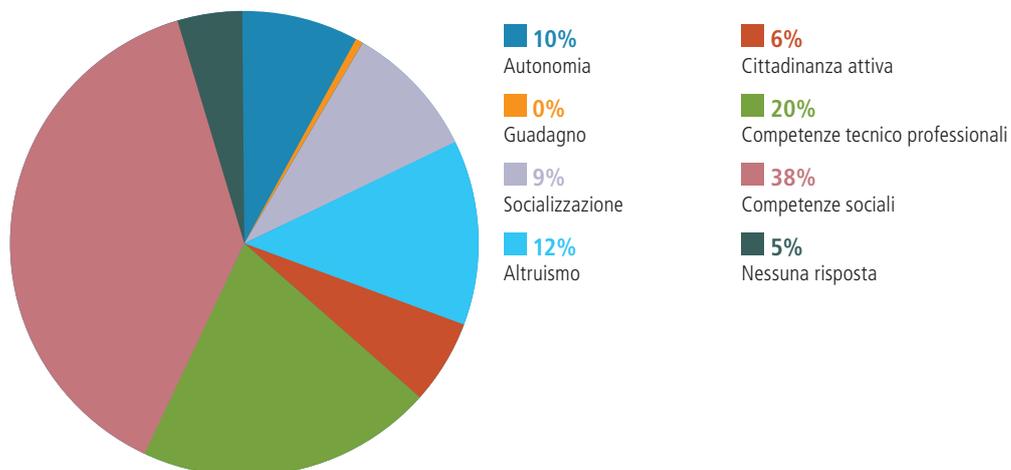
Per le domande aperte proposte in questa sezione del questionario, sulla base di una prima lettura delle risposte, sono state elaborate delle griglie di decodifica in modo da costruire un'aggregazione delle risposte stesse che ne consentisse una lettura interpretativa. Le tabelle costruite e le considerazioni di riferimento vengono di seguito proposte mantenendo le numerazioni degli item contenuti nel questionario.

Per la domanda "22. Qual è la cosa più importante che hai imparato?" si è individuato il seguente schema di classificazione:

CATEGORIE	INDICATORI	PAROLE CHIAVE	N.
esistenziale	autonomia	Uscire di casa; fare esperienza da solo/a; bisogno di stare da solo/a, di evadere dalla propria routine, dal proprio ruolo; dimostrare di essere capaci di affrontare questa prova; fare un'esperienza 'forte', che farà crescere.	1
	socializzazione	Conoscere persone nuove; fare amicizia; incontrare persone interessanti.	2
politico/valoriale	altruismo	Desiderio di fare del bene; di aiutare gli altri; di impegnarsi; carità/amore/fratellanza verso il prossimo; condivisione di esperienze con i destinatari.	3
	cittadinanza attiva	Desiderio di sentirsi attivi e di sostenere gli altri, di tutelare chi ha più bisogno o è più debole; bisogno/desiderio di impegnarsi socialmente; adesione ai valori della solidarietà, della giustizia sociale.	4
professionale	competenze tecnico-professionali	Acquisire competenze professionali specifiche che saranno utili (nel lavoro; nella vita professionale; per completare la formazione); conoscere contesti di lavoro in organizzazioni e istituzioni; sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi; imparare a collocare il proprio ruolo in un contesto di regole complesse.	5
	competenze sociali	Acquisire competenze sociali, in ambito relazionale; imparare a lavorare in gruppo; imparare ad ascoltare gli altri, a cooperare, a collaborare	6
altro-non risposto			7

22. Qual è la cosa più importante che hai imparato?

Tav.7 Analisi della risposta aperta alla domanda F.22 del 1° questionario



Alcune riflessioni

Il 38% del campione dichiara di avere acquisito, nell'ambito degli aspetti legati alla propria professionalità, competenze sociali, riferendosi in modo particolare alla gestione dei rapporti sul posto di lavoro e al lavoro in team, secondo un approccio collaborativo ("Ho imparato a rispettare le diversità, a relazionarmi con gli altri e a lavorare in gruppo", "Lavorare in team e scambiarsi idee per crescere sul posto di servizio").

Il 20% riconosce di aver maturato competenze di tipo tecnico-professionali: dall'acquisizione di competenze professionali spendibili nel lavoro o a completamento della propria formazione, alla sperimentazione di conoscenze apprese nel corso degli studi ("in generale, il servizio risulta il compendio pratico di conoscenze acquisite nel mio percorso di studi e in precedenti esperienze lavorative. Quindi è stato tutto importante"), fino alla consapevolezza del proprio ruolo in un contesto complesso ("rapportarmi a un ambiente professionale, attivare e portare a termine un progetto, collaborare con l'amministrazione", "ho imparato che ciascuno può dare il suo contributo al progetto ma allo stesso tempo ho imparato a rispettare i ruoli").

Nell'area delle risposte che rimandano ad una dimensione politico-valoriale, l'altruismo emerge con una percentuale del 12% del campione. Le risposte si riferiscono a competenze legate al sapersi rapportare con gli altri, relazionarsi con le persone senza giudicarle, ascoltare per capire ed aiutare nella condivisione di esperienze.

Il 10% dei volontari SC fa riferimento a competenze relative alla propria autonomia: "ho capito cosa mi piacerebbe fare da grande", "avere un impegno quotidiano", "a crescere da un punto di vista sia personale che lavorativo. A capire meglio le mie attitudini", "consapevolezza delle mie conoscenze" ecc., mentre il 9% dichiara di aver acquisito competenze in merito alla socializzazione: "rapportarmi con altre persone", "relazionarsi con gli altri", "venirsi incontro", "sapermi relazionare con qualsiasi tipo di persona senza giudicarla" ecc.

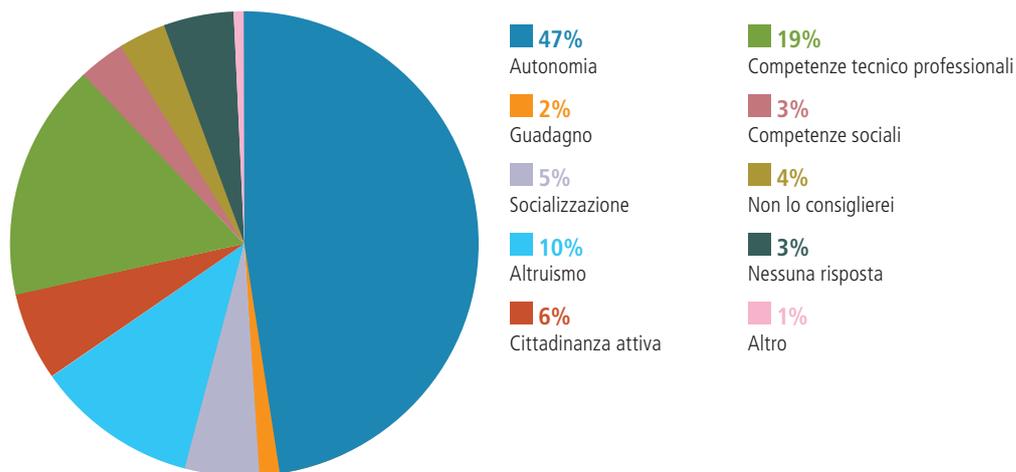
Per la domanda "23. Perché consiglieresti a un amico di fare questa esperienza?" si è individuato il seguente schema di classificazione:

CATEGORIE	INDICATORI	PAROLE CHIAVE	N.
esistenziale	autonomia	Uscire di casa; fare esperienza da solo/a; bisogno di stare da solo/a, di evadere dalla propria routine, dal proprio ruolo; dimostrare di essere capaci di affrontare questa prova; fare un'esperienza 'forte', che farà crescere.	1
	guadagno	Possibilità di guadagnare qualcosa; bisogno di mettere da parte un po' di soldi; avvio di emancipazione economica.	2
	socializzazione	Conoscere persone nuove; fare amicizia; incontrare persone interessanti.	3
politico/ valoriale	altruismo	Desiderio di fare del bene; di aiutare gli altri; di impegnarsi; carità/ amore/fratellanza verso il prossimo; condivisione di esperienze con i destinatari.	4
	cittadinanza attiva	Desiderio di sentirsi attivi e di sostenere gli altri, di tutelare chi ha più bisogno o è più debole; bisogno/desiderio di impegnarsi socialmente; adesione ai valori della solidarietà, della giustizia sociale.	5

professionale	competenze tecnico-professionali	Acquisire competenze professionali specifiche che saranno utili (nel lavoro; nella vita professionale; per completare la formazione); conoscere contesti di lavoro in organizzazioni e istituzioni; sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi; imparare a collocare il proprio ruolo in un contesto di regole complesse.	6
	competenze sociali	Acquisire competenze sociali, in ambito relazionale; imparare a lavorare in gruppo; imparare ad ascoltare gli altri, a cooperare, a collaborare	7
non la consiglierai	non la consiglierai	Non la consiglierai	8
non risponde	non risponde	Nessuna risposta; puntini di sospensione	9

23. Perché consiglieresti ad un amico di fare questa esperienza?

Tav.8 Analisi della risposta aperta alla domanda F.23 del 1° questionario



Alcune riflessioni

La maggior parte del campione (47%) consiglierrebbe l'esperienza del servizio civile come esperienza di autonomia personale ("perché fa crescere a livello personale"; "per imparare ad autogestirsi"; "perché arricchisce e cambia le prospettive di come vedevi il mondo"; "consiglierei questa esperienza perché permette di valutare la capacità reale di sostenere le proprie scelte"); in seconda battuta, con il 19%, per l'acquisizione di competenze tecnico-professionali ("Oltre ad essere un'esperienza formativa è anche un'ottima esperienza per avvicinarsi in modo più sicuro e competente al mondo del lavoro"; "si impara facendo e può orientare sul futuro lavoro"; "Perché ti dà una grandissima formazione su diversi livelli. Io personalmente non faccio mai le stesse cose, ogni giorno spazio e cambio").

Il 10% dei volontari SC consiglierebbe il SC ad un amico, con la motivazione che tale esperienza può portare ad sviluppare forme di altruismo: "perché riempie il cuore e gli occhi di soddisfazioni enormi. Niente ha più valore dell'abbraccio di un bambino", "perché è un'esperienza gratificante", "perché apprendi molte cose su te stesso e nello stesso tempo aiuti il prossimo", "perché ti cambia la vita e ti rende utile per gli altri", "perché è un'esperienza importante, che ti può insegnare tante cose...e puoi fare del bene agli altri facendo allo stesso tempo del bene anche a te stesso".

Altre motivazioni, quali, in particolare, la cittadinanza attiva, la socializzazione, il guadagno non presentano percentuali abbastanza significative.

Per la domanda "24. Perché sconsigliaresti a un amico di fare questa esperienza?"

si è individuato il seguente schema di classificazione:

CATEGORIE	INDICATORI	PAROLE CHIAVE	N.
esistenziale	autonomia	Bisogna essere capaci di affrontare questa prova; è un'esperienza troppo 'forte', che fa crescere; esperienza troppo impegnativa che può creare disagio.	1
	guadagno	Guadagno molto ridotto troppe ore lavorative; difficoltà a conciliare con altre attività (studio) a cause del monte ore elevato.	2
	socializzazione	Non c'è rispetto per i volontari.	3
politico/ valoriale	altruismo	Disattende le aspettative di fare del bene; di aiutare gli altri; di impegnarsi; di condivisione di esperienze con i destinatari.	4
	cittadinanza attiva	Mancanza di reale partecipazione alle attività di buon cittadino; desiderio di sentirsi attivi e di sostenere gli altri, di tutelare chi ha più bisogno o è più debole; bisogno/desiderio di impegnarsi socialmente; adesione ai valori della solidarietà, della giustizia sociale.	5
professionale	competenze tecnico-professionali	Non fa acquisire competenze professionali specifiche che saranno utili (nel lavoro; nella vita professionale; per completare la formazione); cattiva organizzazione di contesti di lavoro in organizzazioni e istituzioni; incapacità/incompetenza di colleghi, OLP, etc.; cattiva organizzazione della formazione; mancato riconoscimento del proprio ruolo e competenze.	6
	competenze sociali	Scarsa acquisizione di competenze sociali, in ambito relazionale; troppe tensioni e conflitti.	7
non la sconsiglierei	non la sconsiglierei	Non la sconsiglierei.	8
non risponde	non risponde	Nessuna risposta; puntini di sospensione.	9

24. Perché sconsigliaresti ad un amico di fare questa esperienza?

Tav.9 Analisi della risposta aperta alla domanda F.24 del 1° questionario



Alcune riflessioni

La maggior parte del campione (39%) non sconsiglierebbe l'esperienza del servizio civile. Tra le motivazioni di chi, invece, sconsiglierebbe l'esperienza prevalgono le motivazioni economiche, con il 20% ("sconsiglierei questa esperienza per il monte ore da raggiungere troppo elevato e lo scarsissimo rimborso spese"; "trattamento economico alquanto ridotto per il ruolo che si ricopre"; "perché la retribuzione è bassa") e la mancanza di competenze tecnico professionali, intesa anche come cattiva organizzazione dell'esperienza (inerente, in alcuni casi, a livello della formazione) con il 16% ("poca organizzazione da parte dell'ente che ti accoglie"; "per il fatto di poter utilizzare solo in minima parte le competenze e capacità di cui si è in possesso"; "perché non fornisce competenze ed esperienze particolarmente importanti a livello lavorativo").

Per la domanda "25. Questa esperienza ha portato alla modificazione delle tue aspirazioni professionali?" si è individuato il seguente schema di classificazione:

CATEGORIE	PAROLE CHIAVE	N.
conoscenza	Conoscenza del proprio contesto di vita, del sistema delle agenzie educative di territorio: mi ha allargato gli orizzonti, mi sono avvicinata al settore dei servizi, penso di approfondire e affrontare un percorso lavorativo totalmente diverso dal mio percorso di studi.	1
impegno	Ho più voglia di mettermi in gioco, sì, ho scoperto che sono attratta da tutto quello che riguarda il mondo sociale e credo di approfondire in questo settore.	2
"vocazione"	Sì perché ho capito di essere abbastanza predisposta a lavorare a contatto con i bambini	3
motivazione in positivo	Sì, per me è stata fondamentale quest'esperienza, perché solo dopo quest'anno ho capito che io amo il lavoro dell'insegnante.	4
motivazione in negativo	Mi ha aiutato a capire cosa NON voglio fare.	5
no	Mi piacerebbe imparare qualcosa, in futuro spero di trovarmi in un ambiente lavorativo positivo dove non ci siano problemi a venirsi in contro ed affrontare problematiche, se ce ne saranno, insieme tenendo conto delle esigenze, possibilità e capacità di tutti...	6
sì	Sì	7
non risponde	Non saprei.	8

25. Questa esperienza ha portato ad una modificazione delle tue aspirazioni professionali?

Tav.10 Analisi della risposta aperta alla domanda F.25 del 1° questionario



Alcune riflessioni

Una elevatissima parte del campione dichiara che l'esperienza non ha provocato una modificazione delle proprie aspirazioni professionali (40%), mentre una parte consistente del campione risponde in modo positivo (25%), ma senza fornire nessuna ulteriore indicazione.

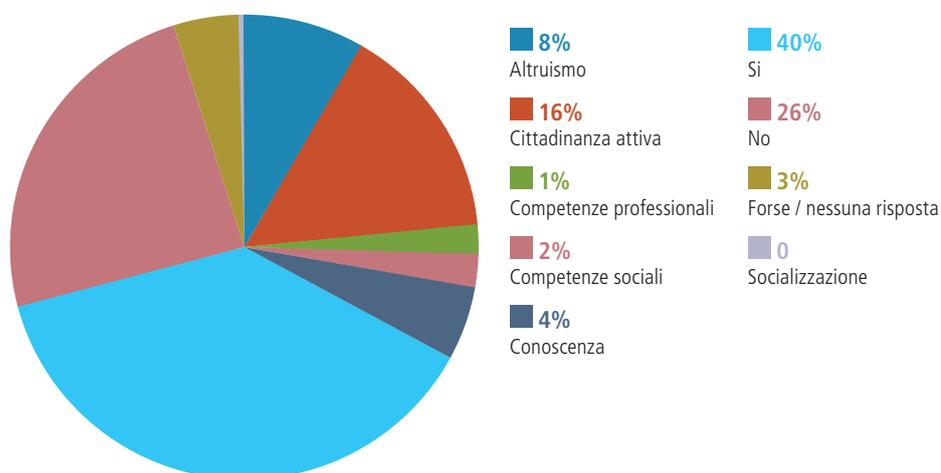
Solo il 21% del campione argomenta in positivo l'accrescimento delle proprie aspirazioni professionali fornendo qualche elemento a supporto: "sì, molto, mi ha aiutato ad aprire gli occhi e ad ammettere che quello che vorrei fare nel futuro forse è qualcosa di diverso da quello che ho finora studiato", "in parte sì, facendomi orientare più sul lato realizzativo-organizzativo inerente alle mie competenze culturali-artistiche", "sì, mi sono reso ancora più conto di essere portato per lavori a contatto con le persone e mi piacerebbe operare in tali ambiti", "perché ho capito che è il lavoro che vorrei fare per una vita", "mi è sempre piaciuta l'idea di lavorare nel campo sociale e questa esperienza mi ha convinto ancora di più". Altre modificazioni, ad esempio quelli inerenti all'ambito delle conoscenze del proprio contesto di vita e del sistema delle agenzie educative di territorio, non risultano aver raggiunto percentuali significative.

Per la domanda "26. Questa esperienza ti ha messo nelle condizioni di modificare il tuo comportamento di cittadino?" si è individuato il seguente schema di classificazione:

CATEGORIE	INDICATORI	PAROLE CHIAVE	N.
esistenziale	socializzazione	Conoscere persone nuove; fare amicizia; incontrare persone interessanti.	1
politico/ valoriale	altruismo/filantropia/ assistenza	Desiderio di fare del bene; di aiutare gli altri; di impegnarsi; carità/amore/fratellanza verso il prossimo; condivisione di esperienze con i destinatari.	2
	cittadinanza attiva	Desiderio di sentirsi attivi e di sostenere gli altri, di tutelare chi ha più bisogno o è più debole; bisogno/desiderio di impegnarsi socialmente; adesione ai valori della solidarietà, della giustizia sociale.	3
professionale	competenze tecnico-professionali	Acquisire competenze professionali specifiche che saranno utili (nel lavoro; nella vita professionale; per completare la formazione); conoscere contesti di lavoro in organizzazioni e istituzioni; sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi; imparare a collocare il proprio ruolo in un contesto di regole complesse.	4
	competenze sociali	Acquisire competenze sociali, in ambito relazionale; imparare a lavorare in gruppo; imparare ad ascoltare gli altri, a cooperare, a collaborare	5
	conoscenza	Conoscenza del territorio, delle agenzie educative	6
sì	sì	sì	7
no	no	no	8

26. Questa esperienza ti ha messo nelle condizioni di modificare il tuo comportamento di cittadino?

Tav.11 Analisi della risposta aperta alla domanda F.26 del 1° questionario



Alcune riflessioni

Una componente molto rilevante del campione (40%) dichiara che l'esperienza ha contribuito a modificare sensibilmente il proprio comportamento di cittadino, senza però fornire indicazioni a supporto.

Circa un quarto del campione (26%) dichiara che l'esperienza non ha provocato modificazioni apprezzabili del proprio comportamento di cittadino, senza ulteriori indicazioni.

Indicazioni in positivo, apprezzabili sul piano statistico e in qualche modo in controtendenza rispetto ad altre risposte fornite dai giovani volontari, riguardano la stimolazione ad assumere comportamenti da cittadino attivo, con una percentuale del 16%: "sì, questa esperienza è un'importante occasione di educazione alla cittadinanza attiva, essendo un prezioso strumento per aiutare le famiglie disagiate", "sì, rende più responsabili e partecipi alle iniziative. Volenti o nolenti accade ed è piacevole", "sicuramente vi è una maggiore consapevolezza di appartenenza cittadina e di voglia di ripartire dopo le ferite, tutt'ora visibili, del sisma", "in parte sì, sono più consapevole dei miei diritti e doveri in quanto cittadino".

Altra voce significativa riguarda il potenziamento della dimensione altruistica (8%): "mi ha consentito di migliorare come persona e di rispettare gli altri in modo ancora più definito", "sì, cerco di aprirmi maggiormente verso il prossimo", "certo, si iniziano a guardare le persone con occhi diversi, nel senso che ci si rende conto che in questa comunità la maggior parte delle persone ha necessità di un sostegno, di qualcuno che li aiuti." Solo il 4% rileva l'aumento della conoscenza del territorio, delle sue risorse e delle sue problematiche.

Risposte alle domande aperte proposte nel II questionario

Analisi delle domande aperte

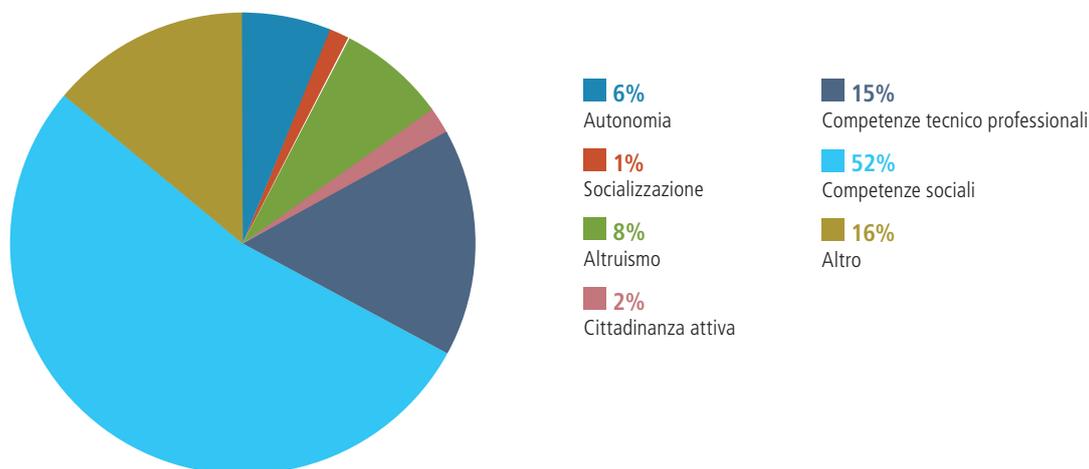
Per le domande aperte proposte in questa sezione del questionario, sulla base di una prima lettura delle risposte, sono state elaborate delle griglie di decodifica in modo da costruire un'aggregazione delle risposte stesse che ne consentisse una lettura interpretativa. Le tabelle costruite e le considerazioni di riferimento vengono di seguito proposte mantenendo le numerazioni degli item contenuti nel questionario.

