
ASSOCIAZIONE MOSAICO



RELAZIONE GENERALE SUL SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO

ANNO 2015*

*la relazione è riferita ai volontari che sono stati inseriti nei progetti presentati per il bando 2014 e che hanno svolto il Servizio Civile Volontario dall'01/07/2015 al 30/06/2015

Alla stesura di questo testo hanno collaborato: Wafa Arif, Antonella Calabrese, Elena Cattaneo, Aldo Cristadoro, Michele Dal Lago, Dario Delle Donne, Claudio Di Blasi, Francesco Ferrari, Emanuele Fusi, Ornella Genua, Stefanie Mangili, Annalisa Marini, Manuel Piccinini, Sara Polattini, Erica Rivolta, Francesca Soli, Flavio Spreafico, Flavio Terzi.

LA REALTA' ASSOCIATIVA

ASSOCIAZIONE MOSAICO

Al 2 agosto 2016 gli associati a Mosaico sono 219, tutte con sede legale nella Regione Lombardia.

Nella tabella che segue sono riportati il numero di associati suddivisi per provincia lombarda e tipologia.

Troverete alcuni campi dove vi sono alcuni numeri "tra parentesi": si tratta di quelle realtà che appartengono ad associati di "secondo livello" (ad esempio cooperative facenti parte di consorzi, o comuni facenti parte di comunità montane o unione di comuni).

Tipologia	BG	BS	CO	CR	MB	MI	MN	LC	LO	PV	SO	VA	TOT
Comuni ed Unioni di Comuni	61 (22)	4 (1)	22 (2)	3	5	6	7	13					121 (146)
Comunità Montane	2	2	1								1		6
Province	1												1
ASST e ATS		1				1			1				3
Parrocchie	1												1
Fondazioni in campo assistenziale	3	2	5			1	1					1	13
Organizzazioni Volontariato Internazionale	1					4							5
Organizzazioni di Volontariato	2 (2)	3 (10)	1 (1)	(2)	(1)	5 (3)	(1)	1 (1)			(1)	1 (1)	13 (37)
Enti ed Associazioni Culturali-Assistenziali	10	2	4 (1)		(1)	3		1				1	20 (22)
Cooperative e Consorzi	16 (3)	2	2		2 (3)	6 (3)		2 (3)		2	1 (1)	1	34 (47)
Università	1												1
TOTALI	98 (125)	16 (27)	35 (39)	3 (5)	7 (12)	26 (32)	8 (9)	17 (21)	1	2 (3)	2 (4)	4 (5)	219 (283)

Le caratteristiche salienti dell'insieme degli associati, nonché delle dinamiche di adesione, sono le seguenti:

- Un sostanziale equilibrio tra numero di enti pubblici (54% delle 267 realtà) ed enti privati. Con tale risultato Associazione Mosaico ha raggiunto un obiettivo che si prefiggeva da vari anni a questa parte.
- Predominanza degli enti della provincia di Bergamo (42%) rispetto alle altre province, anche se da ormai un biennio la rilevanza di tale provincia si è andata attenuando, sino a scendere sotto la soglia del 50%.

Il numero di 181 associati (267 se si tiene conto delle realtà di "terzo livello" di alcuni di loro), tiene conto di una politica di "contenimento" avviata sin dal 2008 da Associazione Mosaico: il consiglio dell'associazione ha ritenuto opportuno, alla luce delle incertezze politiche e gestionali che caratterizzano il servizio civile, di limitare l'accesso di nuove realtà, concentrando le "new entry" tra quelle che, già in possesso di un accreditamento autonomo o facendo parte di sistemi di accreditamento di altri enti, chiedevano di entrare nella nostra struttura.

Tale politica è stata seguita anche in occasione della riapertura dell'accREDITAMENTO, con un'ulteriore specifica: favorire l'ingresso nel sistema di accREDITAMENTO di enti appartenenti al terzo settore, al fine di rafforzare le tendenze già in atto.

Dal 2008 Associazione Mosaico da un lato è Associazione di Promozione Sociale, iscritta al Registro Regionale delle APS, mentre ha provveduto ad ampliare i suoi "scopi sociali" inserendo tra gli stessi forme di intervento innovative quali la "leva civica", una sperimentazione che si è sviluppata nella sua pienezza a partire dai primi mesi del 2009.

Tale sperimentazione si è ulteriormente affinata nella seconda metà del 2012, con l'avvio di "leve civiche" sotto forma di tirocini extracurricolari, e con l'approvazione della Legge Regionale della Lombardia n. 33/2014, recante "istituzione della leva civica volontaria regionale".

Anche la vita sociale rispecchia questa vitalità, con un consiglio della associazione che si ritrova con cadenza quindicinale, e con un rapporto diretto e costante non solo con Regione Lombardia, ma anche con i vari territori provinciali.

Non vanno infatti dimenticati da un lato i numerosi servizi (monitoraggio, formazione generale volontarie, formazione oip, selezione) che Associazione Mosaico ha fornito e fornisce a numerosi enti accreditati, una scelta "politica e culturale", volta all'interesse della nostra struttura nel fare crescere una rete del servizio civile volontario, incentrato nella collaborazione e creazione di sinergie tra pubblico e privato, di elasticità, efficacia ed efficienza.

Riteniamo inoltre utile evidenziare un ulteriore "skill" di Mosaico: la scelta di impegnarsi non solo per il successo della associazione in sé, ma in generale per la tenuta ed il rafforzamento del "sistema servizio civile" nel suo complesso regionale.

In tal senso vanno letti l'impegno associativo sia per un'espansione del "servizio civile tradizionale", ovvero ex lege 64/2001, sia per l'approvazione di una normativa regionale specifica sulla leva civica, sia per il ripetersi di esperienze quali il Bando sperimentale di leva civica regionale promosso dalla Direzione Sport e Giovani.

"Con il territorio, per il territorio, sul territorio", questo è lo stile di lavoro di Associazione Mosaico: una scommessa fatta undici anni fa in un settore specifico, quello del servizio civile obbligatorio, che si è traslato con naturalezza nel servizio civile volontario.

Ma anche questa traslazione epocale non ha riguardato esclusivamente lo stretto ambito di intervento: Associazione Mosaico ritiene di trasmettere "stili di lavoro" e "conoscenze" che di fatto modificano l'operare di intere strutture complesse, pubbliche e private, proprio a partire dall'esperienza concreta del servizio civile.

I PROGETTI ATTIVATI
ASSOCIAZIONE MOSAICO

Bando 2014

Nel mese di luglio 2014 sono stati presentati a Regione Lombardia 28 progetti per un totale di 220 posizioni.

La valutazione di questi progetti ha riportato un esito favorevole da parte di Regione Lombardia.

Province di interesse

La distribuzione territoriale delle posizioni di servizio civile richieste, relativamente ai progetti presentati per il bando 2014, ha interessato esclusivamente la Regione Lombardia.

La seguente tabella sintetizza la situazione:

Progetti presentati per il bando 2014

NUMERO VOLONTARI PER PROVINCIA

PROVINCE	NUMERO VOLONTARI
BG	112
BS	24
CO	15
CR	2
LC	12
LO	2
MI	32
MN	5
MB	9
PV	2
SO	1
VA	4
Totale	220

In linea con le annualità precedenti emerge come la richiesta di volontari in Servizio Civile interessi prevalentemente la provincia di Bergamo. Questo dato è spiegabile dal fatto che il numero di enti associati e di conseguenza il numero di sedi di attuazione di progetto in questa provincia sono superiori a tutti gli altri.

Si rileva inoltre che un discreto numero di volontari vengono richiesti anche nelle province di Milano, Brescia, Como e Lecco.

Settori e aree coinvolte

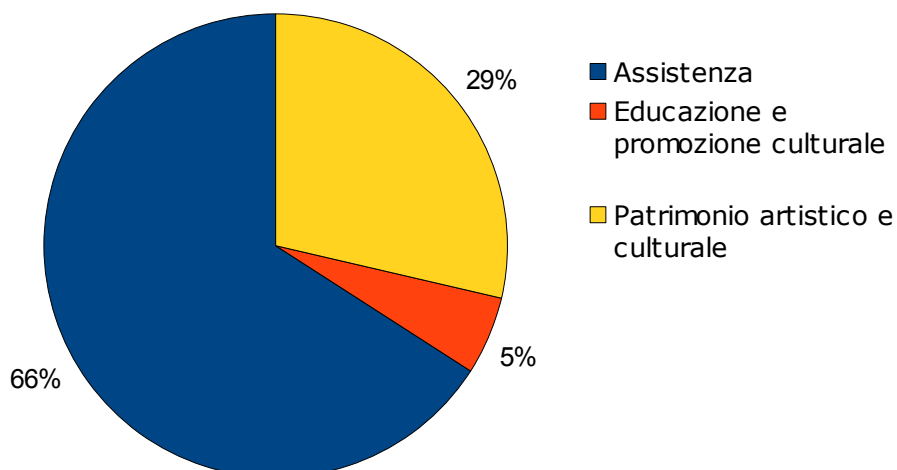
Associazione Mosaico ha presentato per il Bando 2014 progetti e posizioni di servizio civile nei seguenti settori:

bando 2014

SETTORE	AREA INTERVENTO	POSIZIONI RICHIESTE	NUMERO PROGETTI
Assistenza	Anziani	25	5
Assistenza	Disabili	18	1
Assistenza	Disagio adulto	11	1
Assistenza	Donne in difficoltà	4	1
Assistenza	Immigrati	3	1
Assistenza	Minori	69	6
Assistenza	Minori e disagio adulto	4	1
Assistenza	Salute	11	1
Educazione e promozione culturale	Educazione alla pace	12	2
Patrimonio artistico e culturale	Cura e conservazione biblioteche	59	8
Patrimonio artistico e culturale	Valorizzazione sistema museale	4	1
Totale	220	28	Totale

Posizioni presentate per settore

bando 2014



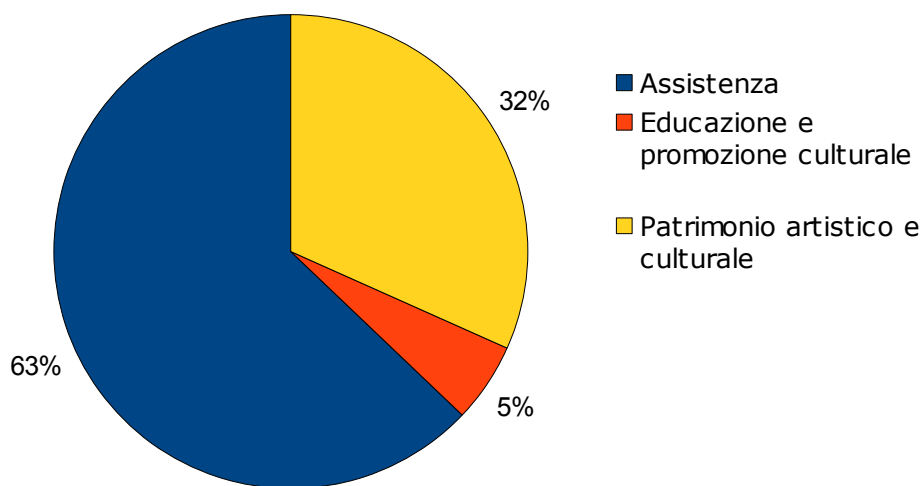
Nel 2013 Associazione Mosaico aveva presentato progetti e posizioni di servizio civile come dai seguenti tabelle e grafici:

bando 2013

SETTORE	AREA INTERVENTO	POSIZIONI RICHIESTE	NUMERO PROGETTI
Assistenza	Anziani	24	5
Assistenza	Disabili	12	1
Assistenza	Disagio adulto	11	1
Assistenza	Donne in difficoltà	2	1
Assistenza	Immigrati	4	1
Assistenza	Minori	65	7
Assistenza	Minori e disagio adulto	4	1
Assistenza	Salute	5	1
Educazione e promozione culturale	Educazione alla pace	11	2
Patrimonio artistico e culturale	Cura e conservazione biblioteche	60	9
Patrimonio artistico e culturale	Valorizzazione sistema museale pubblico e privato	4	1
Totale		202	30

Posizioni presentate per settore

bando 2013



Un paragone tra le due annualità ci permette di evidenziare una sostanziale continuità sia in relazione al numero di posizioni presentate che in riferimento ai settori d'intervento dei progetti

LA SELEZIONE NEL SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO ASSOCIAZIONE MOSAICO

Il Bando 2015 per la ricerca di Volontari in Servizio Civile, pubblicato da Ufficio Nazionale a marzo 2015, ha riconfermato, in riferimento all'ambito della selezione dei volontari, i buoni risultati ottenuti da Associazione Mosaico negli anni precedenti.

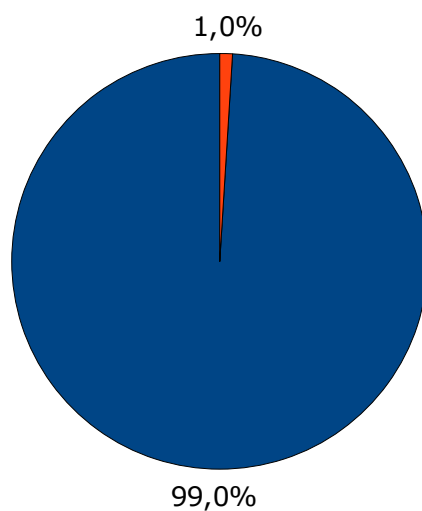
Le posizioni di Servizio Civile approvate ad Associazione Mosaico nel bando 2014 hanno riguardato un totale di 28 progetti nei settori dell'assistenza, dell'educazione e promozione culturale e del patrimonio artistico e culturale; i progetti hanno riguardato tutte le province della Regione Lombardia.

POSIZIONI COPERTE

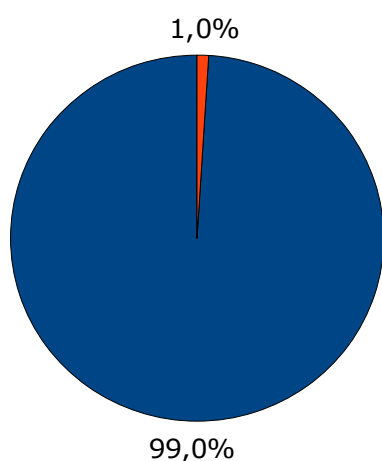
Per un'analisi dei dati è interessante confrontare gli ultimi tre bandi, vale a dire il 2015 con i dati del 2013 e del 2011.

Posizioni per anno	2011	2012	2013	2014	2015
Posizioni a Bando	228	-	202	-	220
Posizioni coperte	223	-	200	-	216
Posizioni scoperte	5	-	2	-	4
% di copertura	97,8%	-	97,8%	-	95,5%

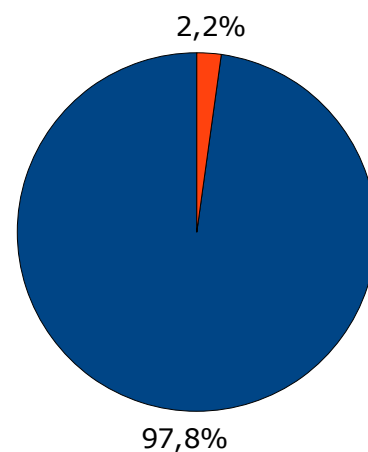
Posizioni coperte
2015



Posizioni coperte
2013



Posizioni coperte
2011



■ Posizioni coperte
■ Posizioni scoperte

L'analisi dei dati dimostra come la percentuale delle posizioni coperte al momento della consegna delle graduatorie sia rimasta molto alta, pur con una lievissima flessione in ribasso se rapportata alle 2 annualità precedenti (Bando 2013 e Bando 2011), avvicinandosi notevolmente alla copertura della quasi totalità delle posizioni a bando.

L'alta percentuale di copertura delle posizioni a Bando da parte di Associazione Mosaico è confermata anche dall'analisi storica dei dati, a partire dal bando 2004.

Per i primi 3 anni si è registrata una domanda superiore all'offerta (soprattutto per il II Bando 2004 e per il Bando 2005), tale tendenza si è invertita per la prima volta nel 2006 quando si è registrata un'offerta di poco superiore alla domanda e nel 2007 dove il rapporto domanda e offerta è stato praticamente di 1 a 1.

