

# Monitoraggio del servizio civile volontario

*XVII ciclo 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 alla sua diciassettesima 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:

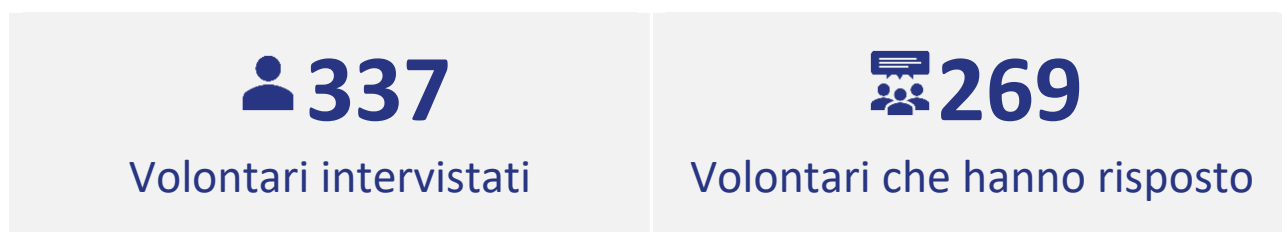
- valutazione del percorso del volontario;
- auto-valutazione dell'efficienza dell'ente;
- valutazione del contributo offerto dal volontario.

La **metodologia Cawi** ha i seguenti vantaggi:

- un maggiore tasso di risposta;
- un 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 2022 sono stati intervistati nel complesso 337 volontari (tra i quali hanno risposto in 269).



Andando a ritroso da quando è iniziato questo monitoraggio, si rileva che nei primi quattro anni di monitoraggio abbiamo assistito a 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 i risultati di quel ciclo difficilmente confrontabili con quelli precedenti (e successivi). Dal 2011 al 2019 si è assistito a una nuova inversione di tendenza, questa volta positiva, che ha portato nel 2019 a raggiungere i 371 volontari impegnati nel servizio civile volontario in progetti gestiti da Mosaico e coinvolti nel monitoraggio. Nel 2020 il numero di volontari si è leggermente ridotto a 350, ma è tornato a crescere nel 2021 raggiungendo 398 volontari, il più alto numero registrato dal 2005. Il 2022 non è riuscito a confermarsi sui livelli record dell'anno precedente, ma rimane comunque sugli alti standard degli ultimi anni.

*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%
2017a**	112	76%	24%

2017b***	204	84%	16%
2018	306	74%	26%
2019	371	77%	23%
2020	350	76%	24%
2021	398	77%	23%
2022	337	74%	26%

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

\*\* bando straordinario

\*\*\* bando ordinario

A fronte delle dinamiche finora descritte, si può 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 fatta eccezione per il 2014 e il 2017b quando il divario aumenta: 4/5 di donne a fronte di 1/5 di uomini. Questo gap è anche dovuto alle 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 Oip. 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 10 a 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: 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 nel 2022 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.

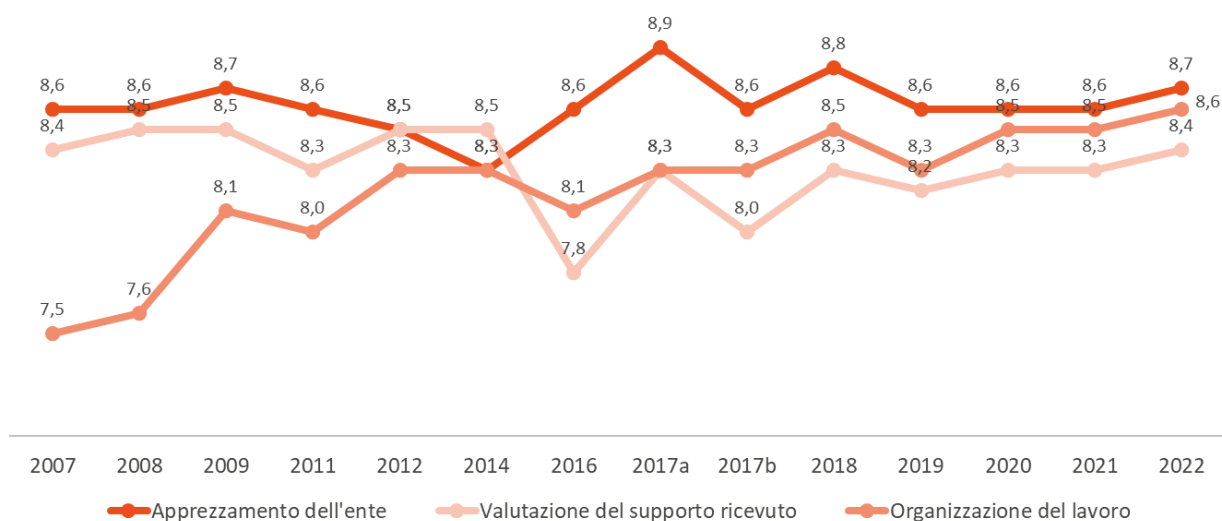
## Analisi dei questionari compilati dai volontari

