Devi Sacchetto, Alessio Surian, Giulia Storato, Romano Mazzon

Tra mercato del lavoro e cittadinanza attiva

Esperienze di Servizio Civile Universale e Regionale in Veneto

PADOVA UP

PADOVA UNIVERSITY PRESS

Prima edizione 2024, Padova University Press
Titolo originale: Tra mercato del lavoro e cittadinanza attiva.
Esperienze di Servizio Civile Universale e Regionale in Veneto

© 2024 Padova University Press
Università degli Studi di Padova
via 8 Febbraio 2, Padova
www.padovauniversitypress.it

Redazione Padova University Press
Progetto grafico Padova University Press
This book has been peer reviewed

Foto di copertina di Luca Xodo
Con il contributo del CIRSIM, Centro Interdipartimentale di Ricerca per gli Studi Interculturali e sulle Migrazioni

ISBN 978-88-6938-398-4

This work is licensed under a Creative Commons Attribution International License (CC BY-NC-ND) (https://creativecommons.org/licenses/)

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA
Dipartimento di Filosofia, Sociologia,Pedagogia,
Psicologia Applicata

Tra mercato del lavoro e cittadinanza attiva. Esperienze di Servizio Civile Universale e Regionale in Veneto

Devi Sacchetto, Alessio Surian, Giulia Storato, Romano Mazzon

PADOVA UP

Indice

L'Università di Padova e il Servizio Civile **7**
Monica Fedeli

La Regione del Veneto e l'esperienza di servizio civile
Manuela Lanzarin **9**

Servizio Civile e cultura delle competenze 13
Alessio Surian
1. Le competenze fra esperienze personali, formative e lavorative 13
2. Quali competenze documentare 14
3. Come documentare le competenze 16
4. Il Servizio Civile nei percorsi di portfolio e bilancio delle competenze 17
Bibliografia 19

Sintesi dei principali risultati 21

Introduzione 27

1. Quadro generale 29
1.1 Aspetti teorici e normativi 29
1.2 Focus sul Servizio Civile in Veneto 32
1.2.1 Il punto di vista degli enti 36
1.2.1.1 Caratteristiche dei volontari 37
1.2.1.2 Caratteristiche dei bandi 39
1.2.1.3 Caratteristiche del territorio 40
1.2.1.4 Sintesi 41
1.2.2 Servizio Civile Regionale e Universale 42

2 La ricerca sul campo 47
2.1 Obiettivi 47
2.2 Metodologia 48
2.3 Popolazione 50
2.4 Contesti 55
2.5 Limiti 56

3 I risultati della ricerca 59
3.1 Profili socio-anagrafici degli Operatori Volontari 59
3.2 L'esperienza di Servizio Civile 61
3.2.1 L'inizio: contatto, motivazioni e aspettative 61
3.2.2 Lo svolgimento: ambiti, progetti, mansioni e (mancati) riconoscimenti 67
3.2.2.1 Attività di volontariato vs attività lavorativa 68
3.2.2.2 Rigidità vs flessibilità 70
2.2.2.3 Progetto personale vs progetto territoriale 74
3.2.3 La conclusione del Servizio Civile: valutazione e impatto 75
3.3 Le competenze mobilitate 77
3.3.1 Area competenze "personali" 81
3.3.2 Area competenze "metodologiche" 82
3.3.3 Area competenze "sociali" 83
3.3.4 Area competenze "organizzative" 83
3.3.5 Una visione d'insieme 85
3.3.6 Analisi fattoriale 87
3.3.7 Competenze e motivazione 90
3.3.8 Certificazione e validazione delle competenze 95
3.4 Le forme di cittadinanza attiva 97
3.5 Le traiettorie lavorative (e abitative) 101

Bibliografia 107

Appendice 1 - Tabelle frequenze e percentuali 109

Appendice 2 - Costruzione degli indicatori per le competenze mobilitate 125

Appendice 3 - Questionario 129

L'Università di Padova e il Servizio Civile

Monica Fedeli
Prorettrice Terza Missione
Università di Padova

L'Università di Padova ha da tempo investito nel Servizio Civile già dai tempi dell'obiezione di coscienza, ospitando in collaborazione con il Comune di Padova i primi obiettori e obiettrici per accogliere, prima i volontari e le volontarie del Servizio Civile Nazionale e Regionale, e in seguito gli operatori e le operatrici di Servizio Civile Universale. Attraverso la realizzazione di oltre 100 progetti e la gestione di oltre 1000 percorsi di giovani, sia presso le proprie sedi che presso gli Enti Partner, l'Università ha dato evidenza di aver compreso il valore di questa esperienza. Con lo stesso impegno ha immediatamente colto e risposto al bisogno di intraprendere un'analisi sugli effetti del percorso di Servizio Civile.

Questa esigenza è stata presentata alla Regione Veneto dal Coordinamento Spontaneo di Enti e Volontari del Veneto (CSEV), composto da circa una trentina di enti di Servizio Civile che operano in Veneto, attraverso la Consulta per il Servizio Civile Regionale che è formata da 10 enti.

L'Università, insieme ad altre organizzazioni locali, ha voluto rispondere ad una richiesta sentita da molte realtà che operano nel Servizio Civile e ne riconoscono il valore, ma che allo stesso tempo, sono consapevoli di non possedere sufficienti dati di letteratura che ne possano suffragare la validità.

Grazie al finanziamento del fondo formazione-informazione della Regione Veneto, gestito dal Centro Servizio Volontariato di Padova e Rovigo (CSV) e finanziato dal Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale, l'Università di Padova ha avviato questa ricerca con l'obiettivo di coinvolgere al massimo tutte le parti interessate. La ricerca ha ottenuto l'approvazione della Consulta per il Servizio Civile Regionale

e la collaborazione del Coordinamento Spontaneo di Enti e Volontari del Veneto (CSEV) con l'intento di utilizzare il finanziamento per generare un ritorno di interesse per tutti gli stakeholder coinvolti.