A partire dal Bando 2008 si è tornati ai dati dei primi anni e si è assistito ad un ritorno alla tendenza iniziale con un rapporto di circa 2 candidati per posizione a bando, tendenza più che confermata nei bandi 2009, 2010 e 2011 dove questa media è ulteriormente aumentata.

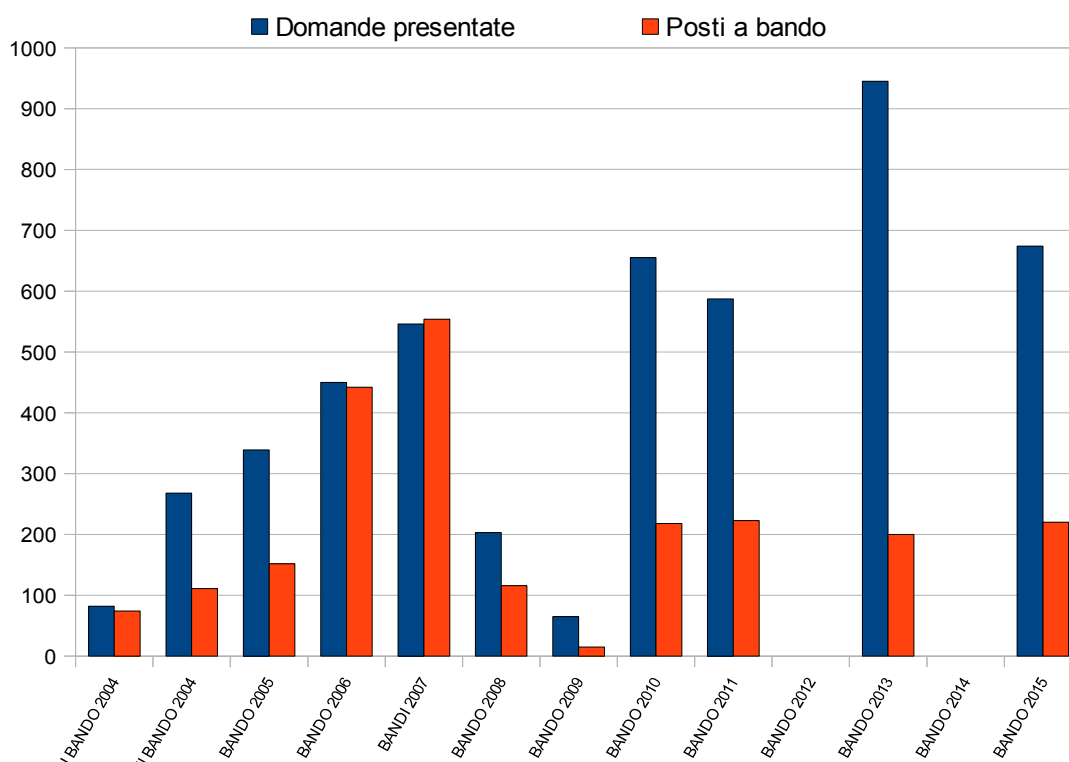
Con il Bando 2013 si è raggiunto il numero massimo di media di candidati per posizione, raggiungendo un rapporto di circa 5 a 1. Il numero di domande presentate è stato infatti pari a 945, senza considerare coloro che hanno presentato domanda fuori dai termini (34), gli assenti alla selezione (11), e gli esclusi per mancanza dei requisiti necessari (2).

Il notevole incremento di domande in rapporto al numero di posizioni a bando che si è registrato a partire dall'anno 2008 ci permette di constatare che l'interesse dei giovani per il servizio civile è ancora molto alto, in particolare per quei progetti che offrono occasioni formative significative.

Inoltre, se si considera quanto il contesto territoriale attuale risenta della crisi finanziaria e del forte aumento della disoccupazione, non stupirà la necessità da parte dei giovani di andare a ricercare alternative occupazionali al lavoro.

bandi	2004 (I)	2004 (II)	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Domande presentate	82	268	339	450	546	203	65	655	587	/	945	/	674
Posti a bando	74	111	152	442	554	116	15	218	223	/	202	/	220

Rapporto tra posizioni a bando e domande presentate



SELEZIONE

Per quanto riguarda la selezione bisogna precisare che il sistema di selezione utilizzato da Associazione Mosaico è complesso e strutturato in 2 momenti. La fase di selezione vera e propria è infatti preceduta da una fase di orientamento.

Gli incontri di orientamento hanno l'obiettivo non solo di fornire agli aspiranti volontari informazioni sul SC, ma anche di chiarire dubbi, di esplicitare le proprie aspettative, nonché di approfondire i progetti degli enti e di avere quindi gli strumenti per fare la scelta più consapevole possibile.

La fase di selezione è invece costituita da 2 colloqui, un colloquio di gruppo presso Associazione Mosaico e un colloquio individuale direttamente con il referente dell'ente sede di attuazione del progetto scelto dall'aspirante volontario.

Associazione Mosaico ha voluto puntare soprattutto sulla qualità. **La selezione**, infatti, non vuole essere solo lo strumento per individuare il **"volontario ideale" per ogni progetto, ma si pone l'obiettivo di essere anche un momento di orientamento e di formazione per il volontario stesso, il quale spesso si trova ad affrontare per la prima volta un percorso di selezione.**

Le domande presentate per il bando del 2015 sono state 674, come di seguito distribuite:

Graduatorie 2015	
Selezionati	216
Idonei non selezionati	330
Non idonei	114
<i>Ritirati</i>	14
Totale	674

Questi dati confermano quanto precedentemente segnalato rispetto all'elevato numero di domande presentate rispetto alle posizioni disponibili. Emerge infatti come il numero di ragazzi non selezionati (riserve) e di ragazzi "non idonei" (per "non idonei" si intendono quei candidati che non raggiungono il punteggio minimo per l'idoneità a svolgere le attività previste dal progetto per cui presenta domanda), sia nettamente superiore al numero di volontari selezionati.

IL PROFILO DEL VOLONTARIO
ASSOCIAZIONE MOSAICO

A- IL GENERE

I volontari selezionati e in servizio presso le sedi di attuazione di progetto di Associazione Mosaico nell'anno 2015 sono stati 216, fra i quali ci sono stati 10 ritirati, che sono stati tutti sostituiti.

I numeri che seguono si riferiscono ai soli volontari idonei e selezionati.

Per quanto riguarda **il genere** dei volontari segnaliamo che nel bando 2015 sono stati selezionati 216 volontari fra cui 153 ragazze e 63 ragazzi.

Tali dati evidenziano che anche nel 2015 il Servizio Civile si è confermato un fenomeno prevalentemente femminile.

Bando 2015 Domande per genere		
Maschi	63	29,00%
Femmine	153	71,00%

B- CURRICULUM SCOLASTICO DEI VOLONTARI

I dati relativi alla formazione scolastica dei volontari selezionati nel bando 2015 descrivono una situazione che vede la prevalenza di volontari con il diploma di scuola media superiore e, a seguire, con la laurea.

A partire dal bando 2011 si registra inoltre, rispetto ai bandi precedenti, una riduzione dei volontari con la sola licenza media (solo l'1,5% nel 2013 e il 6% nel 2011, contro il 22% del 2010).

Questa situazione è confermata anche dal confronto tra i titoli di studio di tutti i ragazzi che hanno presentato domanda di servizio civile.

Si evidenzia infatti che nel 2015 il numero di aspiranti volontari in possesso della sola licenza media è sceso al 3% rispetto al 13% del Bando 2011.

Inoltre le esperienze a curriculum dei volontari sono sempre più arricchite di stage e tirocini nel loro settore specifico di studi.

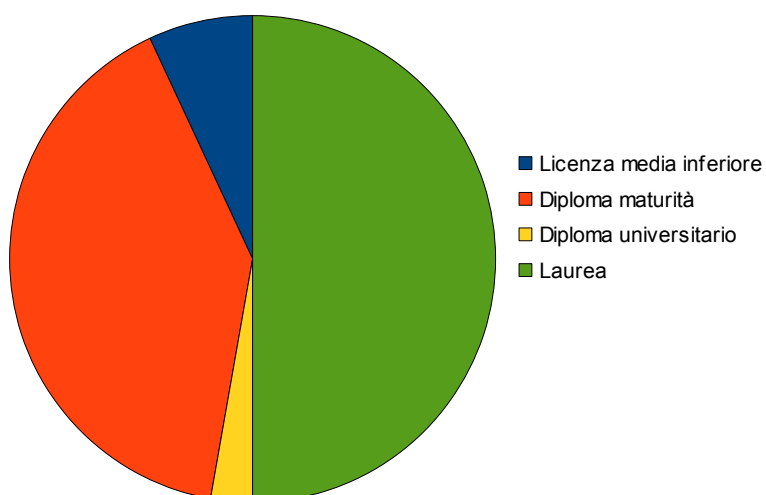
Questi dati evidenziano quindi che a partire dal Bando 2013:

- al servizio civile si avvicinano sempre più volontari in possesso di un diploma di scuola superiore o di una laurea;
- in fase di selezione vengono preferiti volontari con una certa preparazione scolastica, affiancata da esperienze di tirocinio significative.

Bando 2015 Volontari selezionati		
Titolo di studio	N. vol	% su tot
Licenza media inferiore	15	7,00%
Diploma maturità	87	40,30%
Diploma universitario	6	2,7 %
Laurea	108	50,00%
Totale	216	100

Graficamente:

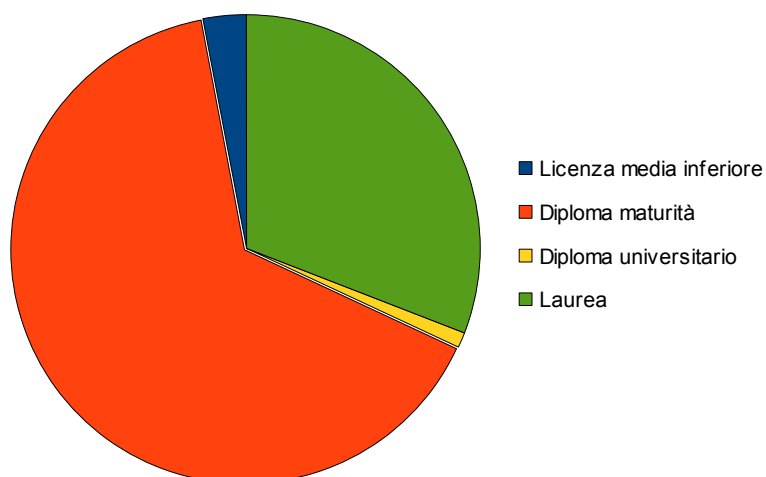
Titolo di studio volontari selezionati - Bando 2015



Bando 2015 Domande presentate		
Titolo di studio	N. vol	% su tot
Licenza media inferiore	20	3
Diploma maturità	436	65
Diploma universitario	7	1
Laurea	207	31
Totale	670	100

Graficamente:

Titolo di studio aspiranti volontari - Bando 2015



PROVINCIA DI RESIDENZA

I volontari selezionati per il bando 2015 risiedono nelle seguenti province:

Bando 2015	
Prov	Volontari in servizio
BG	105
BI	1
BS	23
CO	22
CR	4
LC	14
LO	7
MB	8
MI	21
MN	7
PC	1
PV	1
SO	1
VA	1
Totale	216

Notiamo che i volontari selezionati risiedono prevalentemente nelle province di attuazione dei progetti. Questo dato deriva anche dal fatto che i progetti di Associazione Mosaico non offrono il servizio di vitto/alloggio e pertanto richiamano maggiormente volontari residenti in zone limitrofe alla sede di attuazione di progetto.

ABBANDONI

Per quanto riguarda il Bando 2015 (avvio in servizio: 4 luglio 2015; termine servizio: 3 luglio 2016) i volontari che hanno rinunciato a svolgere l'esperienza di Servizio Civile sono stati 82. Di questi 82 ragazzi, 26 hanno rinunciato prima dell'avvio al servizio, mentre 56 hanno interrotto l'esperienza durante l'anno.

Si segnala che nei primi 3 mesi di servizio è stato possibile sostituire alcuni di questi ragazzi con persone considerate, in fase di selezione, "idonee non selezionate". Il numero di sostituzioni effettuate entro i primi 90 giorni di servizio è stato pari a 10 unità.

Le motivazioni di questi ritiri riguardano l'incompatibilità del servizio civile con i propri impegni personali e di studio e con il fatto di aver trovato delle interessanti opportunità lavorative.

Riscontriamo, per quanto riguarda il Bando 2015, che i ritiri si concentrano soprattutto prima dell'inizio del servizio.

Bando 2015	
Mese e anno	N° abbandoni
Prima dell'avvio	26
Luglio 2015	3
Agosto 2015	8
Settembre 2015	8
Ottobre 2015	3
Novembre 2015	5
Dicembre 2015	3
Gennaio 2016	4
Febbraio 2016	4
Marzo 2016	3
Aprile 2016	3
Maggio 2016	6
Giugno 2016	6
Totale	82

Le interruzioni del servizio si concentrano prevalentemente nel periodo che precede l'inizio del servizio perché molti giovani prendono consapevolezza dell'impegno che il servizio civile richiede.

LA FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI

ASSOCIAZIONE MOSAICO

I formatori di Associazione Mosaico hanno erogato le 41 ore di Formazione Generale previste dai progetti di Servizio Civile Nazionale a 239 volontari che hanno svolto il servizio per il bando 2015, di cui 197 distaccati presso le sedi di Associazione Mosaico e 42 presso altri enti che hanno usufruito del nostro servizio. Il numero dei volontari formati presso le nostre strutture è calato del 12,7% rispetto al 2012, quando furono 274 i partecipanti ai corsi.

La frammentazione delle partenze dei volontari, scaglionate da luglio a dicembre 2015 - in modo particolare per quanto riguarda i giovani assegnati a enti esterni - ha comportato per la nostra struttura oltre a un maggior sforzo organizzativo anche un aggravio dei costi, perché raccogliere un numero sufficiente di partecipanti per corso, compatibilmente con i tempi previsti per l'erogazione della Formazione Generale, non è sempre stato possibile e questo ha determinato un costo orario maggiore per formatore. Di contro è stato più semplice permettere il recupero dei moduli per quanti avessero delle assenze giustificate.

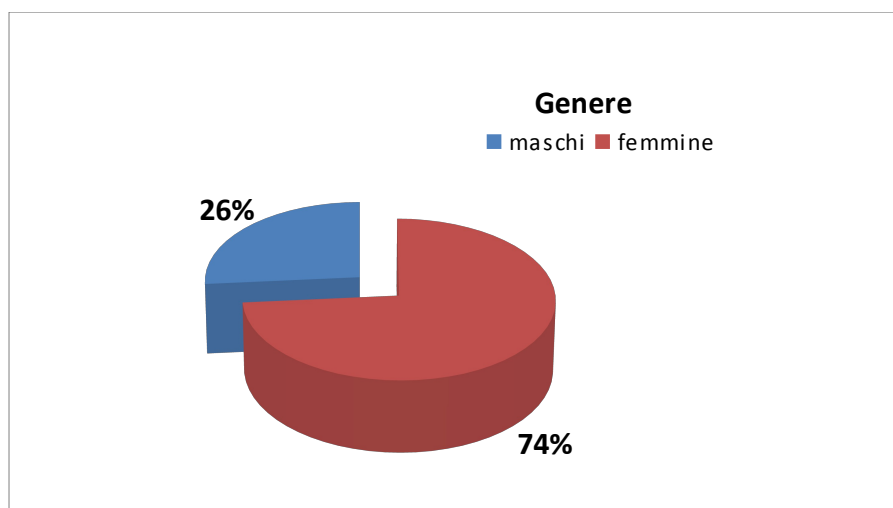
Malgrado i problemi sopra descritti le schede di customer satisfaction, compilate in modo anonimo dai volontari e raccolte alla fine dei corsi, hanno dato riscontri molto positivi sul gradimento dei giovani per i contenuti della nostra proposta formativa, come si può leggere nella terza parte del presente capitolo (La valutazione della formazione), in cui sono raccolti e analizzati i risultati della ricerca.