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 92,2% dei volontari, infatti, segnala al massimo un elemento negativo sui 15 possibili. Dal 2020, anno in cui è scoppiata la pandemia, si è voluto rilevare un elemento in più rispetto ai cicli precedenti del monitoraggio, volto a misurare

l'adattamento dell'ente all'emergenza sanitaria. Il dato complessivo del 2022 è in leggero miglioramento rispetto al 2021 (+0,2%).

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, tutti in miglioramento rispetto allo scorso anno.

*Grafico 1 – Trend indici sintetici questionario volontari*



Nello specifico i volontari sono molto soddisfatti (PM=8,7) dell'ente presso cui hanno svolto il proprio servizio, perché viene considerato un'istituzione affidabile in cui lavorare, in grado di erogare servizi di qualità e capace di adattarsi efficacemente all'emergenza sanitaria. L'indicatore aumenta di 0,1 punti rispetto al 2021 migliorandosi dopo tre anni in cui è rimasto stabile.

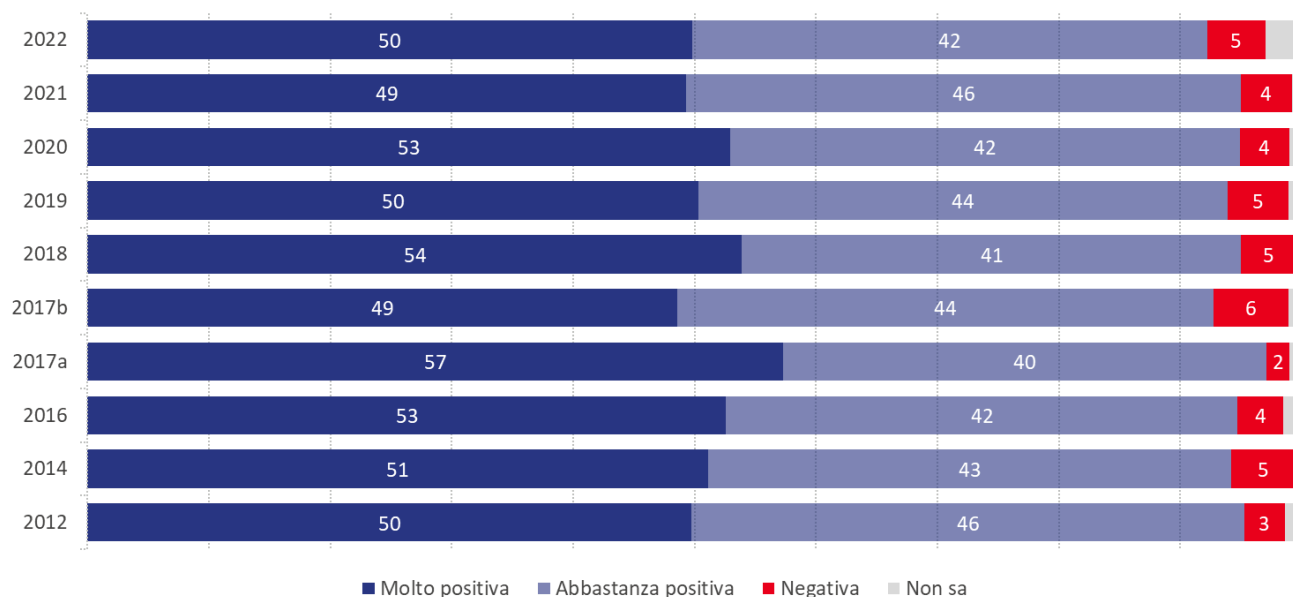
Il quadro è positivo anche per quanto concerne la valutazione del supporto ricevuto dall'ente (PM=8,4). Ciò significa che i volontari sono contenti della formazione specifica ottenuta, del supporto avuto nei momenti di difficoltà e della facilità d'inserimento nella struttura di servizio. Anche in questo caso, si registra un miglioramento di 0,1 punti rispetto al monitoraggio dell'anno precedente. La tendenza positiva 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 7,8, evidenziando una generale soddisfazione dei ragazzi coinvolti. Il dato medio è sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente (-0,1). Bisogna comunque segnalare che il 9,3% degli intervistati assegna a questo servizio un voto negativo, ovvero inferiore al 6. Questo valore è comunque in miglioramento rispetto allo scorso anno, dove si sono registrati il 10,3% dei voti negativi (-1,0%).