La ricerca è stata condotta dai professori Devi Sacchetto e Alessio Surian del Dipartimento di Filosofia, sociologia, pedagogia e psicologia applicata dell'Università di Padova (FISPPA) in collaborazione con la dottoressa Giulia Storato e il dottore Romano Mazzon, con il supporto dell'Area Comunicazione e marketing – Ufficio Public engagement – settore Servizio Civile. Ha avuto come obiettivo generale l'indagine delle ricadute che l'esperienza di Servizio civile ha sulle traiettorie biografiche di giovani operatrici e operatori volontari che hanno svolto il Servizio civile dall'anno 2016/2017 al 2022/2023. In particolare, sono state esplorate le dimensioni relative alla sfera personale, alle aspettative, all'orientamento al futuro, alle forme di cittadinanza attiva e alla partecipazione al mercato del lavoro.

I risultati di analisi a cui si è giunti sono un ottimo punto di partenza per focalizzare l'attenzione sulle potenzialità di questo istituto in termini di occupabilità e di sviluppo di competenze. Questo aspetto è stato ulteriormente approfondito, poiché rappresenta la base su cui costruire future collaborazioni con le istituzioni locali e nazionali, al fine di promuovere la certificazione delle competenze. Ciò consentirebbe ai giovani di sviluppare una maggiore consapevolezza delle proprie competenze e di orientare le loro scelte professionali e di lavoro in base a tali competenze individuate.

La Regione del Veneto e l'esperienza di servizio civile

Manuela Lanzarin
Assessore Sanità, Servizi sociali,
Programmazione socio-sanitaria
Regione del Veneto

La Regione del Veneto con l'approvazione della legge del 18 novembre 2005, n. 18 "Istituzione del servizio civile regionale volontario" ha inteso esprimere il suo impegno nel promuovere e sostenere il servizio civile quale esperienza di cittadinanza attiva per la formazione di donne e uomini più consapevoli, partecipi, responsabili, solidali e non violenti e quale investimento della comunità veneta sulle giovani generazioni.

Investire sul servizio civile significa credere nell'opportunità di crescita che può rappresentare non solo per i ragazzi che vi partecipano, ma per l'intero territorio regionale e per tutte le realtà non profit locali coinvolte, divenendo strumento importante per generare solidarietà e responsabilità sociale e potenziare il capitale sociale da cui dipende il benessere di una comunità.

La Regione del Veneto, nell'ambito degli interventi di informazione e formazione di cui alle risorse del Fondo nazionale per il servizio civile, ha approvato con DGR n. 1321 del 28 settembre 2021 il "Piano di attività informative e formative per il servizio civile in Veneto 2022". Tale Piano, elaborato anche grazie al contributo della Consulta per il servizio civile regionale, è articolato in diversi interventi realizzati grazie alla collaborazione e alla partnership degli Enti del Servizio civile universale, pubblici e privati, attivi in Veneto.

Le azioni previste riguardano attività di informazione, azioni di pubblicizzazione e comunicazione, laboratori di scambio e approfondimento,

eventi formativi, nonché la presente ricerca condotta dall'Università degli Studi di Padova - Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia, Psicologia Applicata.

La Regione ha da subito sostenuto questa indagine, volta ad analizzare l'impatto dell'esperienza di servizio civile sulla crescita personale, civica e professionale dei partecipanti, nella convinzione della necessità di disporre di dati che aiutino a comprendere le potenzialità e le criticità di tale istituto.

In particolare la ricerca si poneva quali obiettivi: capire come l'esperienza del servizio civile aiuti nella costruzione di un percorso di vita più consapevole, grazie anche alla costruzione di nuove reti sociali; analizzare come il servizio civile possa concorrere a formare cittadini più attivi rispetto alle diverse problematiche sociali, ambientali, politiche; infine indagare sulle ricadute del servizio civile nell'accesso al mercato del lavoro.

Quest'ultimo aspetto risulta essere particolarmente interessante e attuale per la Regione del Veneto, rispetto a riflessioni in termini di riconoscimento e certificazione delle competenze, acquisite nell'arco dell'annualità di servizio civile, spendibili dai volontari nei percorsi di istruzione e in ambito lavorativo.

A fronte dell'elevato tasso di disoccupazione delle giovani generazioni, il servizio civile rappresenta un'occasione per conseguire capacità in grado di ampliare le opportunità occupazionali dei giovani permettendo loro di sperimentarsi in percorsi formativi ed educativi di crescita e di confrontarsi con realtà attive sul territorio. In un contesto di crisi economica e di forte disoccupazione giovanile, è importante disporre di dati su come il servizio civile possa divenire un elemento di collegamento tra il sistema di istruzione - formazione e il mercato del lavoro.

Altro aspetto di interesse regionale è poi rappresentato dall'analisi dei profili sociali, culturali e di competenze dei volontari, con l'intento di attivare strategie per coinvolgere maggiormente le fasce di giovani con meno strumenti e più fragilità, in termini di stimolo verso forme di partecipazione della società civile contro l'esclusione sociale. In quest'ottica il servizio civile si conferma un'opportunità per avvicinare i giovani alla partecipazione civica e rappresenta un'occasione vincente per ricostruire un tessuto sociale disgregato.

Investire in attività e progetti volti non più solo a riflettere sulle difficoltà psicologiche e sociali, che stanno incidendo maggiormente sulla qualità di vita e sulle relazioni delle giovani generazioni, ma proporre loro interventi volti a educare alla partecipazione attiva, all'impegno civi-

le e sociale, al valore del prendersi cura degli altri e del patrimonio comune, rappresenta una valida risposta e uno strumento efficace e fattivo per superare il disagio e il disorientamento espresso da molti ragazzi.

Ricerche come la presente permettono alla Regione del Veneto, alle altre istituzioni coinvolte, alla rete associativa e di volontariato di disporre di elementi e dati per poter continuare a investire sul sistema servizio civile al fine di migliorarne la qualità dell'offerta a beneficio non solo dei giovani che sceglieranno di vivere questa esperienza, ma dell'intera collettività.