LA FORMAZIONE DEI VOLONTARI – CHI PARTECIPA ALLA FORMAZIONE?
ASSOCIAZIONE MOSAICO

I dati che seguono sono relativi ai 239 volontari coinvolti dalla formazione erogata da Associazione Mosaico. Di questi, 197 sono volontari in servizio ad Associazione Mosaico e 42 sono volontari in servizio nelle sedi di enti che acquisiscono il sistema formativo dalla nostra associazione.

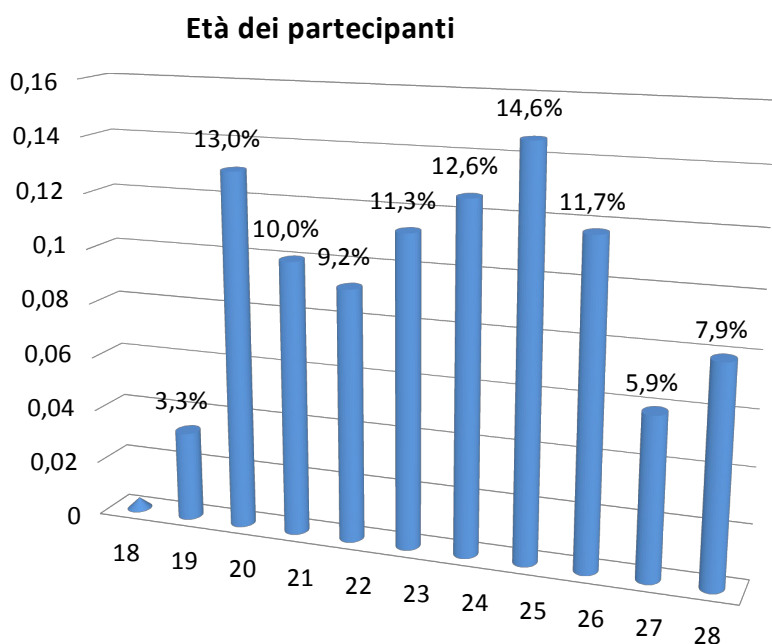
Il genere

Nel 2015 la partecipazione maschile è stata di 63 volontari (26,4%), di contro a quella femminile di 176 volontarie (73,6%).



L'età

Per quanto riguarda l'età dei volontari si rinvia al grafico e alla tabella 2: si noterà che la classe di età più consistente (35 vol.; 14,6%) è quella dei 25 anni, seguita da quella dei 20 anni (31 vol.; 13%). L'età media di un volontario è di circa 24 anni.



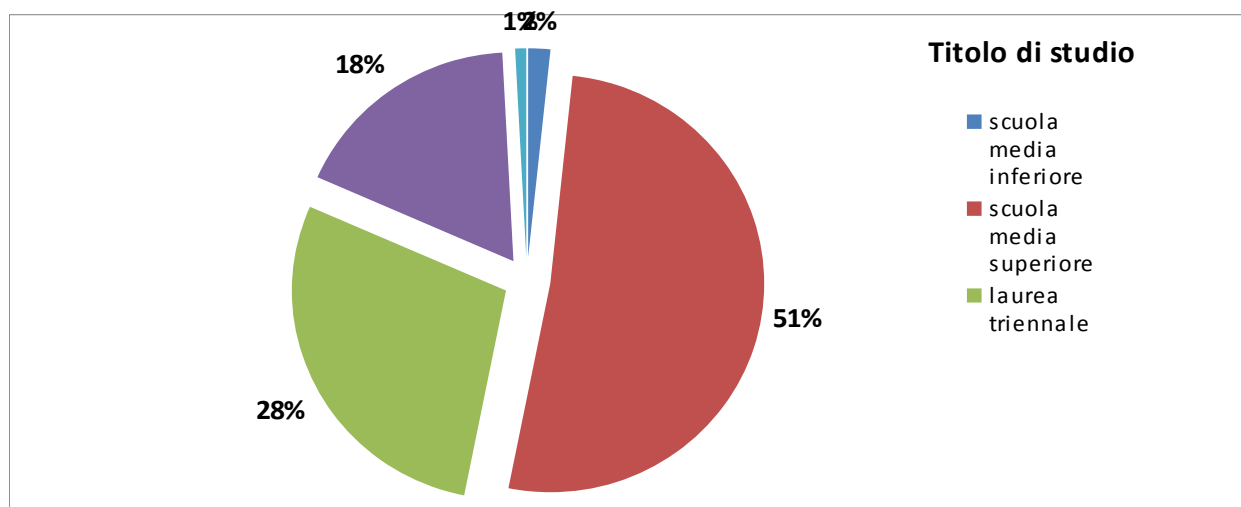
ETA'	VOLONTARI	%
18	1	0,40%
19	8	3,30%
20	31	13,00%
21	24	10,00%
22	22	9,20%
23	27	11,30%
24	30	12,60%
25	35	14,60%
26	28	11,70%
27	14	5,90%
28	19	7,90%
Totale	239	100%

Il titolo di studio e la professione

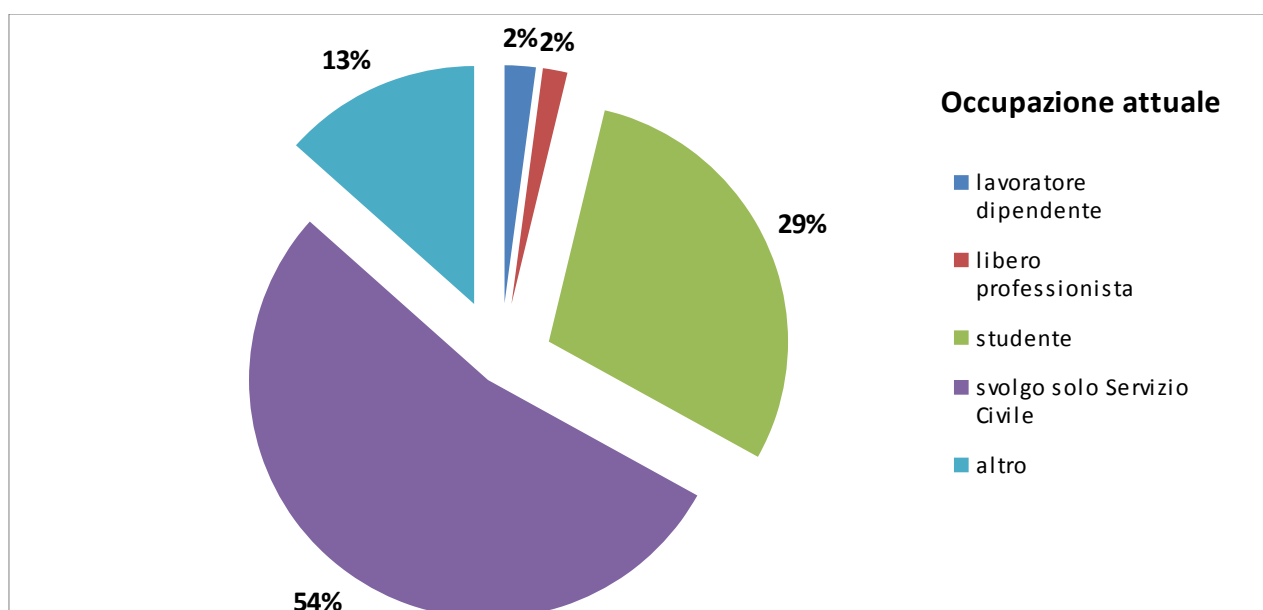
Su 239 volontari, 123 volontari (pari al 51,5%) hanno conseguito un diploma di scuola media superiore e 68 volontari (pari al 28,5%) hanno conseguito una laurea triennale.

Per quanto riguarda titolo di studio, occupazione attuale oltre il servizio civile ed occupazione precedente dei volontari si rinvia ai prossimi grafici e alle prossime tabelle

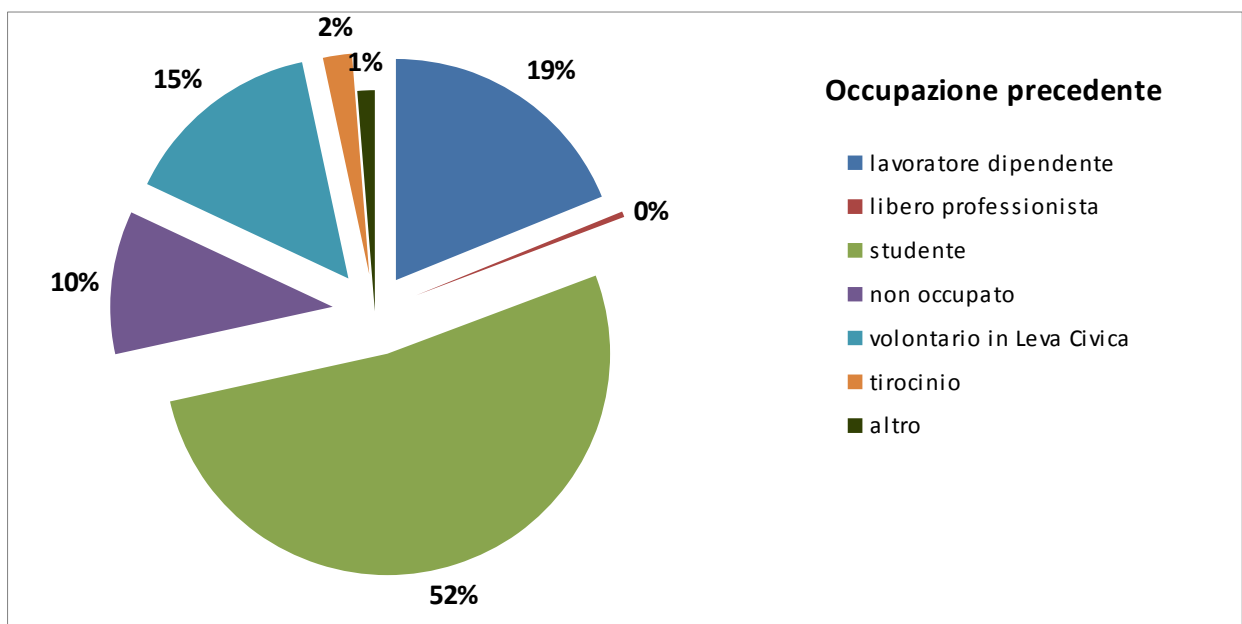
Titolo di studio	vol.	%
Media inferiore	4	1,70%
Media superiore	123	51,50%
Laurea triennale	68	28,50%
Laura specialistica	42	17,60%
Altro	2	0,80%
Totale	239	100,00%



Occupazione attuale	vol.	%
Lavoratore dipendente	5	2,10%
Libero professionista	4	1,70%
Studente	70	29,30%
Solo Servizio Civile	128	53,60%
Altro	32	13,40%
Totale	239	100%



Occupazione precedente	vol.	%
Lavoratore dipendente	45	18,80%
Libero professionista	1	0,40%
Studente	125	52,30%
Non occupato	25	10,50%
Volontario	35	14,60%
Leva Civica	5	2,10%
Tirocinio	3	1,30%
altro	3	1,30%
Totale	239	100,00%



LA FORMAZIONE DEI VOLONTARI IN SCV- QUANTA FORMAZIONE?

ASSOCIAZIONE MOSAICO

Veniamo ora ai "numeri" della formazione generale dei volontari in servizio civile.

Il periodo

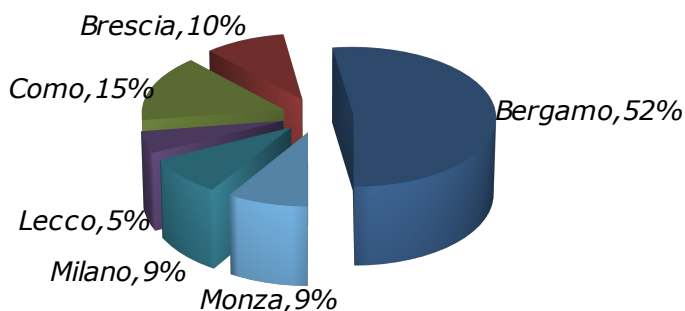
I "numeri" del presente rapporto riguardano il periodo di tempo compreso fra luglio 2015 e gennaio 2016.

Quanti volontari? ...dove?

Il numero complessivo di volontari che nel 2015 hanno partecipato alla formazione generale è di 239; di questi il 52% a Bergamo, il 15% a Como, il 10% a Brescia, il 9% a Milano e Monza e il 5% a Lecco.

Graficamente:

Distribuzione per provincia



Quante giornate di formazione?

Associazione Mosaico ha assicurato ai propri volontari e ai volontari di enti terzi 104 giornate di formazione, per un totale di 455 ore di formazione.

Le giornate di formazione generale sono così ripartite sulle province di Bergamo, Brescia, Como, Lecco, Milano e Monza.

GIORNATE DI FORMAZIONE	
Provincia	n°
Bergamo	56
Brescia	16
Como	8
Lecco	8
Monza	16
Totale	104

Quanta partecipazione?

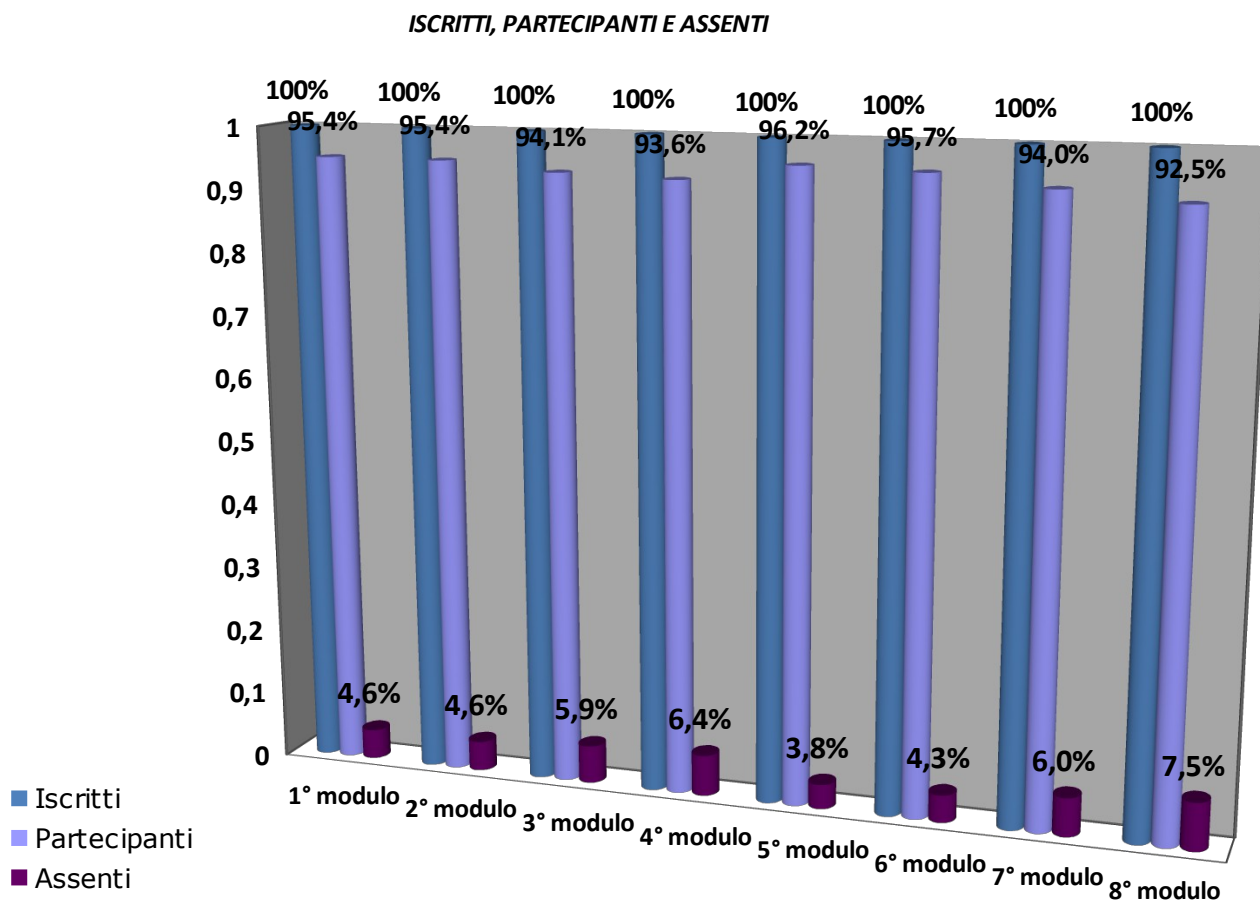
Associazione Mosaico anche per quest'anno ha mantenuto classi di formazione generale contenute: dai dati raccolti risulta infatti che ogni classe in media è composta da 21 persone, in linea con il criterio di qualità del servizio e con le finalità di Associazione Mosaico. La partecipazione alle giornate di formazione generale si attesta intorno al 95% nel 2015.