Per la domanda "13. Qual è la cosa più importante che hai imparato?" si è individuato il seguente schema di classificazione:

CATEGORIE	INDICATORI	PAROLE CHIAVE	N.
esistenziale	autonomia	Uscire di casa; fare esperienza da solo/a; bisogno di stare da solo/a, di evadere dalla propria routine, dal proprio ruolo; dimostrare di essere capaci di affrontare questa prova; fare un'esperienza 'forte', che farà crescere.	1
	socializzazione	Conoscere persone nuove; fare amicizia; incontrare persone interessanti.	2
politico/valoriale	altruismo	Desiderio di fare del bene; di aiutare gli altri; di impegnarsi; carità/amore/fratellanza verso il prossimo; condivisione di esperienze con i destinatari.	3
	cittadinanza attiva	Desiderio di sentirsi attivi e di sostenere gli altri, di tutelare chi ha più bisogno o è più debole; bisogno/desiderio di impegnarsi socialmente; adesione ai valori della solidarietà, della giustizia sociale.	4
professionale	competenze tecnico-professionali	Acquisire competenze professionali specifiche che saranno utili (nel lavoro; nella vita professionale; per completare la formazione); conoscere contesti di lavoro in organizzazioni e istituzioni; sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi; imparare a collocare il proprio ruolo in un contesto di regole complesse.	5
	competenze sociali	Acquisire competenze sociali, in ambito relazionale; imparare a lavorare in gruppo; imparare ad ascoltare gli altri, a cooperare, a collaborare.	6
altro-non risposto			7

13. Qual è la cosa più importante che hai imparato?

Tav.12 Analisi della risposta aperta alla domanda E.13 del 2° questionario



Alcune riflessioni

I giovani volontari del servizio civile dichiarano di aver maturato competenze che hanno prevalentemente a che fare con la dimensione sociale e relazionale. Il 52% afferma di aver imparato a lavorare in gruppo, a collaborare e ad ascoltare gli altri: "è aumentata la mia capacità relazionale, sia verso i colleghi, che nei confronti degli utenti e delle loro famiglie. Ho imparato ad interagire anche con casi complessi, sempre mantenendo lucidità e non lasciandomi mai trascinare. Ho scoperto che ho una buona capacità di relazione nei confronti degli altri", "collaborare con gli utenti e gli educatori, ed essere di supporto per questioni importanti. Crescita personale e professionale in relazione al contesto in cui svolgevo l'attività".

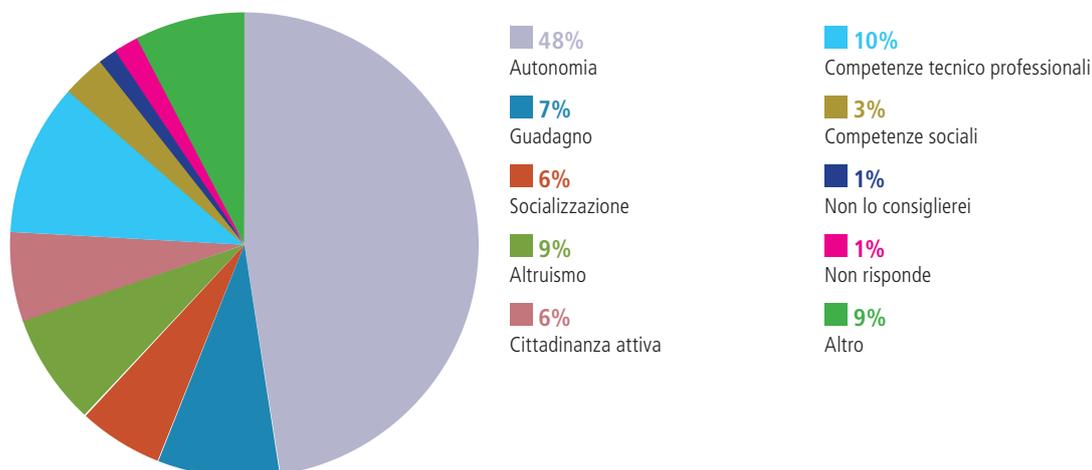
Per quanto riguarda le competenze tecnico-professionali, esse sono significative per il 15% dei volontari. Questo conferma ancora una volta la forte rilevanza degli aspetti sociali-relazionali, insieme all'importanza di competenze quali: "l'organizzazione di tempi e modi del lavoro, l'esigenza di rispettare le scadenze in modo da non interferire con il lavoro degli altri, la capacità di analizzare un compito e chiedere aiuto se si incontrano difficoltà ad assolverlo", "ho imparato a conoscere un'intera comunità di un paese di provincia e ho imparato ad inserirmi all'interno di essa diventando di fatto un elemento di coesione tra enti diversi", "ho imparato a gestire situazioni di disagio e competenze in ambito di ragazzi con difficoltà di apprendimento, di comportamento e problemi personali. ho imparato ad ascoltare. ho imparato a gestire una persona con disabilità grave". Per quanto riguarda la sfera politico-valoriale, è più evidente la tensione filantropica, legata al desiderio di fare del bene, di aiutare gli altri e di condividere esperienze con i destinatari dell'intervento. Sembra mancare la riflessività sul processo che collochi tale tensione in una prospettiva più legata alla cittadinanza attiva, all'appartenenza al territorio e alla comunità (la percentuale si ferma solo al 2%).

Per la domanda "14. Perché consiglieresti a un amico di fare questa esperienza?" si è individuato il seguente schema di classificazione:

CATEGORIE	INDICATORI	PAROLE CHIAVE	N.
esistenziale	autonomia	Uscire di casa; fare esperienza da solo/a; bisogno di stare da solo/a, di evadere dalla propria routine, dal proprio ruolo; dimostrare di essere capaci di affrontare questa prova; fare un'esperienza 'forte', che farà crescere.	1
	guadagno	Possibilità di guadagnare qualcosa; bisogno di mettere da parte un po' di soldi; avvio di emancipazione economica.	2
	socializzazione	Conoscere persone nuove; fare amicizia; incontrare persone interessanti.	3
politico/valoriale	altruismo	Desiderio di fare del bene; di aiutare gli altri; di impegnarsi; carità/amore/fratellanza verso il prossimo; condivisione di esperienze con i destinatari.	4
	cittadinanza attiva	Desiderio di sentirsi attivi e di sostenere gli altri, di tutelare chi ha più bisogno o è più debole; bisogno/desiderio di impegnarsi socialmente; adesione ai valori della solidarietà, della giustizia sociale.	5
professionale	competenze tecnico-professionali	Acquisire competenze professionali specifiche che saranno utili (nel lavoro; nella vita professionale; per completare la formazione); conoscere contesti di lavoro in organizzazioni e istituzioni; sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi; imparare a collocare il proprio ruolo in un contesto di regole complesse.	6
	competenze sociali	Acquisire competenze sociali, in ambito relazionale; imparare a lavorare in gruppo; imparare ad ascoltare gli altri, a cooperare, a collaborare.	7
non la consiglierai	non la consiglierai	Non la consiglierai.	8
non risponde	non risponde	Nessuna risposta; puntini di sospensione.	9

14. Perché consiglieresti a un amico di fare questa esperienza?

Tav.13 Analisi della risposta aperta alla domanda E.14 del 2° questionario



Alcune riflessioni

La maggior parte del campione (48%) consiglierebbe l'esperienza del servizio civile come esperienza di autonomia personale ("è un'esperienza nuova e motivazione di crescita personale"; "perché quest'esperienza mi ha arricchito dal punto di vista personale"; "perché si cresce in tutti i sensi"; "E' un'esperienza di crescita e di messa alla prova. E' difficile trovarne di simili, così intense e così "complete""); in seconda battuta, con il 9%, per l'acquisizione di competenze tecnico-professionali ("Perché apre diverse porte: si ha una visione coerente del mondo del lavoro, si scoprono le proprie attitudini e ci si fa un'idea dell'ambito in cui si preferirebbe lavorare"; "Per accrescere proprie competenze professionali specifiche"; "perché è un modo per fare un'esperienza molto simile a quella lavorativa") e per altruismo (9%) ("perché si ha la possibilità di conoscere delle realtà di cui si ha poca conoscenza, e perché si può essere utili ad altre persone"; "per aiutare persone che veramente hanno bisogno").

Molto bassa la percentuale di coloro che sembrano avere una consapevolezza sulla cittadinanza attiva e di chi non consiglierebbe l'esperienza ai propri coetanei.

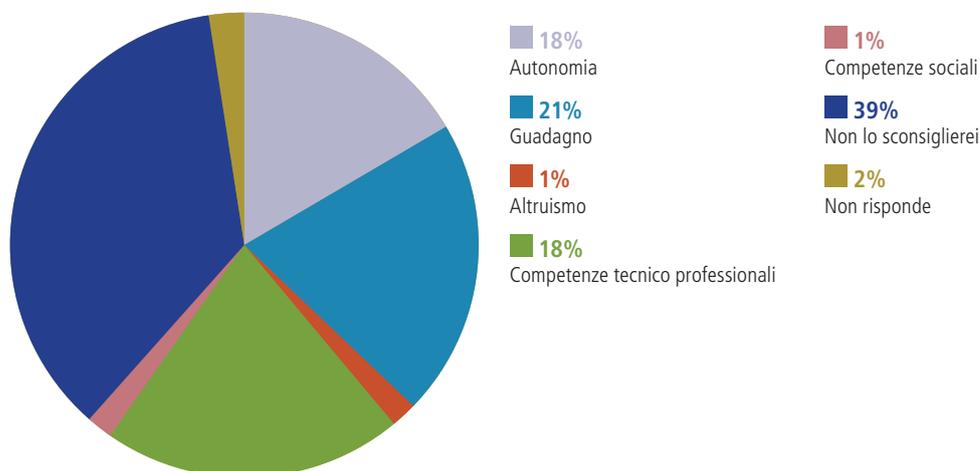
Il SCV si conferma, quindi, anche rispetto ai risultati del primo questionario, come un'esperienza per la crescita personale, come un primo confronto con il mondo degli adulti, del lavoro, come una sfida che arricchisce la propria vita.

Per la domanda "15. Perché sconsigliaresti a un amico di fare questa esperienza?" si è individuato il seguente schema di classificazione:

Categorie	Indicatori	Parole chiave	n.
esistenziale	autonomia	Bisogna essere capaci di affrontare questa prova; è un'esperienza troppo 'forte', che fa crescere; esperienza troppo impegnativa che può creare disagio.	1
	guadagno	Guadagno molto ridotto troppe ore lavorative; difficoltà a conciliare con altre attività (studio) a cause del monte ore elevato.	2
	socializzazione	Non c'è rispetto per i volontari.	3
politico/valoriale	altruismo	Disattende le aspettative di fare del bene; di aiutare gli altri; di impegnarsi; di condivisione di esperienze con i destinatari.	4
	cittadinanza attiva	Mancanza di reale partecipazione alle attività di buon cittadino; desiderio di sentirsi attivi e di sostenere gli altri, di tutelare chi ha più bisogno o è più debole; bisogno/desiderio di impegnarsi socialmente; adesione ai valori della solidarietà, della giustizia sociale.	5
professionale	competenze tecnico-professionali	Non fa acquisire competenze professionali specifiche che saranno utili (nel lavoro; nella vita professionale; per completare la formazione); cattiva organizzazione di contesti di lavoro in organizzazioni e istituzioni; incapacità/incompetenza di colleghi, OLP, etc.; cattiva organizzazione della formazione; mancato riconoscimento del proprio ruolo e competenze.	6
	competenze sociali	Scarsa acquisizione di competenze sociali, in ambito relazionale; troppe tensioni e conflitti.	7
non la sconsiglierei	non la sconsiglierei	Non la sconsiglierei.	8
non risponde	non risponde	Nessuna risposta; puntini di sospensione.	9

15. Perché sconsigliaresti a un amico di fare questa esperienza?

Tav.14 Analisi della risposta aperta alla domanda E.15 del 2° questionario



Alcune riflessioni

La maggior parte del campione (36%) non sconsiglierebbe l'esperienza del servizio civile. Tra le motivazioni di chi, invece, sconsiglierebbe l'esperienza prevalgono le motivazioni economiche, con il 19% ("Perché hai tante cose da fare ma guadagni poco"; "Le ore -paragonate ad un dipendente pubblico- sono tante e lo "stipendio" è troppo basso"; "se fatto con serietà, il guadagno non è proporzionale all'impegno"), la mancanza di competenze tecnico professionali (intesa sia come cattiva organizzazione dell'esperienza, anche a livello della formazione, sia come poca spendibilità dell'esperienza nel futuro professionale) con il 16% ("Lo sconsiglierei per via della burocrazia che vi regna. Troppi moduli, troppe scadenze, troppa formazione specifica che spesso non è utile rispetto all'ambito in cui si svolge il servizio"; "Perché non ti lascia la possibilità di sbocchi lavorativi futuri"; "L'organizzazione e la burocrazia all'interno del Servizio civile non aiutano molto i volontari") e, sempre con il 16%, le difficoltà legate all'autonomia personale e la fatica di crescere ("Perché è molto difficile combinare gli orari con le attività personali"; "troppo impegnativo per uno studente universitario"; "Potrei sconsigliare questa esperienza perché è estremamente impegnativa, richiede impegno e passione, oltre ad una grossa disponibilità di tempo").

Certamente, quindi, l'esperienza risulta consigliata per molti, ma rimangono evidenti alcune difficoltà che, come molti sottolineano, richiedono anche flessibilità e capacità di adattamento: tuttavia vengono sottolineate le difficoltà organizzative dei servizi e degli operatori, e le difficoltà a conciliare lo studio con il servizio civile. I risultati, infine, confermano quanto espresso nel primo questionario.

Per la domanda "16. Questa esperienza ha portato alla modificazione delle tue aspirazioni professionali?" si è individuato il seguente schema di classificazione:

CATEGORIE	PAROLE CHIAVE	N.
conoscenza	Conoscenza del proprio contesto di vita, del sistema delle agenzie educative di territorio: mi ha allargato gli orizzonti, mi sono avvicinata al settore dei servizi, penso di approfondire e affrontare un percorso lavorativo totalmente diverso dal mio percorso di studi.	1
impegno	Ho più voglia di mettermi in gioco, sì, ho scoperto che sono attratta da tutto quello che riguarda il mondo sociale e credo di approfondire in questo settore.	2
"vocazione"	Sì perché ho capito di essere abbastanza predisposta a lavorare a contatto con i bambini.	3
motivazione in positivo	Sì, per me è stata fondamentale quest'esperienza, perché solo dopo quest'anno ho capito che io amo il lavoro dell'insegnante.	4
motivazione in negativo	Mi ha aiutato a capire cosa NON voglio fare.	5
no	Mi piacerebbe imparare qualcosa, in futuro spero di trovarmi in un ambiente lavorativo positivo dove non ci siano problemi a venirsi in contro ed affrontare problematiche, se ce ne saranno, insieme tenendo conto delle esigenze, possibilità e capacità di tutti...	6
sì	Sì.	7
non risponde	Non saprei.	8

16. Questa esperienza ha portato alla modificazione delle tue aspirazioni professionali?

Tav.15 Analisi della risposta aperta alla domanda E.16 del 2° questionario



Alcune riflessioni

Le percentuali di risposte 'sì' e le risposte 'no' siano molto simili (28% e 31%), mentre le "non risposta" sono equivalenti al 3%.

Il 18% del campione argomenta in positivo la modificazione delle proprie aspirazioni professionali legata all'esperienza di servizio civile, portando a supporto alcune esemplificazioni: "Ci sto riflettendo in questo periodo, ho molte cose in testa che voglio fare, e questa esperienza di sicuro influirà sulle mie decisioni future."; "Decisamente sì ad oggi guardo il futuro in modo ottimista e aspiro a diventare un futuro bibliotecario"; "Si viste le mie abilità di sarta e di creare con pitture e materiali vari molti oggetti mi ha portato ad essere animatrice dove svolgo il SCN sperando di poterlo poi fare come vero e proprio lavoro; "In parte sì, ha confermato (dopo vari dubbi) che sono portata per un lavoro nell'ambito sociale."; "Mi ha confermato le mie aspirazioni e mi ha aiutato a trovare un equilibrio tra mie competenze/aspettative e quelle delle persone a cui mi rivolgo."; "Sì, mi fa pensare ad un settore in cui potrei intervenire lavorativamente che non avevo mai preso in considerazione."

Il 10% argomenta la non modificazione delle proprie aspirazioni professionali. Analizzando i singoli casi, si nota che spesso la modificazione non è avvenuta in quanto erano già orientati verso una scelta professionale che riguardasse il sociale: "No, mi ha rafforzato nella convinzione del percorso di studi e lavoro che ho scelto"; "No, nessuna. Le ha solo confermate, anche se con meno disillusione"; "No, ha reso più forti le mie motivazioni a cercare di lavorare in tale ambito"; "No, desidero sempre fare lo stesso lavoro"; "No, le ha confermate (fortunatamente!); "No, anzi mi ha fatto ulteriore chiarezza nell'ambito in cui vorrei inserirmi" ecc. In altri pochi casi, la stessa risposta negativa sembra avere un'argomentazione opposta: "No. Sto studiando in un ambito completamente diverso rispetto a quello in cui ho lavorato".

Il 4% dei volontari che hanno compilato il questionario finale dichiara che questa esperienza ha permesso loro di aumentare la propria conoscenza e consapevolezza: "[...] Ho acquisito sicuramente più consapevolezza sull'organizzazione del settore nel quale mi vorrei inserire un domani."; "[...] questa esperienza ha aiutato ad incrementare il mio bagaglio culturale."; "[...] le mie aspirazioni sono rimaste le stesse, forse con maggiore consapevolezza"; "[...] apertura verso un mondo nuovo"; "più che ad una modificazione, mi ha portato a capire cosa mi piacerebbe fare e cosa no. Dove mi sento più realizzata e dove no, e soprattutto come dirigere meglio la mia domanda di lavoro."; "Sì, mi ha fatto capire che devo ascoltarmi di più per quanto riguarda il mio futuro lavorativo e non devo sempre e solo fare troppi calcoli".

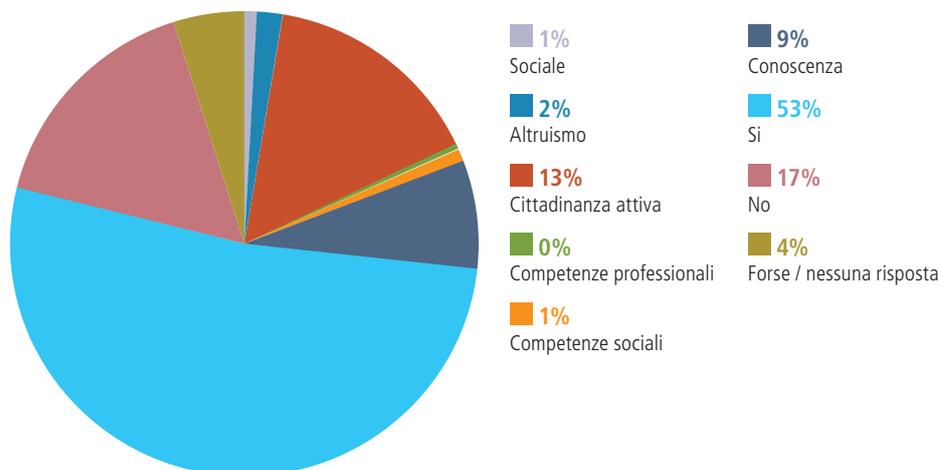
Nella categoria "altro" (4%), infine, si sono raccolti risposte di quei volontari che, dopo tale esperienza, non hanno un'idea chiara sull'effettiva modificazione delle proprie aspirazioni professionali o comunque, una situazione di riflessione su tale aspetto: "ho molti dubbi, ha aperto tante porte e ne a chiuse altre"; "sì, ed è un grosso problema perché non so più in quale ambito ricercare il mio futuro professionale".

Per la domanda "17. Questa esperienza ti ha consentito di maturare una maggiore consapevolezza riguardo al tuo essere cittadino/cittadina?" si è individuato il seguente schema di classificazione:

CATEGORIE	INDICATORI	PAROLE CHIAVE	N.
esistenziale	socializzazione	Conoscere persone nuove; fare amicizia; incontrare persone interessanti.	1
politico/valoriale	altruismo/filantropia/assistenza	Desiderio di fare del bene; di aiutare gli altri; di impegnarsi; carità/amore/fratellanza verso il prossimo; condivisione di esperienze con i destinatari.	2
	cittadinanza attiva	Desiderio di sentirsi attivi e di sostenere gli altri, di tutelare chi ha più bisogno o è più debole; bisogno/desiderio di impegnarsi socialmente; adesione ai valori della solidarietà, della giustizia sociale.	3
professionale	competenze tecnico-professionali	Acquisire competenze professionali specifiche che saranno utili (nel lavoro; nella vita professionale; per completare la formazione); conoscere contesti di lavoro in organizzazioni e istituzioni; sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi; imparare a collocare il proprio ruolo in un contesto di regole complesse.	4
	competenze sociali	Acquisire competenze sociali, in ambito relazionale; imparare a lavorare in gruppo; imparare ad ascoltare gli altri, a cooperare, a collaborare.	5
	conoscenza	Conoscenza del territorio, delle agenzie educative.	6
si	si	si.	7
no	no	no.	8

17. Questa esperienza ti ha consentito di maturare una maggiore consapevolezza riguardo al tuo essere cittadino/cittadina?

Tav.16 Analisi della risposta aperta alla domanda E.17 del 2° questionario



Alcune riflessioni

Una componente molto rilevante del campione (53%) dichiara che l'esperienza ha contribuito a modificare sensibilmente il proprio comportamento di cittadino, senza però fornire indicazioni a supporto.