Servizio Civile e cultura delle competenze

Alessio Surian
Università di Padova

1. Le competenze fra esperienze personali, formative e lavorative

Un elemento che contribuisce ad incentivare il percorso di Servizio Civile è l'approvazione della legge nazionale (Legge 21 giugno 2023 n. 74, di conversione del decreto-legge 22 aprile 2023, n. 44, recante "Disposizioni urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle amministrazioni pubbliche") con cui si riservano il 15% dei posti dei concorsi pubblici e per le assunzioni di personale non dirigenziale, a favore di chi abbia concluso il Servizio Civile Universale (senza demerito). Certo, alcuni enti locali già prevedevano modalità che favorivano le esperienze di Servizio Civile nei regolamenti dei concorsi locali, ma la legge 74/2023 costituisce in tal senso un passo avanti a livello nazionale e un riconoscimento del contributo dato dall'esperienza del Servizio Civile allo sviluppo di competenze trasversali.

Non è un caso che, anche in questa ricerca, si rilevi come faccia parte della motivazione di oltre tre persone su quattro che scelgono il Servizio Civile la prospettiva di poter ulteriormente sviluppare le proprie competenze. In chiave di esperienza formativa personale, il Servizio Civile viene quindi vissuto anche come una verifica ed un miglioramento delle proprie competenze e come un'opportunità per maturarne altre, possibilmente utili in relazione all'ambito lavorativo. Proprio l'ambito lavorativo ha rappresentato il motore della logica che ha voluto ricondurre conoscenze, abilità e atteggiamenti alla prospettiva delle competenze: sapere,

saper fare e saper essere viste come funzionali, in primo luogo, all'agire, all'essere in grado di misurarsi con impegni concreti, cui saper rispondere anche in contesti diversi.

Pur prendendo atto che il Servizio Civile, in genere, non incide in modo netto nel breve periodo sul tasso di occupazione dei giovani che l'hanno svolto, può però contribuire alla dimensione dell'occupabilità. È questa la sensazione della maggior parte delle persone coinvolte nella ricerca che viene qui presentata: ritengono di aver sviluppato nel periodo del Servizio Civile competenze significative, e di aver ampliato la rete di contatti nel territorio in chiave di ricerca di un lavoro.

La ricerca ha raccolto le opinioni delle persone partecipanti in base al modello "Lever Up", messo a punto a livello europeo prendendo in considerazione alcuni aspetti chiave in questo ambito: la capacità di concettualizzare e documentare competenze trasversali; di validare apprendimenti pregressi; di riconoscere apprendimenti informali e nonformali così come affermato dalla legge 92/2012 sulla riforma del mercato del lavoro quando affronta il tema dell'apprendimento permanente che: "si riferisce a tutte le attività di apprendimento formalmente, non formalmente e informalmente intraprese nel corso della vita con l'obiettivo di migliorare le conoscenze, abilità e competenze in una prospettiva personale, civica, sociale e/o occupazionale".

Sono state così esplorate le competenze personali mobilitate in relazione a quattro categorie di competenze: metodologiche, organizzative, sociali e personali. Queste ultime risultano maggiormente incentivate rispetto alle altre.

2. Quali competenze documentare

Chi opera per promuovere e organizzare il Servizio Civile rileva criticità nel processo di riconoscimento, documentazione, validazione, certificazione e spendibilità (in ambito lavorativo e formativo) delle specifiche competenze mobilitate. In qualche caso vi sono esperienze di documentazione attraverso lo strumento del portfolio, ma, in genere, prevale l'attesa per un quadro di riferimento normativo e operativo a livello regionale in grado di fornire maggiore chiarezza e operatività.

In questo contesto, in applicazione della legge n. 92/2012, i riferimenti chiave sono tre: il decreto legislativo 13/13; il quadro nazionale delle qualifiche regionali descritto nel decreto interministeriale del 30 giugno 2015; e il Quadro nazionale delle qualificazioni (2018).

Il decreto legislativo 13/2013 fornisce le regole generali del sistema nazionale per la certificazione delle competenze e richiama un sistema nazionale di certificazione delle competenze nell'ambito di criteri di trasparenza dell'apprendimento e di pertinenza delle certificazioni a livello nazionale e europeo.

In merito al quadro nazionale delle qualifiche regionali, il successivo decreto interministeriale del 30 giugno 2015 definisce come essenziali la messa a punto di: uno strumento per il reciproco riconoscimento delle qualifiche regionali; procedure standard e di certificazione per l'identificazione e la validazione degli apprendimenti nonformali e informali e della relativa certificazione delle competenze.

Il decreto interministeriale dell'8 gennaio 2018 definisce il Quadro nazionale delle qualificazioni (QNQ), strumento chiamato a descrivere e classificare tutte le qualifiche rilasciate all'interno del sistema nazionale per la certificazione delle competenze.

Questi tre atti legislativi si iscrivono in una cornice di riferimento europea che si è venuta consolidando a partire dal nuovo millennio, in particolare con ESCO (European Skills, Competences, Qualifications and Occupations), tassonomia che serve come sistema di classificazione per l'Unione Europea. Analogamente al lavoro dell'ISFOL in Italia, ESCO offre un "dizionario" che descrive, identifica e classifica le occupazioni e le competenze professionali. Varie piattaforme online possono utilizzare ESCO per servizi quali l'abbinamento tra persone in cerca di lavoro e posti di lavoro sulla base delle loro competenze, così come orientamenti in merito a percorsi formativi per persone che vogliano riqualificarsi e migliorare il proprio profilo dal punto di vista professionale. Attualmente, ESCO fornisce descrizioni di 2942 occupazioni e 13.485 competenze collegate a tali occupazioni, tradotte in 27 lingue (tutte le lingue ufficiali dell'UE più l'islandese, il norvegese e l'arabo).