I volontari in Servizio Civile hanno regolarmente concluso il percorso formativo, avendo dato la possibilità a tutti di usufruire di apposite giornate di recupero.

	1° modulo	2° modulo	3° modulo	4° modulo	5° modulo	6° modulo	7° modulo	8° modulo
Partecipanti	95,40%	95,40%	94,10%	93,60%	96,20%	95,70%	94,00%	92,50%
Assenti	4,60%	4,60%	5,90%	6,40%	3,80%	4,30%	6,00%	7,50%

Media partecipanti: 94,6%

Media assenti: 5,4%



INDICE DEI MODULI DI FORMAZIONE DEI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE

- MODULO 1 -

ACCOGLIENZA E PRIMI APPROCCI AL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE (durata 4 ore)

Le tematiche di questo modulo riguarderanno in particolare:

- la conoscenza e la socializzazione tra i membri del gruppo
- l'elaborazione condivisa del patto formativo
- l'approfondimento della normativa del Servizio Civile Volontario (diritti e doveri)
- una riflessione sulle proprie motivazioni e aspettative al SCV

- MODULO 2 -

I PROTAGONISTI DEL SERVIZIO CIVILE TRA IDENTITA' E DIVERSITA' (durata 4 ore)

I contenuti del modulo riguardano l'organizzazione del Servizio Civile Volontario, i soggetti coinvolti e i ruoli messi in gioco. Gli obiettivi principali sono:

- inquadrare l'organizzazione del Servizio Civile attraverso la figura del "triangolo progettuale"
- sottolineare l'importanza del ruolo di ciascuna figura del "triangolo progettuale": STATO (UNSC), VOLONTARI IN SC, ENTI ACCREDITATI
- sottolineare che all'interno del "triangolo progettuale" ci sono gli ALTRI: i beneficiari finali dei progetti di Servizio Civile su cui le tre figure di riferimento indirizzano il loro lavoro.

- MODULO 3 -

PROGETTARE NEL SOCIALE (durata 4 ore)

In questo modulo si affronteranno tematiche ed aspetti relativi alla PROGETTAZIONE (caratteristiche, fasi, tecniche). Partendo dalla definizione di "progetto", i volontari saranno chiamati ad una lettura critica del proprio progetto di servizio civile e successivamente ad una simulazione vera e propria di progettazione. Si rifletterà infine sulle tecniche di progettazione principali.

- MODULO 4 -

DAL GRUPPO AL GRUPPO DI LAVORO (durata 5 ore)

Il tema trattato da questo modulo è quello del GRUPPO e del LAVORO IN GRUPPO. Partendo dalla definizione di "gruppo", i volontari saranno chiamati a tracciare le caratteristiche principali di un gruppo e di un gruppo di lavoro.

Gli obiettivi principali da raggiungere sono tra gli altri: la socializzazione del gruppo, l'acquisizione di conoscenze e l'approfondimento delle competenze necessarie per il buon funzionamento di un gruppo.

Si chiederà infine ai partecipanti di mettersi in gioco da subito, di entrare il più possibile in sintonia con il gruppo e di svolgere con entusiasmo le attività, molto concrete, che verranno realizzate.

- MODULO 5 -

SENSO DI APPARTENENZA E ABILITA' SOCIALE (durata 4 ore)

Nel quinto modulo si affrontano i temi del SENSO DI APPARTENENZA E DELLE ABILITÀ SOCIALI.

La prima parte dell'incontro sarà dedicata alla riflessione sul senso di appartenenza, sui vari gruppi di appartenenza, per provare a definire le varie appartenenze.

In una seconda fase invece si passerà all'analisi delle abilità sociali come strumenti per una cittadinanza attiva e responsabile.

- MODULO 6 -

LA GESTIONE DEI CONFLITTI (durata 5 ore)

Il tema trattato da questo modulo è la gestione del conflitto ed in particolare, data l'estensione degli argomenti correlati a detto tema, verrà approfondita l'analisi della mediazione quale strumento per la gestione del conflitto e della violenza come rischio e possibile conseguenza di una pessima gestione del conflitto stesso.

Successivamente, la riflessione riguarderà il comportamento non violento e l'educazione alla pace.

- MODULO 7 -

ELEMENTI DI PROTEZIONE CIVILE ED EXPO 2015 (durata 4 ore)

In questo modulo si approfondirà il tema della Protezione Civile ed il suo legame con il Servizio Civile in termini di sviluppo di una solidarietà sociale e coscienza civile. Avvalendosi di piccoli gruppi e discussioni in plenaria, il formatore analizzerà le competenze e l'etica dei volontari della protezione civile, sviluppando parallelismi con i valori sottesi ai volontari in servizio. Si farà inoltre accenno all'imminente apertura di EXPO2015 come esempio di cittadinanza attiva.

- MODULO 8 -

CITTADINANZA ATTIVA E RESPONSABILE (durata 5 ore)

In questo modulo si affronteranno i concetti di "Diritto" e "Dovere" e il loro legame nello sviluppo di una cittadinanza attiva e responsabile, sperimentandosi nella costruzione di una città ideale.

Inoltre essendo questo l'ultimo modulo del percorso formativo ampio spazio sarà dedicato alla valutazione personale di tutte le attività svolte e del loro ritorno in termini di conoscenza e accrescimento individuale.

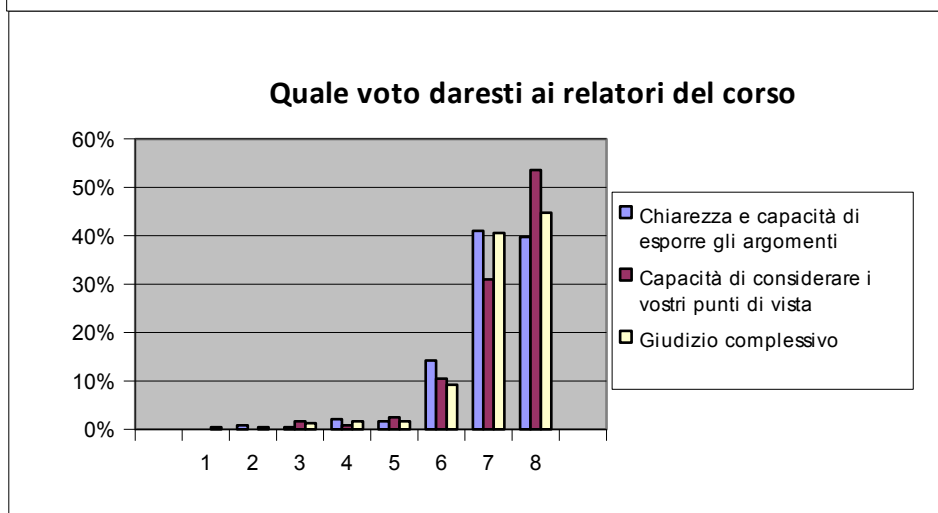
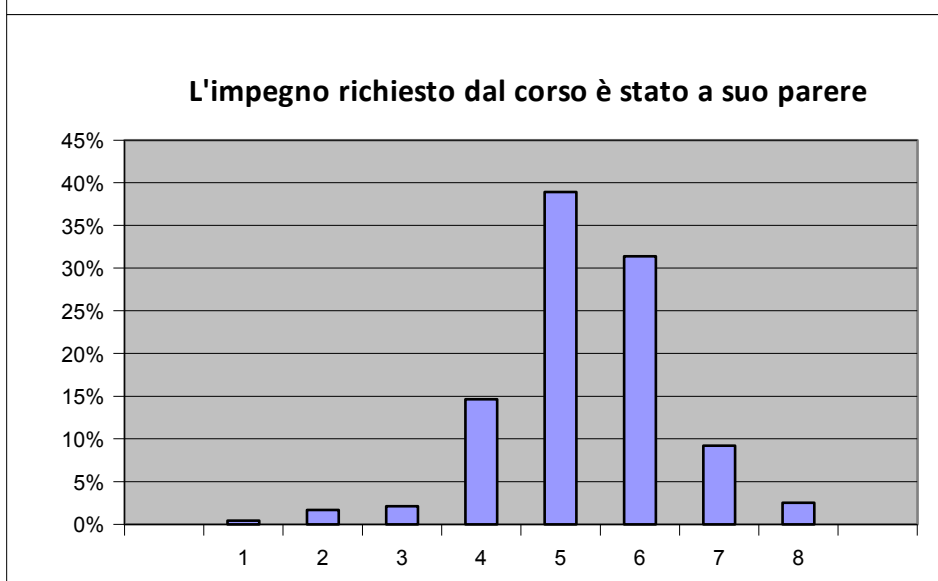
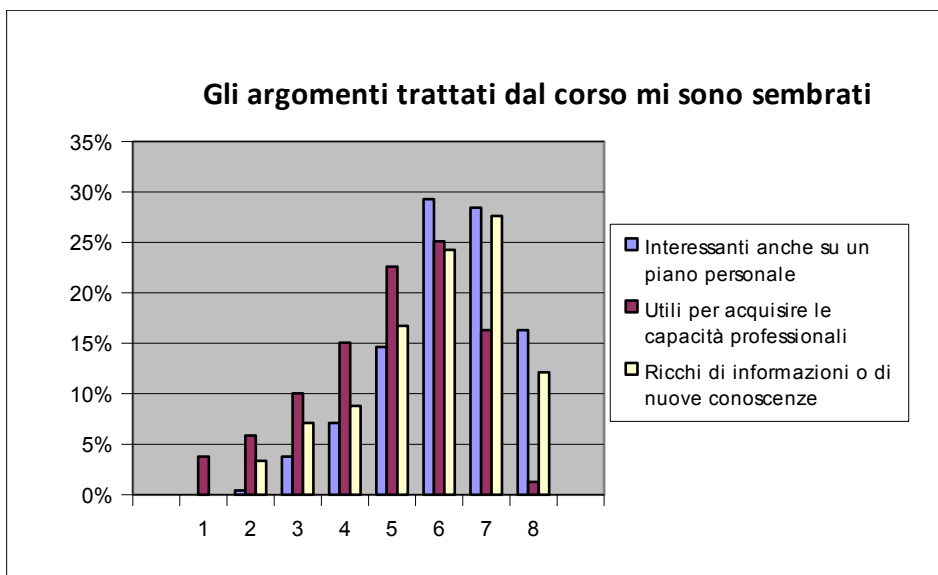
- MODULO 9 -

DIFESA NON ARMATA E NON VIOLENTA (durata 6 ore con metodologia e-learning)

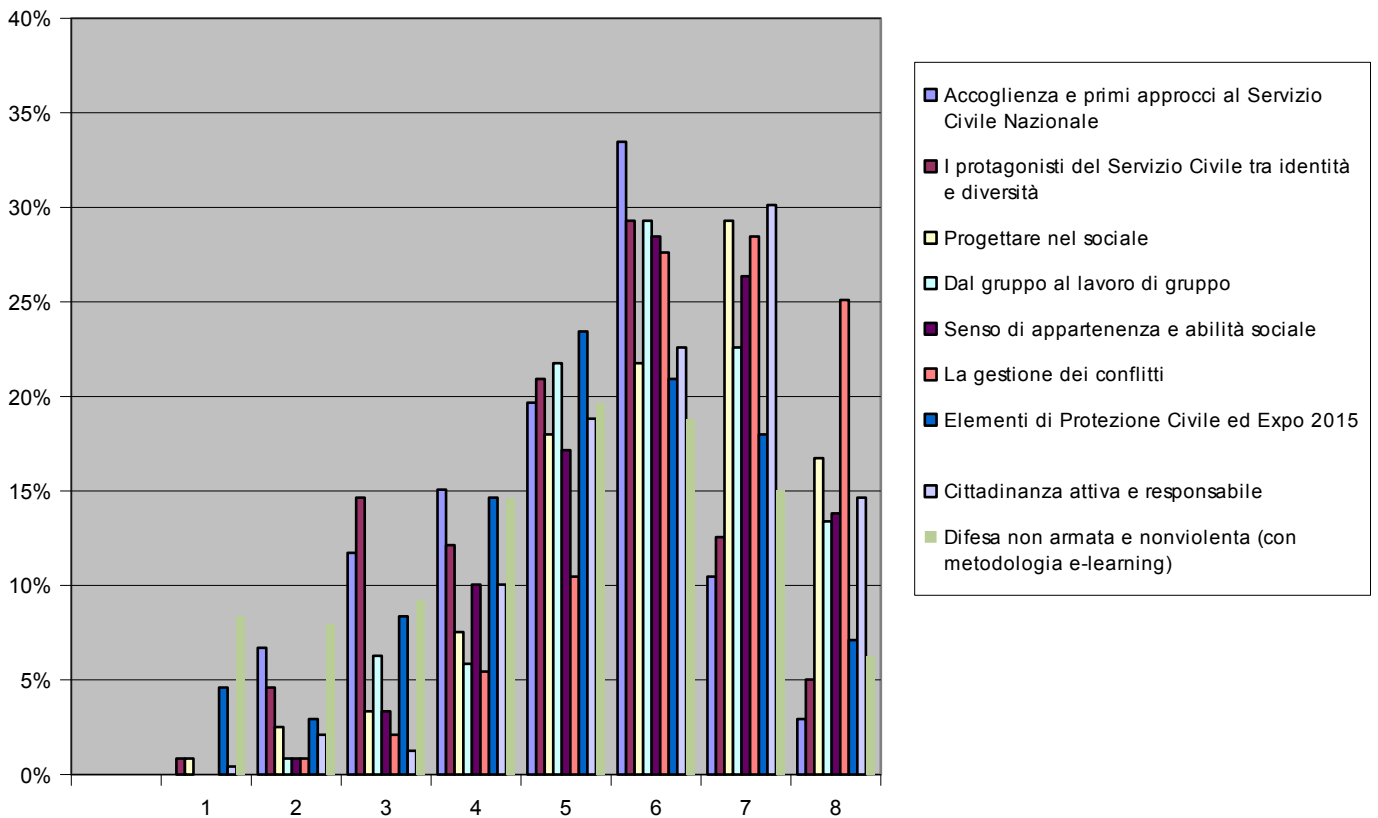
Il modulo tratterà la definizione dei termini Pacifismo e Nonviolenza; verranno analizzati alcuni tra i principali pionieri del pacifismo e della nonviolenza e alcuni dei numerosi studiosi contemporanei delle tematiche relative alla mediazione dei conflitti e le ragioni della violenza. Infine, il corso si sposterà sull'analisi del concetto e dell'evoluzione storica dell'Obiezione di Coscienza.