Poco meno di un quarto del campione (17%) dichiara che l'esperienza non ha provocato modificazioni apprezzabili del proprio comportamento di cittadino, senza ulteriori indicazioni.

Un valore positivo, apprezzabile sul piano statistico, riguarda la stimolazione ad assumere comportamenti da cittadino attivo (13%): "sì, mi ha reso una cittadina responsabile e attiva"; "[...] Mi ha permesso di capire cosa fare e come intervenire per partecipare alle attività del proprio comune diventando parte attiva della cittadinanza"; "Mi ha permesso di capire quanto sia importante dare il proprio contributo, anche se piccolo, per lo sviluppo del proprio territorio"; "Conoscere meglio il territorio, soprattutto sul piano culturale mi permette di interagire in modo più consapevole come cittadino e di creare legami più significativi con le realtà che lo abitano." "Sì... spesso non ci pensiamo! L'idea comune, a mio avviso, è quella del: 'ci è tutto dovuto'. Con questa esperienza invece, ci si accorge di quanto può essere importante mettersi in gioco e costruire qualcosa di bello per la cittadinanza!!".

L'aumento della conoscenza del territorio, delle sue risorse e delle sue problematiche raggiunge il 9%: "Sì, prima di questa esperienza del mio territorio conoscevo veramente poco, tutti i problemi che sono emersi erano sconosciuti"; "Assolutamente sì, mi ha aiutato a comprendere le realtà difficili che ci circondano, ma delle quali noi ne siamo all'oscuro, o per ignoranza, o per la volontà di 'non vedere.'"; "mi ha aiutato a prendere coscienza del mio territorio e sulle opportunità che ci offre". E' presente infine, anche se in misura minore (2%), il potenziamento della dimensione altruistica "[...] mi ha consentito di aiutare la popolazione del mio territorio in momento di difficoltà"; "ho modificato e maturato una consapevolezza maggiore su cosa significa "aiutare il prossimo".

Le competenze sociali e quelle professionali non sono contemplate (1% e 0%).

3. I focus group e le interviste

3.1 Studio 1°: i risultati dei focus group rivolti ai volontari del Servizio civile

Gli obiettivi specifici del primo studio sono stati principalmente tre:

1. individuare le tipologie di competenze acquisite dai volontari durante il periodo del Servizio Civile (SC);
2. individuare la ricaduta del SC sul territorio in termini di cittadinanza attiva/partecipazione alla vita della comunità locale;
3. individuare gli elementi formativi trasmessi durante gli eventi formativi ed esaminare il livello di soddisfazione rispetto alla formazione ricevuta.

Metodo

Campione: lo studio è stato svolto nelle città di Bologna, S. Giovanni in Persiceto, Ferrara, Cento, Guastalla, S. Pietro in Casale, Mirandola e Correggio. I gruppi dei giovani volontari, coinvolti nello studio, sono stati scelti secondo i seguenti criteri: provincia, area di servizio, genere, età, cittadinanza (straniera), titolo di studio (laureati e non). In totale nell'indagine hanno partecipato 86 persone, 36 maschi (41,9%) e 50 femmine (58,1%), in media 7,2 persone per FG.

Procedure: La raccolta dei dati è stata effettuata nei mesi di Febbraio e di Marzo di 2014. L'approccio applicato nella fase della raccolta e dell'analisi dei dati è stato basato sui principi della ricerca qualitativa. Nello specifico sono stati condotti 12 Focus Group (FG). I Focus Group sono stati principalmente strutturati e condotti seguendo una traccia composta da una serie di argomenti da trattare, in modo tale da attivare la discussione tra i partecipanti. Sono state previste anche le eventuali domande aperte, che hanno permesso un'ampia discussione sugli argomenti proposti.

La discussione di ogni gruppo è stata condotta da due figure: moderatore ed osservatore. Il ruolo del moderatore è stato quello di gestire la discussione sugli argomenti proposti. L'osservatore, invece, ha avuto il ruolo di raccogliere e descrivere tutti gli elementi utili per la fase di analisi e di interpretazione dei dati raccolti.

Una volta terminati i FG, i file audio sono stati trascritti, riportando nel modo più fedele possibile la registrazione. La trascrizione dei FG è servita, innanzitutto, per giungere a due obiettivi fondamentali: uno euristico, arrivare ad una lettura valida e generalizzabile del materiale; l'altro, una profonda comprensione della realtà del Servizio Civile - oggetto del nostro studio.

Durante l'analisi del contenuto dei FG è stato utilizzato il software MAXqda² come supporto alla ricerca qualitativa, secondo l'approccio definito come il Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software (CAQDAS). La decisione di utilizzare il software nella fase dell'elaborazione dei dati è stata dettata dall'esigenza di rendere più oggettivo il lavoro dei ricercatori in quanto il MAXqda consente di gestire meglio i numerosi dati a disposizione, permettendo di automatizzare le elaborazioni e di presentare graficamente i risultati. Lo stesso programma permette, inoltre, di stabilire la coerenza tra le codifiche dei due ricercatori (codificatori) attraverso il calcolo di coefficiente Kappa di Cohen (K) che rappresenta il grado di accuratezza e affidabilità in una classificazione statistica. In altre parole il K è un indice di concordanza calcolato in base al rapporto tra l'accordo

2 MAXQDA, software for qualitative data analysis, 1989-2014, VERBI Software - Consult - Sozialforschung GmbH, Berlin, Germany.

raggiunto e l'accordo massimo ottenibile.

Durante l'analisi sono state effettuate tre tipologie di codifiche:

- codifica aperta;
- codifica assiale;
- codifica selettiva.

La codifica aperta è il processo analitico attraverso cui sono stati identificati i concetti emergenti dal testo. È un primo passo per la concettualizzazione. I dati sono stati spezzati in unità di significato, frazioni di avvenimenti, separati, analizzati ed etichettati (coding). Alcune etichette sono state attribuite ex novo oppure riprese direttamente dal testo analizzato (in vivo codes). Da questa prima fase è nata una tassonomia di concetti e categorie, ossia insiemi di concetti distinti ma equivalenti.

La codifica assiale è il processo di ricomposizione dei concetti e delle categorie emerse nella fase della codifica aperta. Questa codifica si basa sull'analisi delle relazioni fra diversi concetti, categorie e sub categorie al fine di ricombinarle in dimensioni o categorie più ampie e generali e di chiarire le relazioni tra fenomeni, concetti e categorie. Da questa seconda fase sono nate relazioni tra fenomeni secondo il modello paradigmatico.

La codifica selettiva è il momento di maggiore astrazione in cui si è cercato di individuare la categoria principale (core category), che sarebbe il focus attorno al quale ha ruotato la narrazione, quella che appare più frequente nei dati e che ha più connessioni con le altre categorie.

Risultati

Nell'insieme, il disegno di ricerca qualitativa ci ha permesso di raccogliere molte informazioni, grazie ai 12 Focus Group eseguiti con il campione dei volontari del Servizio Civile nei territori colpiti dal sisma.

Di seguito è stato riportato un data base, l'oggetto dell'analisi qualitativa.

Data Base

Il data base comprende i seguenti elementi:

- **12** Focus Group
- **18 h 6' 51''** di registrazioni audio
- **180** pagine di trascrizioni dei FG (Cambria, 12p, interlinea 1)
- **97522** parole totali in 12 documenti
- **101** codici MAXQDA
- **4292** segmenti codificati (Codificatore_1: **2167** segmenti; Codificatore_2: **2125** segmenti)

Analisi di concordanza tra i due codificatori

Prima di procedere con una serie di analisi è stato effettuato l'esame di concordanza tra i due codificatori, come è richiesto dal metodo di ricerca qualitativa (Carletta, 1996). Pertanto sono state calcolate: le percentuali della Presenza del codice nel documento, le percentuali della Frequenza del codice nel documento e il parametro di Kappa di Cohen, relativo alla percentuale di congruenza delle valutazioni effettuate tra i due codificatori.

Il coefficiente di K di Cohen ha raggiunto in media il livello di $K=.78$, ciò indica un buona coerenza tra i due valutatori. Riportiamo questo risultato con la consapevolezza che non sempre i livelli di concordanza³ proposte da Landis e Koch (Landis & Koch, 1977) sono universalmente accettate (Gwet, 2012).

CONCORDANZA TRA I CODIFICATORI			
Documenti	Presenza del codice nel documento	Frequenza del codice nel documento	Coefficiente K di Cohen (segmenti in accordo); la percentuale dell'accordo richiesta è sul livello minimo di 90%
FG 1	98%	89%	.73
FG 2	99%	88%	.79
FG 3	99%	97%	.56
FG 4	100%	95%	.47
FG 5	100%	98%	.42
FG 6	100%	98%	.94
FG 7	100%	92%	.86
FG 8	100%	95%	.98
FG 9	98%	98%	.99
FG 10	100%	93%	.97
FG 11	98%	91%	.92
FG 12	99%	92%	.72
MEDIA	99,2%	93,8%	.78

Nella Fig. 2 e 3 sono stati riportati gli esempi delle schermate del Software MAXqda con il sistema di 12 documenti e di 101 codici utilizzati durante l'analisi del contenuto dei focus group. Lo stesso software ci ha permesso di quantificare lo stesso sistema di codici generici per ciascuna delle aree esaminate.

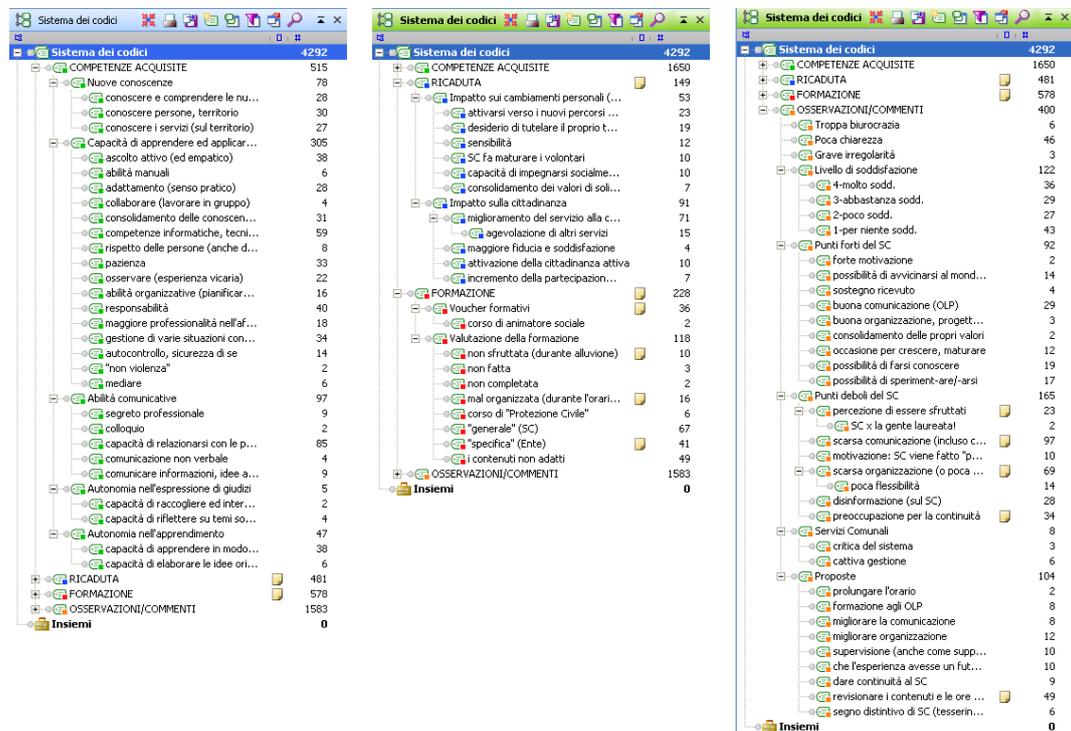
³ I livelli di concordanza tra i due codificatori si presentano in modo seguente: $K < 0$ – assenza di concordanza, $K \leq 0.20$ – scarsa, $0.20 < K \leq 0.40$ – lieve, $0.40 < K \leq 0.60$ – discreta, $0.60 < K \leq 0.80$ – buona, $K > 0.80$ – ottima (Landis & Koch, 1977).

Un esempio della schermata di MAXqda con i 12 FG del Servizio Civile '14

The screenshot displays the MAXqda software interface. On the left, a tree view titled 'Sistema dei codici' (Code System) shows a hierarchy of categories and sub-categories with associated counts. The main window shows a text document with several segments highlighted in green and orange. On the right, a list of numbered items (38-48) is displayed, each corresponding to a highlighted segment in the text. The text segments are:

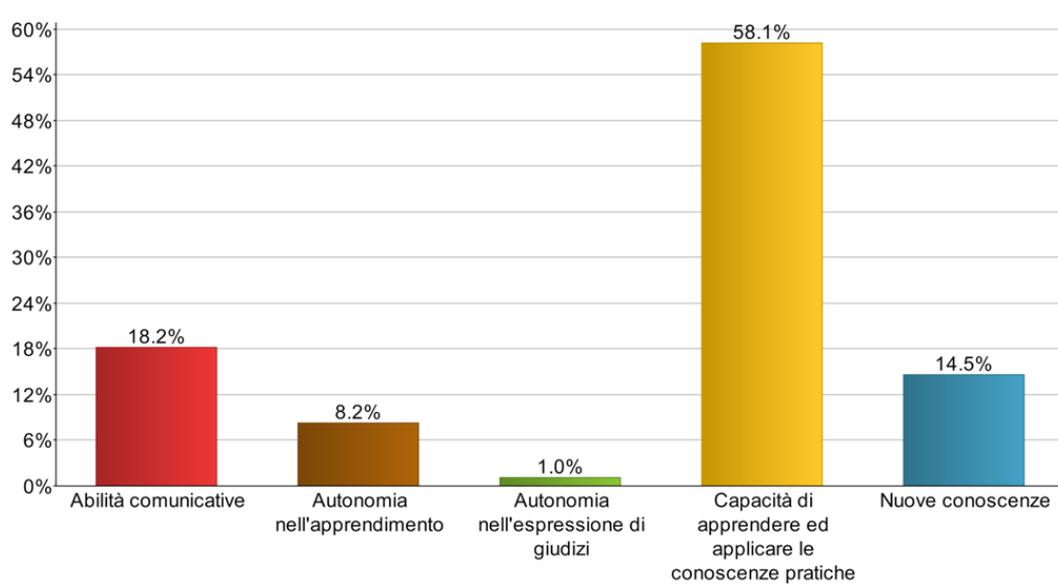
- 38: **M:** anche la mia è simile alla sua esperienza, essendo alla fine del SC, conosco tanta gente del paese adesso si rivolgono a me a differenza di prima, adesso ho un rapporto stretto con la cittadinanza ho un apporto maggiore, alcune volte faccio anche da tramite spesso lavorando in strutture diverse che sono sempre in comunicazione, ma che fanno fatica, la scuola, il comune hanno rapporti burocratici sostanzialmente, di gestione, iniziative, spesso mi è capitato fare da tramite, velocizzavo il rapporti, mi rendevo in mediato in qualsiasi servizio.
- 39: **M:** mi ha fatto entrare in contatto con molta parte della cittadinanza non strettamente legata solo all'oratorio, ti devi relazionare anche con altre parte come la scuola, il comune, ho allargato le conoscenze, il mio ruolo prima non era chiaro per la gente, poi piano piano mi hanno conosciuto ha preso coscienza di quello che ho fatto, adesso mi affidano le cose, diventi un punto di appoggio, e poi dare una mano.
- 40: **F:** noi siamo state a contatto con una parte della cittadinanza debole, la parte più povera, qualche volte siamo andate a fare la raccolta dei vestiti, per le famiglie più bisognose al di fuori della casa della carità.
- 41: **F:** abbiamo anche aperto un negozio dell'usato dove prima abbiamo fatto la sfilata dei abiti messo in negozio la gente del paese hanno porta i vestiti e hanno dato una mano, come cittadini attivi ci siamo sentiti partecipe.
- 42: **FORMAZIONE**
- 43: **C:** la formazione che avete ricevuto è stato formativo?; quali sono gli elementi formativi?
- 44: **F:** sì, è servita sicuramente, anche le parte che non servivano magari a ognuno, penso che a livello personale siano state interessanti, dalla formazione del OLP personalmente sono soddisfatto da quella generale a quella specifica
- 45: **M:** la formazione ci ha aiutato a fare i gruppi tra di noi, abbiamo fatto amicizia con persone di altri posti, quindi sono nuove esperienze.
- 46: **M:** io ho fatto fatica con la lingua italiana il mio OLP, mi ha aiutato soprattutto nella formazione
- 47: **F:** sul piano formativo la formazione è stata strutturata bene, l'unico problema è che era lontano, fuori mano.
- 48: **M:** le giornate della formazione erano un po' lunghe, molte argomentazione era difficile i temi affrontate sono state sul conflitto come affrontati, la violenza, rapportati sui luoghi di lavoro, quindi nello

Sistema dei codici



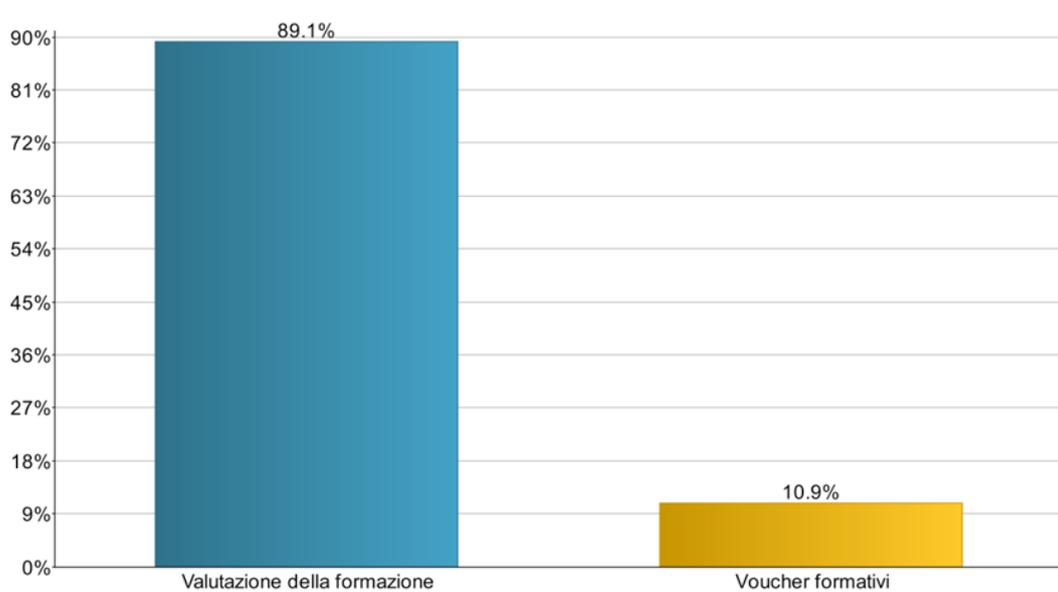
Le seguenti figure (Fig. 4-7) rappresentano le percentuali delle frequenze dei codici attribuiti al testo dei documenti analizzati. Si noti che nell'area Competenze acquisite i codici più numerosi appartengono ad una serie di Capacità di apprendere ed applicare le conoscenze pratiche, che complessivamente ha raggiunto 58,1% (305 segmenti codificati su un totale di 515 nella stessa area).

Fig.4 Sistema dei codici generici nell'area Competenze acquisite



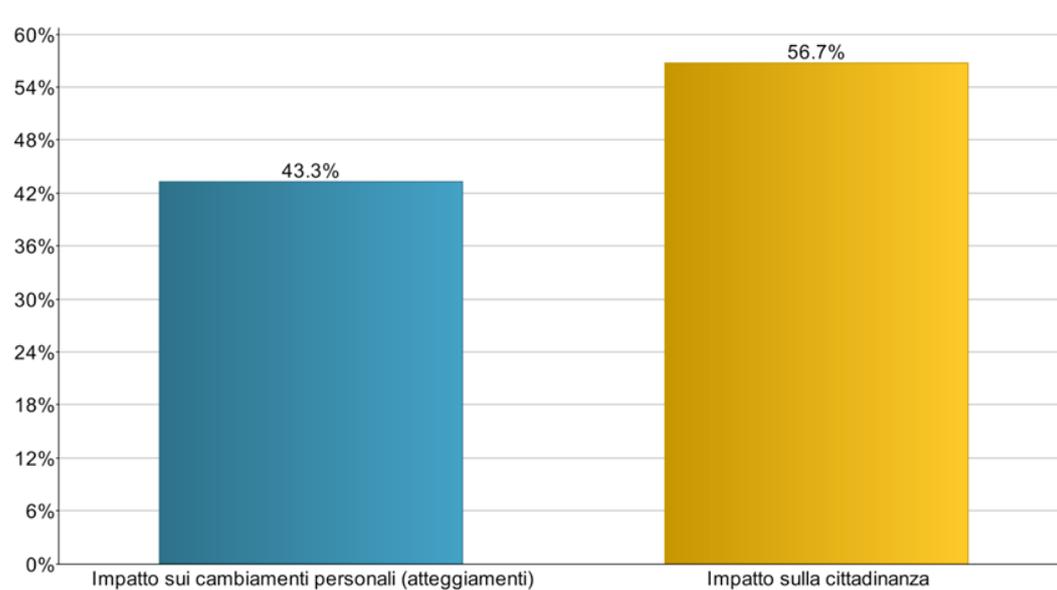
L'area Formazione ha avuto solo due codici generici: Valutazione della formazione e Voucher formativi. Come si può notare i volontari molto spesso si sono focalizzati nella loro riflessione sulla valutazione dei percorsi formativi.

