

Servizio civile: il sistema ha bisogno di linfa

I tagli decisi dalla finanziaria e i problemi mai seriamente affrontati minano alla radice una realtà sulla cui utilità non ci sono dubbi”

Varie ricerche, uscite nei mesi scorsi, avevano confermato quello che le organizzazioni e i giovani sapevano già. Che, cioè, il servizio civile è un'importante opportunità di crescita per chi lo sceglie, oltre che un modo per acquisire competenze e abilità spendibili sul mercato del lavoro. E per gli enti, pur costituendo un impegno non indifferente, è un modo per diffondere valori di cittadinanza e di solidarietà, oltre che per far entrare nelle organizzazioni quelle idee e quelle provocazioni nuove che i giovani portano con sé.

Nonostante questo, le risorse economiche a disposizione del servizio civile nazionale, sono state tagliate del 42% dall'ultima legge finanziaria: si è passati dai 299 milioni stanziati per il 2008 ai 171 previsti per il 2009. Gli enti sono insorti, denunciando il fatto che già nel 2008 i giovani in servizio civile sono scesi a 32mila rispetto ai 50mila del 2007. Arci Servizio Civile ha lanciato una raccolta di firme (cfr. <http://www.firmiamo.it/salviamoscni>) cui hanno aderito gli altri enti: a metà dicembre se ne erano raccolte più di 9mila.

Durante l'Assemblea nazionale di Arci Servizio Civile, che si è svolta il 6 e 7 dicembre scorso, Raffaele De Cicco, dirigente dell'Ufficio del Servizio Civile, ha ipotizzato per il 2009 un bando per almeno 25mila volontari, che potrebbero salire a 30mila nel 2010, anche grazie ai risparmi sui versamenti pensionistici. Infatti l'art. 4-ter del decreto 185, pubblicato sulla Gazzetta del 29 novembre 2008, ha esentato il Fondo nazionale del servizio civile dagli obblighi contributivi per la pensione. Questa soluzione non è piaciuta agli enti: il Cnesc, per esempio, ha dichiarato che «non è certo riducendo le garanzie per i volontari - che ricordiamo a tutti sono le ragazze e i ragazzi di questo paese - che si ridà linfa al sistema. Ci saremmo aspettati una modifica che non andasse ad intaccare le tasche dei volontari».

Alla fine saranno 211 i milioni di euro destinati al fondo nazionale. Potranno quindi svolgere il Servizio civile tra i 20 ed i 30mila giovani.

È vero, è una esperienza ti cambia la vita

Lo dicono le ricerche: in genere i giovani sono contenti del servizio civile, anche se per gli enti ci sono alcuni problemi. Intervista a Tiziano Vecchiato

Di Alessandra Emanuela Cascino

«Il servizio civile ti cambia la vita. La tua e quella degli altri». Dicevano più o meno così i giovani ragazzi della campagna pubblicitaria del primo servizio civile nazionale, partito circa sei anni fa con lo scopo di creare progetti utili a livello sociale grazie all'utilizzo di volontari e volontarie dai 18 ai 26 anni. Di strada ne è stata fatta e molti sono stati cambiamenti.

L'età dei possibili partecipanti oggi è stata prolungata a 28 anni e i progetti presentati in occasione dei bandi nazionali sono aumentati e migliorati di anno in anno.

La Fondazione Emanuela Zancan di Padova nei mesi scorsi, di concerto con il Ministero della solidarietà sociale, ha prodotto una ricerca per valutare il servizio civile dal punto di vista dei volontari, degli enti e dell'efficacia del servizio. A tal proposito è stato costruito un questionario per facilitare la valutazione partecipata dei volontari evitando le selezioni preventive: gli interessati sono stati così portati a compilare il questionario come e quando volevano on line.

Dai test esaminati (3244 questionari pari al 9 % della popolazione), a rispondere sono stati 35900 volontari costituiti per l'ottanta per cento da ragazze di età media di 22 anni e titolo di studio medio alto. La

maggior parte svolge il servizio durante gli studi universitari o post laurea.

Tanto si dà, tanto si prende

I dati hanno messo in rilievo che i ragazzi interessati svolgono la loro attività per lo più presso enti locali ed il resto presso enti che erogano servizi alle persone. Fra le ragioni della scelta di fare il servizio civile, la maggior parte ha risposto che la molla è il desiderio di “fare qualcosa per gli altri”.

Alla fine del servizio, un anno dopo, i volontari hanno potuto testimoniare di aver sviluppato nuove e proficue relazioni umane, aver migliorato le proprie capacità di relazione e aver contribuito con l'esperienza fatta alla propria crescita personale.

Si impara a “comunicare in modo efficace”, a “sostenere una discussione con chi la pensa diversamente”, a “confrontarsi con altri punti di vista”: migliora la tolleranza e si acuisce il confronto.