LA FORMAZIONE DEI VOLONTARI – LA VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE
ASSOCIAZIONE MOSAICO

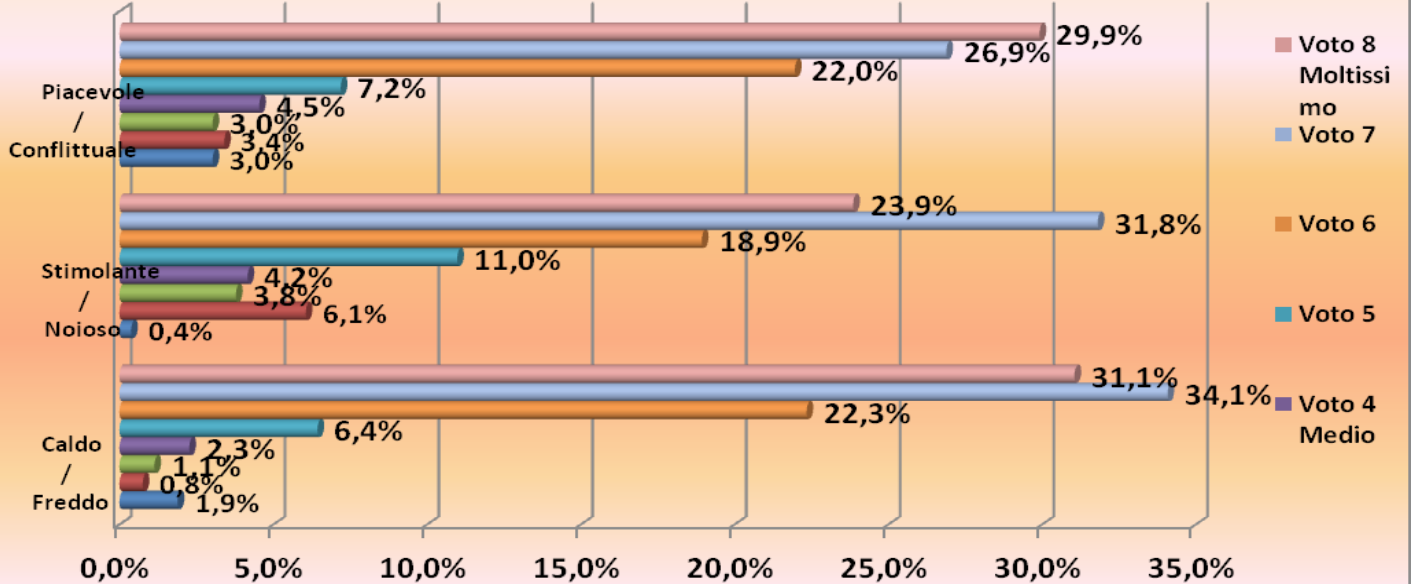
Riportiamo ora i grafici che raccolgono i giudizi espressi dai volontari che sono stati chiamati a pronunciarsi personalmente sulla qualità dei corsi di formazione.
In risposta a ciascun quesito è stata seguita una scala che va da 1 (giudizio molto negativo) a 8 (giudizio molto positivo).



Quale tra gli argomenti proposti ti ha più interessato o hai trovato più utile?



Il vostro modo di stare insieme in aula ("clima") è stato



scheda rilevazione dati volontari in servizio civile partecipanti ai corsi di formazione

dati anagrafici

Cognome _____ Nome _____

Data di nascita _____

Titolo di studio conseguito

- scuola media inferiore
- scuola media superiore
- laurea triennale
- laurea specialistica
- altro
- specificare

Occupazione attuale oltre il Servizio Civile

- lavoratore dipendente
- libero professionista
- studente
- svolgo solo Servizio Civile
- altro
- specificare

Occupazione precedente

- lavoratore dipendente
- libero professionista
- studente
- non occupato
- volontario in Leva Civica
- altro
- specificare

dai sul servizio civile

data inizio servizio _____

data fine servizio _____

ente di

assegnazione _____

INFORMATIVA sul trattamento dei dati personali indicati saranno trattati nel rispetto di quanto previsto dal Digs. 196/03.

I dati personali sono trattati nell'ambito della normale attività della nostra Associazione e secondo le seguenti finalità:

-finalità strettamente connesse e strumentali alla prestazione di servizi di assistenza e consulenza da voi richiesti

-finalità di tipo operativo, gestionale, statistico

-finalità di controllo dell'andamento delle relazioni con nostri clienti e/o dei rischi connessi

Modalità di trattamento dei dati. In relazione alle indicate finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici o telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza dei dati stessi.

Corso per volontari in servizio civile

Scheda di valutazione

Gli argomenti trattati dal corso mi sono sembrati

1. interessanti anche su un piano personale
2. utili, per acquisire le capacità professionali
3. ricchi di informazioni o di nuove conoscenze

pochissimo 1 2 3 4 5 6 7 8 moltissimo

Quale tra gli argomenti proposti ti ha più interessato o hai trovato più utile?

1. Accoglienza e primi approcci al Servizio Civile Nazionale
2. I protagonisti del Servizio Civile tra identità e diversità
3. Dal gruppo al lavoro di gruppo
4. Progettare nel sociale
5. Senso di appartenenza e abilità sociale
6. La gestione dei conflitti
7. Elementi di Protezione Civile
8. Cittadinanza attiva e responsabile
9. Difesa non armata e nonviolenta (con metodologia e-learning)

pochissimo 1 2 3 4 5 6 7 8 moltissimo

Quale voto daresti ai relatori del corso

1. chiarezza e capacità di esporre gli argomenti
2. capacità di considerare i vostri punti di vista
3. giudizio complessivo

pochissimo 1 2 3 4 5 6 7 8 moltissimo

Il vostro modo di stare insieme in aula ("clima") è stato

freddo

--	--	--	--	--	--	--	--

 caldo

1 2 3 4 5 6 7 8

noioso

--	--	--	--	--	--	--	--

 stimolante

1 2 3 4 5 6 7 8

conflittuale

--	--	--	--	--	--	--	--

 piacevole

1 2 3 4 5 6 7 8

L'impegno richiesto dal corso è stato a suo parere

scarso

--	--	--	--	--	--	--	--

 eccessivo

1 2 3 4 5 6 7 8

Ha indicazioni, richieste o suggerimenti che ritiene opportuno darci?

RELAZIONE DI TUTORAGGIO DEL SERVIZIO CIVILE

1. IL TUTORAGGIO SECONDO MOSAICO

1.1 Perché il tutoraggio?

Anche per quest'anno è stato confermato il modello di tutoraggio proposto dal gruppo di tutors di Mosaico, scelta guidata dall'esperienza positiva degli anni precedenti. Anno dopo anno, il tutoraggio ha consolidato le sue funzioni e si è rivelato un ponte efficace tra gli attori coinvolti nel servizio civile (volontario/a, operatore locale di progetto, ente, utenti) ed ha agevolato la lettura condivisa di aspettative, stili operativi ed educativi degli enti e dei servizi, quadri normativi e ruoli professionali. Il tutor si è rivelato principalmente un mediatore, la cui posizione di osservatore esterno, stimola domande e riflessioni rispetto al vissuto del servizio civile.

Nel corso del tempo, la posizione del tutor ha permesso di costruire un osservatorio in merito alle motivazioni, alle aspettative e ai percorsi che i giovani volontari/e sperimentano attraverso il servizio civile.

1.2 Chi è il tutor?

Per l'anno di SC conclusosi, i tutors coinvolti sono stati sei e, grazie ai diversi profili professionali ed alla pluralità di competenze, hanno contribuito al monitoraggio dei percorsi di SC per Mosaico. L'approccio condiviso che guida la gestione dei gruppi è l'intersecarsi della proposta formativa con la fisionomia del gruppo, i suoi bisogni e le sue specificità. Di conseguenza, il tutor deve essere estremamente flessibile: da un lato è capace di cogliere i bisogni o le richieste urgenti, d'altra parte deve comunque condurre il gruppo in una riflessione a medio-lungo termine. Per i tutors sono fondamentali gli incontri di progettazione dove, oltre a confrontarsi sui temi e attività proposti, incrociano le informazioni sui gruppi e sulle specificità dei singoli percorsi di servizio civile.

Nella conduzione del gruppo, il tutor propone una sorta di "cassetta degli attrezzi", fatta di competenze e strumenti a disposizione del volontario/a al fine di: **monitorare** i percorsi di servizio civile e **promuovere** la riflessione sui vissuti; **individuare** le criticità, sia organizzative e/o gestionali nello svolgimento dei progetti sia legate ai conflitti emergenti tra i vari attori presenti nel contesto di SC, ed eventuali risorse per la risoluzione; **rilevare** i livelli di soddisfazione dei volontari/e per la partecipazione ai progetti; **orientare** i volontari/e in itinere e in uscita.

2. PARTECIPAZIONE E APPROCCIO METODOLOGICO

2.1 Come si svolge il tutoraggio?

La scelta di Mosaico individua principalmente nella dimensione di gruppo lo spazio dove il tutor interviene. L'incontro di tutoraggio riunisce un gruppo di circa venti volontari e volontarie (per un totale di 11 gruppi), afferenti a contesti diversi di servizio civile e, coordinati da un tutor, che mettono a confronto le proprie esperienze di servizio civile e riflettono su aspetti formativi, approfondimenti ed eventuali criticità emerse. E' una dimensione che costruisce delle microreti tra volontari/e e promuove il confronto, la consapevolezza e la riflessione in merito alle pratiche quotidiane.

Si tratta quindi di uno spazio costruito ad hoc per permettere al volontario di prendere distanza dalle quotidianità del servizio civile e innescare riflessioni, dubbi e letture sul proprio operato. Se questi aspetti mancassero, il servizio civile rischierebbe di tradursi in un'esperienza lavorativa come altre.

Gli incontri proposti ruotano attorno a quattro fasi principali che corrispondono ai momenti

cardine del servizio civile: 1.**entrata e conoscenza** del contesto organizzativo; 2.**osservazione e riflessione** sui ruoli professionali, le competenze e le dinamiche vissute; 3.**approfondimenti** di temi legati ai diversi ambiti di SC; 4. **orientamento** e accompagnamento alla chiusura dell'esperienza si SCVN.

I primi incontri di tutoraggio sono stati dedicati alla conoscenza tra i volontari in servizio civile e alla definizione dei vari ruoli che entrano in gioco nell'esperienza di SCVN oltre che dei rapporti che li coordinano. Alcuni dei temi sviluppati in questa fase sono stati: motivazioni e aspettative rispetto al SCVN; accoglienza presso l'Ente e vissuti emotivi; analisi e approfondimento dei propri progetti di servizio civile; presentazioni di gruppo dei settori e aree di intervento.

Nella fase iniziale sono stati necessari chiarimenti in merito agli aspetti burocratici, soprattutto diritti e doveri del volontario dal punto di vista "contrattuale". Si è valutata la reale attuazione del progetto: lo si è letto insieme ai singoli volontari, al fine di verificare la corrispondenza tra quanto dichiarato dall'Ente e quanto realmente messo in pratica in servizio. E' un momento fondamentale che va oltre la verifica del progetto, perché rende il volontario/a consapevole di agire all'interno di un quadro normativo definito, prendendo dimestichezza con regole e pratiche tipiche del mondo lavorativo.

Nelle attività e discussioni proposte, soprattutto nelle fasi 2 e 3, il tutor ha alternato momenti di rielaborazione individuale e di gruppo, lasciando spazio alle specificità singole, caratteriali e di contesto di Servizio Civile. Alcuni degli approfondimenti hanno riguardato i seguenti temi: disabilità e integrazione; la promozione delle risorse culturali in genere; stili educativi e regole; disagio sociale; la comunicazione nella globalizzazione; la relazione di cura; valutazioni e prospettive future; la preparazione del proprio CV: orientamento formativo e professionale. L'ultimo tema è stato particolarmente sentito tra i volontari/e ed è stato approfondito attraverso uscite presso realtà come i Centri per l'Impiego.

La fase 4, ovvero la conclusione del SC, è molto sentita da parte dei volontari/e: è un momento di bilancio ma allo stesso tempo di orientamento rispetto al proprio futuro formativo e professionale. A fronte di un'esperienza sul punto di chiudersi, il gruppo diventa uno spazio dove potersi confrontare e far emergere una serie di possibilità, formative e/o professionali, da esplorare.

Oltre agli incontri di tutoraggio, i tutors si sono resi disponibili per eventuali dubbi e criticità che emergevano in itinere, attraverso contatti telefonici o email.

2.2 Quali attività e strumenti?

Le attività proposte sono diverse e variano a seconda dei gruppi e della loro disponibilità a mettersi in gioco. Tra le principali, vi sono lavori di gruppi o a coppie, role play, problem solving. Gli strumenti adottati per lo sviluppo del percorso di tutoraggio si compongono di materiali appositamente costruiti, quali schede di osservazione, questionari e di articoli o testi che fanno riferimento alla dimensione quotidiana, operativa e sociale. Sono stati proposti anche filmati che affrontano temi trasversali legati al servizio civile. Un aspetto significativo è la cura della documentazione del singolo volontario/a: sin dal primo incontro si evidenzia la necessità che ciascun volontario/a sia consapevole e responsabile di tutti i documenti, formali e informali, che riguardano il SC (ore effettivamente svolte, permessi richiesti, etc.). Di volta in volta viene fatto il punto della situazione in merito a questo aspetto.

3. I VOLONTARI E LE VOLONTARIE VISTI DAI TUTORS

3.1 Chi sono i volontari/e?

I volontari e volontarie che hanno aderito al servizio civile tramite Mosaico per l'anno 2015 sono stati 197, suddivisi in 11 gruppi. Gli incontri di tutoraggio sono stati distribuiti sulle

province di Bergamo, Brescia, Como, Lecco e Monza, al fine di favorire la partecipazione dei volontari delle province citate. In media, gli iscritti a ciascun gruppo sono stati circa 17 e i partecipanti circa 15, con uno scarto di assenze pari a circa il 12%.

Si è rilevato un numero elevato di volontari/e con una laurea triennale o specialistica e che hanno scelto l'ente o la tipologia di servizio affine al proprio percorso di studi, sperando in un futuro ingresso nel mondo del lavoro.

3.2 Cosa dicono?

La composizione dei gruppi conferma l'aumento di volontari/e che hanno già maturato una certa esperienza, sia formativa che professionale. Accanto a questa ampia fetta di utenza, vi è una componente di giovani volontari/e che spesso sono in cerca di prima occupazione. Queste componenti danno vita a gruppi eterogenei che contribuiscono a rendere il confronto più interessante, senza negare una difficoltà iniziale nella costruzione del "senso di appartenenza" al gruppo stesso.

Tra le motivazioni più sentite nell'adesione al servizio civile, vi è la possibilità di conoscere realtà professionali di vario tipo, con la speranza di potervi entrare successivamente in qualità di lavoratori e di acquisire competenze, professionali e non, da poter spendere in futuro.

Tra le principali criticità riportate, vi sono le difficoltà nella gestione delle relazioni con i soggetti del servizio civile, in particolar modo operatori locali di progetto e operatori dell'ente, oltre ad una forte percezione negativa del mondo del lavoro in genere.

Complessivamente, la partecipazione dei volontari/e ai gruppi mensili di supervisione è stata soddisfacente: il clima accogliente che spesso si è creato nel gruppo ha favorito dibattiti e riflessioni attorno ai temi proposti o situazioni riportate dai volontari stessi. Le esperienze che i volontari/e hanno riportato mostrano sempre più chiaramente come non sia possibile parlare di un'esperienza omogenea di servizio civile, piuttosto di come, anche all'interno della stessa tipologia di progetto, i volontari/e abbiano sperimentato percorsi molto diversi l'uno dall'altro.

I volontari hanno avuto la possibilità di scegliere come gestire alcuni momenti degli incontri di gruppo, temi trasversali e specifici da dibattere, condivisione col gruppo di vissuti o situazioni di criticità e altrettante ipotesi risolutive.

Mese dopo mese, è cresciuta la percezione del gruppo come risorsa relazionale a cui fare affidamento in caso di necessità e preziosa occasione di confronto, non necessariamente legata al proprio ambito di servizio.

Il sistema di tutoraggio è stato valutato positivamente: il lavoro di supervisione con i gruppi è risultato un momento fondamentale di scambio e di rielaborazione delle rispettive esperienze, il confronto orizzontale, lo scambio di informazioni, la condivisione dei problemi e di ipotesi risolutive. Alcune proposte suggerite dai volontari/e sono l'organizzazione dei gruppi sulla base della tipologia di servizio, per costruire un confronto diretto e più efficace sulle specificità del SC, e di prevedere alcuni incontri individuali fissi, per consentire al singolo di presentare nel dettaglio il proprio percorso e relative criticità.

In genere, i volontari che si guardano alle spalle dopo un anno di servizio civile, lo considerano un'esperienza significativa sia per il fatto di aver acquisito competenze e conoscenze (professionalizzanti e non), sia per la possibilità di condividere obiettivi e attività con altri, migliorando le proprie abilità relazionali e la capacità di mettersi in discussione, ridefinendo e analizzando in continuazione l'andamento del percorso. Accanto a questo gruppo numeroso di volontari/e, ne è emerso un secondo che raccoglie volontari/e che hanno aderito a questa scelta poiché l'anno di servizio civile rappresenta un anno di minima stabilità economica, tendenza consolidatasi a causa delle fragili condizioni economiche e sociali. Anche questo secondo gruppo, alla conclusione del servizio civile, ha maturato una certa consapevolezza della valenza sociale dell'esperienza vissuta.