A livello internazionale esistono varie tassonomie simili che mostrano la relativa insularità e l'empirismo con sui si è proceduto a lavorare a livello istituzionale sulle competenze, senza un quadro di riferimento del tutto condiviso fra diverse geografie e livelli governativi. Recentemente, le aree UE e USA hanno lavorato ad un'interfaccia comune, un "*crosswalk*" tra ESCO e l'Occupational Information Network (O*NET). Quest'ultimo è una banca dati online che contiene centinaia di definizioni di profili professionali per aiutare gli studenti, le persone in cerca di lavoro, le aziende e i professionisti dell'orientamento e delle politiche attive del lavoro a leggere l'attuale mondo del lavoro (negli Stati Uniti). È stata

sviluppata sotto il patrocinio del Dipartimento del Lavoro/Amministrazione per l'Occupazione e la Formazione degli Stati Uniti (USDOL/ETA) negli anni Novanta con riferimento ai Codici Holland, il modello sviluppato ai John L. Holland. L'interfaccia ESCO-O*NET è stato sviluppato per favorire l'interoperabilità tra le due tassonomie. Il suo sviluppo cerca di abbinare i profili professionali O*NET (USA) ai profili professionali ESCO (UE) sulla base della somiglianza semantica, ulteriormente convalidata da esperti. Di conseguenza, tutti i profili professionali ESCO sono mappati in relazione ai profili professionali O*NET, nella "O*NET-ESCO *Crosswalk table*". Il risultato può essere scaricato e utilizzato per supportare le piattaforme (di *job-matching*) per la ricerca e l'analisi delle professioni, per orientare politiche di *upskilling* e *reskilling* e l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, fornendo approfondimenti per i contesti del lavoro degli Stati Uniti e dell'UE.

3. Come documentare le competenze

Nel passaggio dalla logica delle conoscenze e abilità espresse come qualifiche alla logica delle competenze, maggiore attenzione è stata data alle dimensioni della psicologia delle organizzazioni e degli apprendimenti in chiave esperienziale, lungo tutto l'arco della vita, in ogni luogo: quindi, nei loro caratteri nonformali e informali, legati ai processi storico-culturali, nella relazione fra più dimensioni: individuali, intersoggettive, sociali.

Questo ha permesso di prestare attenzione a come si riconoscono e si possono valorizzare gli apprendimenti che vengono dall'esperienza, aldilà dei contesti di educazione formale. La scuola, intesa in modo tradizionale ha abituato a pensare che le conoscenze si possano valutare in modo evidente e certificabile; come riconoscere e verificare quanto si apprende dall'esperienza e come arrivare a certificare le competenze?

È una domanda che investe anche la sfera motivazionale, l'area degli atteggiamenti, dei valori e quindi la capacità di sviluppo di una persona, la sua autonomia e capacità progettuale. In tal senso, a maggior ragione nel contesto del Servizio Civile, il riconoscimento delle competenze di una persona presuppone la volontà e l'iniziativa della persona stessa di intraprendere un percorso di osservazione, riflessione, documentazione delle proprie competenze e aree di sviluppo. In questa prospettiva, chi organizza il Servizio Civile contribuisce (o meno) a favorire l'assunzione di responsabilità da parte di chi presta servizio in questo ambito, offrendo (o

meno) dispositivi amministrativi, formativi, pratici (per esempio attraverso un "portfolio") a supporto di una maggiore sensibilità e capacità analitica rispetto al lessico delle competenze e alla loro rilevanza e traduzione empirica nello sforzo di rintracciare le proprie risorse cognitive, motivazionali e comportamentali attivabili e trasferibili nei contesti d'azione.

Strumento chiave in questo contesto è il bilancio delle competenze (Liétard, 2012), di origine francese, nato per ottimizzare l'occupabilità e la mobilità favorendo lo sviluppo di progetti individuali nel contesto dei primi anni Settanta, insieme alla strutturazione della formazione continua aveva già legittimazione: dal 1971 la legge riconosceva il diritto dei lavoratori alla formazione e l'obbligo delle imprese a partecipare ai finanziamenti per la formazione professionale. I Centri Interistituzionali di Bilancio delle Competenze (promossi dal Ministero del Lavoro) seminarono anche in Europa questa prospettiva e portarono nel 2000 alla nascita della Certificazione Europea Qualità del Bilancio delle Competenze sui cui criteri di qualità del Bilancio delle Competenze è cresciuta, dal 2005, la Federazione Europea dei Centri di Bilancio delle Competenze e di Orientamento Professionale (FECBOP).

In Italia, l'ISFOL (2008) offre un quadro di riferimento in questo ambito e sottolinea due funzioni del bilancio di competenze. La prima è soggettiva e riguarda lo sviluppo delle capacità della persona di orientarsi e operare scelte professionali tenendo conto tanto dei cambiamenti a livello individuale, tanto di quelli a livello socio-economico. La seconda è definita "oggettiva" e vede il bilancio come strumento di riconoscimento delle competenze in funzione di una loro successiva convalida o certificazione.

Questa logica "oggettiva" vede la collaborazione di almeno tre entità in grado di certificare la validazione delle esperienze acquisite (Validation des Acquis de l'Expérience, VAE, in Francia normata dalla Legge 73 del 17 gennaio 2002): un organo di governo territoriale che rappresenti il mondo del lavoro; un ente che rappresenti il mondo della formazione; un ente che rappresenti il mondo del lavoro.

4. Il Servizio Civile nei percorsi di portfolio e bilancio delle competenze

Il Decreto legislativo 40/17 su "Istituzione e disciplina del servizio civile universale" all'art. 8 prevede che gli enti di servizio civile svolgano tutte le attività propedeutiche per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dagli operatori volontari durante il Servizio

civile universale. Inoltre, all'art.19 sancisce il rilascio agli stessi operatori di un attestato per il periodo di servizio effettuato con l'indicazione delle relative attività.

Il valore pedagogico generato da questa messa in moto di capacità di osservazione, riflessione e autoapprendimento sono messe in luce da Alberici e Serreri (2002) che considerano il bilancio di competenze potenzialmente utile in almeno cinque ambiti:

- stimola lo sviluppo del pensiero riflessivo in azione e dopo l'azione;
- favorisce il potenziamento della capacità di orientamento e presa di decisione, grazie all'apprendimento di un metodo di analisi delle esperienze e degli eventi di apprendimento e di sintesi delle competenze acquisite;
- favorisce un processo di autonomizzazione, poiché la persona è l'unica autrice del proprio percorso e della propria analisi, il consulente e il gruppo dei pari svolgono solo funzioni di supporto e di stimolo, senza mai sostituirsi a lei;
- promuove l'integrazione di saperi provenienti da esperienze diverse, superandone la frammentazione che rende difficile l'individuazione delle competenze;
- stimola, come si accennava, lo sviluppo di metacompetenze, favorendo la maggiore conoscenza di sé e dei processi che si attivano in risposta a situazioni problematiche e di scelta.