Fig.5 Sistema dei codici generici nell'area Formazione



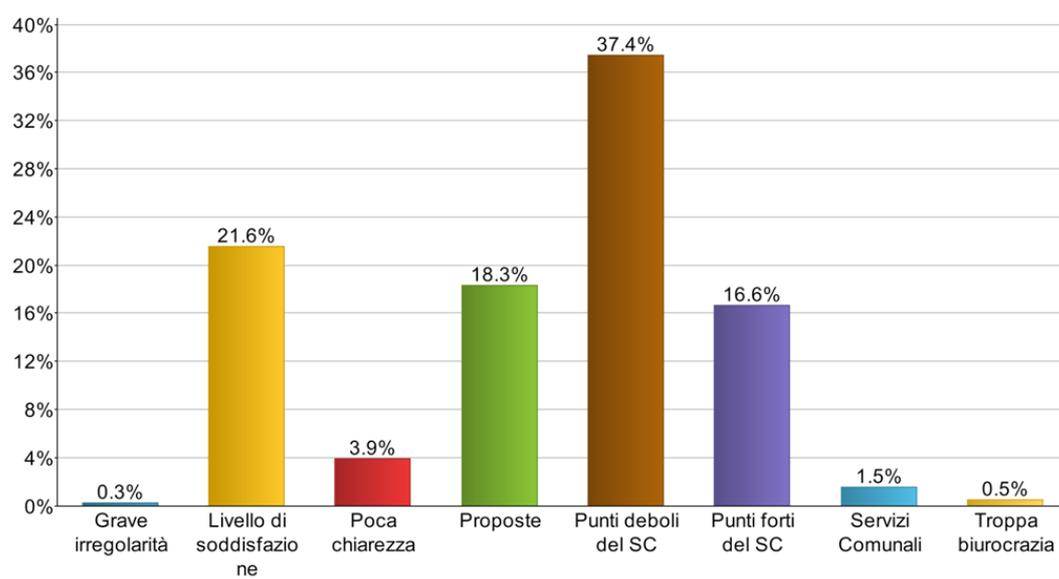
Durante la conduzione dei FG abbiamo rigorosamente seguito la traccia nella quale esplicitamente sono stati proposti gli argomenti riguardanti l'impatto del SC sulla popolazione e sul territorio. È ovvio, quindi, che questo argomento abbia occupato di più la riflessione dei volontari (58,7% dei segmenti codificati). Loro stessi, comunque, molto spesso hanno sottolineato come il servizio abbia avuto un impatto anche su di essi (43,3%), soprattutto sul cambiamento dei loro atteggiamenti.

Fig. 6 Sistema dei codici generici nell'area Impatto del SC



Nella parte conclusiva di ciascun incontro abbiamo chiesto di riportare varie osservazioni e commenti sui punti forti e deboli del SC, di esprimere la loro valutazione e di suggerire alcune proposte di miglioramento del Servizio. Il grafico seguente (Fig. 7) rappresenta le frequenze dei codici generici convertite nelle percentuali di quest'area. Dalla prima analisi risulta che i volontari hanno espresso i loro commenti prevalentemente sui punti deboli del SC (37,4%).

Fig.7 Sistema dei codici generici nell'area Osservazioni/Commenti



Una breve analisi lessicale

Una breve analisi lessicale del contenuto dei FG trascritti è stata effettuata con il software Wordle.net che permette di generare le nuvolette di parole (word clouds) di un testo. Le nuvole danno maggiore risalto alle parole che compaiono più frequentemente nel testo analizzato. Nei successivi grafici (Fig. 8-9) sono state riportate le nuvolette con le parole utilizzate più frequentemente dai volontari durante i FG. Si noti che le due parole più frequenti che compaiono sui grafici sono: "servizio", "fare". Il fatto non ci sorprende visto che il tema principale è stato il servizio civile. Ci sembra interessante invece sottolineare l'utilizzo delle parole come: "formazione", "persone", "bambini", "stato", "civile", "essere", che ci orientano verso un vocabolario che richiama tematiche legate all'area socio-educativa.

Fig. 8 Il lessico utilizzato dai volontari durante i FG



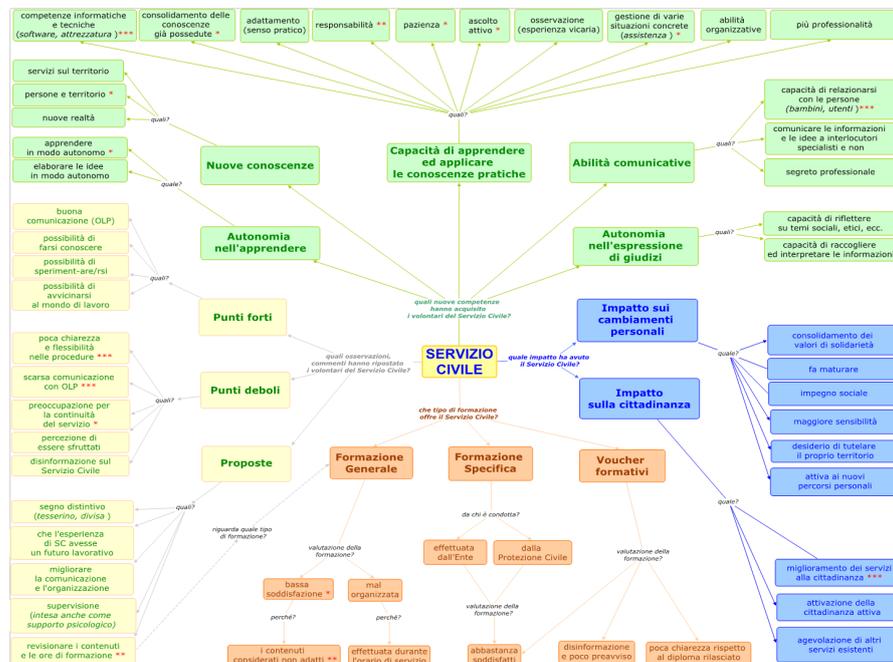
Fig. 9 Le 25 parole più frequenti utilizzate dai volontari durante i FG



Mappa concettuale

Nella fase finale dell'analisi dei FG, secondo il requisito di saturazione teorica, sono state individuate alcune categorie predominanti (core categories) che si collegavano tra di loro costituendo veri e propri fattori in grado di spiegare la realtà del SC caratterizzata da 4 aree: Competenze, Impatto, Formazione e Commenti. Di seguito è stata riportata una mappa concettuale come modello interpretativo dei concetti indagati.

Fig. 10 Mappa Concettuale: Servizio Civile 2013-2014 (Nota: * $f \geq 30$, ** $f \geq 40$, *** $f \geq 50$)₄



4 La lettera f indica la frequenza del codice presente in tutti e 12 documenti analizzati.

Area Competenze

Quali nuove competenze hanno acquisito i volontari del Servizio Civile?

Innanzitutto abbiamo potuto raggruppare in cinque aree le competenze acquisite durante il Servizio Civile, indicate dai volontari: Nuove conoscenze acquisite durante il SC, Capacità di apprendere ed applicare le conoscenze pratiche, Abilità comunicative, Autonomia nell'espressione di giudizi e Autonomia nell'apprendere. Dal punto di vista teorico, la traccia dell'interpretazione dei risultati inerenti alle competenze, abbiamo adottato da Cinque Descrittori di Dublino (Bologna Working Group on Qualifications Frameworks, 2005). L'intenzione è stata anche quella di verificare se e su quale livello il Servizio Civile provvede la promozione delle competenze sulle cinque aree sopra elencate.

Come risulta dall'analisi tutte e cinque le aree sono state presenti durante le discussioni, anche se con una notevole disparità rispetto al numero dei segmenti codificati. La prima area, relativa alle Nuove conoscenze acquisite durante il SC, riguardava soprattutto la conoscenza del territorio, delle persone e dei servizi.

Citazioni:

F: Abbiamo una conoscenza più ampia di quelli che posso essere anche i servizi, le associazioni, magari in modo limitato a quello che è la nostra area ma sono cose che prima io non conoscevo. Senz'altro c'è una conoscenza più ampia di quello che può offrire il comune.

F: Poi, ho conosciuto gente, prima anch'io uscivo per Gualtieri e non conoscevo nessuno, adesso con le persone che ho conosciuto ho un ottimo rapporto e quindi sono soddisfatta del servizio civile. Quindi la mia competenza è stata quella di aver conosciuto meglio le persone e di essermi fatta conoscere.

L'area che risulta essere particolarmente presente, non solo per la quantità dei codici, ma anche per il numero elevato di segmenti codificati, è quella delle Capacità di apprendere ed applicare le conoscenze pratiche. I volontari molto spesso hanno dichiarato di aver acquisito nuove competenze informatiche e tecniche, di aver imparato a gestire varie situazioni concrete e che hanno consolidato le conoscenze già possedute.

Citazioni:

M: Come competenze dal punto di vista tecnico, io dovendo lavorare con bambini che hanno delle difficoltà nella lettura, nella scrittura, dislessici ... molto spesso si usano dei programmi informatici con dei programmi molto semplici, in modo che loro riescano a leggere. Il fatto è che, essendo bambini non delle medie, ma delle



scuole primarie, il rapporto che il bambino ha con il computer è molto alle prime basi, e quindi i primi tempi ho dovuto studiarli come erano studiati questi programmi, in modo da poter spiegare loro come usarli.

M: Io ho ampliato le conoscenze che già avevo sui sistemi informativi con altre nozioni, e finalmente ho potuto mettere in pratica tutto il background umanistico che ho ricevuto durante l'università con un semplice click, è venuto materializzato o ancora si sta materializzando.

La responsabilità, la pazienza e l'ascolto attivo, hanno inciso in modo significativo sulla loro capacità di applicare in modo professionale le conoscenze e l'abilità a sviluppare soluzioni a problemi concreti incontrati durante il servizio.

Citazioni:

F: Ho acquisito la responsabilità ad esempio ci sono dei ragazzi che non possono mangiare certi alimenti, quindi li devo ricordare ciò che devono mangiare o no, prima al mio OLP chiedevo tutto adesso sono più momenti di confronto, adesso sono più sicura.

M: Pazienza, tanta!

C: Addirittura la definisci come un'abilità pratica.

M: Eh sì, perché lavorando con gli anziani, che soffrono di demenza, sono offese continue, che poi passano da offese a stra-complimenti, per poi diventare di nuovo offese, però ovviamente non puoi prendertela con loro perché sono malati, quindi devi stare calmo e paziente. Per me è un'abilità utile.

(...)

F: Con i bambini ho consolidato molto la calma, perché ce ne vuole tanta per riuscire a rapportarsi con loro, calma intesa come pazienza.

Le abilità comunicative conquistate durante il SC si riferiscono principalmente alla capacità di relazionarsi con le persone (bambini, utenti, ecc.). Il codice ha raggiunto la più alta frequenza in assoluto rispetto a tutti gli altri sottocodici (85 segmenti codificati): ciò indica che i volontari hanno avuto un'opportunità particolarmente elevata di apprendere e di applicare competenze comunicative.

Nella stessa area è emersa un'altra caratteristica: la capacità di comunicare le informazioni e le idee a interlocutori esperti con i quali si sono ritrovati durante loro servizio.

Citazioni:

F: Qua ho imparato anche a rapportarmi con l'utenza e a rapportarmi in modo diverso ovviamente, perché con gli utenti devi tenere un certo distacco anche se sono comunque dei bambini, però sono comunque bambini seguiti dal servizio. Ovviamente con i genitori c'è un altro tipo di comunicazione, di rapporto, e con i colleghi

ovviamente un altro. Quindi mi ha insegnato molto a gestire la comunicazione, come rapportarmi con le varie persone che ho davanti.

M: Un'altra cosa da dire è che, con il fatto che collaboriamo con il comune di Ricciola, abbiamo fatto un sacco di incontri, sia con il sindaco che con gli assessori, molto disponibili, e abbiamo avuto la possibilità di interfacciarci con queste persone.

L'autonomia nell'espressione di giudizi è un fattore che è emerso pochissimo in modo esplicito durante i FG (solo 5 frequenze come il codice generale). Si ha avuto, comunque, l'impressione che la capacità di raccogliere le informazioni e di riflettere su temi sociali, in specifico nell'ambito del proprio servizio, sia stata presente ma non particolarmente espressa durante i FG.

L'autonomia nell'apprendere si potrebbe definire come la capacità di apprendimento necessaria al proseguimento autonomo della propria formazione. Possiamo sostenere che questa capacità è stata sollecitata nei volontari, soprattutto nei casi in cui da soli hanno avuto la necessità di aggiornarsi o di apprendere le conoscenze o abilità, indispensabili per poter svolgere il loro servizio.

Citazioni:

F: Io, sulla base di quello che facevo e vedevo, ad esempio quando ho assistito ad un colloquio della mia OLP ad un ragazzino che aveva l'Asperger, io non avevo mai studiato più di tanto all'università i disturbi evolutivi e siccome mi era piaciuto molto il colloquio, e poi anche il tipo di patologia che è molto particolare, dopo ho pensato di andare a guardare meglio i sintomi eccetera, poi avendo dei manuali a casa è stato più facile, non dovevo cercare chissà dove.

M: Io mi sono documentato più che altro per curiosità personale che riguardavano su certe cose del ambito infermieristico perché ho lavorato con ragazze giovane di quel ambito, loro parlavano sempre in guardiola di patologie, lesioni ecc, così a casa ho iniziato a fare delle ricerche per conto mio.

Area Impatto

Quale impatto ha avuto il SC sul territorio e sulla cittadinanza?

L'area da noi definita l'Impatto del Servizio Civile si è caratterizzata da due tipi di impatto: 1) sulla cittadinanza, e 2) sui volontari stessi. Innanzitutto è stata rilevata la percezione dei volontari secondo cui, grazie alla loro presenza, si è migliorato molto il servizio alla cittadinanza (71 segmenti codificati). È stato anche dichiarato che la presenza del volontario spesso permetteva di agevolare i servizi esistenti, per un semplice fatto che gli addetti ai lavori, supportati da una semplice manovalanza, riuscivano ad aumentare la loro disponibilità ai cittadini. Inoltre, i volontari erano preoccupati del fatto che il loro servizio sarebbe finito il 7 aprile, ciò alimentava dubbi e preoccupazioni rispetto alla possibilità di dare continuità ai servizi erogati sino a quel giorno, soprattutto nelle scuole.

Citazioni:

M: Molte cose senza di noi non si potranno fare, proprio per i ritmi di lavoro che adesso facciamo. Le uscite con gli anziani se le scordano, perché nel centro diurno essendoci un'operatrice in più, l'altro può portare gli anziani fuori. Le colazioni alla mattina, se non c'è il ragazzo che ti imbecca la colazione la fanno alle undici. Ci sono i trasporti poi, alcuni lavoretti a cui cominciano a pensarci.

M: allora nel mio caso rispetto all'impatto sul territorio se non ci fossero quelli del servizio civile che guidassero le ambulanze, dovrebbero assumere dipendenti per farlo e mancano i soldi, già adesso siamo in difficoltà come servizio ambulanze, se calassero queste dovrebbero diminuire anche i letti degli ospedali, ciò sarebbe veramente tragico.

Come è stato già accennato, un fattore che consideriamo prezioso, e che è emerso in modo molto evidente durante le analisi, riguarda l'impatto del SC sui cambiamenti personali (atteggiamenti). Tra i principali fattori emersi elenchiamo: attivarsi verso nuovi percorsi personali come p.es. la formazione, desiderio di tutelare il proprio territorio, maggiore sensibilità, impegno e consolidamento dei valori di solidarietà e di giustizia sociale, incremento della maturità personale.

Citazioni:

M: io da quello che vedo penso che

F: Ultimamente, da quando le infermiere mi hanno fatto rispondere al telefono, mi rendo conto che anche lì agevolò il lavoro. Nel momento in cui fanno l'equipe se io rispondo al telefono non lasciano messaggi in segreteria e quindi loro dopo possono dedicarsi agli utenti che verranno dopo l'equipe senza dover stare lì a sbobinare la segreteria.



M: lo ho fatto un'altra scuola, poi mi sono ritrovato con il disabile, lavorare in quel ambito ti fa crescere, adesso mi trovo bene.

(...)

F: L'esperienza che ti aiuta a crescere.

Area Formazione

Fino a che punto il Servizio Civile è formativo?

Nell'area della Formazione abbiamo rilevato principalmente il tema riguardante la valutazione delle tre tipologie di formazione: 1) la formazione cosiddetta generale, 2) la formazione specifica, condotta dall'Ente ospitante e 3) la questione dei Voucher formativi.

La formazione generale è stata abbastanza criticata, soprattutto in riferimento ai contenuti della formazione e alla distribuzione delle ore di formazione, anche se le voci erano divise. Nel primo caso, la maggioranza dei volontari ha valutato i contenuti proposti come "pesanti", ripetitivi (alcuni argomenti e attività si sono ripetute) e poco utili in funzione del servizio. Visto che la formazione generale è stata condotta durante il servizio già in corso, gli orari della formazione molto spesso incedevano sui servizi sottraevano i volontari dalle attività. Durante le ore di formazione, infatti, alcuni volontari contemporaneamente dovevano assicurare l'assistenza ai bambini o agli anziani e spesso entravano in conflitto con se stessi: "Seguire la formazione o assicurare l'assistenza ai cittadini?".

Citazioni:

M: lo la ritengo totalmente inutile la formazione generale, perché dove ero io ero più utile lì, che andare alla formazione generale. Fra i trasporti, fra l'assistenza agli anziani ero più utile a loro. Io ancora non ho capito il senso della prima formazione generale.

(...)

F: Sarebbero anche cose che ti possono servire, però di tutti i corsi che abbiamo fatto non sono stati tutti pertinenti con quello che poi siamo andati a svolgere.

M: Diciamo che il 50% delle ore sarebbero bastate, in generale.

M: Molte cose sono state ripetute.

M: Sì, erano molto simili.

M: Anche perché non c'erano argomenti alternativi, quindi bene o male è sempre la stessa cosa che dicevano.

Generalmente i volontari sono rimasti abbastanza soddisfatti della formazione specifica, ma avrebbero preferito che fosse proposta subito all'inizio del SC o direttamente prima del periodo del suo avviamento. La giustificazione della preferenza riportata dai volontari è stata piuttosto pratica, generalmente riguardante la chiarezza nella gestione di: orari, mansioni, permessi, malattie, ferie, vacanze scolastiche, ecc. non sempre adeguatamente spiegati dagli OLP. La formazione della Protezione Civile in modo particolare è stata molto apprezzata per i contenuti e le esercitazioni proposte.

Citazioni:

F: Mi ricordo che la prima lezione ci hanno presentato il Servizio Civile, la storia, ma ci può stare dieci minuti, mezz'ora, ma poi dopo parlare già di come funziona, perché io già dopo avevo un grande punto interrogativo in testa. Orari, permessi, malattie, vacanze scolastiche erano tanti punti interrogativi che secondo loro avremmo dovuto chiedere agli OLP, ma neanche gli OLP sapevano nulla.

M: Io spezzo una lancia a favore della formazione specifica, cioè fatta alle singole classi (..) mi son trovato molto bene, avevamo un formatore secondo me eccezionale che ci ha dato la possibilità di esprimere proprio le nostre idee, abbiamo parlato molto, abbiamo toccato diversi argomenti molto interessanti a livello sociologico, antropologico, insomma robe molto belle.

Durante i FG è emerso un problema riguardante la comunicazione e un tipo di disinformazione rispetto ai Voucher formativi. Spesso è stato riportato dai volontari che le informazioni sui voucher sono arrivate tardi, in modo poco chiaro rispetto alle ore e alla spendibilità del diploma.

Citazioni:

C: I Voucher formativi li avete ricevuti tutti?

F: Sì, li abbiamo ricevuti, ma credo che abbiano mandato solo una mail e non tutti l'hanno ricevuta. Noi l'abbiamo saputo all'ultimo momento.

F: Io ho avuto la possibilità all'ultimo momento di iscrivermi.

C: Per quale motivo?

F: Boh, l'ho saputo all'ultimo, sono andata a fare l'iscrizione l'ultimo giorno possibile.

F: A me è arrivata direttamente la telefonata, dall'ente di formazione che organizzava direttamente uno dei corsi, avevano il mio contatto dal servizio civile, ho chiesto due informazioni mi sono informata e mi sono iscritta. Ma mi hanno chiamata una settimana prima della fine della scadenza, e ho dovuto fare tutto di corsa.



Area Osservazioni/proposte

Come i volontari valutano il SC e quali suggerimenti hanno proposto per migliorarlo?

Durante la fase finale dell'analisi dei FG l'area delle Osservazioni abbiamo disposto in tre fattori: 1) punti forti del SC, 2) punti deboli e 3) proposte.

Tra i punti forti i volontari spesso hanno elencato un apprezzamento per la buona comunicazione con gli OLP (29 segmenti codificati), possibilità di farsi conoscere, possibilità di sperimentare, sperimentarsi e maturare, e la possibilità di avvicinarsi al mondo di lavoro.

Citazioni:

F: Nel centro sono una decina di operatori tra infermieri, educatori e psichiatri, se abbiamo qualche problema parliamo con il OLP che si interfaccia con chi di dovere ed è anche il nostro referente che fa anche le supervisioni e si rende molto disponibile.

M: Essendo alla fine del SC, conosco tanta gente del paese, adesso si rivolgono a me a differenza di prima, adesso ho un rapporto stretto con la cittadinanza, ho un rapporto migliore. Alcune volte faccio anche da tramite, spesso lavorando in strutture diverse.

I punti deboli (ma sarà necessario approfondire in modo puntuale in quali settori ciò si evidenzia maggiormente) riguardavano una scarsa, e in alcuni casi inesistente, comunicazione con alcuni degli OLP (una frequenza abbastanza elevata rispetto agli altri sottocodici dell'area, pari a 97 segmenti codificati). Inoltre i volontari hanno spesso lamentato scarsa organizzazione, intesa come poca chiarezza e flessibilità nelle procedure (67 segmenti), disinformazione e percezione di essere sfruttati (dal sistema).

Citazioni:

M: Io ho chiesto tremila informazioni alla mia Olp, perché non avevo capito, ma niente. Io mi chiedo come fa a fare l'Olp!

F: Ma hai ricevuto una mail?

M: Sì, l'ho ricevuta, me l'ha data proprio la responsabile dell'ufficio, che per me è lei la mia responsabile, non la mia Olp. Io non so quale sia il suo ruolo. Io sento parlare tutti benissimo dei loro Olp, mentre io non ho capito bene cosa fa.