Inizialmente per tutti i volontari la difficoltà primaria è reagire in modo adeguato e porsi in atteggiamento empatico verso chi ha bisogno. Dai dati è stato infatti rilevato che le capacità migliorano con il passare del tempo. Inizialmente, seppur in atteggiamento di apertura, i volontari non riescono a mostrare bene le

proprie capacità. Col passare dei mesi e con l'assiduità dell'incontro con le persone aiutate dall'ente, migliorano le capacità di ogni singolo volontario di gestire al meglio le situazioni.

La valutazione dei questionari ha portato in luce anche la prospettiva degli enti aderenti al servizio. A rispondere sono stati 732 enti (circa il trenta per cento della popolazione di riferimento), enti locali per il 41%, ed enti di assistenza sociale e sociosanitaria per il 25%. Da questi questionari è stato così possibile rilevare che all'aumentare del numero di ore dedicate

Dal rapporto si possono rilevare degli elementi di criticità rispetto alle iniziative del servizio civile?

«Dopo un anno di servizio civile, i volontari riconoscono un miglioramento nelle loro competenze comunicative e relazionali, mentre per quanto riguarda la sfera professionale e quella civica le valutazioni a fine servizio, pur essendo prevalentemente di segno positivo, sono più prudenti di quelle espresse all'inizio. A giudizio degli enti, un'elevata disponibilità a inserire volontari poco qualificati o con basso livello di istruzione può comportare



Bisogna stare attenti a non penalizzare i giovani con meno competenza culturali



alla formazione dei volontari è aumentata la percentuale di enti che percepiscono una crescita dei volontari sul piano civico, sociale, professionale.

Naturalmente anche se la maggioranza delle percentuali esaminate ha risposto positivamente alla valutazione del servizio, c'è stato anche chi si è espresso in modo negativo o comunque incerto verso il servizio, ciò vale a dire che non tutti hanno valutato positivamente l'esperienza, ma che questi ultimi costituiscono una piccola percentuale.

Per una interpretazione dei dati, abbiamo rivolto qualche domanda al direttore della Fondazione Zancan, **Tiziano Vecchiato**.

conseguenze negative in termini di utilità per gli enti stessi. Questo, però, può penalizzare i giovani con meno competenze culturali, che invece potrebbero colmare questo svantaggio anche grazie al servizio civile».

Cosa andrebbe migliorato, allora?

«Innanzitutto, è necessario un maggiore investimento formativo perché le attese dei volontari trovino migliori risposte. La ricerca, infatti, ha evidenziato che all'aumentare delle ore di formazione - generale e specifica - aumentano le valutazioni positive dei volontari in tutti gli ambiti considerati. Questa idea emerge anche dai responsabili degli enti che hanno partecipato all'indagine. Purtroppo, non sempre viene rispettato l'impegno di ore formative minime stabilito per legge. Inoltre,

dall'analisi dei dati emerge una modesta disponibilità ad investire ulteriori risorse, in termini di impegno e tempo organizzativo dedicato, per progetti e attività qualificanti il servizio civile da parte degli enti».

Cosa dovrebbero fare gli enti per rendere più significativa l'esperienza dei giovani in servizio civile?

«I progetti devono essere la via da seguire affinché il servizio civile sia realmente servizio, oltre che uno strumento di formazione dei giovani sul piano sociale, professionale, civico e culturale. At-

traverso i progetti dovrebbero essere identificate azioni concrete per le principali finalità del servizio civile, ovvero la difesa della patria e la costruzione di una società più solidale. In quest'ottica, l'attenzione deve essere posta alla qualificazione dei volontari, evitando sia un utilizzo strumentale, ad esempio per far fronte alla carenza di personale, sia sovrapposizioni. Dai risultati della ricerca emerge che gli esiti, in termini di valore aggiunto per gli enti, sono tanto più positivi quanto più il ruolo assegnato ai volontari è di integrazione e non di supplenza agli operatori dell'ente». ■

La circolarità interrotta

La maggior parte dei giovani ha sentito parlare del servizio civile.
Ma c'è ancora molto da fare per rendere la comunicazione più efficace

di Francesco Spagnolo*

Il servizio civile nazionale (Scn) in questi anni ha visto crescere il suo successo in maniera esponenziale: dai 181 volontari, quasi tutte donne, del primo bando del 2001, ora si è costantemente oltre i 40.000 giovani che ogni anno scelgono di impegnare un anno della loro vita in questa esperienza, a fronte di una richiesta degli enti accreditati che è di circa tre volte tanto. A fine 2008 si è arrivati così a contare complessivamente 241.190 volontari che avranno svolto il servizio civile in questi sette anni.