QUANTO TUTORAGGIO?

ASSOCIAZIONE MOSAICO

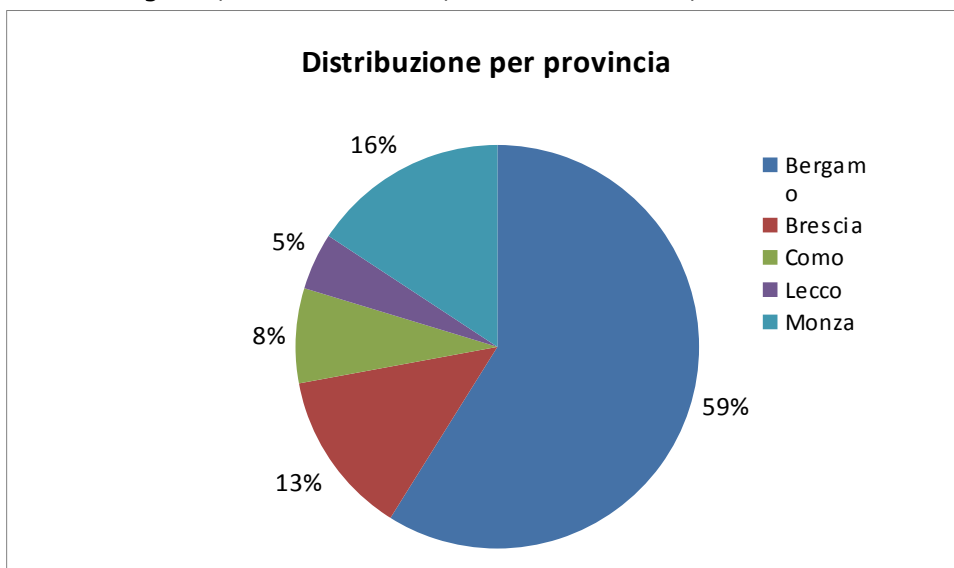
L'ultima sezione del rapporto fornisce i "numeri" del tutoraggio. È bene ricordare che i dati forniti riguardano esclusivamente i volontari di Associazione Mosaico.

Il periodo

I "numeri" del presente rapporto riguardano il periodo di tempo compreso fra luglio 2015 e giugno 2016

Quanti volontari? ...dove?

Il numero complessivo di volontari che nel 2015 hanno partecipato al tutoraggio è di 197; di questi, il 59% a Bergamo, il 16% a Monza, il 13% a Brescia, l'8% a Como e il 5% a Lecco.



Quante giornate di tutoraggio?

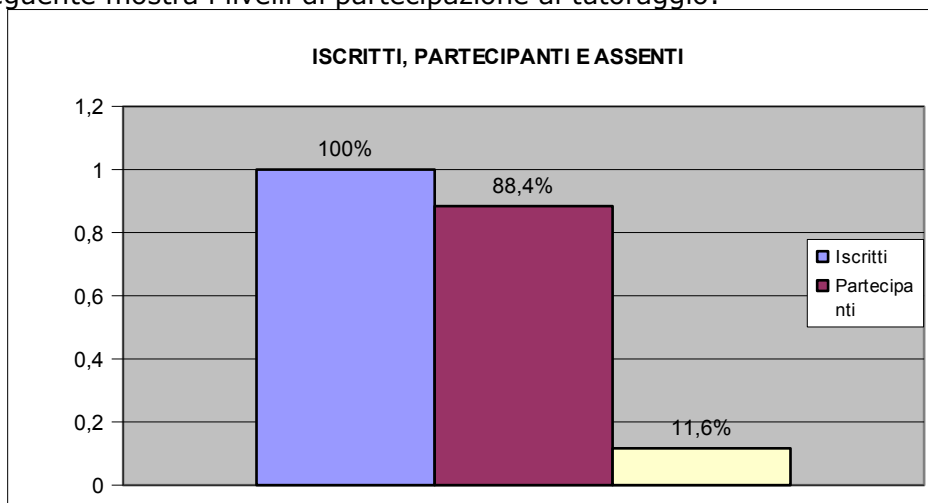
Associazione Mosaico ha assicurato nel 2015 ai propri volontari 66 giornate di tutoraggio per complessive 198 ore.

Le giornate di tutoraggio sono così ripartite su 5 province: Bergamo (30), Brescia (12), Como (6), Lecco (6) e Monza (12).

Quanta partecipazione?

Associazione Mosaico ha organizzato (e continua ad organizzare) classi di volontari piuttosto ridotte: dai dati raccolti risulta infatti che in media ogni classe è composta da circa 17 persone. Questo ultimo dato rispecchia in pieno le finalità e gli obiettivi di Associazione Mosaico, obiettivi non solo di quantità ma anche e soprattutto di qualità dei servizi offerti.

Il grafico seguente mostra i livelli di partecipazione al tutoraggio:



MONITORAGGIO DEL X CICLO DI SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO

ASSOCIAZIONE MOSAICO

a cura di Aldo Cristadoro

METODOLOGIA DI RILEVAZIONE

Il monitoraggio del servizio civile volontario che l'associazione Mosaico effettua fra i propri associati è giunto quest'anno alla sua decima edizione. Si tratta di un'indagine di clima interno che, usando gli strumenti propri delle ricerche quantitative (questionari, analisi statistiche, etc.), permette di individuare punti di forza e/o debolezza emersi durante lo svolgimento delle attività progettate da Mosaico.

L'indagine è stata realizzata utilizzando il metodo Cawi (Computer Assisted Web Interview). È stato progettato un questionario on line con accesso vincolato tramite password con cui ciascuna delle persone coinvolte ha potuto rispondere a domande tarate sulla propria esperienza di servizio civile.

Al netto delle peculiarità delle tecniche di rilevazione, lo strumento, affinato nella sua metodologia nel corso degli anni, ha come principali unità d'analisi da una parte i volontari, dall'altra gli operatori locali di progetto che li hanno seguiti durante questa esperienza.

Per i volontari il questionario si concentra principalmente su tre focus:

- valutazione del proprio percorso;
- valutazione dei propri interlocutori;
- valutazione dell'ente.

In maniera speculare è stato costruito un secondo questionario da somministrare agli operatori locali di progetto. Questo questionario approfondisce principalmente tre aspetti:

- valutazione del percorso del volontario;
- auto-valutazione dell'efficienza dell'ente;
- valutazione del contributo offerto dal volontario.

La metodologia Cawi, introdotta per sostituire i tradizionali questionari cartacei, ha avuto come principali vantaggi:

- un maggiore tasso di risposta;
- una maggiore commitment da parte degli intervistati;
- un risparmio dei costi di rilevazione;
- una riduzione dei tempi di rilevazione;
- una riduzione del response bias.

L'indagine possiede tutte le caratteristiche tecniche e metodologiche di un censimento e pertanto non prevede nessuna forma di estrazione campionaria, vengono infatti intervistate tutte le persone coinvolte riducendo in questo modo a zero l'errore di campionamento. Le sole fonti di distorsione di questo strumento sono quindi da ascrivere alle mancate risposte (questionari non compilati) e all'errore di rilevazione.

Per quanto riguarda la base casi su cui sono effettuate tutte le analisi, possiamo dire che nel 2016 sono stati intervistati nel complesso 184 volontari. Il numero di ragazzi coinvolti in quest'esperienza è in linea con quanto rilevato nel recente passato: solo un leggero calo di 7 posizioni rispetto al 2014. Andando a ritroso da quando è iniziato questo monitoraggio, si rileva che nei primi quattro anni di monitoraggio abbiamo assistito ad una costante crescita del numero di volontari impegnati nel servizio (cfr tabella 1). Dalle 99 ragazze del 2005, infatti, si è passati in breve tempo ai 301 volontari registrati nel 2008. Nel 2009 però si è verificata una brusca inversione di tendenza, con un numero di volontari pari a circa un quarto di quelli impiegati nell'anno precedente. Il trend negativo ha raggiunto il suo culmine nel 2010 quando sono stati impiegati in servizio civile presso l'associazione Mosaico solo 8 volontari, tutti all'estero, rendendo risultati di questo ciclo difficilmente confrontabili con quelli precedenti (e

successivi). Dal 2011 si è assistito a una nuova inversione di tendenza, questa volta positiva, che ha portato il numero di volontari sui livelli medio alti con circa 200 ragazzi impegnati nel servizio civile volontario in progetti gestiti da Mosaico e coinvolti nel monitoraggio.

Tabella 1 - Trend volontari dell'Associazione Mosaico

ANNO	Numero volontari	% Donne	% Uomini
2005	99	100%	nd
2006	137	87%	13%
2007	270	71%	29%
2008	301	74%	26%
2009	86	71%	29%
2010*	8	62%	38%
2011	209	77%	23%
2012	206	75%	25%
2014	191	85%	15%
2016	184	72%	28%

** i dati 2010 si riferiscono esclusivamente a volontari impiegati all'estero*

A fronte delle dinamiche finora descritte, si può però osservare che dal 2007 in poi il rapporto fra la quota di uomini e quella di donne resta sostanzialmente stabile: 3/4 di donne a fronte di 1/4 di uomini, anche a causa delle differenze di genere che caratterizzano la disoccupazione giovanile in Italia, acute dalla crisi economica.

SINTESI DEI RISULTATI.

La struttura dell'indagine come anticipato in precedenza prevede la somministrazione di due questionari (online) ad hoc per volontari e Olp. In entrambi i casi sono previste alcune batterie di item che misurano il livello di accordo, attraverso una scala auto-ancorante (1 equivale a minimo accordo e 7 massimo accordo), su una serie di affermazioni riguardo alle attività svolte nel periodo di servizio civile volontario e alcune domande sulle questioni più rilevanti riguardo l'esperienza stessa.

Per rendere più agile la lettura e di conseguenza più facile l'interpretazione dei dati, abbiamo riassunto le informazioni raccolte in alcuni indici sintetici come fatto nei precedenti cicli di monitoraggio. Ogni indicatore si basa su una scala che va da un minimo di 1 a un massimo di 10 in modo da rendere ciascun punteggio auto-esplicativo in quanto direttamente ricollegabile ai voti usati nelle scuole superiori. Un'esperienza di servizio civile presenterà quindi alcune criticità qualora uno o più indici abbiano punteggi inferiore a 6.

L'analisi dei dati restituisce un quadro positivo dello stato del servizio civile negli enti assistiti dall'associazione Mosaico, che conferma quindi la situazione rilevata nei cicli precedenti del monitoraggio. Se si scorrono le risposte dei volontari, si nota che raramente i dati segnalano aspetti per cui il livello di soddisfazione si avvicina all'insufficienza. Anche quest'anno si rileva quindi che all'interno dell'associazione le situazioni critiche emerse sembrano rappresentare casi isolati e non paiono essere il sintomo di problemi strutturali nella gestione del servizio.

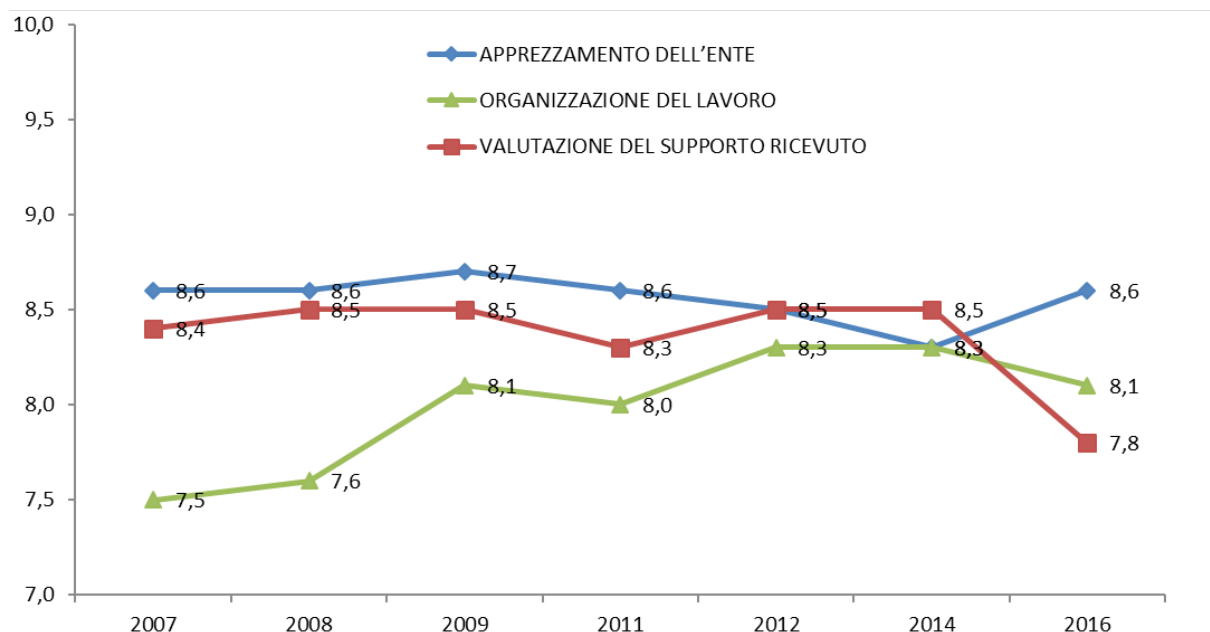
Analisi dei questionari compilati dai volontari

Da un'analisi esplorativa delle risposte fornite dai volontari di servizio civile, risulta subito evidente che il livello di soddisfazione è generalmente molto elevato: il 79% dei volontari,

infatti, segnala al massimo un elemento negativo sui 14 possibili. Il dato risulta in leggero miglioramento rispetto al 2014 (+3%).

Se si prendono in considerazione gli indici sintetici, cui si faceva riferimento in precedenza, si conferma la situazione positiva: i risultati riportati nel grafico 1 segnalano valori ampiamente sopra la sufficienza.

Grafico 1 – Trend indici sintetici questionario volontari



Nello specifico i volontari sono molto soddisfatti (PM=8,6) dell'ente presso cui hanno svolto il proprio servizio, perché è vissuto come luogo piacevole in cui lavorare e un'istituzione in grado di erogare servizi di qualità. L'indicatore registra una buona performance rispetto al 2014 recuperando gli standard consueti.

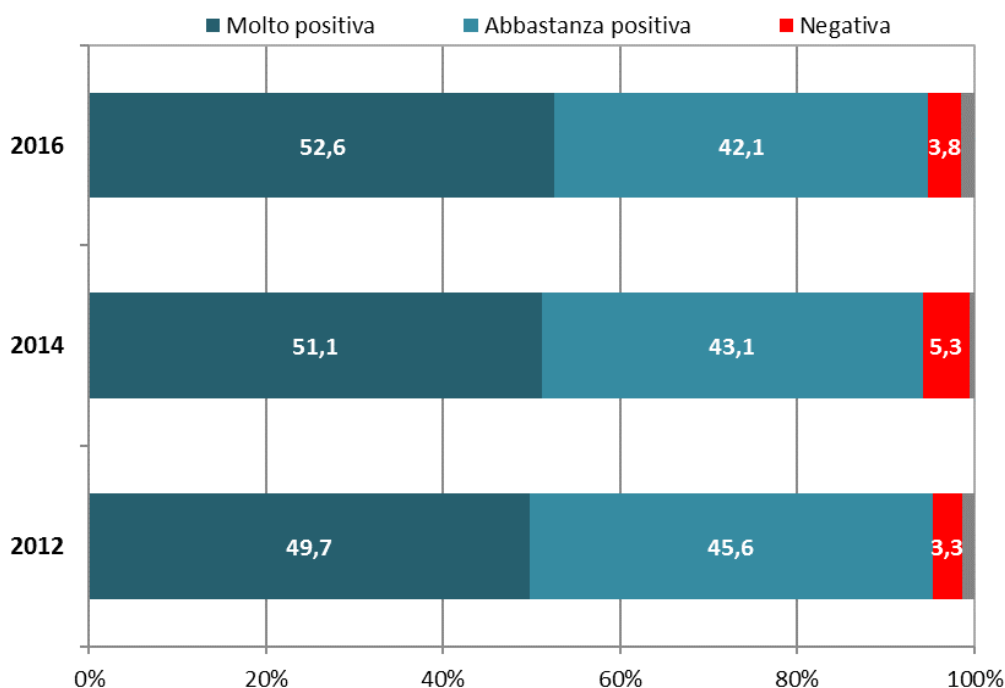
Il quadro è abbastanza positivo anche per quanto concerne la valutazione del supporto ricevuto dall'ente (PM=7,8). Ciò significa che i volontari sono in linea di principio contenti della formazione specifica ottenuta, del supporto avuto nei momenti di difficoltà e della facilità d'inserimento nella struttura di servizio. Il dato rilevato nell'ultimo ciclo è però in deciso calo rispetto al passato e raggiunge il punto più basso mai registrato.