L'indice sintetico che raccoglie le informazioni sulla gestione più pratica e quotidiana del servizio è risultato ampiamente sufficiente (PM=8,6). Su questo tema, da ormai qualche anno, 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, il 50% degli intervistati evidenzia una gestione molto positiva del servizio civile (in miglioramento di un punto percentuale rispetto al

2021), il 42% abbastanza positiva (-4% rispetto all'anno precedente), mentre il 5% (13 volontari) evidenzia elementi di criticità.

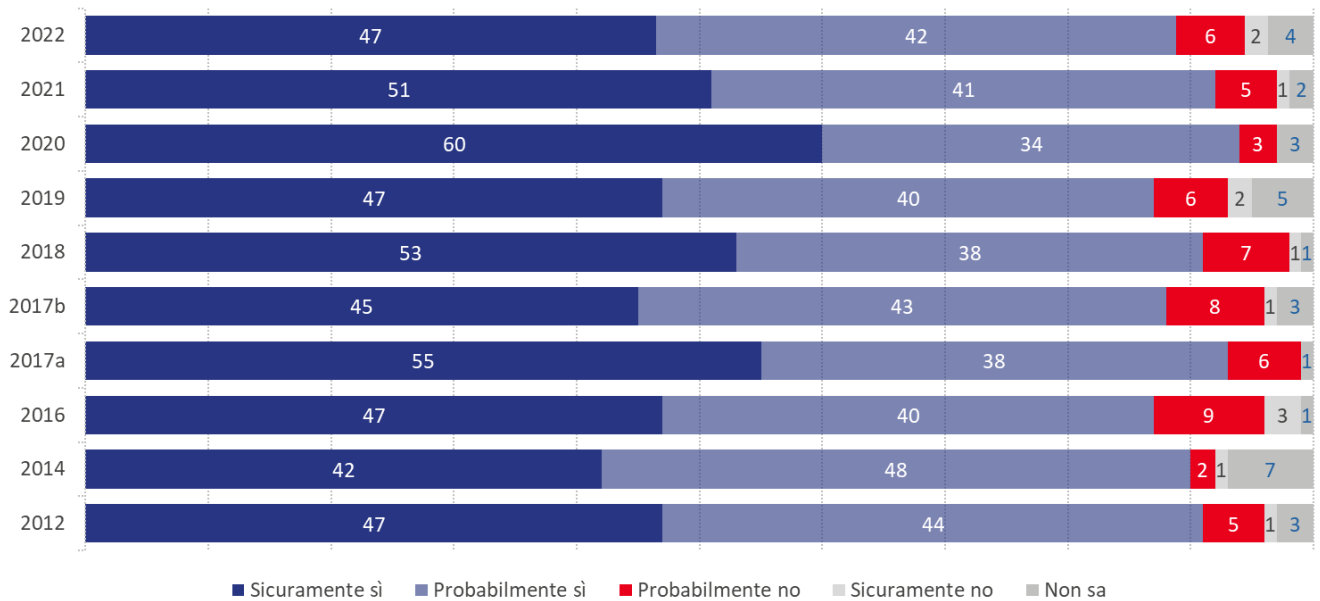
Questi volontari hanno evidenziato per lo più problemi relativi al clima interno (8 volontari) e/o alla definizione dei compiti (8 volontari), mentre le altre cause di criticità (orari di lavoro, turni, rapporti con gli utenti, responsabilità, permessi, etc.) sono evidenziati da 7 volontari.

*Grafico 2 – In generale come definirebbe la gestione del lavoro durante la sua esperienza di servizio civile?*



In generale, l'alto livello di soddisfazione viene confermato anche dalla domanda in cui si chiede ai volontari se consiglierebbero ad amici e conoscenti di fare il servizio civile. Come si evidenzia nel grafico 3, infatti, l'89% 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. Da sottolineare però il calo di coloro che sicuramente consiglierebbero questa esperienza: dal 51% del 2021 si scende al 47% del 2022 (-4%), solo parzialmente compensato dall'aumento dell'1% di coloro che probabilmente la consiglierebbero.