C: Secondo voi come mai è successo questo?

F: Disorganizzazione, perché è successo adesso (...) che io ad esempio dovrei finire il 10 marzo, perché ho fatto troppe ore. Qual è il problema? Che è se lavori in Comune, quindi ho la mia OLP lì, che mi dice "guarda stai a casa..." Io, purtroppo, per fortuna, lavoro in una scuola materna, ho la responsabilità di questa bambina, perché lei ha il sostegno e sono io la sua maestra di sostegno. Resto di sostegno insomma, ho delle ore da fare, delle riunioni a cui devo andare eccetera, eccetera... e praticamente mi hanno detto di fare le mie 6 ore ma di, comunque, segnare tre o quattro... far vedere che ne faccio un po' meno.

Possiamo sostenere che i volontari sono stati abbastanza propositivi, nel momento in cui abbiamo chiesto il loro contributo riguardo alle proposte per migliorare il SC. Uno dei suggerimenti, che ha raggiunto la frequenza maggiore, è stata la revisione dei contenuti e delle ore di formazione (49 segmenti). Sono state proposte perfino le indicazioni riguardanti l'organizzazione della formazione. Alcune persone durante le ore della formazione contemporaneamente dovevano assicurare il servizio. Questo provocava l'assenteismo, i ritardi e gli abbandoni dell'aula. È stato suggerito di organizzare la formazione innanzitutto "per settori specifici dei servizi" e possibilmente prima di iniziare il servizio.

Citazioni:

F: Io credo che i corsi che ci hanno fatto avrebbero dovuto farli innanzitutto per chi va nelle scuole fare qualcosa di attinente, chi va in ufficio un altro tipo di corso, ma fare corsi così non serve a nessuno. Quindi corsi specifici in base all'ambito.

(...)

M: Forse era meglio farla prima, in base all'ambito in cui andrai poi a operare.

F: Secondo me, la formazione deve essere data prima che uno inizi a svolgere un servizio, cioè che va all'interno, la formazione deve essere data prima, perché così sei informato a svolgere quello a cui andrai incontro.

Come è stato accennato nella parte della formazione, diversi volontari non hanno potuto usufruire dei Voucher formativi, perché le informazioni arrivavano in ritardo e in forma poca chiara. È stato suggerito, innanzitutto, di migliorare generalmente la comunicazione, ma anche di proporre i Voucher formativi come premio alla fine dell'anno di servizio.

Citazioni:

F: Migliorare la comunicazione tra tutor responsabile e l'Ente in cui sei.

(...)

M: Ci dovrebbe essere più comunicazione anche tra gli organi preposti a gestire queste cose quindi il Comune e i docenti delle scuole.

(...)

F: Magari un supporto in più sarebbe potuto esserci!

M: Magari darci più indicazioni.

La preoccupazione per la continuità è emersa soprattutto nell'area scolastica, anche se è stata riferita da volontari di altre aree. Il problema si pone perché l'interruzione del servizio all'inizio di aprile porta uno scompiglio soprattutto nelle scuole, dove numerosi volontari hanno svolto il servizio in forma di educatori di sostegno di bambini in difficoltà. È stato proposto dunque di porre particolare attenzione ai bambini assistiti, prolungando il servizio dei volontari di questo settore fino alla fine dell'anno scolastico.

F: Perché abbiamo anche i ragazzi che devono fare l'esame di terza quindi... avere due figure in meno proprio per l'ultimo mese (...) non ha senso però... non so se questa cosa andrà in porto insomma, l'esigenza di arrivare almeno fino a giugno è reale.

M: Io sono molto più pragmatico, cioè, tutte le volte che la mia OLP mi ha detto "Ma come facciamo quando te ne vai? Come facciamo?" Io ho risposto "Fai in modo che resti".



3.2 Studio 2°: i risultati delle interviste effettuate con OLP, responsabili dei servizi e amministratori locali

Gli obiettivi specifici del secondo studio sono stati tre:

1. individuare le caratteristiche del Progetto percepite dal punto di vista degli OLP e degli assessori;
2. individuare la ricaduta del SC sul territorio e sulla comunità locale;
3. individuare il ruolo dei Volontari nel progetto.

Metodo

Campione: lo studio è stato svolto nelle città di Concordia, Fabbrico, Ferrara, Pieve di Cento e Finale Emilia. Sono stati intervistati 2 Assessori, 2 Dirigenti dei Servizi Sociali, 12 OLP, 1 Operatore del settore Arci Servizio Civile. In totale nell'indagine hanno partecipato 17 persone, 7 maschi (41,2%) e 10 femmine (58,8%).

Procedure: La raccolta dei dati è stata effettuata nei mesi Marzo-Giugno di 2014. Come nel caso del primo studio, nella fase della raccolta e dell'analisi dei dati è stato utilizzato un approccio di ricerca qualitativa. Le interviste sono state condotte seguendo una traccia composta da una serie di argomenti da trattare: caratteristiche del progetto, la ricaduta sulla comunità/territorio, il ruolo dei volontari. Le domande aperte hanno permesso un'ampia esposizione degli argomenti da parte degli intervistati. Una volta terminate le interviste, le registrazioni audio sono state trascritte in modo corretto e fedele.

L'analisi del contenuto delle interviste è stato effettuato da due codificatori indipendenti con il software MAXqda, secondo l'approccio CAQDAS. Prima di procedere con una serie di analisi è stata calcolata la coerenza tra le codifiche dei due ricercatori con il parametro di Kappa di Cohen.

Risultati

Data Base

Il data base comprende i seguenti elementi:

- **17** Interviste
- **5 h 24' 38"** di registrazioni audio
- **43** pagine di trascrizioni dei FG (*Cambria, 12p, interlinea 1*)
- **24825** parole totali in 11 documenti
- **95** codici MAXQDA
- **945** segmenti codificati (*Codificatore_1: 479 segmenti; Codificatore_2: 466 segmenti*)

Analisi di concordanza tra i due codificatori

Prima di procedere con una serie di analisi è stato effettuato l'esame di concordanza tra i due codificatori: le percentuali della Presenza del codice nel documento, le percentuali della Frequenza del codice nel documento

e il parametro di Kappa di Cohen, relativo alla percentuale di congruenza delle valutazioni effettuate tra i due codificatori. Il coefficiente di K di Cohen ha raggiunto in media il livello di $K=.87$, ciò indica un buona coerenza tra i due valutatori. Il grado di accuratezza tra i codificatori si presenta in modo seguente:

CONCORDANZA TRA I CODIFICATORI			
Documenti	Presenza del codice nel documento	Frequenza del codice nel documento	Coefficiente K di Cohen (segmenti in accordo); la percentuale dell'accordo richiesta è sul livello minimo di 90%
doc. 1	98%	96%	.74
doc. 2	98%	98%	.98
doc. 3	100%	98%	.96
doc. 4	100%	97%	.96
doc. 5	100%	100%	.96
doc. 6	96%	95%	.96
doc. 7	100%	100%	.80
doc. 8	97%	96%	.90
doc. 9	98%	98%	.77
doc. 10	98%	95%	.79
doc. 11	98%	97%	.81
MEDIA	100%	100%	.87

Nella Fig. 12 e 13 sono stati riportati gli esempi delle schermate del Software MAXqda con il sistema di 11 documenti e di 95 codici. Lo stesso software ci ha permesso di quantificare il sistema di codici generici a seconda delle aree emerse.

Fig.12 Un esempio della schermata di MAXqda con le 17 Interviste (n=11 file audio)

The screenshot displays the MAXqda software interface. The top window shows the project name and file path. Below it, the 'Sistema dei documenti' (Document System) window lists 17 interviews with their respective durations. The main window shows the 11th interview, 'Intervista a OLP Malossi - ARCI Bologna - min 16'16"', with a list of 14 questions and answers. The 'Sistema dei codici' (Code System) window shows a coding scheme with categories like 'CARATTERISTICHE GENERALI del PRO...', 'CARATTERISTICHE DEI VOLONTARI', 'RICADUTA', 'FORMAZIONE', and 'OSSERVAZIONI/COMMENTI'. The main text area shows the interview content with highlighted segments and a coding scheme diagram on the left.

Sistema dei documenti

Documenti	945
1ª Intervista - Comune di Fabbri... (175...)	50
1ª Intervista - Comune di Fabbri... (175...)	49
2ª Intervista - Comune di Fabbri... (175...)	88
2ª Intervista - Comune di Finale Emilia (...)	89
3ª Intervista - Comune di Concorda (70...)	15
3ª Intervista - Comune di Concorda (70...)	14
4ª Intervista - Comune di Concorda (15...)	29
4ª Intervista - Comune di Concorda (15...)	29
5ª Intervista - Comune di Concorda (18...)	28
5ª Intervista - Comune di Concorda (18...)	28
6ª Intervista - Comune di Pieve di Cento...	64
6ª Intervista - Comune di Pieve di Cento...	60
7ª Intervista - Comune di Fabbri..._2 (3...)	55
7ª Intervista - Comune di Fabbri..._2 (3...)	55
8ª Intervista - Comune di Ferrara (24'04...)	29
8ª Intervista - Comune di Ferrara (24'04...)	24
9ª Intervista - Comune di Ferrara due O...	34
9ª Intervista - Comune di Ferrara due O...	33
10ª Intervista - Comune di Bologna M...	55
10ª Intervista - Comune di Bologna M...	53
11ª Intervista - Comune di Bologna OLP ...	32
11ª Intervista - Comune di Bologna OLP ...	32
Insieme	0

Sistema dei codici

Sistema dei codici	945
CARATTERISTICHE GENERALI del PRO...	382
CARATTERISTICHE DEI VOLONTARI	112
RICADUTA	186
FORMAZIONE	54
OSSERVAZIONI/COMMENTI	211
Insieme	0

Intervista a OLP Malossi - ARCI Bologna - min 16'16"

- 1 **Intervista a OLP Malossi - ARCI Bologna - min 16'16"**
- 2 *D: in che cosa è consistito il progetto, quindi l'intervento dei volontari all'interno del tuo ente?*
- 3 **F:** Il progetto era abbastanza particolare, è stato un progetto speciale istituito in funzione del sisma del maggio 2012, quindi la selezione dei ragazzi è partita con obiettivi ben specifici, il nostro scopo era individuare ragazzi che ci potessero aiutare anche nello studio delle attività che facciamo, per cui da architetti, ingegneri, ma anche ragazzi laureati in beni culturali, che potessero svolgere anche attività amministrative, perché un ruolo di questo progetto era potergli affidare un'attività che gli facesse conoscere l'attività del sisma e potesse aiutare anche noi a svolgere una serie di attività pratiche, dove loro potessero fare esperienza sia nel campo amministrativo ma anche tecnico.
- 4 *D: l'anno scorso avete volontari?*
- 5 **F:** No nella nostra realtà erano parecchi anni che non avevamo più istituito un progetto di servizio civile, per cui anche per noi è stata un'esperienza molto positiva, perché in questo modo abbiamo avuto esperienza diretta con giovani che adesso si sa hanno più difficoltà nel poter fare esperienze, anche di questo tipo, quindi li abbiamo selezionati anche con l'intento di metterli alla prova anche da questo punto di vista. Erano circa una decina d'anni che non accoglievamo questi ragazzi, loro sono stati bravissimi.
- 6 *D: Quanti erano e quali ruoli avevano?*
- 7 **F:** Noi come direzione regionale cercavamo per quattro uffici in particolare, ufficio amministrativo, quindi una sorta di jolly che imparasse un'attività di preparazione di atti ovviamente connessi al sisma, un'attività prettamente tecnica quindi qualcuno che potesse lavorare con gli architetti, con il nucleo paesaggio, quindi sopralluoghi legati al sisma, un'altra ragazza l'abbiamo inserita nell'ufficio verifiche che si occupava di vincoli e verifiche di tutti i beni tutelati colpiti dal sisma e un altro ragazzo per l'ufficio stampa quindi si occupava insieme a lui della redazione di tutte le attività connesse al sisma.
- 8 *D: Quindi non hanno avuto solo un ruolo operativo ma anche progettuale, hanno anche partecipato?*
- 9 **F:** Assolutamente sì anzi sono andati con i singoli responsabili anche sui luoghi colpiti dal sisma, hanno effettuato missioni specifiche, per loro è stata un'esperienza molto interessante perché comunque usciti dall'università è difficile andare subito sul campo.
- 10 *D: di quale territorio parliamo?*
- 11 **F:** noi siamo rimasti nel contesto bolognese fortunatamente limitatamente ai pochi danni che abbiamo avuto in questa zona, ma si sono recati anche su Modena, Ferrara, Medolla, quindi hanno seguito più da vicino queste zone che hanno avuto purtroppo più danni di noi.
- 12 *D: cosa hanno portato questi ragazzi?*
- 13 **F:** sicuramente nel loro piccolo anche la loro esperienza, in base al loro percorso di studi ci hanno dato consigli, si sono resi disponibili a fare qualsiasi tipo di attività ovviamente connessa alla loro attività, che in parte conoscevano già, in parte è stata un'esperienza proprio nuova. Sono stati sicuramente utili e ci hanno dato una mano a smaltire parecchie pratiche.
- 14 *D: non c'è stato un momento in cui sono stati a contatto con la cittadinanza?*

Diagramma del sistema dei codici:

- CARATTERIST
 - ..3. Supporto
 - ..1. Territorio
 - ..Bando
- ..Ambiti
 - ..3. Supporto al
 - ..gestione
 - ..ufficio
- ..attivo (co-
 - ..Ruolo
- ..valutazione
 - RICADUTA

Fig.13 Il sistema dei codici

Caratteristiche organizzative	42	RICADUTA	65
Bando Straordinario	22	Ricaduta sulla comunità/territorio	39
coinvolgimento attivo degli ...	6	costituzione di una nuova asso...	2
maggiore flessibilità rispett...	4	miglioramento del servizio alla c...	32
Bando Ordinario	8	preoccupazione per la continuit...	14
progetto regolare	2	entusiasmo trasmesso	4
Organizzazione	52	risorse umane a "basso impatto..."	2
relazioni finali	4	i volontari fanno conoscere i se...	2
2 percorsi: it + stranieri	2	Ricaduta sui Volontari	10
selezioni	18	SC fa maturare i volontari	4
persone altamente qua...	9	sul benessere (stato d'animo) d...	6
distribuzione dei volontari p...	14	possibilità di entrare in contatt...	6
prima accoglienza dei V. e ...	2	FORMAZIONE	28
monitoraggio dei volontari	18	bassa necessità di formazione	2
richieste straordinarie	3	all'inizio del percorso	2
Ambiti d'intervento	33	specifico (Ente)	8
1. Territorio più colpito dal sisma	4	corso di "Protezione Civile"	2
ricostruzione del tessuto as...	2	i contenuti non adatti (poco utili)	8
Centri giovanili	6	troppo pesante	2
servizi estivi	6	mancata la formazione specifica (edu)	2
interventi di integrazione	8	OSSERVAZIONI/COMMENTI	23
rapporto con le famiglie...	4	Punti forti	4
2. Supporto nelle emergenze	5	collaborazione con i volontari d...	2
equilibrio tra servizio ordina...	3	valutazione positiva	51
distribuzione alimentare	2	buona organizzazione	4
sportello sociale	2	chiaro ruolo ed impegno dell'OLP	6
croce rossa	2	Punti deboli	7
assistenza alla popolazione	6	critica al sistema	6
3. Supporto al servizio ordinario	7	interferenze dei sindacati	2
strutture museali	2	confusione organizzativa	2
diversi servizi a rotazione	2	valutazione negativa	8
gestione burocratica	4	mancata presentazione del pro...	4
ufficio stampa	2	difficoltà oggettive (logistiche)	6
biblioteca comunale	5	troppa burocrazia e rigidità	24
area scolastica	12	Proposte	29
dopo scuola (SOS compiti)	6	nuova normativa per il SC	1
ingresso anticipato	4	collaborazioni con soggiorno di ...	2
Lavoro	16	attestato, crediti formativi	2
frustrazione	2	continuare l'esperienza di SC	4
limiti nelle assunzioni	4	rivedere i criteri della selezione	4
Assunzioni lavorative	10	semplificare le procedure (togie...	20
CARATTERISTICHE DEI VOLONTARI	16	Insieme	0
Motivazione dei V. rispetto al servizio	10		
Aspettative legate al lavoro	6		
dedizione da parte dei Volontari	16		
rimborso, entrata economica	4		
Ruolo	24		
riconosciuto	16		
attivo (co-progettazione)	16		
passivo (esecutivo)	4		

Fig.14 Sistema dei codici generici nell'area Caratteristiche generali del progetto