Come ricordato, impostare e documentare le proprie esperienze attraverso un portfolio, e così in un percorso di bilancio delle competenze presuppone un'iniziativa volontaria della persona volta a individuare e riconoscerne gli apprendimenti, identificare fili conduttori, verificarne gli esiti e eventualmente sottoporli ad una validazione e valutazione "esterna" finalizzata alla certificazione.

In questo processo ha un ruolo chiave la riflessione sul proprio progetto formativo e professionale e questa dimensione riflessiva presuppone in genere un rapporto con una o più figure che accompagnino l'intero processo, con una funzione di mediazione tra l'esperienza e chi la compie e di facilitazione nei processi di esplicitazione, riconoscimento, verbalizzazione e, quindi, di progressiva consapevolezza delle competenze di base, mobilitate, in via di sviluppo, maturate (Römgens, Scoupe, Beausaert, 2019).

Insieme, si tratta di dare forma e struttura a quanto viene narrato e documentato ai fini del bilancio delle competenze attraverso lo strumento

del portfolio, preferibilmente anche in forma digitale (Gordon e Campbell, 2013).

Nel contesto delle esperienze di Servizio Civile, un ulteriore contributo a questo percorso può venire dall'attivazione di un gruppo di pari in cui generare esperienze di mutuo scambio e supporto condividendo, ascoltando e rielaborando le reciproche esperienze.

Percorsi misti, che prevedono sia incontri e colloqui individuali, sia laboratori di gruppo, sono stati ampiamente sperimentati e sviluppati in diversi ambiti e indicano l'importanza del saper impostare il bilancio delle competenze con capacità di adattamento. Oltre al portfolio, altre risorse utili possono rivelarsi le pratiche e le mappe narrative e autobiografiche, schede ed esercizi per focalizzare e far emergere elementi di verifica, schemi per l'analisi delle esperienze, elementi per l'analisi delle professioni, strumenti per la stesura di un progetto.

Schemi di riferimento utili vengono dai programmi di mobilità europea come Erasmus + e il Corpo Europeo di Solidarietà, che incoraggia i giovani volontari a mettere a punto lo Youthpass, documento che certifica l'esperienza realizzata e le competenze acquisite durante l'esperienza.

Queste attività sono di particolare interesse anche per le istituzioni di istruzione superiore in cui si è fatta strada la pratica delle microcredenziali, in uso, tramite la pratica dei badge, da alcuni anni e oggetto il 16 giugno 2022 di una raccomandazione del Consiglio dell'Unione europea che ha così adottato un approccio europeo comune alle microcredenziali per l'apprendimento permanente e l'occupabilità.

Bibliografia

Alberici A., Serreri P. (2002), Formazione e autoapprendimento: il bilancio di competenze in "FOR, Rivista per la Formazione", 53/2002

Gordon, J.A., Campbell, C. M. (2013) The role of ePortfolios in supporting continuing professional development in practice, Medical Teacher, 35:4, 287-294, DOI: 10.3109/0142159X.2013.773395

Heymann, P., Bastiaens, E., Jansen, A., van Rosmalen, P., Beausaert, S. (2022), A conceptual model of students' reflective practice for the development of employability competences, supported by an online learning platform, Education + Training, Vol. 64 No. 3, pp. 380-397. https://doi.org/10.1108/ET-05-2021-0161

ISFOL (2008), Documento Tecnico sul Bilancio di Competenze, ISFOL, Roma

Liétard, B. (2012) Les premiers pas des bilans de compétences. Éducation permanente, 2012, Les 20 ans du bilan de compétences, n°192, p p. 11-20. hal-02290474

Mann, K., Gordon, J., MacLeod, A. (2007), Reflection and reflective practice in health professions education: a systematic review, Advances in Health Sciences Education, Vol. 14 No. 4, p. 595.

Römgens, I., Scoupe, R., Beausaert, S. (2019), Unraveling the concept of employability, bringing together research on employability in higher education and the workplace, Studies in Higher Education, Vol. 45 No. 12, pp. 1-16.

Sintesi dei principali risultati

Questo volume presenta i risultati della ricerca "Servizio Civile e Universale in Veneto", commissionata e finanziata dalla Regione Veneto, condotta tra gennaio-maggio 2023 dal Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata dell'Università degli Studi di Padova[1].

La ricerca ha avuto come obiettivo generale l'indagine delle ricadute che l'esperienza di Servizio Civile ha sulle traiettorie biografiche degli operatori volontari che hanno svolto il SC dall'anno 2016/2017 al 2022/2023. In particolare, sono state esplorate le seguenti dimensioni:

1. la sfera personale, aspettative e l'orientamento al futuro;
2. le forme di cittadinanza attiva;
3. la partecipazione al mercato del lavoro.

La metodologia adottata è di tipo quali-quantitativa e ha combinato la somministrazione di un questionario con interviste discorsive in profondità e focus group con operatori e operatrici volontari e testimoni privilegiati (Operatori e Operatrici Locali di Progetto – OLP, Responsabili di enti per l'accreditamento, formatori e formatrici).

La ricerca sul campo è stata portata a termine grazie alla partecipazione di:

- 839 ex operatori e operatrici volontari che hanno risposto al questionario somministrato e la cui compilazione è stata ritenuta valida; hanno risposto soprattutto giovani con cittadinanza italiana (97,4%) e donne (79,52%);

[1] Ringraziamo l'Ufficio Public Engagement, Settore Servizio Civile (Area Comunicazione e marketing) dell'Università di Padova, l'Unità Organizzativa Famiglia, Minori, Giovani e Servizio civile della Direzione Servizi Sociali della Regione Veneto e il Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale della Presidenza del Consiglio dei Ministri per la loro collaborazione.