*Grafico 3 - Lei consiglierebbe ai suoi amici di fare quest'esperienza?*



## Analisi dei questionari compilati dagli operatori locali di progetto

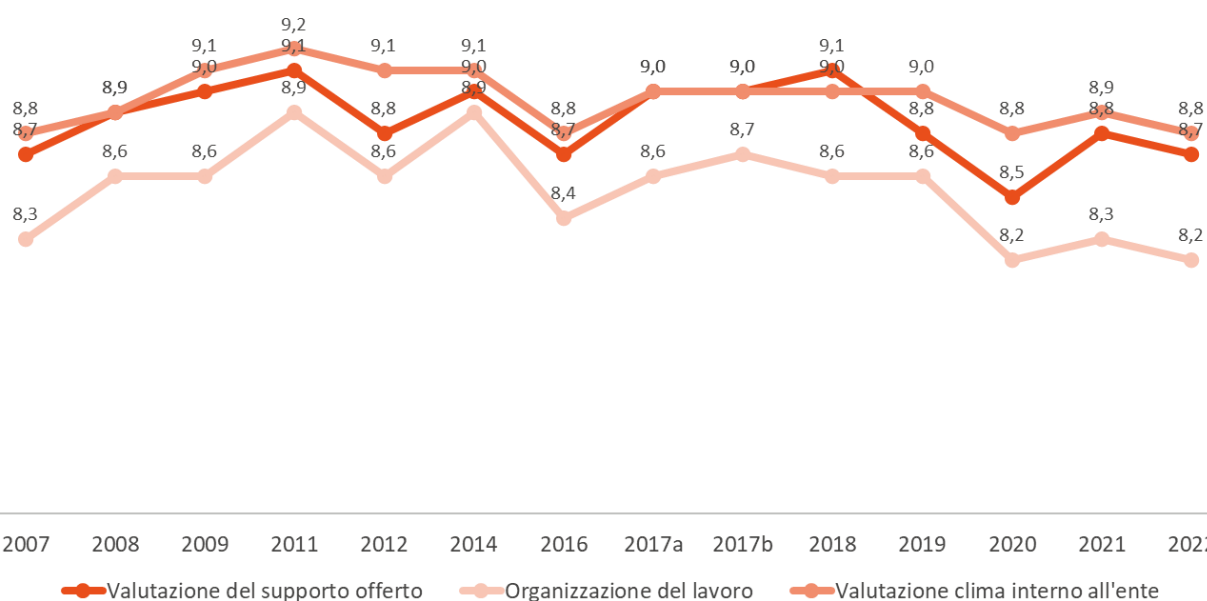
Se si passa all'analisi dei questionari compilati dagli operatori locali di progetto, si osserva che il livello medio di soddisfazione è tendenzialmente positivo: il 70,8% degli intervistati, infatti, non segnala alcun elemento negativo fra quelli proposti, mentre il restante 29,2% segnala non più di quattro aspetti insufficienti sugli 11 indagati. Si tratta di un buon risultato, nonostante un leggero calo tra le persone completamente soddisfatte rispetto al 2021 (-1,5%).

Se ci concentriamo sull'analisi degli indici sintetici delle risposte di questo sub-campione, si ottiene un'immagine molto positiva dell'esperienza svolta: i punteggi variano da un minimo di 8,2 a un massimo di 8,8.

Anche per il 2021 gli operatori locali di progetto manifestano una sistematica tendenza a dare giudizi migliori rispetto a quelli espressi dai volontari, ad eccezione fatta per gli aspetti più organizzativi. 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 i risultati emersi dall'analisi della matrice di 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 positiva (PM=8,2) in linea con i due anni precedenti.