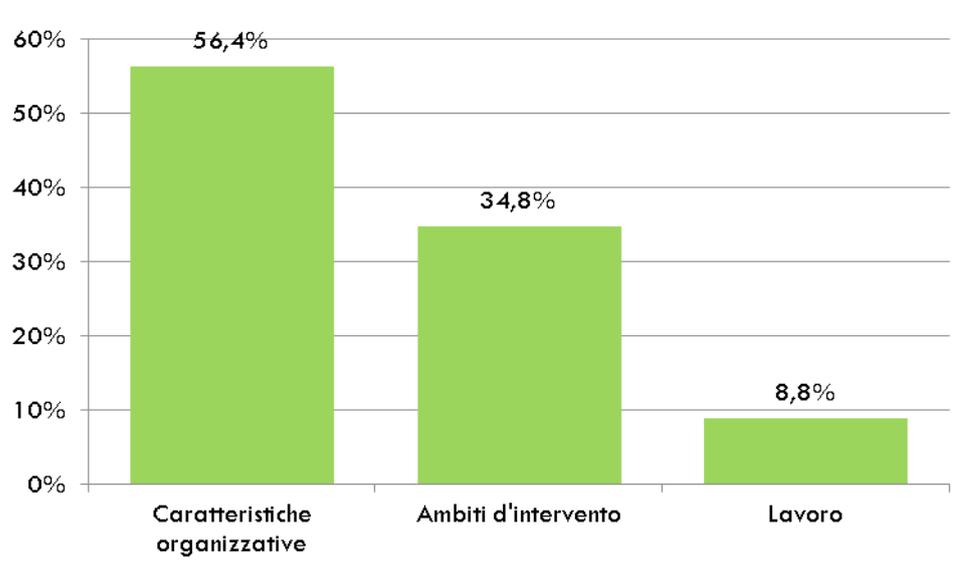


Fig.15 Sistema dei codici generici nelle aree d'intervento dei volontari

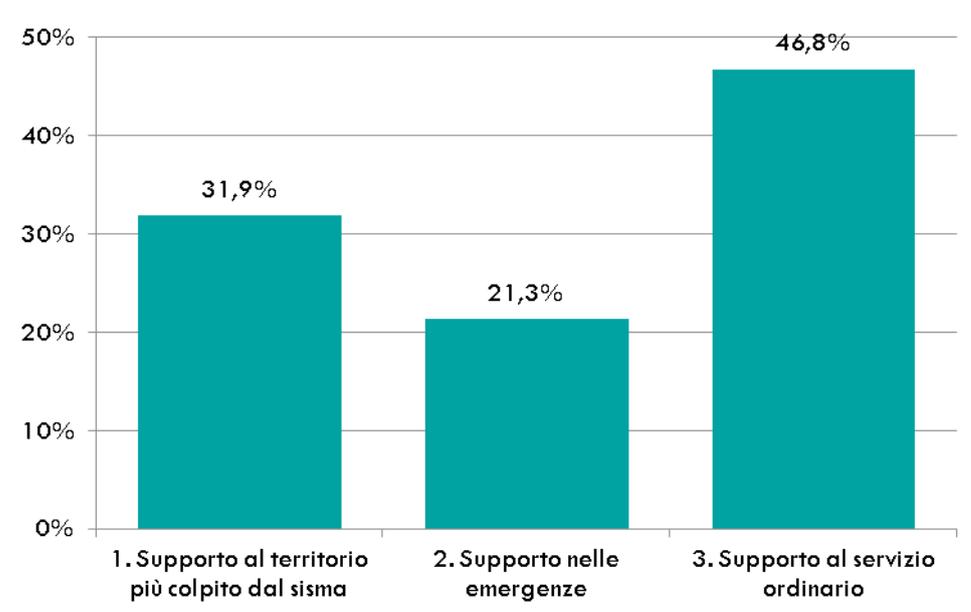


Fig.16 Sistema dei codici generici nell'area Caratteristiche dei volontari

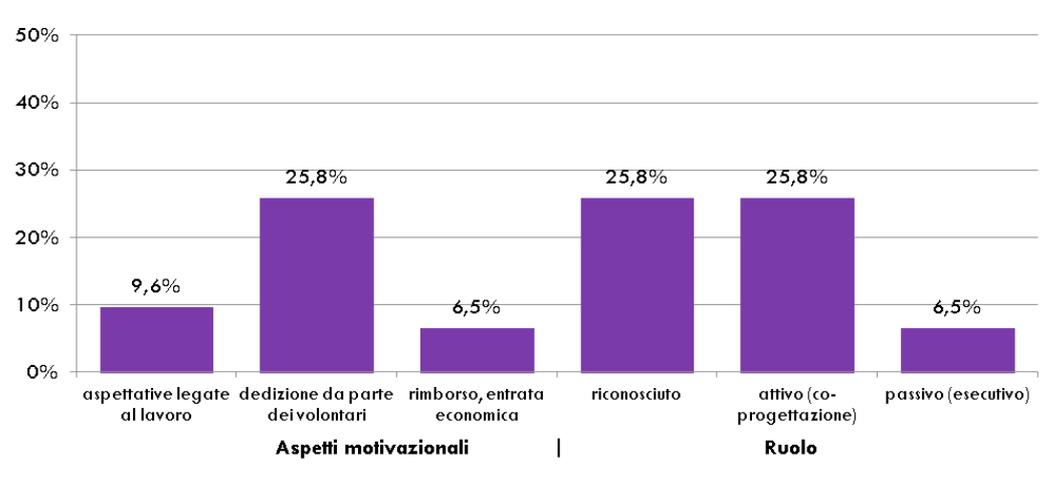


Fig.17 Sistema dei codici generici nell'area Ricaduta del progetto

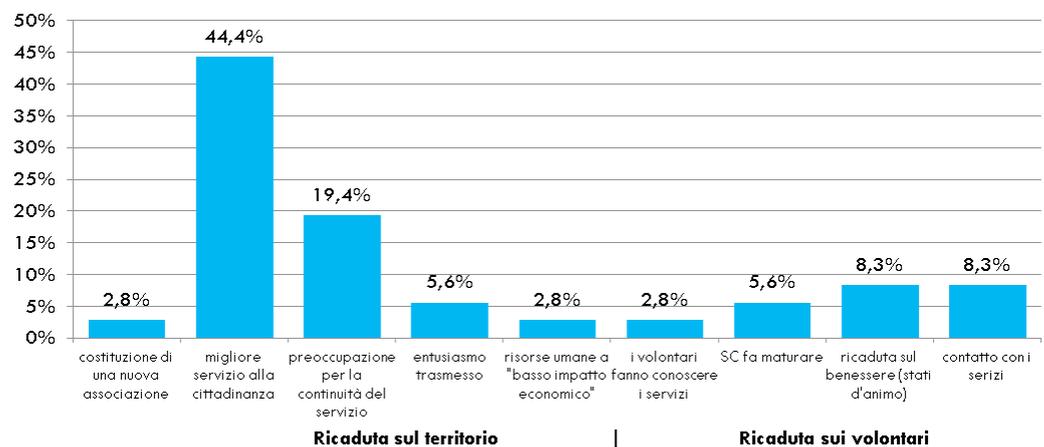


Fig.18 Sistema dei codici generici nell'area Formazione

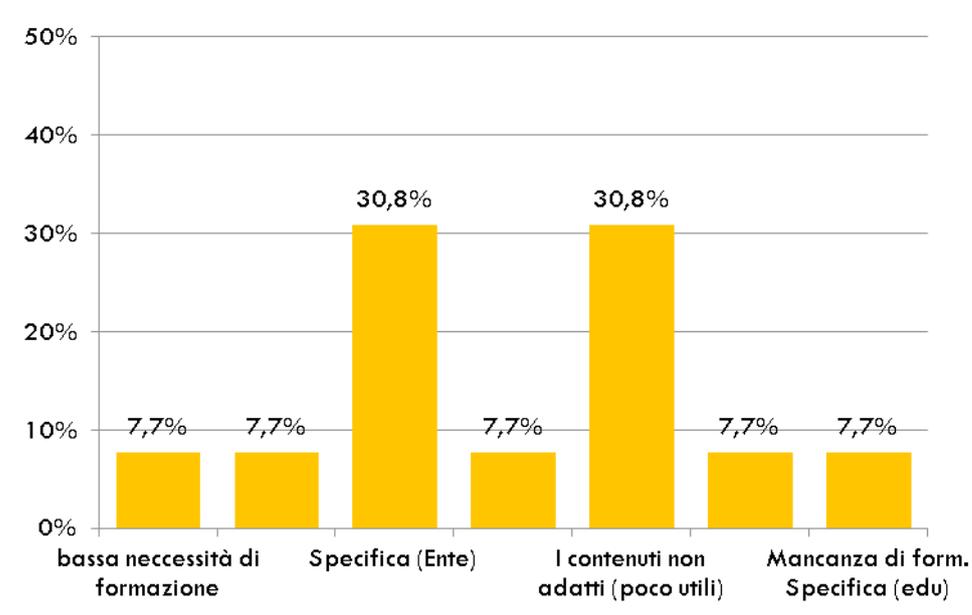


Fig.19 Sistema dei codici generici nell'area Osservazioni/commenti

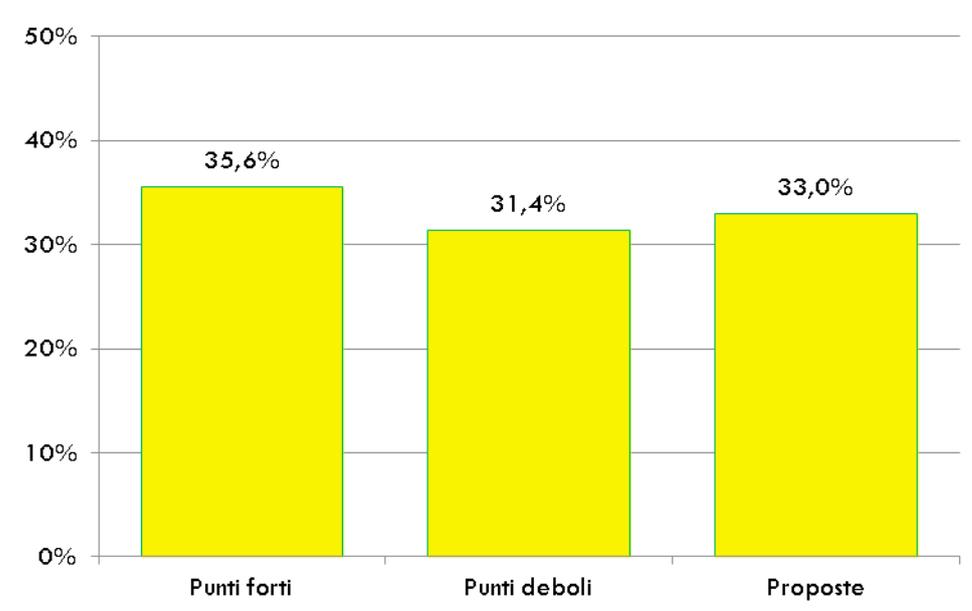


Fig.20 Il lessico utilizzato dalle persone intervistate



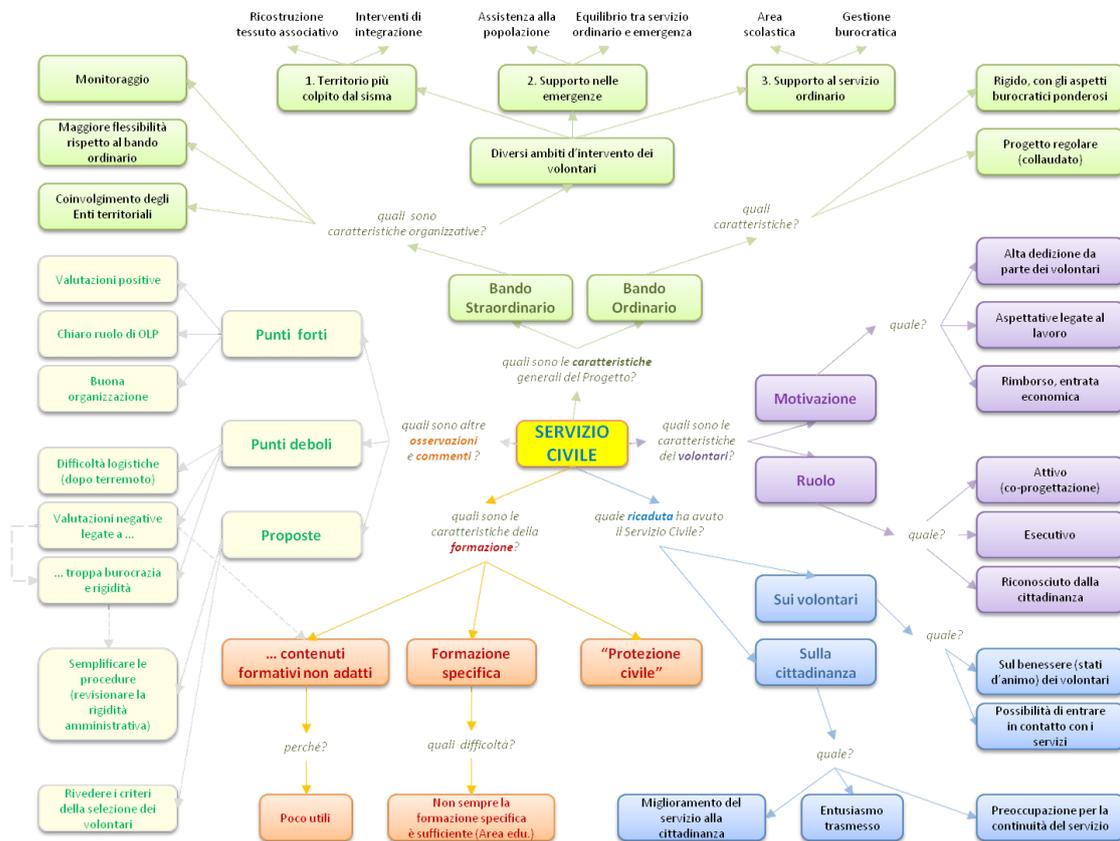
Fig.21 Le 25 parole più frequenti utilizzate dalle persone intervistate



Mappa concettuale

Durante la fase finale dell'analisi delle interviste sono stati individuati alcuni fattori che ci hanno permesso di costruire una mappa concettuale in grado di spiegare, anche se in forma limitata, la realtà del SC così come è descritta dalle persone intervistate. Le principali aree sono: le caratteristiche generali del progetto, alcuni aspetti legati al ruolo dei volontari nella realizzazione del progetto, la ricaduta del SC sul territorio e sulla comunità locale, la formazione ed alcune osservazioni-proposte. Di seguito è stata riportata la mappa concettuale come modello interpretativo dei concetti rilevati.

Fig.22 Mappa Concettuale: Servizio Civile 2013-2014 (Nota: * f ≥30, ** f ≥40, *** f ≥50)



Caratteristiche generali del Progetto

Coinvolgimento attivo degli Enti nel territorio

M: Quindi questa opportunità che c'è stata offerta grazie agli interventi straordinari per il terremoto, ha visto inizialmente un lavoro di coinvolgimento attivo di diversi soggetti specialmente nel campo dell'assistenza perché nell'assistenza quasi nessuno del nostro territorio distrettuale come ente aveva l'accreditamento come servizio volontario civile. Dopo di che il progetto è nato con il confronto con i titolari di quei servizi (...)

La selezione e distribuzione dei volontari per aree di servizi

F: La selezione, quindi, è stata molto finalizzata al progetto e molto coerente al progetto presentato, ovvero 4 progetti: nel servizio istruzione per attività di tutoraggio scolastico, un progetto per la promozione delle attività della biblioteca comunale, un progetto di collaborazione nelle funzioni di assistenza alla popolazione. (...)

F: I volontari sono stati inseriti all'interno di servizi pubblici gestiti dall'Ente ma anche all'interno di realtà e servizi gestiti da associazioni che operano in collaborazione con l'Ente locale.

Monitoraggio

M: Sì, ogni OLP ha fatto e raccolto dei questionari dove, volontario per volontario, sono stati raccolti elementi positivi ma ognuno anche con delle sfumature diverse. Naturalmente questo legato anche un po' alle caratteristiche di ogni volontario. Però ha prodotto una documentazione anche nel report finale che è servita ad evidenziare elementi positivi ma anche alcune considerazioni critiche soprattutto rispetto all'impianto normativo ed amministrativo che accompagna queste esperienze.

Da notare che alla domanda riguardante la valutazione dell'operato dei volontari e in generale del progetto, gli intervistati non sempre hanno saputo rispondere con chiarezza. Si ipotizza che la valutazione non è stata fatta in modo diffuso e ben coordinato oppure è stata semplicemente considerata come un momento di verifica interna e di supporto alle emergenze emerse durante il servizio, ma non come vera e propria valutazione affrontata in modo sistematico e rigoroso.

Alcuni aspetti legati al ruolo dei volontari nella realizzazione del progetto

Motivazione

F: Io molte volte ho chiesto loro, diciamo che molte volte li ho caricati più del dovuto e non ho mai ricevuto un no. Questa è stata la cosa più bella, mi commuovo solo a pensarci e se penso che non li vedrò più girare per la scuola, di non vedermeli arrivare tutte le mattine davanti alla porta della mia aula, cioè a me dispiace

moltissimo, veramente, perché loro hanno dato tanto.

M: C'erano i diciottenni che accettavano qualsiasi cosa e invece ragazzi iperformati, con curricula veramente importanti, che vedevano questa come una possibilità di entrata economica.

Ruolo attivo

M: Diciamo che tutto l'insieme della progettazione, dall'inizio alla fine è una co-progettazione (...) Come operatore locale seguo costantemente i ragazzi, anche se non volessimo lo dovremmo fare, qualsiasi cosa succeda all'interno della scuola gli insegnanti riferiscono come vanno le cose, come a volte non vanno, come vorrebbero che andassero.

F: Essi vengono considerati come operatori aggiuntivi, chiaramente avendo ben presente che non sono degli operatori, quindi specificandone le loro funzioni, vengono coinvolti nella vita dell'ufficio, quindi innanzitutto conoscono il funzionamento dell'ufficio, per cui in tutte le progettazioni sono presenti, io cerco di coinvolgerli in tutte le aree di intervento così che abbiano una consapevolezza su cosa voglia dire muoversi in questo settore; per quanto riguarda i loro progetti sono protagonisti ma affianco ai loro insegnanti dei percorsi specifici che vengono rivolti agli alunni.

Riconoscimento del ruolo dei volontari

F: Sì, principalmente per i due ragazzi, S. e S. che sono stati i ragazzi che hanno lavorato molto con gli alunni disabili e con i DSA, facendo laboratori e formazione per essere formati su queste attività, l'istituto comprensivo ha costruito un progetto che mirava sostanzialmente ad arrivare alla fine dell'anno scolastico con le attività avviate, il comune ha trasferito le risorse e la scuola ha riconosciuto un piccolo compenso ai ragazzi che hanno continuato a svolgere le loro attività. Quindi questa è anche una chiara dimostrazione dell'importanza e del valore del loro lavoro tanto che la scuola e tanto noi abbiamo ritenuto di proseguire seppure in una forma diversa.

La ricaduta del SC sul territorio e sulla comunità locale

Preoccupazione per la continuità del servizio

M: Anche nel nostro caso c'è stato un ritorno positivo per i ragazzi, sicuramente di vivere di più Pieve. Poi la

“ricaduta negativa”, nel senso che molte cose che riuscivamo a fare con questi ragazzi, dopo maggio non siamo riusciti a garantire le stesse cose, proprio perché sia le capacità dei due ragazzi interessati, sia che fossero di una tale duttilità nel settore... Li abbiamo veramente usati come risorse talmente a trecentosettanta gradi... Spesso, erano dei colleghi. Il supporto era talmente ampio che si è sentita una grossa ricaduta.

Ricaduta sulla comunità/territorio

F: Grazie anche alla loro presenza abbiamo potuto mandare avanti alcuni progetti speciali che non avremmo mai potuto fare con le nostre sole forze interne. Questo è il nostro problema non solo delle risorse limitate ma anche delle difficoltà oggettive a volte, quindi abbiamo potuto seguire anche qualche bambino in più, fare alcune attività importanti che sono state poi riconosciute, credo, anche dai genitori.

C: Come è stata la risposta del territorio?

F: Sicuramente positiva, nel senso di contribuire a sviluppare una visione positiva della giovane generazione nei confronti dell'intera popolazione quindi, ovviamente vedere dei giovani volenterosi impegnati che hanno scelto un impegno annuale, all'interno del progetto che aveva degli obiettivi e quindi all'interno di ambiti che non sono ambiti nei quali hanno svolto precedenti esperienze professionali o di formazione, e il mettersi in gioco, ha sicuramente contribuito a sviluppare una visione positiva.

Ricaduta sui volontari

F: In effetti anche le due ragazze che ho seguito sono andate benissimo, una di queste era motivata sin dall'inizio a fare il sostegno quindi posso dire che è bastato un niente perché fosse operativa al massimo, l'altra che veniva da esperienze completamente diverse era meno motivata, ma la soddisfazione più grande è stata vedere come è riuscita ad inserirsi nell'ambito dell'intervento e a motivarsi, un traguardo importante tanto è vero che poi alla fine avrebbe voluto continuare.

La formazione

La valutazione della formazione

M: Anche l'impianto formativo per certi versi, ad esempio sono uscite da parte dei volontari alcune sottolineature sulla parte di formazione generale che hanno ritenuto, per certi versi, ridondante e per certi versi poco utile.

(...)

M: Io capisco che ci sono delle parti teoriche che sono necessarie fare, però questo si scontrava con la realtà dei problemi che vi erano a Finale Emilia in quei giorni.



F: Un'ultima cosa che vorrei dire è il percorso formativo per noi e per loro, è stato lungo e pesante. Loro non ce la facevano più, troppo impegnativo, e per noi è stato eccessivamente pesante, vincolante, anche perché essere costretti a fare sto corso, di passare dei pomeriggi fra l'altro...

M: Anche perché eravamo in piena emergenza.

F: In piena emergenza, andare a un incontro dove c'è un signore che parlava del SC e non ricordava più come aveva funzionato all'inizio, per cui il passaggio dai 20 ai 14 mesi, quelle cose lì che alla fine glielie ho suggerite io, veramente sono stata obbligata ad andare a Carpi da Finale.

Alcune osservazioni-proposte

Punti forti

F: In generale credo che l'accoglienza sia stata molto positiva, loro si sono fatti molto ben volere, sono stati molto bravi tutti e il loro lavoro è stato apprezzato tant'è che due di questi stanno ancora continuando l'attività che facevano, anche dopo la fine del SC, per completare la parte di attività che loro stavano facendo.

F: Quindi io credo che le condizioni che Marty descriveva come positive delle attività che poi abbiamo potuto fare con loro derivassero anche dalla chiarezza che abbiamo cercato di esprimere nei progetti e negli obiettivi che cercavamo di raggiungere. Questo elemento c'è stato anche di grandissima utilità per la selezione dei ragazzi, nel senso che la selezione che io ho presieduto mirava a cercare esattamente il ragazzo che ci sembrava più adeguato per quel progetto.

Punti deboli

C: Quindi voi non avete più partecipato ai bandi quelli ordinari?

F: No. Ma come si diceva prima la parte amministrativa è molto pesante, un po' troppo. Noi abbiamo anche promosso progetti che sono stati approvati ma non finanziati, insomma è un po' una frustrazione. Per fare questo tipo di lavoro è richiesto un lavoro di tipo burocratico e amministrativo che io francamente non riesco a portare avanti. Confido che saranno semplificate le procedure. Io penso che sarebbe un ottimo modo anche per offrire opportunità di lavoro, esperienze formative molto importanti, molto utili.

Proposte

F: Che il bando ordinario abbia più caratteristiche di flessibilità, di duttilità soprattutto in contesti mediopiccoli come i nostri. Penso che alla fine, se mettiamo sul piatto tutto il percorso, un po' di appesantimento lo

sentiamo. Iniziative a cui ci sottoponiamo volentieri per i volontari che ci fanno comodo, ma comportano un dispendio di energie notevole.

F: È importante per questo tipo di servizi la selezione e avere il margine, all'interno della selezione, per poter anche non accoglierli. Non ricordo più adesso quelli che erano i criteri per la selezione, però avere la possibilità all'interno della selezione di non accettarli, perché c'è qualcuno che non è adatto a questo tipo di lavoro, per difficoltà sue è meglio che si occupi di altro.



3.3 Studio 3: approfondimento sulle competenze acquisite dai giovani volontari del Servizio civile nella loro percezione

L'obiettivo specifico del terzo studio, che rappresenta un approfondimento di tipo esplorativo dei risultati ottenuti dall'analisi dei 12 FG, oggetto del 1° studio, è stato:

1) Rilevare una serie di nuove categorie di competenze acquisite durante il Servizio Civile, particolarmente significative e rilevanti.

Metodo

Campione

Il data base comprendeva i seguenti elementi:

- 12 Focus Group
- 18 h 6' 51" di registrazioni audio
- 180 pagine di trascrizioni dei FG (*Cambria, 12p, interlinea 1*)
- 97522 parole totali in 12 documenti
- 101 codici MAXQDA
- 4292 segmenti codificati (*Codificatore_1: 2167 segmenti; Codificatore_2: 2125 segmenti*).

Procedure: Come è stato spiegato nel primo studio, ai 12 FG hanno partecipato 86 volontari del Servizio Civile, 36 maschi (41,9%) e 50 femmine (58,1%). L'analisi dei contenuti dei FG trascritti è stata effettuata da due codificatori con l'ausilio di MAXqda. Dopo un attento esame della concordanza tra i codificatori, pari a $K=.78$, si è proceduto con l'analisi qualitativa del contenuto delle singole competenze descritte dai volontari del Servizio Civile. L'analisi prevedeva la codifica selettiva, affiancata dall'analisi delle frequenze dei codici, per individuare le categorie più generiche ("core categories"). Come criterio base è stata scelta la frequenza dei segmenti codificati ≥ 12 per ciascun codice.

Risultati

Dopo un'attenta analisi dei contenuti dei segmenti codificati abbiamo rilevato quattro categorie generali riguardanti le competenze promosse dal Servizio Civile:

- 1) Acquisizione delle capacità di relazionarsi con il pubblico;
- 2) Crescita professionale;
- 3) Nuove abilità pratiche;
- 4) Nuove attitudini.