La tendenza è confermata da una domanda sul servizio di formazione e supporto offerto dall'associazione Mosaico ai volontari. In questo caso il punteggio medio (su una scala 1-10) è pari a 6,7, evidenziando una generale soddisfazione dei ragazzi coinvolti. Bisogna però segnalare che circa il 25% degli intervistati assegna a questo servizio un voto negativo, inferiore al 6 e che il dato medio è anche in questo caso in forte calo (-0,9) rispetto a quanto rilevato nel 2014.

L'indice sintetico che raccoglie le informazioni sulla gestione più pratica e quotidiana del servizio è risultato ampiamente sufficiente (PM=8,1). Su questo tema da ormai tre anni abbiamo introdotto una domanda specifica in modo da evidenziare se si fossero verificate delle criticità e di quale natura queste fossero. Come evidenziato dal grafico 2 quasi un intervistato su due evidenzia una gestione molto positiva del servizio civile, il 42% abbastanza positiva, mentre solo il 4% (10 volontari) evidenzia qualche elemento di criticità.

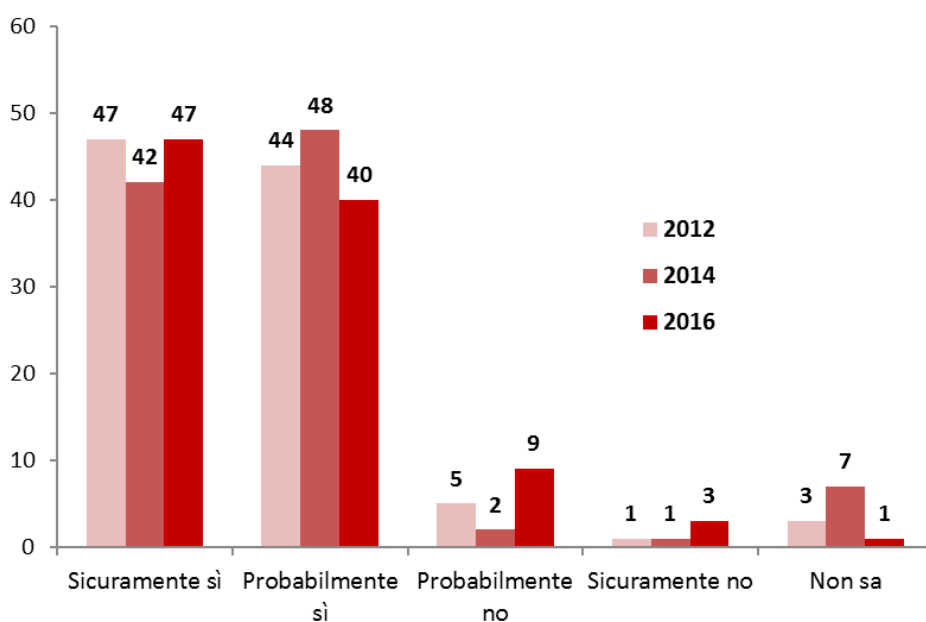
Questi volontari hanno evidenziato per lo più problemi relativi alla definizione dei compiti (7 volontari) e/o al clima interno (5 volontari) mentre le altre cause di critica (orari, carichi di lavoro, responsabilità, etc.) sono stati evidenziati da 2 volontari.

Grafico 2 - Come definirebbe la gestione del lavoro durante la sua esperienza di servizio civile?



Il generale livello di soddisfazione viene confermato anche dalla domanda in cui si chiede ai volontari se consiglierebbero a amici e conoscenti di fare il servizio civile. Come si evidenzia nel grafico 3, infatti, l'87% degli intervistati sembra intenzionato a consigliare l'esperienza ai propri conoscenti, favorendo così l'attivazione del meccanismo di passaparola molto importante per il corretto funzionamento del servizio civile. Il dato risulta del tutto in linea con quanto rilevato nel corso del 2014.

Grafico 3 - Lei pensa di consigliare ai suoi amici di fare il servizio civile?



Analisi dei questionari compilati dagli operatori locali di progetto

Se si passa all'analisi dei questionari compilati dagli operatori locali di progetto, si osserva che

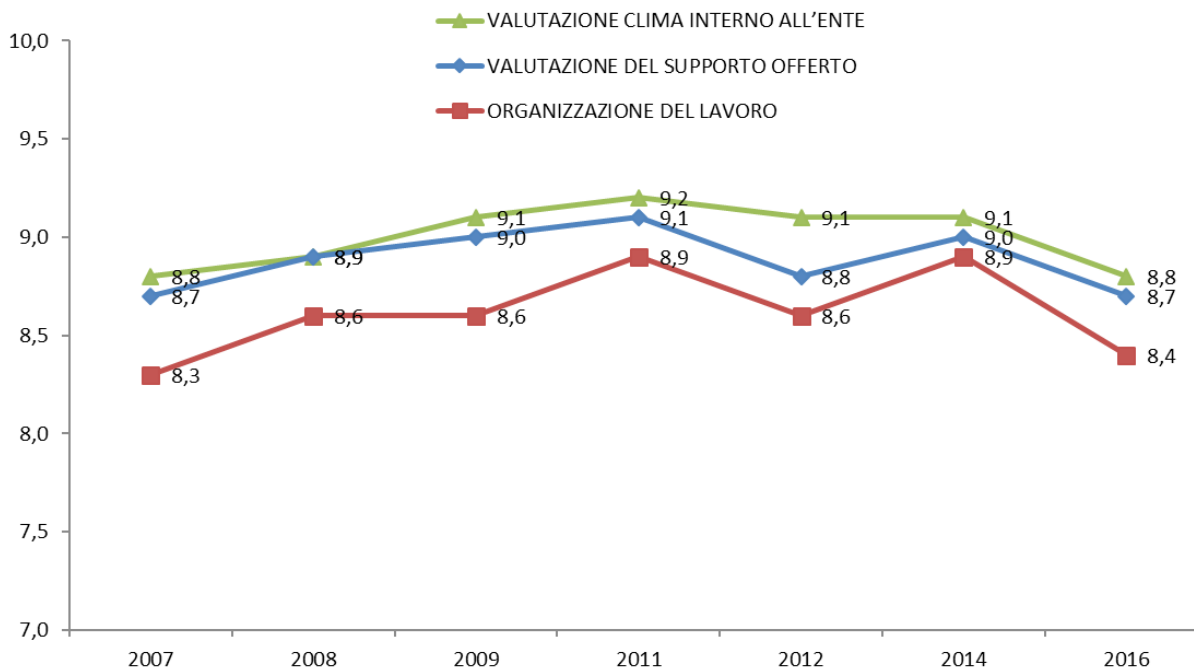
il livello medio di soddisfazione è tendenzialmente più alto rispetto a quello rilevato fra i volontari: circa il 55% degli intervistati, infatti, non segnala alcun elemento negativo fra quelli proposti, mentre solo 2 operatori locali di progetto valutano in maniera negativa l'esperienza di servizio civile volontario. Si tratta di un risultato abbastanza positivo, ma in peggioramento rispetto a quanto rilevato nel 2014 (-17% di completamente soddisfatti).

Se ci concentriamo sull'analisi degli indici sintetici delle risposte di questo sub-campione, si ottiene infatti un'immagine positiva dell'esperienza svolta: i punteggi variano da un minimo di 8,4 a un massimo di 8,8.

Anche nel 2016 gli operatori locali di progetto manifestano una sistematica tendenza a dare giudizi migliori rispetto a quelli espressi dai volontari. Molto probabilmente l'alto profilo dei volontari selezionati e l'importanza del ruolo che questi hanno ricoperto sono fra le cause di questo meccanismo.

Dal grafico 4, in cui sono riportati risultati emersi dall'analisi della matrice dati di questo secondo sub-campione, si evince che l'elemento maggiormente positivo è rappresentato dalle dinamiche relazionali che si sono instaurate durante il periodo di servizio civile volontario. L'indice di clima interno, infatti, si attesta su punteggi molto elevati (PM=8,8) ed evidenzia come, nella maggioranza dei casi, il rapporto fra il volontario e gli operatori dell'ente sia stato improntato al dialogo e alla collaborazione. Si ricava una percezione altrettanto positiva dal giudizio espresso sulla gestione dei problemi e/o delle emergenze. Gli operatori locali di progetto dichiarano, infatti, che nella maggior parte dei casi sono stati in grado di fornire un valido supporto ai volontari, utile a superare le proprie difficoltà (PM=8,7). Per quanto riguarda il punteggio dell'indice di valutazione dell'organizzazione del lavoro si evidenzia una situazione tutto sommato positiva (PM=8,4) anche se meno che nel passato recente.

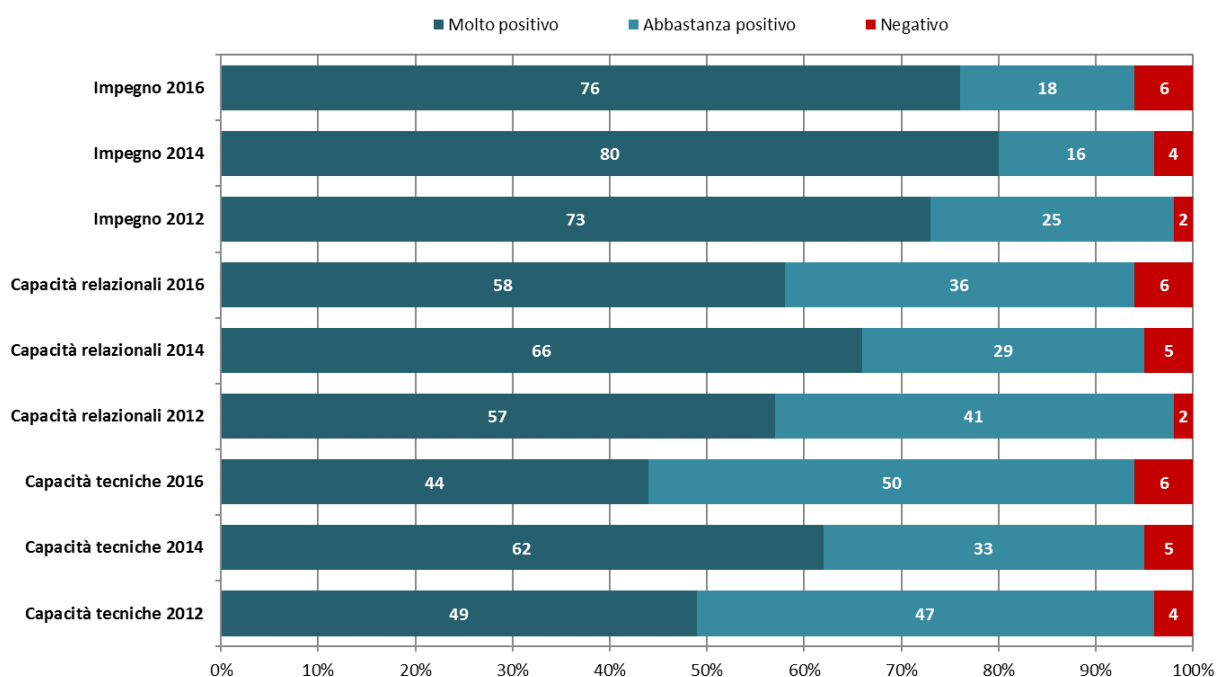
Grafico 4 – Trend indici sintetici questionario Olp



Guardando l'evoluzione dei giudizi negli ultimi anni, osserviamo come l'ultima rilevazione evidenzi una parziale inversione di tendenza rispetto al passato che riporta gli indicatori sui livelli (positivi) del 2007.

Nel corso degli anni il monitoraggio ha sempre tenuto sotto controllo il livello di soddisfazione degli Olp nei confronti dei volontari selezionati. Quest'anno abbiamo pensato di approfondire il livello d'analisi affiancando alla valutazione complessiva dell'esperienza, il giudizio sulle capacità tecniche, sulle capacità relazionali e sull'impegno di ogni singolo volontario.

Grafico 5 - Giudizio su alcune caratteristiche dei volontari in servizio



Come si evidenzia nel grafico 5 il livello di soddisfazione è piuttosto elevato per ciascuno degli indicatori considerati: la caratteristica più apprezzata è l'impegno (76% di giudizi molto positivi) seguita dalle capacità relazionali (58% di giudizi molto positivi) e dalle capacità tecniche (44% di giudizi molto positivi). Rispetto al passato il livello di soddisfazione degli Olp rispetto alle capacità relazionali e tecniche dei volontari appare in deciso calo con quanto rilevato nel 2014 e si riassume sui livelli del 2012.

I casi critici in cui i volontari selezionati hanno avuto caratteristiche al di sotto delle attese sono tutto sommato ridotti a pochi isolati casi; solo il 4% degli intervistati, 7 Olp, infatti, giudica negativamente l'esperienza dei volontari in servizio presso il proprio ente a conferma il buon lavoro di 'scouting' fatto da Mosaico.

Per quanto concerne l'assistenza fornita da Mosaico durante l'esperienza di servizio civile possiamo dire che gli Olp valutano molto positivamente sia il supporto offerto loro (PM=8,7) che quello offerto ai volontari (PM=8,3). Da segnalare che mentre il supporto all'ente è in leggera crescita (+0,1) quello al volontario è in calo di 0,3 punti e conferma la tendenza negativa segnalata dai volontari.

In conclusione all'analisi della matrice dati degli operatori locali di progetto, vogliamo fornire una nota curiosa: il 72% degli intervistati dichiara che, qualora ne avesse la possibilità, assumerebbe il volontario che ha prestato servizio presso il proprio ente. Questo dato anche se in calo rispetto all'ultimo ciclo di monitoraggio è confortante sia per quanto concerne le opportunità che il servizio civile volontario offre alle persone che vi sono coinvolte, sia per quanto riguarda le finalità per cui è stato concepito.

La valutazione complessiva dell'andamento del servizio civile per sede

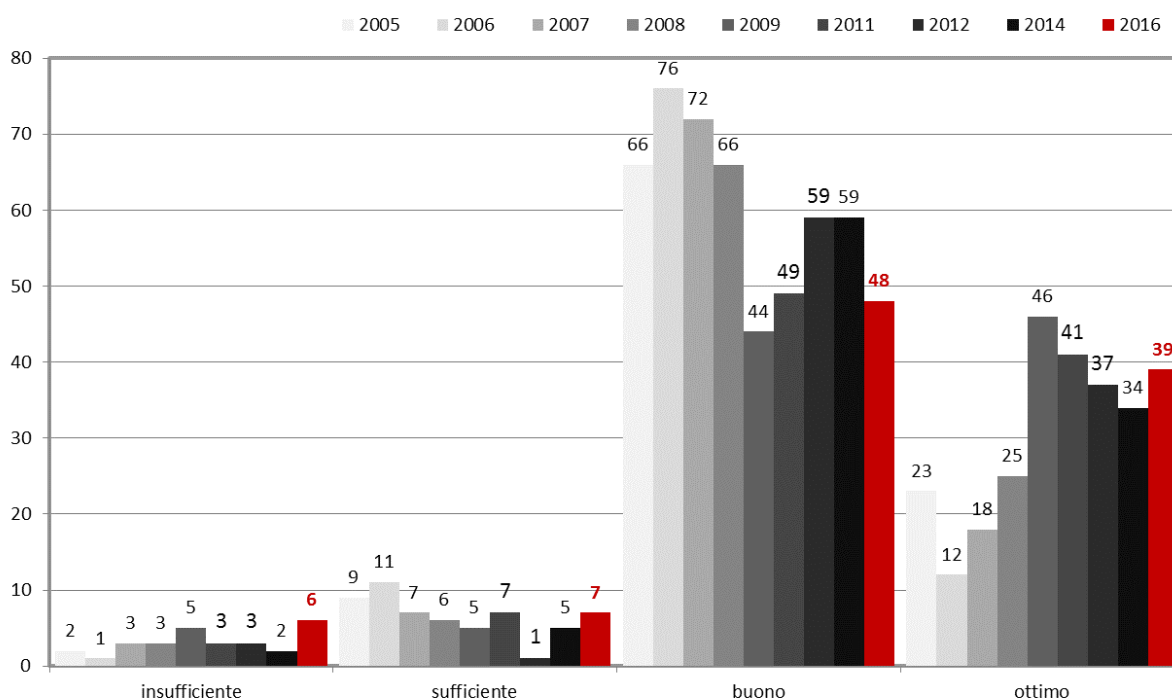
I risultati finora presentati non evidenziano la presenza di problemi strutturali nello svolgimento del servizio civile volontario negli enti associati a Mosaico. Sia nelle risposte fornite dai volontari, che in quelle date dagli operatori locali di progetto, infatti, è presente un livello medio di soddisfazione abbondantemente sopra la sufficienza. Questo tipo di analisi fornisce informazioni importanti nella valutazione del servizio civile volontario gestito dall'associazione

Mosaico, ma non permette di isolare in maniera puntuale le situazioni veramente critiche. Per raggiungere questo obiettivo è necessario effettuare due operazioni statistiche: da una parte sintetizzare ulteriormente i dati combinando le informazioni dei volontari con quelle degli Olp, dall'altra cambiare punto di vista e ragionare in termini di sede di servizio.