*Grafico 4 – Trend indici sintetici questionario Olp*

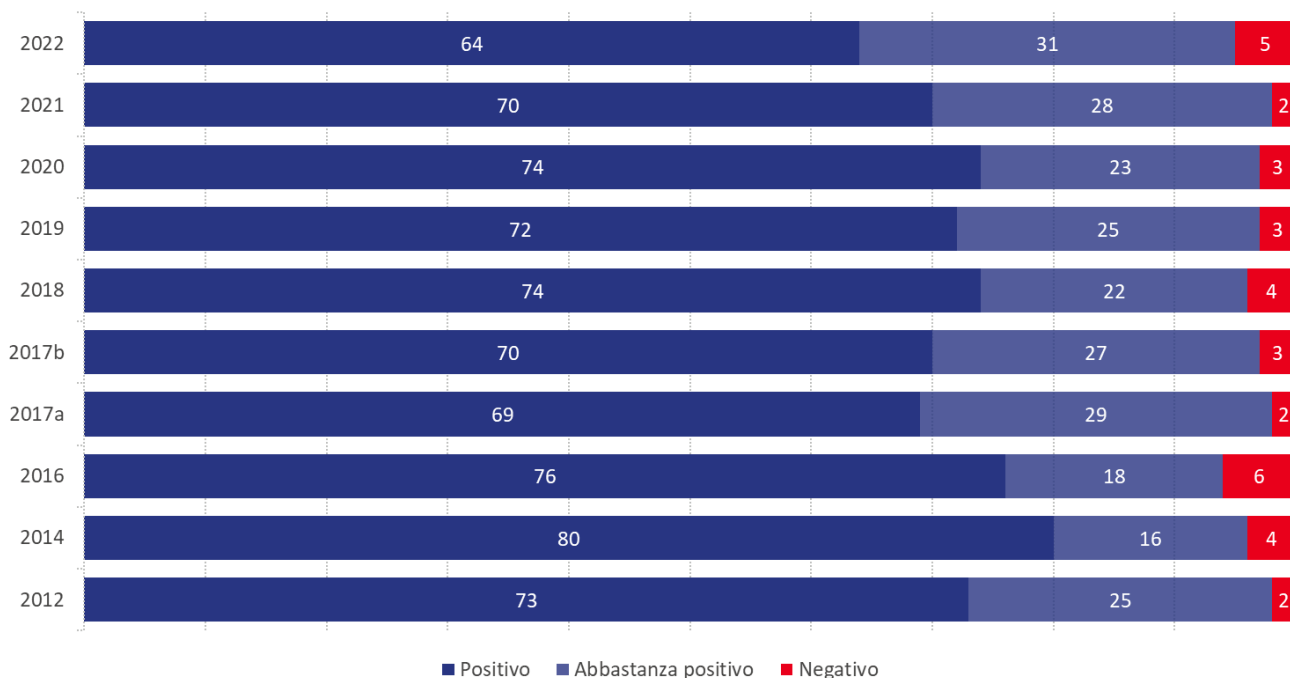


Rispetto all’anno scorso possiamo dire che la tendenza generale è pressoché stabile e in miglioramento rispetto al 2020, con particolare attenzione al supporto offerto. La progressiva uscita dalla crisi sanitaria, quindi, ha certamente contribuito a migliorare le relazioni sia sul piano personale che professionale.

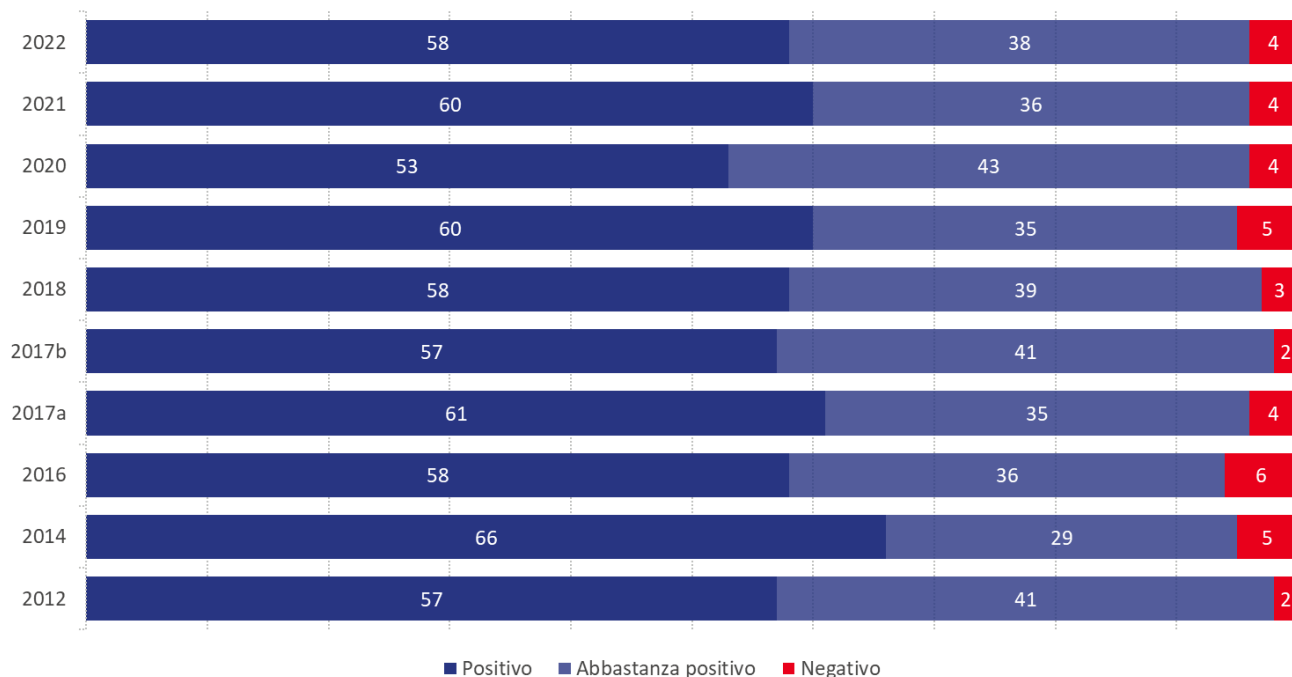
Abbiamo poi approfondito il livello di analisi affiancando alla valutazione complessiva dell’esperienza il giudizio sulle capacità tecniche, sulle capacità relazionali e sull’impegno di ogni singolo volontario.