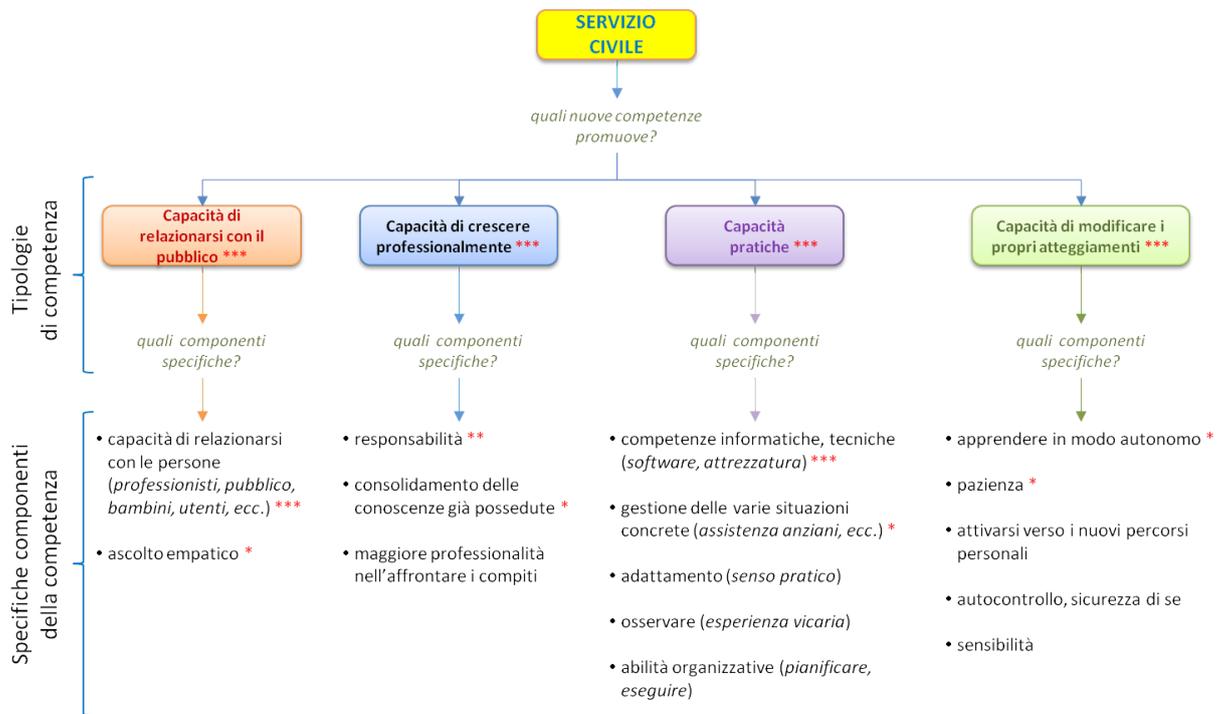
Tutte e quattro le categorie sembrano piuttosto significative, visto che hanno raggiunto una discreta saturazione (espressa in percentuali) rispetto al numero totale dei segmenti codificati pari a 4292. Sulla tabella sono state riportate le categorie con i nomi dei sottocodici che definiscono l'area di competenze.

Frequenze e percentuali delle Categorie generali delle nuove competenze

CATEGORIA GENERALE	SOTTOCODICE	FREQUENZE	PERCENTUALE (calcolata su un totale di 4292 segmenti codificati)
Acquisizione delle capacità di relazionarsi con il pubblico	capacità di relazionarsi con le persone (professionisti, pubblico, bambini, utenti, ecc.)	84	1,9%
	ascolto empatico	38	0,9%
Somma		122	2,8%
Crescita professionale	responsabilità	40	0,9%
	consolidamento delle conoscenze già possedute	31	0,7%
	maggiore professionalità nell'affrontare i compiti	18	0,4%
Somma		89	2,1%
Nuove abilità pratiche	competenze informatiche, tecniche (software, attrezzatura)	59	1,4%
	gestione delle varie situazioni concrete (assistenza anziani, ecc.)	34	0,8%
	adattamento (senso pratico)	28	0,7%
	osservare (esperienza vicaria)	22	0,5%
	abilità organizzative (pianificare, eseguire)	16	0,4%
	Somma		159
Nuove attitudini	apprendere in modo autonomo	38	0,9%
	pazienza	33	0,8%
	attivarsi verso i nuovi percorsi personali	23	0,5%
	autocontrollo, sicurezza di se	14	0,3%
	sensibilità	12	0,3%
Somma		120	2,8%

Nella fase successiva è stata disegnata una mappa concettuale che racchiude le categorie generali e i sottocodici trasformati in fattori che descrivono il contenuto specifico delle nuove competenze acquisite. Di seguito è stata riportata una mappa concettuale come modello interpretativo delle competenze emerse dallo studio.

Fig.23 Mappa Concettuale: Servizio Civile 2013-2014 (Nota: * f ≥30, ** f ≥40, *** f ≥50)



Acquisizione delle capacità di relazionarsi con il pubblico

La capacità di relazionarsi con il pubblico è una delle competenze che fa parte dell'intelligenza sociale, quella che fa porre l'attenzione sulle esigenze degli altri.

Dai dati è emerso che gli aspetti più importanti sono due: la capacità di relazionarsi con le persone, che racchiude in se una buona dose di comunicazione verbale e non verbale, e l'ascolto empatico, come capacità di comprendere gli altri.

Citazioni

F: Durante il Servizio Civile, ho capito che una delle capacità che sto acquisendo è quella di sapermi rapportare meglio con i bambini che con i disabili, mi sento di avere più competenze con i bambini più piccoli.

F: Capacità di ascoltare, comunque è molto basilica, ma nessuno ti prepara a parlare con qualcuno che si mette a piangere, avere una delicatezza particolare che io ad esempio avevo molto poco. Cioè avendo vissuto il terremoto e avendolo risolto fortunatamente bene per me, è stato un salto o un doppio salto riuscire comunque a relazionarmi con queste persone, sì, una capacità che ho decisamente sviluppato.

Crescita professionale

Generalmente la crescita professionale comprende quelle attività che supportano l'aumento delle competenze di una persona in un determinato settore. Due sarebbero gli elementi principali che incidono sulla crescita professionale: la predisposizione della persona ad imparare, intesa come la curiosità e la voglia ad apprendere, e l'offerta formativa, intesa come un elemento esterno di stimolo nel processo di sviluppo della persona.

I principali elementi individuati in quest'area sono stati:

1. la responsabilità
2. il consolidamento delle conoscenze già possedute.

Come è stato dichiarato dai volontari, è evidente che il Servizio Civile è un ambiente capace di promuovere queste competenze. Il primo elemento può essere inteso come l'abilità della persona di rispondere in modo competente al compito assegnato. Infatti dal punto di vista etimologico "responsabilità" deriva dal latino: rispondere, rispondere, più il suffisso -bile, che significa facoltà, abilità pertanto il termine indica la capacità della persona di rispondere reagendo alla situazione della vita in cui si trova. Il secondo elemento corrisponde alla capacità dell'ambiente esterno di creare le condizioni in cui una persona possa mettere in pratica le sue competenze, consolidando il proprio bagaglio di esperienza.

Citazioni

F: Ho acquisito la responsabilità, ad esempio ci sono dei ragazzi che non possono mangiare certi alimenti, quindi li devo ricordare ciò che devono mangiare o no, prima al mio OLP chiedevo tutto adesso sono più momenti di confronto, adesso sono più sicura quando faccio le cose.

F: Io ho ampliato le conoscenze che già avevo sui sistemi informativi con altre nozioni, e finalmente ho potuto mettere in pratica tutto il background umanistico che ho ricevuto durante l'università con un semplice click, è venuto materializzato o ancora si sta materializzando.

M: A me a servito molto, ho imparato tante cose di diritto come cittadino che non sapevo e anche a livello di SC, anche a livello professionale ho imparato tanto. Ho imparato a muovermi anche in modo diverso sul territorio.

Nuove abilità pratiche

Tutto il sistema del Servizio Civile è caratterizzato prevalentemente dalla possibilità di sperimentare, agire, realizzare, ma anche dalla possibilità di imparare nuove abilità pratiche mettendosi in gioco o facendo semplicemente un'esperienza vicaria (osservare ed imparare).

I due fattori che hanno caratterizzato quest'area di abilità sono state: le competenze informatiche e tecniche, e la gestione delle varie situazioni concrete, come p.es. l'assistenza agli anziani, i lavori di manutenzione, ecc. Non è assolutamente banale richiamare questo concetto nel contesto del Servizio Civile. Imparare in maniera pratica significa prolungare nel tempo la competenza acquisita, non attraverso un puro ricordo dell'esperienza, ma come un elemento ben interiorizzato nella vasta costellazione delle proprie competenze.

Citazioni

F: Io ho acquisito, secondo me, più competenze tecniche che umane, perché stando sempre in ufficio io ho seguito l'aggiornamento di due siti internet di un progetto che si chiama "Orizzonti di pianura" e quindi, sì, più che altro competenze tecniche nella gestione del sito, dell'aggiornamento dei dati, la ricerca dei dati, l'organizzazione del lavoro.

F: Io ho imparato meglio a fare un massaggio cardiaco, ad usare un defibrillatore.

M: Ma in oratorio abbiamo visto come grattare il legno, come tirare via il colore vecchio con una macchina, e con la mia Olp sto imparando tante cose tecniche, ad esempio come aggiustare la rete della porta, i lavoretti



che poteva fare uno specialista li ho fatti io.

Nuove attitudini

Accanto alle tre competenze citate, piuttosto pratiche, è emersa una quarta area che abbiamo nominato Nuove attitudini.

L'attitudine è una disposizione, inclinazione o propensione che rende la persona facilitata nello svolgimento di particolari forme di attività. Essa può essere considerata come innata o acquisita.

Ciò che ha caratterizzato i volontari in quest'area è stata la loro predisposizione ad apprendere in modo autonomo e ad esercitare la pazienza. In aggiunta sono emerse altre attitudini come: attivarsi a nuovi percorsi personali, autocontrollo, sicurezza di sé, sensibilità. Certamente non tutte le persone nascono con queste attitudini, avere dunque la possibilità di acquisirle è una grande opportunità che si è presentata ai volontari del Servizio Civile.

Citazioni

F: (...) ad esempio quando ho assistito ad un colloquio della mia OLP ad un ragazzino che aveva l'Asperger, io non avevo mai studiato più di tanto all'università i disturbi evolutivi, e siccome mi era piaciuto molto il colloquio, e poi anche il tipo di patologia che è molto particolare, dopo ho pensato di andare a guardare meglio i sintomi.

M: Io ho imparato la pazienza e la tolleranza perché con i bambini ci vuole tanta pazienza, perché insegnare ad un bambino un comportamento all'interno di uno scenario diverso da quello che lui viveva fino al giorno prima bisogna essere tolleranti.

F: Partendo dal fatto che io avevo fatto una scuola tecnica, è stata per me un'esperienza troppo bella, che mi ha fatto pensare al mio futuro per diventare un'educatrice oppure una maestra in quel settore.





4. Considerazioni conclusive

Considerazioni conclusive

Il testo riporta i materiali più significativi e le principali considerazioni emergenti dalla ricerca. Una pubblicazione di presentazione più sistematica ed approfondita dei dati raccolti è in via di predisposizione.

Riprendendo, in queste pagine conclusive, alcune considerazioni sintetiche argomentate più analiticamente nelle singole sezioni del testo, si possono fin d'ora avanzare alcune osservazioni di commento riassuntivo relativamente ai seguenti nodi centrali dell'esperienza di Servizio Civile analizzati nell'ambito della ricerca: la motivazione al Servizio Civile; la formazione generale e specifica; l'organizzazione funzionale dei progetti; il clima relazionale; le competenze perseguite ed acquisite dai giovani volontari.

Una necessaria premessa deve essere dedicata a ricordare che l'esperienza di Servizio Civile cui si riferisce la ricerca è avvenuta in territori che vivevano la situazione di emergenza determinata dai fenomeni sismici del 2012. Tale situazione è stata alla base della possibilità di emettere i bandi e di dar vita ad un'esperienza straordinaria di Servizio Civile, ma anche e inevitabilmente di qualche problematicità nel gestirla, in considerazione:

- della complessa rete di soggetti chiamati ad interagire nelle diverse fasi, dalla progettazione alla realizzazione dei progetti, dal monitoraggio interno alla presente ricerca, dai frequenti aggiornamenti del quadro progettuale alle conseguenti preventive autorizzazioni: Enti accreditati regionali e nazionali, Unioni di comuni, Associazione di comuni, Comune di Modena e Arci Servizio Civile (enti capofila), Co.Pr.E.S.C. per le attività coordinate e congiunte, l'ufficio regionale servizio civile, l'UNSC e, non ultimi, gli Enti partners;
- del fatto che alcuni Enti si sono accreditati in maniera straordinaria per la prima volta e non avevano precedenti esperienze di servizio civile;
- della prima volta nella quale Enti nazionali ed Enti regionali si sono trovati a confrontarsi per gestire i giovani in sc in maniera coerente e coordinata (nella proposta ordinaria di servizio civile nazionale, infatti, non è possibile co-progettare tra Enti iscritti in albi diversi);
- della presenza nelle stesse sedi di attuazione di giovani con nazionalità diverse;
- della prima volta nella quale gli Enti capofila erano impegnati nel tessere relazioni con tanti soggetti e molto diversi fra loro, per natura, organizzazione e ruolo.

La motivazione al Servizio Civile

Dalla ricerca emerge con sufficiente chiarezza che le motivazioni alla base della presentazione della candidatura a svolgere un periodo di Servizio Civile sono prevalentemente connesse alla volontà di maturare competenze (sia di natura generale, sia, prevalentemente, di natura professionale e orientate all'inserimento nel mondo del lavoro) in un contesto valoriale che alterna fondazioni di tipo esistenziale/filantropico (l'intenzione di dare un contributo personale alla cura di altri) e volontà di impegnarsi nella prospettiva della cittadinanza attiva (l'intenzione di partecipare alla qualificazione del contesto socio-politico e al miglioramento dei servizi erogati dagli Enti Locali). Le motivazioni legate al guadagno e al vivere dimensioni di autonomia personale assumono un significato del tutto minore, anche se parte dei giovani le dichiara, in modo decrescente durante lo sviluppo dell'esperienza. Questi dati sono presenti negli stessi termini sia nel campione generale dei candidati, sia nel

campione dei selezionati: presentano un livello di consistenza più rilevante col crescere delle età dei volontari del Servizio Civile e caratterizzano in modo ancora maggiore le volontarie e chi ha operato nel settore della cultura. Da osservare, a margine, la maggiore propensione a sottolineare i temi della cittadinanza e della partecipazione sociale presente nei giovani stranieri.

Le motivazioni tradizionali del Servizio Civile, connesse con la sua genesi storica e legate alla difesa non armata e nonviolenta della patria, non sembrano sostanzialmente appartenere in modo significativo al background dei giovani volontari, con qualche eccezione legata ad alcuni territori e alla maggiore motivazione evidenziata dai giovani stranieri, anche se la formazione generale è stata in grado di attivare in molti curiosità e richieste di approfondimento in proposito, come testimoniato dalle risposte ad alcune domande aperte.

La formazione generale e specifica

Il tema della formazione è uno di quelli che sulla base dei risultati della ricerca presenta maggiori elementi di contraddizione. Gli aspetti critici da analizzare con più attenzione e comunque da affrontare sembrano riguardare principalmente:

- come bilanciare e integrare le componenti che riguardano la fondazione teorica (politica e valoriale) del Servizio Civile con le componenti legate all'esigenza di fornire competenze operative, metodologiche e tecniche, mirate alla specificità dei singoli settori di intervento;
- come affrontare le componenti teoriche della formazione in modo non solo storicistico, bensì con un approccio capace di rappresentare la cultura del Servizio Civile presso giovani avviati al servizio civile che sembrano in gran parte privi di competenze di educazione civica e non abituati a riflettere criticamente sui grandi temi sociali legati ai valori e alla politica. La risoluzione del problema necessita prima di tutto di un approfondimento e forse di una rivisitazione della disciplina sulla formazione generale affinché possa incidere positivamente sull'esperienza di servizio civile, valorizzando e aggiornando le motivazioni dei giovani;
- come affrontare le componenti tecniche della formazione in modo da rendere immediatamente efficiente, e quindi anche gratificante, l'intervento dei giovani volontari, ma anche secondo un impianto che li aiuti a trasformare in competenze significative e durature quanto apprendono dall'esperienza diretta. È evidente che la risoluzione del problema necessita una riprogettazione complessiva della formazione che preveda, oltre ai momenti della formazione generale e della formazione specifica, un processo continuo di accompagnamento formativo dei giovani nella riflessione (documentazione, formalizzazione) delle esperienze svolte.

L'organizzazione funzionale dei progetti

Gli elementi raccolti nel corso della ricerca, sia attraverso i quesiti chiusi, sia attraverso le interviste ai testimoni privilegiati e i focus group rivolti ai giovani volontari, consentono di argomentare sostanzialmente due considerazioni conclusive, di segno non omogeneo:

- da un lato, i giovani volontari dichiarano una situazione di sostanziale "benessere" organizzativo. Limitandosi alle evidenze più significative: evidenziano solo marginalmente (anche se a volte in modo vivace) disfunzioni logistiche, attestano una loro partecipazione non marginale ai diversi progetti, ne conoscono in grande misura finalità e obiettivi, hanno avuto la possibilità di partecipare pienamente alle attività apportando in modo crescente contributi personali (in particolare i più adulti), hanno avuto la percezione di essere accolti e riconosciuti nella loro funzione specifica. Il giudizio positivo, sugli stessi elementi, è

largamente confermato dagli Amministratori pubblici, dai responsabili dei servizi, dagli operatori locali di progetto;

- d'altro lato, da diversi materiali della ricerca emerge un livello organizzativo non sempre del tutto soddisfacente, nonostante il grande lavoro di coordinamento svolto dai responsabili degli enti/organizzazioni coinvolti. In particolare, questo emerge per quanto riguarda la capacità da parte delle strutture di collocare l'azione dei volontari del Servizio Civile in una consapevole prospettiva di rapporto con il territorio, con gli utenti e con i servizi, anche in funzione del peso limitato che a questo viene riconosciuto dall'attuale contesto normativo. Molti volontari, infatti, hanno maturato la convinzione che il loro intervento sia stato più utile all'organizzazione presso la quale hanno operato di quanto non lo sia stato per gli utenti dei servizi erogati da tali enti/organizzazioni. Ancora, non sempre la progettazione/programmazione dei servizi e delle attività presenta caratteristiche compiute di professionalità nella formulazione degli obiettivi, nella fornitura continuativa di consulenza e nel monitoraggio continuativo dell'intervento. Probabilmente, la presenza di enti/organizzazioni non ancora pienamente consapevoli o comunque attrezzati con proprie risorse umane ad accogliere in modo convincente volontari del Servizio Civile. Occorre su questo aspetto ricordare che gli enti stavano vivendo le emergenze del post-terremoto.

Il clima relazionale

Dalla ricerca emerge una sostanziale piena soddisfazione sul clima relazionale instaurato tra volontari, operatori dei servizi, responsabili dei progetti. La maggioranza dei volontari non riconosce l'esistenza di conflittualità o frustrazioni e valorizza l'elevato livello di socializzazione raggiunto nel corso dell'esperienza. Prevale nella quasi totalità di coloro che hanno risposto ai questionari o che sono stati coinvolti in riflessioni di gruppo la percezione di un contesto accogliente, capace di stimolare buone relazioni con le utenze e di sostenere socialità e cooperazione tra operatori a vario titolo impegnati nei progetti. Il giudizio, confermato da chi ha avuto a diverso titolo responsabilità gestionali dei progetti, è tanto più positivo quanto più emergente da realtà in cui i volontari coinvolti presentavano un'elevata consistenza numerica. Qualche sfumatura appare presente nelle riflessioni dei volontari più adulti: in particolare nei non pochi che lamentano l'impossibilità di proseguire l'esperienza svolta trovando un'occupazione stabile nello stesso settore.

Le competenze perseguite ed acquisite dai giovani volontari

Il quadro delle competenze consapevolmente maturate dai volontari durante lo svolgimento dell'esperienza può essere articolato in due insiemi significativi:

- il primo riguarda competenze di natura trasversale e riconducibili al concetto di social skills. Da questo punto di vista l'esperienza ha portato, nella consapevolezza dei giovani volontari, all'acquisizione di competenze importanti relative alla capacità di operare in gruppo, di confrontarsi con l'opinione degli altri, di partecipare in modo non episodico secondo logiche di team sia sul piano della progettazione sia su quello della realizzazione degli interventi;
- il secondo si riferisce all'acquisizione di competenze professionali specifiche collegate con la specificità degli interventi effettuati. Da questo punto di vista l'esperienza ha portato a risultati più contenuti, anche in riferimento alla sua genesi statutaria che non la propone strutturalmente come esperienza di formazione professionale e non dichiara finalità di completamento di carriere formative o di inserimento nel mondo

del lavoro. Un approfondimento anche solo parziale del tema, che cerchi di andare incontro ad esigenze fatte valere da diversi volontari, preservando il significato e la fisionomia culturale e valoriale specifica del Servizio Civile, non può che portare a riproporre quanto già affermato in riferimento alla formazione: cioè la necessità di accompagnare i momenti della formazione generale e della formazione specifica con un processo continuo di formazione dei giovani capace di coinvolgerli nella riflessione sistematica (documentazione, formalizzazione) sulle esperienze svolte per farli giungere all'acquisizione di competenze formalmente certificabili. Le modalità di queste certificazioni e le effettive possibilità di un loro accreditamento restano un ulteriore problema da approfondire.



Allegato 1: lettera di accompagnamento al questionario



Ai volontari del servizio civile
Bando straordinario per le zone colpite dal sisma

OGGETTO: Analisi della motivazione, della soddisfazione nei confronti dell'esperienza e del percorso di acquisizione di competenze nel contesto d'intervento del Servizio civile dei giovani, Bando straordinario per le zone colpite dal sisma.

Gentile volontario, gentile volontaria,

il questionario che ti sottoponiamo rientra in un'indagine promossa dal Dipartimento di Scienze dell'Educazione – Università di Bologna e dall'Assessorato alla Promozione delle politiche sociali e di integrazione per l'immigrazione, volontariato, associazionismo e terzo settore della regione Emilia-Romagna, in collaborazione con il Comune di Modena, capofila del Progetto, e con L'ARCI Nazionale.

L'indagine si propone di analizzare l'esperienza dei 450 giovani volontari impegnati nel Servizio Civile Nazionale nei comuni della Regione Emilia Romagna colpiti dagli eventi sismici del 20 e 29 maggio 2012. Il gruppo di ricerca è composto da Luigi Guerra (Università di Bologna), Manuela Fabbri (Università di Bologna), Elena Pacetti (Università di Bologna), Federica Zanetti (Università di Bologna), Andrea Ascari (Ceis Formazione – Modena), Krzysztof Szadejko (Ceis Formazione – Modena), Chiara Vallini (Ceis Formazione - Modena).

La ricerca ha come finalità quella di fornire un quadro specifico di conoscenze su alcune caratteristiche del servizio civile legate agli aspetti motivazionali, formativi e organizzativi percepiti dai giovani volontari coinvolti nei diversi progetti del servizio civile, all'interno delle strutture ospitanti. I risultati della ricerca potranno contribuire alla messa a punto di un'ipotesi di modificazione delle attuali normative e conseguenti procedure che regolano il Servizio Civile Volontario.