Apparentemente, perciò, sembrerebbe banale riflettere sulla “comunicazione” di

una esperienza che ha già di per sé un forte richiamo per i giovani. Tuttavia, le modalità con cui si comunica oggi questa realtà, la situazione dei vari enti e le ricerche condotte sui giovani, ci dicono come essa sia in realtà uno dei nodi delicati (e meno approfonditi...) dell'intero “sistema” del Scn. Tra l'altro lo stesso “successo” del servizio civile comincia oggi ad essere messo in discussione dai dati più recenti sul calo nella copertura dei posti, dall'abbandono del servizio e dalla cronica non uniformità di partecipazione tra Nord e Sud Italia.

Il passaparola e Internet

I dati che abbiamo utilizzato sono presi da 3 ricerche nazionali, quelle degli enti di 1^a classe Caritas Italiana, Arci Servizio Civile e Cesc-Project, tutte con riferimento ai volontari dei bandi 2007-2008, e 3 ricerche regionali, realizzate in Toscana (2008), nel Lazio (2006) e nelle Marche (2005). Riportiamo rapidamente alcuni numeri presi dalle ricerche nazionali.

Per la ricerca di **Caritas Italiana**, nella fase precedente al servizio (con il 30,8%) risulta importante il “peer to peer”, lo scambio fra pari, soprattutto con altri giovani che fanno da “testimonial” o perché l’hanno svolto (positivamente, si suppone) o perché comunque lo conoscono di più. Il punto di svolta è il bando nazionale. C’è infatti una seconda fase in cui i giovani, una volta in servizio, vogliono altri tipi di informazione; si rivolgono così sia ai mezzi su cui hanno maggiori aspettative (i corsi di formazione, 82,3%), sia a quelli più vicini a loro (Internet, 65,8%)¹. Caritas Italiana nel 2007 aveva anche effettuato, tramite la Doxa, un sondaggio relativo al servizio civile obbligatorio. Interessanti, per la nostra analisi, i dati relativi alla conoscenza del Scn, in quanto il 73% degli intervistati, su scala nazionale, “aveva sentito parlare del servizio civile nazionale volontario”.

Una “Indagine tra i volontari”, simile a quella di Caritas, è stata condotta anche

dalla società Publica ReS per conto di **Arci Servizio Civile** ed è riferita al bando Unsc del 12 giugno 2007², con un campione caratterizzato dalla prevalenza di giovani alla loro prima esperienza di volontariato. Secondo questa ricerca, «la fonte informativa più utilizzata continua ad essere, come registrato negli anni precedenti, quella informale, ovvero il passaparola di amici e conoscenti. L’influenza personale è decisamente più efficace dello spot televisivo nel diffondere informazioni sulle opportunità legate al servizio civile: il peso dei passaggi televisivi si rivela per il secondo anno di seguito decisamente ridimensionato rispetto al 2005. Continua a mantenersi invece elevata la capacità di Internet di moltiplicare e amplificare il messaggio sulle opportunità di accedere al servizio civile nazionale, una tendenza questa già registrata nel 2006».

Nel novembre 2007 **Cesc-project**, un altro ente di 1^a classe, ha pubblicato una sua “Indagine esplorativa sui giovani volontari: caratteristiche, orientamenti, percezioni”, dedicando una specifica riflessione ai canali informativi. «Rispetto alla promozione del Servizio Civile, e quindi ai soggetti che hanno stimolato ed avvicinato gli intervistati a questo mondo, i ragazzi dichiarano come prima scelta, di aver sentito parlare per la prima volta di servizio civile tramite “programmi/spot tv” (30,2%); affermando la prevalenza dei

¹ La domanda in questione prevedeva risposte multiple.

² La ricerca completa è disponibile sul sito www.arciserviziocivile.it

mass media, nel veicolare le informazioni, sul gruppo dei pari, “amici” (21,9%) e sulla “famiglia” (11,5%)»³. Se però si considera anche la “seconda scelta”, le prevalenze si inverte: tornano ad essere preponderanti “amici” e “famiglia” rispetto alla Tv. Con percentuali sempre molto basse rimangono “scuola/università”, “internet”, “parrocchia”, ecc. Nella ricerca è stato anche chiesto ai ragazzi quali tra i diversi canali di informazione

Il processo comunicativo

Si può affermare come, nella scelta del Scn da parte dei giovani, rimangono sempre fondamentali lo scambio “alla pari”, la rete amicale e l’*appeal* dell’esperienza. In questa fase di “primo accesso”, la rete Internet risulta uno strumento secondario, mentre un ruolo importante hanno sempre gli spot tv e radiofonici (di solito concentrati nel mese di apertura del bando nazionale). Il web torna però ad essere



L’influenza delle persone è decisamente più efficace dello spot televisivo



ha avuto maggiore e positiva influenza sulla loro scelta, esprimendo due preferenze. La “famiglia” (con il 29,7%) e gli “amici” (con il 28,6%) sono risultati i canali più efficaci. Nel caso specifico Internet raggiunge invece il 10,9%. Abbiamo così «una duplice distinzione: da un lato abbiamo l’efficacia dei mass media nella diffusione e nella ricerca delle informazioni, dall’altro l’efficacia delle reti amicali e parentali nella spinta e nell’influenza ad intraprendere la strada del Servizio Civile»⁴.

importante dopo l’entrata in servizio, come strumento di “aggiornamento”.