Per quanto concerne quest'ultimo aspetto, è stato sufficiente riaggregare i dati scegliendo come nuova unità di analisi la sede di svolgimento del servizio. Questa operazione risulta operativamente utile poiché permette sia di sintetizzare tutte le informazioni riguardanti una sede di servizio che provengano da più fonti (diversi volontari e/o Olp); sia di individuare immediatamente se in una di queste sia utile un intervento dell'associazione Mosaico (anche in ottica di futuri rinnovi dei progetti).

Per completare il primo passaggio è, invece, necessario considerare congiuntamente le risposte date dai due target della ricerca e di conseguenza costruire un indice che assegna una sorta di punteggio complessivo a ciascuna sede di servizio. Come già segnalato nei precedenti rapporti, l'indice che abbiamo adottato prevede una ponderazione delle risposte che dia maggior peso a quelle fornite dai volontari e meno a quelle date dagli operatori locali di progetto. Questo accorgimento si è reso necessario per attribuire il giusto valore alle annotazioni fatte dai volontari impegnati nel servizio civile e per controbilanciare la tendenza sistematica a dare voti più alti rilevata fra gli OLP, che in qualche caso potrebbe nascondere la presenza di qualche area critica.

Grafico 6- Giudizio sintetico dell'andamento del servizio



I risultati di queste analisi sono riportati nel grafico 6, da cui si evince che il 6% degli enti monitorati ha sviluppato un'esperienza di servizio civile negativa.

Concentrandosi sui giudizi positivi si osserva che rispetto al 2014 cresce il numero di situazioni ottimali (+5%) mentre è in decisa contrazione il numero di situazioni buone (-11%).

Conclusioni

A conclusione di questo rapporto di ricerca possiamo dire che la strategia di gestione del servizio civile volontario dell'associazione Mosaico è, nel suo complesso, efficace. Nel corso degli anni sono state anche limitate le aree critiche presenti, aumentando così la qualità complessiva dei servizi offerti. Negli anni Mosaico è riuscita a mantenere elevati i propri

standard di qualità.

In questo quadro già di per sé positivo si è rivelata, a nostro avviso, particolarmente efficace la scelta di tenere costantemente sotto controllo il livello di soddisfazione delle persone coinvolte nel servizio civile volontario. Questo ha permesso nel corso degli anni di sopperire ad alcune lacune che, altrimenti, sarebbero potute rimanere sotto traccia.

In questo quadro di riferimento positivo si segnala quest'anno un'inversione di tendenza di alcuni indicatori. In particolar modo vengono rilevate alcune criticità per quanto riguarda il supporto e la formazione offerti al volontario. Si consiglia quindi di approfondire il tema e verificare quali siano gli elementi caratterizzanti di questo trend negativo.

Ricordiamo anche che il sistema di monitoraggio non si esaurisce nella stesura di questo rapporto, ma prevede che queste analisi presentate in questo rapporto siano ripetute dividendo il campione per:

- area e ambito di intervento;
- provincia;
- ente associato;
- singola sede di attuazione di ogni ente associato.

Tali analisi particolareggiate saranno "restituite" agli associati e a ogni OLP, prevedendo appositi incontri di ricalibrazione dell'intervento per quelle realtà che hanno evidenziato eventuali criticità.

L'INFORMAZIONE SUL SERVIZIO CIVILE
ASSOCIAZIONE MOSAICO

Il progetto "**A scuola di servizio civile**", con finalità formativa sul SCV e rivolto agli studenti delle ultime classi delle scuole superiori, ha preso avvio nell'anno scolastico **2006/2007** come esperimento, confermandosi poi nel **2007/2008**. Si è consolidato negli anni scolastici successivi **2008/2009, 2009/2010, 2010/2011, 2011/2012, 2012/2013, 2013/2014** e **2014/2015**.

Attraverso i suggerimenti dati dagli alunni coinvolti negli a.s. precedenti, nel **2013/2014** si è sperimentata la somministrazione di un Quiz (novità peraltro apprezzata dagli studenti anche nel **2014/2015**), sull'argomento Servizio Civile Volontario (SCV).

L'anno scolastico **2014/2015** si è caratterizzato per un rinnovato impegno formativo, da parte di Associazione Mosaico rivolto agli studenti delle scuole superiori.

Le classi coinvolte nel **2014/2015** sono state le classi IV e V degli Istituti Superiori delle Province di Bergamo, Brescia, Como, Cremona, Lecco e Monza Brianza.

La tabella 1 riporta il numero di studenti coinvolti negli ultimi nove anni nel progetto "**A scuola di servizio civile**":

Tabella 1

Anno 2006/2007			Anno 2007/2008			Anno 2008/2009		
Numero alunni			Numero Alunni			Numero Alunni		
Classi IV	Classi V	Totale	Classi IV	Classi V	Totale	Classi IV	Classi V	Totale
0	2420	2420	1448	2127	3575	2220	2595	4815
Anno 2009/2010			Anno 2010/2011			Anno 2011/2012		
Numero Alunni			Numero alunni			Numero alunni		
Classi IV	Classi V	Totale	Classi IV	Classi V	Totale	Classi IV	Classi V	Totale
2489	3531	6020	2623	3732	6355	1880	2703	4583
Anno 2012/2013			Anno 2013/2014			Anno 2014/2015		
Numero Alunni			Numero Alunni			Numero Alunni		
Classi IV	Classi V	Totale	Classi IV	Classi V	Totale	Classi IV	Classi V	Totale
1075	2791	3891	767	2989	3756	350	2905	3255

Nelle due tabelle di seguito riportate si rilevano il numero degli interventi scolastici posti in essere in ciascuna Provincia nonché - Tab. 3 - classi, numero di incontri e alunni che hanno partecipato alle lezioni formative previste dal progetto.

Anno 2014/2015

Tabella 2

Province	Ist. statali	Ist. privati	Tot. Istituti	Tot. alunni	Tot. alunni	Tot. alunni
				classi IV	classi V	
BG	12	1	13	225	1280	1505
BS	3	0	3	0	425	425
CO	3	0	3	0	700	700
CR	1	0	1	0	425	425
LC	1	0	1	50	75	125
MB	1	0	1	75	0	75
Totale	21	1	22	350	2905	3255

Anno 2014/2015

Tabella 3

Pr.	Incontri	Incontri	T. Incontri	T. Alunni	Media
	classi IV	classi V			Alunni/incontri
BG	5	29	34	1505	44,26
BS	0	9	9	425	47,22
CO	0	11	11	700	63,63
CR	0	4	4	425	106,25
LC	1	1	2	125	62,50
MB	3	0	3	75	25,00
Totale	9	54	63	3255	51,66

Nell'anno scolastico 2014/2015 hanno aderito al progetto "A scuola di servizio civile" molti Istituti Superiori che han creduto nella validità formativa del progetto stesso facendo partecipare agli interventi gli alunni delle classi V e, in non pochi casi, anche delle classi IV.

Esiste un dato incontrovertibile: molti Istituti Superiori hanno un gran carico di proposte di attività integrative e, nella maggioranza dei casi, la scelta viene effettuata sulla base dell'effettiva validità della proposta, così come il nostro caso sembra aver confermato.

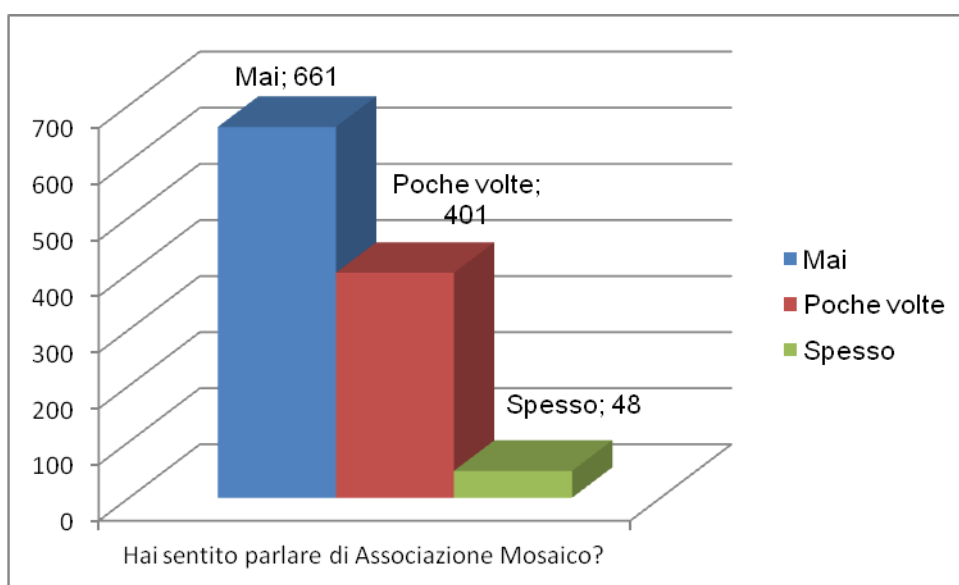
Cosa ci dicono gli studenti delle superiori

Per formare **3255** studenti in **22** Istituti delle Province di Bergamo, Brescia, Como, Cremona, Lecco e Monza Brianza, si è privilegiato lo strumento del contatto diretto e del coinvolgimento attraverso domande rivolte agli studenti sull'argomento SCV e somministrato poi un questionario di tre domande riguardanti la struttura associativa Mosaico.

Classi V

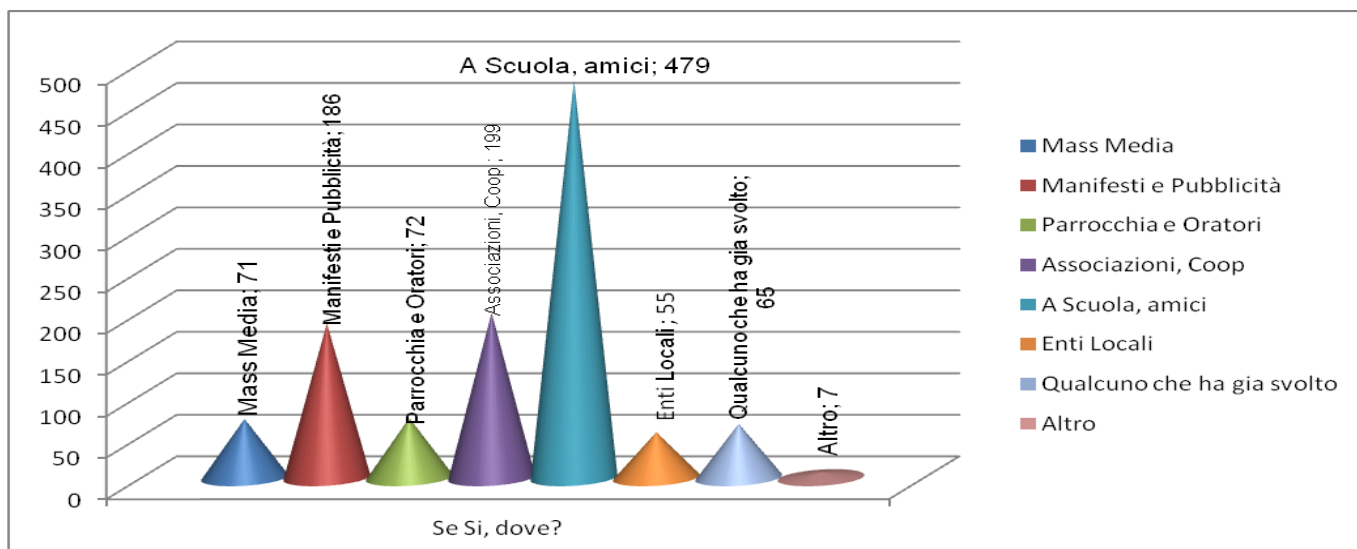
La prima domanda è diretta :

1) *Hai sentito parlare di Associazione Mosaico?*



E con il secondo quesito:

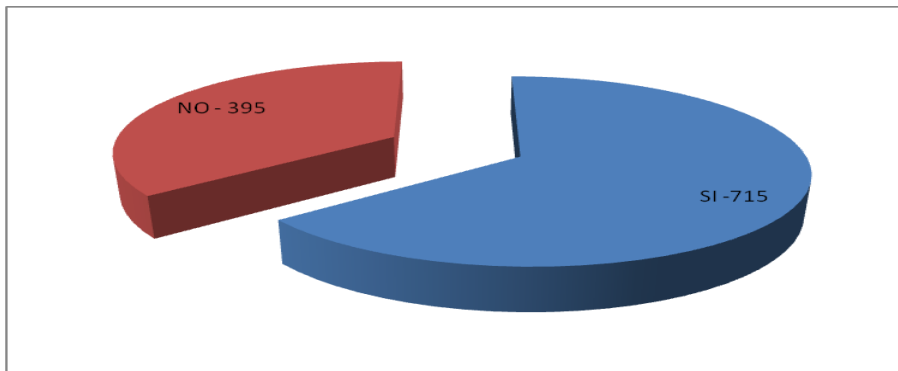
2) *Se si, dove?*



Emerge un dato che ci conforta per il prosieguo del progetto: anche nell'anno scolastico **2014/2015, la scuola, come risulta dall'ultimo grafico, si conferma essere una fonte di informazione primaria (43.23%).**

E infine la terza domanda:

3) Vuoi ricevere notizie sul Servizio Civile Volontario?



Gli studenti confermano il desiderio di ricevere le informazioni che Associazione Mosaico pubblica riguardo ai bandi di Servizio Civile Volontario nonché su altre possibilità.

CONCLUSIONI

Dopo la fase sperimentale durata due anni scolastici, dal 2006 al 2008, Regione Lombardia, per tre anni scolastici a seguire, ha affiancato e sostenuto la realizzazione del progetto "**A scuola di servizio civile**", promosso da Associazione Mosaico, attraverso una convenzione che ha favorito interventi rivolti ai giovani studenti delle scuole superiori di molte Province Lombarde. Il progetto si è altresì diversificato con interventi anche presso alcuni atenei universitari lombardi.

L'intervento negli istituti scolastici riveste l'aspetto di un investimento a medio-lungo termine e richiede un puntuale impegno di tempo da parte di chi programma e, poi, pone in essere. Ha anche un ritorno nell'immediato, considerato che, quest'ultimo a.s., il **22,04%** dei formati – un dato in crescita, rispetto all'a.s. **2013/2014 (17.73%)** - ha lasciato il proprio recapito per avere informazioni relative al bando d'iscrizione al Servizio Civile Volontario per l'anno **2015**.

E' oltremodo indispensabile, al fine di far crescere una "cultura del servizio civile", far divenire la scelta dello stesso come "ipotesi naturale" della crescita culturale, etica e professionale del giovane cittadino.