Pertanto chiediamo la tua gentile collaborazione proponendoti di compilare in ogni sua parte il questionario che è online al sito:

<http://62.149.204.119/CFSurveyv/index.php?sid=13792&newtest=Y&lang=it>.

Ai fini della nostra indagine la tua opinione è rilevante ed è fondamentale che tu risponda con sincerità. **Il questionario è anonimo. Tutte le risposte che darai verranno trattate in forma aggregata e mai individuale** (ai sensi dell'art. 29 del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196).

Per rispondere alle domande è necessario collegarsi al sito :

<http://62.149.204.119/CFSurveyv/index.php?sid=13792&newtest=Y&lang=it>

e sarà sufficiente scegliere l'alternativa corrispondente alla tua opinione, cliccando sull'apposito spazio, oppure seguendo le indicazioni di compilazione riportate di seguito alla domanda. Per la compilazione impiegherai circa 30 minuti. Ti preghiamo di rispondere **entro il 9 novembre 2013**.

Il questionario sarà sottoposto, con alcune piccole variazioni, in due occasioni, nel sesto e dodicesimo mese di servizio, per consentire l'analisi, lo studio, la valutazione e il confronto sia a metà sia alla fine delle attività.

Ti ringraziamo fin da ora per la tua preziosa collaborazione.

Il Direttore del Dipartimento di Scienze dell'Educazione

Luigi Guerra

L'Assessore regionale alle Politiche Sociali

Teresa Marzocchi

Allegato 2: primo questionario

Questionario a 6 mesi

Genere:

- 1 maschio
- 2 femmina

Età:

- 18-20
- 21-24
- 25- 28

Cittadinanza italiana:

- sì
- no

Titolo di studio:

- diploma di scuola secondaria di primo grado
- diploma di scuola secondaria di secondo grado
- laurea triennale
- laurea magistrale
- post-laurea

Tipologia settore di intervento:

- Assistenza
- Educazione
- Settore Cultura

Provincia sede del servizio:

- Bologna
- Ferrara
- Modena
- Reggio Emilia

Alla conclusione dell'esperienza del servizio civile, ti trovi in questa situazione (indica la condizione in cui ti riconosci maggiormente):

- studente di scuola secondaria superiore
- studente universitario
- in cerca di lavoro
- lavoratore
- impegnato in attività di volontariato
- altro (da precisare) _____



A. Motivazione al Servizio Civile

1. Quali motivazioni principali ti hanno spinto a partecipare a questo bando di Servizio Civile?

In una scala da 1 (falso) a 5 (vero) indica quanto condividi ciascuna delle seguenti affermazioni:

1.	desiderio di fare del bene e di aiutare gli altri	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
2.	volontà di acquisire competenze sociali/relazionali	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
3.	fare quello che mi piace	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
4.	bisogno di uscire di casa	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
5.	desiderio di vivere un'esperienza 'forte', 'diversa'	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
6.	volontà di sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
7.	desiderio di sentirmi un cittadino migliore	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
8.	desiderio di realizzarmi come persona	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
9.	possibilità di guadagnare qualcosa	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
10.	possibilità di conoscere persone nuove e interessanti	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
11.	volontà di imparare a cooperare e a collaborare	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
12.	desiderio di condividere esperienze con altre persone	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
13.	desiderio di partecipare ad un progetto strutturato verso il territorio colpito dal terremoto	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
14.	desiderio di impegnarsi socialmente	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
15.	desiderio di vivere un'esperienza che fa crescere	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
16.	desiderio di sentirmi attivo e di sostenere gli altri	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
17.	volontà di acquisire competenze professionali specifiche	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
18.	conoscere meglio la realtà sociale in cui si realizza il progetto di servizio civile	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
19.	interesse a fare un'esperienza di difesa civile, non armata e nonviolenta	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
20.	interesse a fare un'esperienza che contribuisca ad orientare le mie scelte future	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

B. Preparazione e accompagnamento formativo al Servizio Civile

2. Quanto è durata la formazione generale?

- 30-39 ore
- 40-49 ore
- oltre le 50 ore

3. Pensi che la formazione generale sia stata:

- sovrabbondante nella parte di tipo politico-valoriale
- sovrabbondante nella parte di tipo tecnico-giuridico
- ben bilanciata sia per la parte di tipo politico-valoriale, sia per la parte di tipo tecnico-giuridico

4. Sei complessivamente soddisfatto della formazione generale alla quale hai partecipato?

- 1 sì
- 2 no
- 3 in parte

5. Indica un argomento della formazione generale di tuo particolare interesse

6. Indica un ulteriore argomento che ti sarebbe piaciuto fosse stato inserito nella formazione generale

7. La formazione generale ricevuta ha sollecitato curiosità che hai approfondito individualmente?

- 1 sì
- 2 no
- 3 in parte

8. Hai concluso l'attività di formazione specifica?

- sì
- no

9. Le ore di formazione specifica frequentate sono state:

- meno di 30 ore
- 30-50 ore
- oltre le 50 ore

10. Pensi che la formazione specifica sia:

- funzionale all'espletamento del servizio
- troppo teorico



11. Modalità di conduzione della formazione specifica.

In una scala da 1 (falso) a 5 (vero) indica quanto sono state utilizzate le seguenti modalità nella formazione specifica

1.	lezioni frontali tradizionali	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
2.	attività cooperativo-interattive	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
3.	attività a distanza con uso intensivo di strumenti tecnologici	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

12. Sei complessivamente soddisfatto della formazione specifica alla quale hai partecipato?

1 sì 2 no 3 in parte

13. Indica un argomento della formazione specifica di tuo particolare interesse

14. Indica un ulteriore argomento che ti sarebbe piaciuto fosse stato inserito nella formazione specifica

15. La formazione specifica ricevuta ha sollecitato curiosità che hai approfondito individualmente?

1 sì 2 no 3 in parte

C. Analisi dell'attività svolta

16. Sei stato messo in condizione di prendere attivamente parte all'organizzazione delle attività quotidiane?

1 sì 2 no 3 in parte

17. Hai svolto il tuo servizio da solo o in team?

1 PREVALENTEMENTE DA SOLO 2 PREVALENTEMENTE IN TEAM 3 SIA DA SOLO, SIA IN TEAM



D. Contesto e clima organizzativo

D1. La qualità del contesto organizzativo

18. Quanto sei d'accordo con le seguenti affermazioni?

Indica per ciascuna delle affermazioni proposte quanto è falsa o quanto è vera in una scala da 1 (falso) a 5 (vero)

1.	ricopro un ruolo ben definito	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
2.	posso decidere autonomamente	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
3.	i tempi del mio servizio.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
4.	posso integrare il progetto	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
5.	gli obiettivi sono conosciuti	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
6.	da tutti gli operatori del servizio	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
7.	la programmazione delle attività è precisa	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
8.	la programmazione delle attività è sostenibile	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
9.	sono previsti momenti formali di valutazione in itinere delle attività	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
10.	le emergenze/gli imprevisti sono gestiti in modo adeguato	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
11.	mi sono stati chiariti i limiti delle mie	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
12.	responsabilità	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
13.	so chiaramente chi è il mio referente	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
14.	i compiti che mi vengono assegnati fanno chiaramente parte del ruolo che ricopro	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
15.	il mio ruolo è riconosciuto con chiarezza	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
16.	dagli altri operatori	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

D2. La qualità del clima relazionale

19. Quanto sei d'accordo con le seguenti affermazioni?

Indica per ciascuna delle affermazioni proposte quanto è falsa o quanto è vera in una scala da 1 (falso) a 5 (vero)

1.	lo scambio di comunicazioni con l'OLP è efficiente	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
2.	lo scambio di comunicazioni con i responsabili del servizio è efficiente	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
3.	lo scambio di comunicazioni con gli operatori	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
4.	è efficiente	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
5.	so a chi devo rivolgermi per ricevere le informazioni che mi servono	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
6.	il contesto in cui opero presenta modalità cooperative	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
7.	i responsabili del servizio promuovono la crescita del personale e dell'organizzazione	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
8.	l'ambiente in cui opero presenta caratteristiche di flessibilità e di apertura al cambiamento	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
9.	è incoraggiata la mia possibilità di intervenire	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
10.	l'ambiente in cui opero ricerca la collaborazione con altre realtà del territorio	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
11.	l'ambiente e il clima organizzativo favoriscono la motivazione dei volontari	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
12.	l'ambiente in cui opero favorisce la conoscenza dei bisogni e delle risorse del territorio e della comunità in cui svolgo servizio civile	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
13.	l'ambiente in cui opero favorisce la conoscenza dei temi legati al servizio civile (difesa civile e nonviolenta, obiezione di coscienza, ecc.)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
14.	non ho avuto disaccordi su cose che considero importanti	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

F. Competenze acquisite durante l'esperienza di Servizio Civile

20. L'esperienza mi consente di acquisire competenze significative di:

Indica per ciascuna delle affermazioni proposte quanto è falsa o quanto è vera in una scala da 1 (falso) a 5 (vero)

1.	comprensione dell'opinione dei colleghi	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
2.	ascolto attivo (empatico) degli utenti	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
3.	comunicazione all'interno del gruppo	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
4.	discussione/revisione delle mie opinioni	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
5.	collaborazione costruttiva con gli altri	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
6.	gestione dei conflitti nel gruppo	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
7.	riconoscimento e gestione delle frustrazioni	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
8.	risoluzione di problemi	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
9.	assunzione di decisioni autonome	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
10.	capacità di organizzare i propri tempi in maniera autonoma	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
11.	capacità di organizzare i propri tempi in maniera funzionale alle finalità del progetto	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
12.	capacità di portare a termine le consegne in maniera puntuale	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
13.	maggiore conoscenza della comunità e del territorio in cui sono attivo	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
14.	sviluppo o accrescimento del senso di appartenenza rispetto al territorio e alla comunità	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

21. L'esperienza mi ha consentito di acquisire competenze professionali che mi potranno essere utili per il mio futuro lavoro:

Indica per ciascuna delle affermazioni proposte quanto è falsa o quanto è vera in una scala da 1 (falso) a 5 (vero)

1.	adeguamento delle mie azioni alla specificità dell'utente al quale mi rivolgo	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
2.	possesso di un modello di monitoraggio e documentazione puntuale dell'esperienza	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
3.	individuazione di chi può aiutarmi quando ho un problema	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
4.	capacità di lavorare in team	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
5.	padronanza di metodi e tecniche specifiche relative all'ambito di attività del progetto	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

22. Qual è la cosa più importante che hai imparato?

23. Perché consiglieresti ad un amico di fare questa esperienza?

24. Perché sconsiglieresti ad un amico di fare questa esperienza?

25. Questa esperienza ha portato ad una modificazione delle tue aspirazioni professionali?

26. Questa esperienza ti ha messo nelle condizioni di modificare il tuo comportamento di cittadino?



Allegato 3: secondo questionario

Questionario finale

Genere:

- 1 maschio
- 2 femmina

Età:

- 18-20
- 21-24
- 25- 28

Cittadinanza italiana:

- sì
- no

Titolo di studio:

- diploma di scuola secondaria di primo grado
- diploma di scuola secondaria di secondo grado
- laurea triennale
- laurea magistrale
- post-laurea

Tipologia settore di intervento:

- Assistenza
- Educazione
- Settore Cultura

Provincia sede del servizio:

- Bologna
- Ferrara
- Modena
- Reggio Emilia

Alla conclusione dell'esperienza del servizio civile, ti trovi in questa situazione (indica la condizione in cui ti riconosci maggiormente):

- studente di scuola secondaria superiore
- studente universitario
- in cerca di lavoro
- lavoratore
- impegnato in attività di volontariato
- altro (da precisare) _____



A. Utilità del Servizio Civile

1. Per prima cosa facciamo un bilancio finale dell'esperienza di servizio civile. Per te personalmente il servizio civile quanto è stato utile per:

Utilizza una scala da 1 (falso) a 5 (vero):

2. Nel complesso, quanto ritieni siano state utili le attività che hai svolto durante il Servizio Civile?

1.	fare del bene e aiutare gli altri	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
2.	acquisire competenze sociali/relazionali	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
3.	fare quello che ti piace	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
4.	uscire di casa	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
5.	vivere un'esperienza 'forte', 'diversa'	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
6.	sperimentare conoscenze apprese nel corso degli studi	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
7.	sentirti un cittadino migliore	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
8.	realizzarti come persona	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
9.	guadagnare qualcosa	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
10.	conoscere persone nuove e interessanti	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
11.	imparare a cooperare e a collaborare	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
12.	condividere esperienze con altre persone	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
13.	partecipare ad un progetto strutturato verso il territorio colpito dal terremoto	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
14.	impegnarti socialmente	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
15.	vivere un'esperienza che fa crescere	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
16.	sentirti attivo e sostenere gli altri	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
17.	acquisire competenze professionali specifiche	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
18.	conoscere meglio la realtà sociale in cui si realizza il progetto di servizio civile	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
19.	vivere un'esperienza di difesa civile, non armata e nonviolenta	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
20.	vivere un'esperienza che contribuisca ad orientare le scelte future	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

2. Nel complesso, quanto ritieni siano state utili le attività che hai svolto durante il Servizio Civile?

1. per gli utenti/la cittadinanza: 1 per niente 2 poco 3 abbastanza 4 molto 5 moltissimo

2. per il territorio: 1 per niente 2 poco 3 abbastanza 4 molto 5 moltissimo

3. per la struttura/organizzazione
presso la quale hai operato 1 per niente 2 poco 3 abbastanza 4 molto 5 moltissimo

3. Indica l'intervento più importante che ritieni di aver svolto per l'utenza/i cittadini:

B. Elementi complessivi della formazione al Servizio Civile

4. Facendo riferimento alla formazione SPECIFICA, esprimi, per ciascuna delle affermazioni proposte, quanto è falsa o quanto è vera in una scala da 1 (falso) a 5 (vero)

1.	ha corrisposto alle mie aspettative iniziali	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
2.	i contenuti erano coerenti e specifici per il ruolo richiesto dal servizio	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
3.	i contenuti hanno riguardato in modo particolare aspetti teorico-valoriali	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
4.	i contenuti hanno riguardato in modo particolare aspetti tecnici ed operativi	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
5.	ciò che ho appreso ha un valore non solo teorico ma anche pratico	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
6.	ha aiutato a sviluppare abilità professionali	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
7.	connesse allo svolgimento delle attività	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
8.	ha stimolato curiosità e nuovi interessi da approfondire	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
9.	è stata utilizzata una didattica caratterizzata da metodologie attive e cooperative	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
10.	i contenuti appresi mi sono serviti per capire meglio il contesto in cui ho svolto il servizio	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
11.	i contenuti appresi mi sono serviti per migliorare le capacità di svolgere i compiti assegnati	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
12.	i contenuti appresi mi potranno essere utili anche per un futuro lavoro	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

C. Analisi dell'attività svolta

5. Sei stato messo in condizione di prendere attivamente parte all'organizzazione delle attività quotidiane?

1 Sì 2 No 3 In parte

6. Hai svolto il tuo servizio da solo o in team?

1 Prevalentemente da solo 2 Prevalentemente in team 3 Sia da solo, sia in team



7. Indica con quanta frequenza sei stato coinvolto in momenti di animazione o sensibilizzazione del territorio in cui hai svolto il servizio:

1 Mai 2 Raramente 3 Qualche volta 4 Spesso

8. La tua partecipazione a questi momenti ha riguardato:

1 Temi specifici legati alla struttura in cui hai svolto il servizio

2 Promozione della scelta del servizio civile e contenuti ad esso correlati

D. Contesto e clima organizzativo

D1. La qualità del contesto organizzativo

9. Quanto sei d'accordo con le seguenti affermazioni?

Indica per ciascuna delle affermazioni proposte quanto è falsa o quanto è vera in una scala da 1 (falso) a 5 (vero)

1.	ho ricoperto un ruolo ben definito	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
2.	ho potuto decidere autonomamente	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
3.	i tempi del mio servizio.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
4.	ho potuto integrare il progetto	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
5.	gli obiettivi erano conosciuti	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
6.	da tutti gli operatori del servizio	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
7.	la programmazione delle attività è stata precisa	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
8.	la programmazione delle attività è stata sostenibile	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
9.	erano previsti momenti formali di valutazione in itinere delle attività	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
10.	le emergenze/gli imprevisti sono stati gestiti in modo adeguato	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
11.	mi sono stati chiariti i limiti delle mie	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
12.	responsabilità	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
13.	sapevo chiaramente chi era il mio referente	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
14.	i compiti che mi sono stati assegnati facevano chiaramente parte del ruolo che ricoprivo	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
15.	il mio ruolo era riconosciuto con chiarezza	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
16.	dagli altri operatori	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

D2. La qualità del clima relazionale

10. Quanto sei d'accordo con le seguenti affermazioni?

Indica per ciascuna delle affermazioni proposte quanto è falsa o quanto è vera in una scala da 1 (falso) a 5 (vero)

1.	lo scambio di comunicazioni con l'OLP è stato efficiente	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
2.	lo scambio di comunicazioni con i responsabili del servizio è stato efficiente	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
3.	lo scambio di comunicazioni con gli operatori	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
4.	è stato efficiente	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
5.	sapevo a chi dovevo rivolgermi per ricevere le informazioni che mi servivano	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
6.	il contesto in cui ho svolto il servizio presentava modalità cooperative	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
7.	i responsabili del servizio hanno promosso la crescita del personale e dell'organizzazione	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
8.	l'ambiente in cui ho svolto il servizio presentava caratteristiche di flessibilità e di apertura al cambiamento	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
9.	è stata incoraggiata la mia possibilità di intervenire	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
10.	l'ambiente in cui ho svolto il servizio ha ricercato la collaborazione con altre realtà del territorio	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
11.	l'ambiente e il clima organizzativo hanno favorito la motivazione dei volontari	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
12.	l'ambiente in cui ho svolto il servizio ha favorito la conoscenza dei bisogni e delle risorse del territorio e della comunità	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
13.	non ho avuto disaccordi su cose che consideravo importanti	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

E. Competenze acquisite durante l'esperienza di Servizio Civile

11. L'esperienza mi ha consentito di acquisire competenze significative in termini di:

Indica per ciascuna delle affermazioni proposte quanto è falsa o quanto è vera in una scala da 1 (falso) a 5 (vero)

1.	comprensione dell'opinione dei colleghi	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
2.	ascolto attivo (empatico) degli utenti	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
3.	comunicazione all'interno del gruppo	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
4.	discussione/revisione delle mie opinioni	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
5.	collaborazione costruttiva con gli altri	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
6.	gestione dei conflitti nel gruppo	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
7.	riconoscimento e gestione delle frustrazioni	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
8.	risoluzione di problemi	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
9.	assunzione di decisioni autonome	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
10.	capacità di organizzare i propri tempi in maniera autonoma	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
11.	capacità di organizzare i propri tempi in maniera funzionale alle finalità del progetto	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
12.	capacità di portare a termine le consegne in maniera puntuale	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
13.	maggiore conoscenza della comunità e del territorio in cui sono attivo	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
14.	sviluppo o accrescimento del senso di appartenenza rispetto al territorio e alla comunità	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

12. L'esperienza mi ha consentito di acquisire competenze professionali che mi potranno essere utili per il mio futuro lavoro:

Indica per ciascuna delle affermazioni proposte quanto è falsa o quanto è vera in una scala da 1 (falso) a 5 (vero)

1.	adeguamento delle mie azioni alla specificità dell'utente al quale mi rivolgo	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
2.	possesso di un modello di monitoraggio e documentazione puntuale dell'esperienza	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
3.	cindividuazione di chi può aiutarmi quando ho un problema	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
4.	capacità di lavorare in team	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
5.	padronanza di metodi e tecniche specifiche relative all'ambito di attività del progetto	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

13. Qual è la cosa più importante che hai imparato?

14. Perché consiglieresti ad un amico di fare questa esperienza?

15. Perché sconsiglieresti ad un amico di fare questa esperienza?

16. Questa esperienza ha portato ad una modificazione delle tue aspirazioni professionali?

17. Questa esperienza ti ha consentito di maturare una maggiore consapevolezza riguardo al tuo essere cittadino/cittadina?

18. Sei interessato/a a svolgere attività di volontariato nello stesso settore in cui hai svolto il Servizio Civile?

1 per niente 2 poco 3 abbastanza 4 molto 5 moltissimo

19. Sei interessato/a a svolgere un lavoro nello stesso settore in cui hai svolto il Servizio Civile?

1 per niente 2 poco 3 abbastanza 4 molto 5 moltissimo



Autori:

La ricerca è stata progettata e discussa in ogni sua fase dall'intero gruppo dei ricercatori coinvolti. La ripartizione delle responsabilità istruttorie e della stesura delle singole parti conclusive è stata la seguente: Andrea Ascari: elaborazione informatica dei dati; Manuela Fabbri: criteri Settore di intervento e Provincia; Luigi Guerra: Analisi generale e criterio Età; Elena Pacetti: criteri Cittadinanza e Titolo di studio; Giada Trisolini: analisi motivazionale; Krzysztof Szadejko e Chiara Vallini: analisi qualitativa dei focus group e delle interviste; Federica Zanetti: criteri Genere e Stato occupazionale

Gruppo di Ricerca

Dipartimento di Scienze dell'Educazione dell'Università di Bologna. Il gruppo di ricerca è stato diretto da Luigi Guerra ed è stato composto da Andrea Ascari, Manuela Fabbri, Elena Pacetti, Krzysztof Szadejko, Giada Trisolini, Chiara Vallini e Federica Zanetti.

Coordinamento redazionale e editoriale:

Tiziana Gardini, - Agenzia Informazione e Comunicazione della Giunta – RER

Stampa:

Fotolito Felsinea Srl
San Lazzaro di Savena (Bo)

Settembre 2014

Regione Emilia-Romagna
Viale Aldo Moro 21 - 40127 Bologna
Tel. 051 5271

www.regione.emilia-romagna.it

Si autorizza la riproduzione a fini non commerciali con citazione della fonte



<http://sociale.regione.emilia-romagna.it>