- 11 ex operatori e operatrici volontari, coinvolti attraverso interviste individuali discorsive in profondità;
- 6 operatori e operatrici volontari, ancora in servizio, coinvolti attraverso un focus group;
- 10 testimoni privilegiati, coinvolti attraverso un focus group esplorativo realizzato con il fine di individuare i temi da approfondire sia attraverso il questionario sia attraverso le interviste;
- 5 testimoni privilegiati, coinvolti attraverso interviste individuali discorsive in profondità;
- 11 testimoni privilegiati, coinvolti attraverso due focus group conclusivi di restituzione preliminare dei risultati, condotti al fine di approfondire e/o identificare ulteriori direzioni di analisi.

Dall'analisi dei dati e del materiale empirico raccolto, emergono i seguenti risultati:

1. Rispetto al Servizio Civile Regionale, il Servizio Civile Universale è l'opzione scelta più frequentemente. Solo il 26,79% del campione ha svolto, infatti, un Servizio Civile Regionale. Le aree di Servizio Civile più attive sono: assistenza (42,54%), patrimonio storico (30,68%) e educazione e promozione (21,76%). I percorsi all'estero rappresentano lo 0,14% del campione. Quest'ultimo dato conferma la vocazione ancora marcatamente nazionale di questa progettualità.
2. Nelle risposte date al questionario, non si rileva alcuna differenza statisticamente significativa tra i due percorsi (Servizio Civile Universale e Servizio Civile Regionale). Questo dato riflette il fatto che gli enti che ospitano il Servizio Civile Regionale e quello Universale sono i medesimi e chi ha risposto al questionario ha preso in considerazione in primis la propria esperienza svolta all'interno dell'ente.
3. Rispetto al tipo di percorso (pubblico vs privato), il 64,36% del campione ha prestato Servizio Civile presso un ente pubblico.
4. L'85,4% del campione ha portato a termine il percorso. Il 14,17% ha abbandonato in corso d'opera e lo 0,40% lo ha abbandonato prima dell'inizio pur avendo aderito.
5. Il passaparola si conferma il principale canale attraverso il quale si viene a conoscenza dell'opportunità di svolgere un anno di Servizio Civile (opzione scelta dal 58,6% del campione).
6. Gli operatori e le operatrici volontari che svolgono il Servizio Civile sono caratterizzati da un alto livello di istruzione: oltre il

66% ha terminato un percorso universitario (laurea triennale o magistrale). L'elevato livello di studio influisce sulle motivazioni e sulle aspettative circa l'esperienza di Servizio Civile.

7. Le motivazioni che portano i e le giovani a scegliere di prestare Servizio Civile sono legate soprattutto alla possibilità di formazione personale e professionale. Il 76,74% del campione dichiara, infatti, di aver scelto di prestare Servizio Civile per accrescere le proprie competenze.
8. La componente di quanti hanno scelto il Servizio Civile come forma di cittadinanza attiva risulta presente, ma relativamente limitata (il 31,80% ha scelto di prestare Servizio Civile per migliorare la società, il 19,71% per aiutare le persone che hanno bisogno e l'1,84% per migliorare l'ambiente).
9. Tra i motivi per cui si svolge il Servizio Civile si segnala anche la necessità di tenersi occupati in un qualche tipo di attività a causa della stagnazione del mercato del lavoro, esacerbata anche dalla pandemia.
10. Tra gli operatori e le operatrici volontari, è presente l'aspettativa di poter inserirsi, grazie al Servizio Civile, all'interno del mercato del lavoro e più specificatamente all'interno del settore in cui si è prestato servizio. Tale aspettativa, tuttavia, viene spesso disattesa.
11. Anche in virtù del contenuto dei punti precedenti (cfr. 7-10), il Servizio Civile viene rappresentato soprattutto come esperienza formativa personale, un banco di prova per testare o acquisire competenze spendibili nel mercato del lavoro, confermandosi come politica attiva del lavoro. Se il Servizio Civile non sembra in grado di influire nel breve periodo sull'occupazione dei giovani, esso sembra avere, però, un impatto in termini della loro occupabilità. La maggioranza degli operatori e delle operatrici volontari coinvolti nella ricerca riconosce infatti di aver acquisito importanti e utili competenze e di aver ampliato la conoscenza del territorio e le proprie reti sociali a cui riferirsi anche per la ricerca lavoro. In effetti, prima del Servizio Civile il 31,28% del campione era disoccupato, rispetto al 13,8% del periodo successivo al Servizio Civile.
12. In generale, la maggioranza dei giovani e delle giovani che hanno partecipato alla ricerca si ritiene soddisfatta dell'esperienza di Servizio Civile vissuta (79% del campione). Esso sembra avere un impatto soprattutto sui percorsi di cittadinanza attiva degli opera-

tori che, nello svolgerlo, acquisiscono competenze trasversali, non solo spendibili nel mercato del lavoro, ma nella loro quotidianità di cittadini più consapevoli. Il Servizio Civile, infatti, radica sensibilità e attenzioni verso tematiche sociali, culturali e ambientali, all'interno della pratica quotidiana, avendo delle ricadute dirette sia all'interno delle biografie dei giovani che lo prestano, sia delle più ampie collettività locali a cui la loro azione è rivolta.