Grafico 5 - Giudizio su alcune caratteristiche dei volontari in servizio

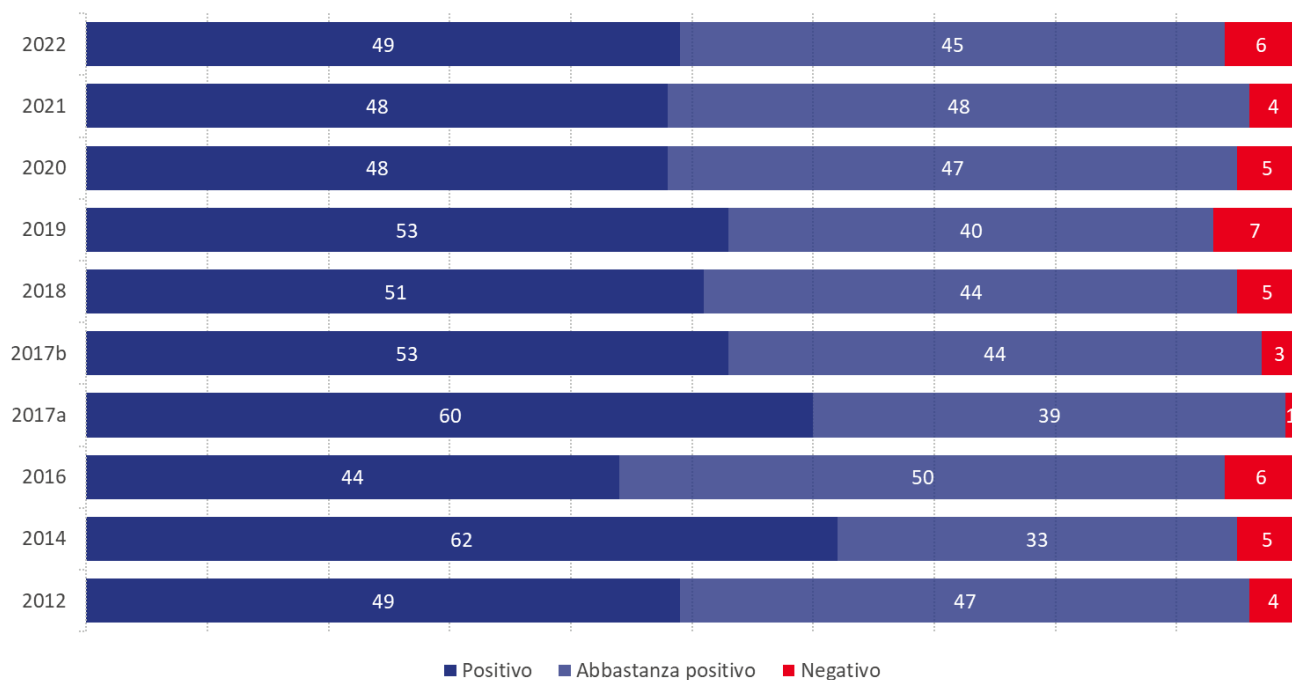
### Impegno



## Capacità relazionali



## Capacità tecniche



*\*Nel 2021 il livello di soddisfazione degli Olp per le capacità relazionali dei volontari è dato dalla media dei giudizi rispetto alle relazioni con gli utenti e con il responsabile delle attività.*