Schematizzando, possiamo dire che:

- a sette anni dalla sua nascita, il servizio civile nazionale “volontario” è ormai conosciuto da molti, in particolare dai giovani, che almeno ne hanno sentito parlare e ne conoscono il nome;
- nella fase iniziale strettamente connessa alle prime informazioni sul Scn predominano i *mass media* tradizionali. Spesso questa prima informazione, generale e superficiale, è concentrata nei soli mesi in cui è attivo il bando nazionale;
- l’interesse del giovane si collega successivamente ad una informazione più

³ Cesc-project, *Indagine esplorativa sui giovani volontari: caratteristiche, orientamenti, percezioni*, Roma 2007, pag. 39

⁴ *ibidem*, pag. 41

⁵ <http://www.google.it/trends?q=servizio+civile>

“calda”, derivante dalle relazioni amicali o parentali. È una fase di approfondimento, spesso preliminare ma decisiva rispetto possibile scelta;

- fatta la scelta, l'orientamento verso un progetto e l'approfondimento tecnico del servizio civile continua attraverso il gruppo dei pari, soprattutto con chi ha

svolto questa esperienza, con l'ente (se magari già lo si conosce o si collabora) e poi tramite internet (sito dell'Unsc o degli enti);

- avviato il servizio, continua l'esigenza di approfondire, ma anche di condividere, l'esperienza attraverso la formazione, altri incontri e internet (blog personali, siti

Un investi

Dal “Decimo Rapporto sul Servizio Civile in Italia” della Cnesc (Conferenza nazionale enti servizio civile), reso noto a dicembre, emerge tra l'altro che:

- A livello nazionale, nel corso del 2005-2007, il numero complessivo di domande presentate dai giovani aspiranti volontari è calato, passando da circa 96.000 in occasione del bando di maggio 2005 a poco meno di 91.000 con riferimento ai bandi ordinari 2006, sino alle circa 76.500 in occasione dei bandi ordinari del 2007.
- Nonostante questo, le domande rivolte agli enti della Cnesc sono passate da circa 16.300 (maggio 2005), a circa 22.000 (maggio e settembre 2006), sino a 23.956 (giugno e settembre 2007).
- L'incidenza degli enti della Conferenza sul totale del Servizio Civile Nazionale è progressivamente aumentata, anche sul fronte dei progetti realizzati (dal 17% sino a poco meno del 30%).
- Tra i giovani che hanno presentato domanda, la quota femminile è ancora prevalente, ma è aumentata la richiesta di svolgere l'esperienza del servizio civile da parte dei ragazzi (dal 26,5% del maggio 2005 al 28,5% del 2007).
- Anche il tasso di abbandono rimane sostanzialmente costante, intorno all'11%.
- A fronte della spesa sostenuta dallo Stato e dagli enti della Cnesc per le attività di Servizio Civile (circa 68 milioni) e considerando la stima del valore economico dell'attività dei volontari (calcolato in circa 122 milioni di euro), il saldo finale risulta positivo e vicino ai 54 milioni di euro. È quindi possibile stimare un tasso di ritorno sull'investimento pari a circa il 79%.

degli enti, ecc.).

Una conferma un po' empirica di tutto questo ci arriva anche da una analisi su www.google.it del volume di ricerca della parola "servizio civile"⁵, da cui emerge che il picco per il 2008 avviene in corrispondenza dell'uscita del Bando nazionale. Dati analoghi risultano nel 2007 (due picchi in coincidenza dei due bandi nazionali) e negli anni precedenti.

Il cerchio non si chiude

Possiamo allora concludere questa rapida riflessione sulla "comunicazione" nel servizio civile parlando di una sorta di "circolarità interrotta". Da un lato ab-

biamo infatti che il fattore determinante nella scelta risulta essere sempre l'esperienza positiva fatta che, diffusa, diventa la miglior promozione dell'esperienza stessa. Tuttavia il cerchio non sempre sembra chiudersi. Infatti le modalità con cui invece si conosce il servizio civile e si accede alla prima informazione non passano dall'esperienza degli altri giovani, ma ancora attraverso una informazione più tradizionale, veicolata anche da altre figure (come la famiglia) e da altri media, ed orientata più che al valore dell'esperienza alla partecipazione tecnica al bando nazionale. ■

**Per Caritas Italiana si occupa della redazione del blog di informazione sul servizio civile www.esseciblog.it e del sito istituzionale www.caritasitaliana.it*