13. La ricerca ha permesso di confrontare 4 categorie di competenze, rilevando che durante il periodo di Servizio Civile quelle personali appaiono maggiormente mobilitate, rispetto a quelle metodologiche, organizzative e sociali.
14. Le competenze personali mobilitate riguardano le aree della flessibilità, dell'iniziativa, della motivazione e della responsabilità. Le competenze sociali riguardano soprattutto l'intercultura.
15. Esiste una forte correlazione tra stabilità economica percepita e competenze mobilitate durante il Servizio Civile. Infatti, chi dichiara una condizione economica insoddisfacente, indica anche un minore utilizzo durante il periodo di Servizio Civile delle competenze elencate rispetto a chi dichiara una condizione economica medio-alta.
16. Rimangono alcune criticità nel processo di riconoscimento, validazione, certificazione e spendibilità (in ambito lavorativo e formativo) delle specifiche competenze mobilitate. Tuttavia, si segnala un processo di generale incremento dell'incentivazione formale del percorso di Servizio Civile. Se, infatti, presso alcuni enti locali erano già presenti delle forme di riconoscimento nei regolamenti dei concorsi da loro indetti (quale il non dover partecipare alle preselezioni, quando previste), proprio a metà del 2023 è stata approvata una legge nazionale (Legge 21 giugno 2023 n. 74, di conversione del decreto-legge 22 aprile 2023, n. 44, recante "Disposizioni urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle amministrazioni pubbliche") che prevede una riserva di posti pari al 15%, nei concorsi pubblici e per le assunzioni di personale non dirigenziale, a favore di chi abbia concluso il Servizio Civile Universale senza demerito.
17. Il Servizio Civile è rappresentato dai giovani e dalle giovani come un'esperienza trasformativa che incrementa e sostiene il senso di autoefficacia nei diversi ambiti della loro vita quotidiana e che agisce come amplificatore di possibilità. In questo senso, esso mo-

stra anche la capacità di riorientare le scelte future, professionali e personali, dei giovani che fanno questa esperienza. Il 62% del campione dichiara di aver cambiato idea (completamente o in parte) circa il proprio futuro professionale dopo il Servizio Civile.

18. È tuttavia presente della frustrazione rispetto alle modalità con cui il Servizio Civile viene organizzato e gestito che generano e alimentano alcune ambivalenze.
19. Le esperienze di Servizio Civile dei giovani e delle giovani che hanno partecipato alla parte di ricerca qualitativa si muovono lungo *un continuum* in tensione fra alcune polarità: attività lavorativa vs attività di volontariato; rigidità vs flessibilità; progetto individuale vs progetto territoriale. Tali tensioni, nelle rappresentazioni e pratiche, costituiscono dei limiti alla portata trasformativa del Servizio Civile sia all'interno delle biografie dei giovani, sia nelle organizzazioni e nella collettività presso cui prestano servizio.
20. Quando avviene, la contrapposizione di questi poli, come se fossero reciprocamente escludenti, nega uno dei punti di forza dell'esperienza di Servizio Civile che risiede nella sua polisemia e nella coesistenza di diversi elementi. La costruzione di una narrazione che tenga conto di questi aspetti, ovvero che renda ancora più espliciti e adatti ai loro potenziali destinatari i significati di "servizio volontario" e "obiezione di coscienza" e che valorizzi il lavoro degli operatori volontari, non solo attraverso incentivi economici, ma anche sociali e culturali, potrebbe ricomporre tali dicotomie inserendole in una cornice di senso condivisa.
21. Il Servizio Civile può, tuttavia, rappresentare ancora oggi un privilegio, una scelta compiuta da coloro che sanno di poter contare su un sostegno economico familiare o della rete sociale pre-esistente.

Introduzione

Questo volume restituisce i risultati della ricerca commissionata dalla Regione Veneto e condotta tra gennaio e maggio 2023 dal Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata dell'Università degli Studi di Padova sul Servizio Civile Universale e Regionale in Veneto.

Il tema della disoccupazione, così come quello della sfiducia o mancanza di protagonismo delle più giovani generazioni a livello politico, è oggi al centro del dibattito istituzionale a più livelli (da quello internazionale - delle Nazioni Unite e europeo - a quello regionale e locali) (Caliendo, Schimdl, 2016; Gozzo, 2010). Le due questioni, come vedremo, sono solo apparentemente slegate e possono essere affrontate con specifiche politiche e azioni poiché il Servizio Civile può assumere un ruolo cruciale - e allo stesso tempo ambivalente - nella promozione sia della partecipazione e cittadinanza attiva dei giovani, sia dell'inserimento nel mercato del lavoro.

All'interno di questo quadro, la ricerca ha avuto quindi l'obiettivo generale di indagare le ricadute che l'esperienza di Servizio Civile può avere sulla sfera personale, sulle aspettative e sull'orientamento al futuro, sulle forme di cittadinanza attiva e sulla partecipazione al mercato del lavoro dei giovani.

Tali obiettivi sono stati perseguiti attraverso la somministrazione online di un questionario e la conduzione di interviste discorsive in profondità e focus group con (ex) operatori e operatrici volontari di Servizio Civile in Veneto. Essa ha anche coinvolto alcuni testimoni privilegiati al fine di approfondire le modalità e pratiche attraverso le quali è organizzato il Servizio Civile a livello regionale.

Il volume è strutturato come segue. Il primo capitolo inquadra il fenomeno all'interno di un contesto teorico, facendo riferimento a precedenti studi e ricerche condotte a livello internazionale e nazionale sui temi

affrontati. Inoltre, descrive il quadro normativo che disciplina il Servizio Civile, facendo riferimento anche alle interviste e ai focus group condotti con testimoni privilegiati.

Nel secondo capitolo si descrivono il percorso metodologico della ricerca, i partecipanti e i contesti territoriali in cui si è svolta. In particolare, si presentano le due fasi attraverso le quali è stata condotta la ricerca: quella quantitativa, realizzata attraverso la somministrazione di un questionario auto-compilato, e quella qualitativa, che ha previsto la conduzione di interviste e focus group con (ex) operatori e operatrici volontari e testimoni privilegiati. Inoltre, sono analizzati gli strumenti adottati, i temi trattati e alcune problematiche che hanno riguardato entrambe le fasi della ricerca.

Nel terzo e ultimo capitolo vengono presentati i risultati della ricerca, intrecciando i dati della parte quantitativa, che descrivono le dimensioni generali del fenomeno oggetto di studio, con il materiale empirico qualitativo, attraverso il quale si approfondiscono alcuni aspetti che mettono in luce significati attribuiti dagli operatori volontari a questa esperienza e il "peso" materiale e simbolico che essa ricopre all'interno delle loro traiettorie biografiche (sociali, lavorative e, in parte, abitative).