Come si evidenzia nel grafico il livello di soddisfazione è piuttosto elevato per ciascuno degli indicatori considerati: la caratteristica più apprezzata è l'impegno (64% di giudizi molto positivi), seguita dalle capacità relazionali (58% di giudizi molto positivi) e dalle capacità tecniche (49% di giudizi molto positivi). Quest'ultima voce migliora di un punto percentuale dopo due anni di stallo, mentre il giudizio sulle capacità relazionali rimane pressoché stabile (-2%) rispetto all'anno precedente. Tuttavia, per quanto riguarda le capacità relazionali è importante precisare che anche quest'anno il livello di soddisfazione degli Olp è dato dalla media dei giudizi espressi rispetto alla



capacità di ciascun volontario di relazionarsi sia con gli utenti (55% di giudizi molto positivi) che con il responsabile delle attività (62% di giudizi molto positivi). Da segnalare, invece, un calo dei giudizi molto positivi relativi all'impegno dei volontari (-6%), compensato solo in parte dall'aumento degli abbastanza positivi (+3%).

I casi critici in cui i volontari selezionati hanno avuto caratteristiche al di sotto delle attese sono tutto sommato ridotti a pochi casi; il 5,6% degli intervistati, 12 Olp, infatti, giudicano negativamente l'esperienza dei volontari in servizio presso il proprio ente, a conferma del 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=8,7). Va sottolineato come, rispetto al monitoraggio precedente, il supporto offerto loro sia aumentato di 0,1 punti, mentre quello offerto ai volontari sia rimasto invariato.

Quest'anno è stato rilevato per la seconda volta anche il grado di soddisfazione dell'utenza raggiunta e la valutazione del servizio destinato alla stessa. Il quadro risulta positivo: gli Olp pensano che i destinatari dei progetti (anziani, minori, disabili, etc.) siano molto soddisfatti (PM=8,6) del servizio civile e, in generale, valutano il servizio offerto in maniera molto positiva (PM=8,6). Gli indicatori rimangono stabili rispetto allo scorso anno.

In conclusione, all'analisi della matrice di dati degli operatori locali di progetto, vogliamo fornire una nota curiosa: in media il 78,4% degli intervistati che esprime un giudizio dichiara che, qualora ne avesse la possibilità, assumerebbe almeno un volontario che ha prestato servizio presso il proprio ente. Questo dato 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 conoscenza della possibilità di fare Servizio Civile e dell'Associazione Mosaico

Da 6 monitoraggi a questa parte abbiamo deciso di inserire due domande, nelle quali si chiede agli intervistati il modo in cui essi siano venuti a conoscenza della possibilità di fare servizio civile e come abbiano conosciuto l'Associazione Mosaico.

Dalle analisi si evince come, anche per il 2022, il meccanismo di passaparola sia rimasto fondamentale: il 49% degli intervistati (+3% rispetto all'anno precedente), infatti, dichiara di essere venuto a conoscenza della possibilità di fare servizio civile da amici o parenti (*tabella 1*) e poco più di un quarto degli intervistati dichiara di aver conosciuto l'Associazione Mosaico sempre grazie a conoscenze personali dirette (+2% rispetto al 2021) (*tabella 2*).

*Tabella 1 – Come è venuto a conoscenza della possibilità di fare Servizio Civile?*

	2017b	2018	2019	2020	2021	2022
Amici o parenti	43%	48%	42%	51%	46%	49%

Comune	13%	13%	17%	14%	12%	12%
Università o scuola	10%	9%	10%	5%	10%	10%
Ricerche su internet	10%	8%	8%	11%	10%	11%
Facebook e altri social	6%	8%	8%	5%	8%	9%
Associazione Mosaico	5%	6%	3%	5%	5%	3%
TV	2%	1%	2%	1%	2%	
Giornale	2%	4%	1%	1%	2%	4%
Altro*	7%	3%	8%	7%	5%	2%
Non risponde	2%		1%			
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\*altri Enti, Associazioni o Cooperative, leva civica etc.

Tabella 2 – Come hai conosciuto l'Associazione Mosaico?

	2017b	2018	2019	2020	2021	2022
Amici o parenti	33%	34%	30%	33%	26%	28%
Ricerche su internet	20%	16%	16%	17%	20%	18%
Comune	16%	15%	15%	14%	10%	12%
Sito dell'Associazione	13%	11%	12%	14%	15%	16%
Università o scuola	9%	7%	10%	6%	13%	9%
Facebook e altri social	7%	8%	7%	6%	7%	9%
Giornale	2%	3%	1%	2%	1%	3%
TV		1%		1%	1%	
Altro*		4%	8%	7%	7%	5%
Non risponde		1%	1%			
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\*altri Enti, Associazioni o Cooperative, servizio civile, etc.

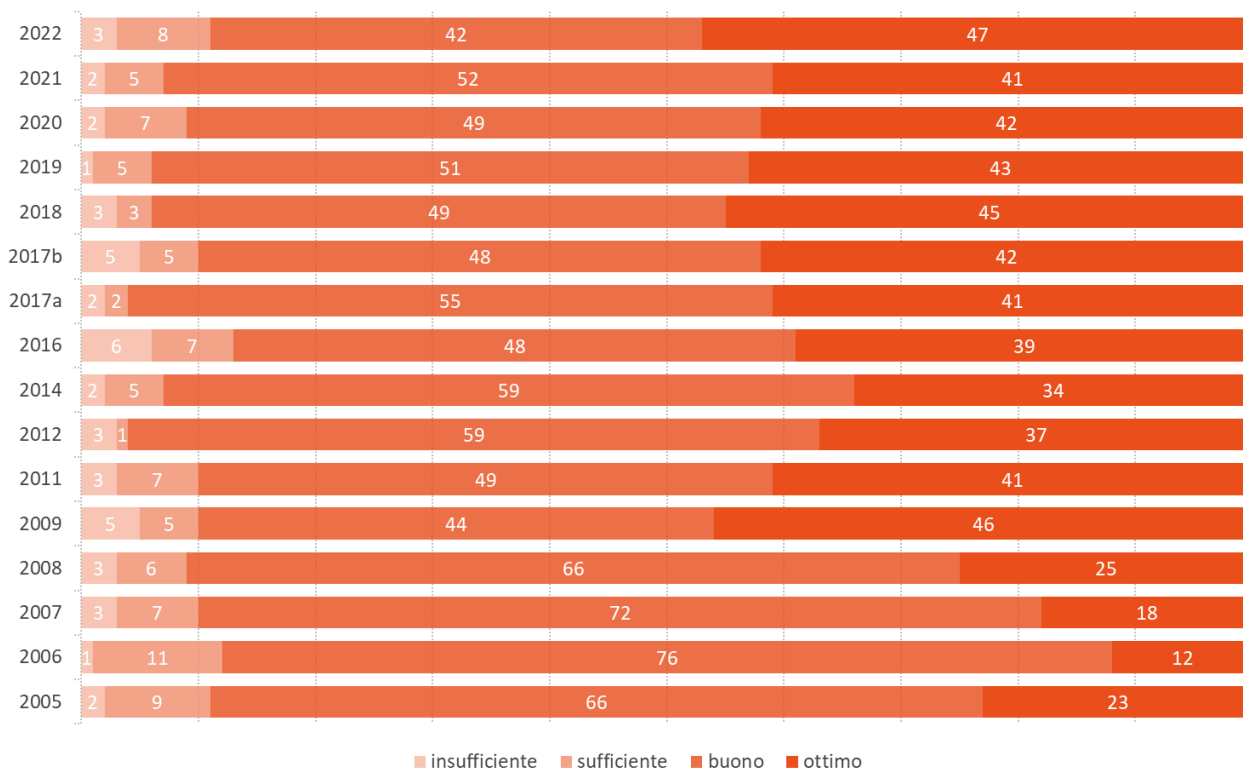
## La valutazione complessiva dell'andamento del servizio civile per sede

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 3% delle sedi monitorate (6 sedi di servizio in valore assoluto su un totale di 212) ha sviluppato un'esperienza di servizio civile negativa.

Concentrandosi sui giudizi positivi si osserva che rispetto al 2021 aumenta di ben sei punti percentuali il numero di realtà ottimali, registrando il valore più alto da quando il monitoraggio del servizio civile è attivo.

# 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 sottotraccia.

Recuperate le capacità relazionali messe sotto pressione dalla crisi sanitaria, la positività del quadro di riferimento del 2022 è confermato dagli indici sintetici riferiti alle risposte degli Olp che, in linea con quelli del 2021, consentono di lasciarsi la pandemia definitivamente alle spalle.

Ricordiamo anche che il sistema di monitoraggio non si esaurisce nella stesura di questo rapporto, ma prevede che le analisi presentate in questo documento 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.