La rappresentazione del Servizio Civile fornita dagli operatori volontari è quindi di una esperienza dalla grande portata trasformativa, in termini di autoconsapevolezza e orientamento al futuro, di sviluppo di forme di cittadinanza attiva e, finanche, di inserimento lavorativo. La trasformazione individuale che il Servizio Civile è in grado di attuare è, come vedremo, indebolita dall'intrecciarsi - e talvolta scontrarsi - di diverse rappresentazioni rispetto all'esperienza personale di Servizio Civile che sono plasmate anche da caratteristiche strutturali del mercato del lavoro *tout court,* dalla percezione di uno scarso riconoscimento del servizio prestato e da narrazioni di partecipazione e cittadinanza attiva che possono definirsi desuete.

Va tuttavia rilevata una svolta verso una maggiore valorizzazione del Servizio Civile con l'emanazione della Legge 21 giugno 2023 n. 74 che prevede una riserva fino al 15% dei posti nei concorsi pubblici per le assunzioni di personale non dirigenziale, a favore degli operatori volontari che abbiano concluso il Servizio Civile Universale senza demerito. Nelle intenzioni del legislatore vi è un riconoscimento al valore e all'esperienza di chi ha prestato servizio come volontario dedicandosi, per un periodo della propria vita, alla cura del bene pubblico e sviluppando senso civico e spirito di appartenenza alla collettività. Inoltre, con decorrenza 1° maggio 2023, è stato aumentato l'importo dell'indennità mensile che passa da 444,30 euro a 507,30 euro.

1. Quadro generale

1.1 Aspetti teorici e normativi

In Italia, la crisi economica che ha caratterizzato l'ultimo quindicennio e che ha visto una progressiva deregolamentazione e precarizzazione del mercato del lavoro ha inciso in particolar modo sulle più giovani generazioni, la cui transizione verso l'età adulta e la stabilità economica e relazionale ha subito inevitabilmente delle battute d'arresto. La pandemia da Covid-19 ha poi esacerbato situazioni che erano già critiche. Il rapporto Eurofound 2021 mette in luce come la pandemia abbia impattato negativamente in particolar modo sull'occupazione, sul benessere mentale e sulla partecipazione dei giovani. A rimanere chiusi più a lungo, infatti, sono stati i settori alberghiero, della ristorazione e dello spettacolo, che di fatto vedono impiegata una percentuale molto elevata della popolazione giovanile. Il fermo imposto ai servizi educativi - ambienti relazionali e di mobilità sociale per eccellenza -, ha poi compromesso la partecipazione dei giovani così come la loro possibilità di incrementare competenze e capitale sociale e culturale. Nel 2020, in Europa, la disoccupazione tra i giovani di età compresa tra i 15 e i 29 anni ha raggiunto il 13,3%, mentre i NEET rappresentavano il 13,6% (Eurofound, 2021). Ancora più sfavorevole sembra essere la situazione in Italia, le cui politiche non riescono ad incidere in maniera significativa sull'occupazione giovanile, già problematica prima della pandemia, in particolar modo per le donne. Rispetto ai NEET, l'Italia rappresenta il paese europeo con le percentuali più alte (Istat, 2022). Anche in Veneto, pur essendo la regione italiana con la minor percentuale di NEET, questi nel 2021 rappresentavano il 13,9% di tutta la popolazione giovanile (Ufficio Statistico Regionale del Veneto, 2022).

Tali condizioni socioeconomiche dei giovani, aggravate dalla pandemia, impattano negativamente sulla percezione di sé, sull'orientamento al futuro e sui livelli di partecipazione alle questioni che li riguardano direttamente. In Italia, ad esempio, il rapporto giovani dell'Istituto Toniolo (2022) evidenzia come chi, tra i giovani, afferma di avere un'idea positiva di sé e motivazione ed entusiasmo nelle proprie azioni sia in calo rispetto al 2020. Sono il 68% invece i giovani che chiedono un reddito adeguato, ma anche il 60% chi desidera che il proprio lavoro abbia delle ricadute positive per la società e l'ambiente (Istituto Toniolo, 2022). Il dato nazionale ricalca per certi versi quello europeo.

Nonostante, infatti, la maggioranza dei giovani intervistati nell'indagine Eurobarometro abbia dichiarato di non avere molto o niente da dire rispetto alle decisioni, leggi e politiche che li riguardano, questi si mostrano sensibili rispetto a tematiche sociali e ambientali. Al netto della precarietà delle loro condizioni di vita, per i giovani le questioni che dovrebbero essere al centro delle agende istituzionali sono le politiche di contrasto alla povertà e alle disuguaglianze sociali (43%), quelle relative all'ambiente (39%) e solo al terzo posto troviamo quelle di contrasto alla disoccupazione o alla mancanza di lavoro (37%). Inoltre, quasi 9 su 10 (87%) hanno dichiarato di aver partecipato ad almeno un'attività politica o civica, anche online (Eurobarometer, 2021). In tema di partecipazione, va infatti evidenziato come ad una crisi rilevata rispetto al suo esercizio attraverso canali istituzionali e più tradizionali, si accompagni una partecipazione meno convenzionale, esercitata attraverso la firma di petizioni, proteste e consumo critico (Gozzo, 2010). Si tratta di elementi che segnalano lo sviluppo di nuove forme di cittadinanza attiva, che riguardano la tutela dell'interesse collettivo e non solo individuale.

Su questo tema riveste un ruolo fondamentale anche la possibilità di sviluppare specifiche competenze. Partecipare, esercitando attivamente i propri diritti di cittadinanza, implica non solo possedere risorse materiali - e da qui il legame con il lavoro -, ma anche acquisire una serie di conoscenze, atteggiamenti e abilità (Campisi, 2016; Di Rienzo, Manfreda, 2022). Detto altrimenti, l'esclusione dal mercato del lavoro così come da percorsi formativi o reti sociali rappresenterebbe un fattore di inibizione anche allo sviluppo di abilità e competenze necessarie alla partecipazione alla vita democratica.

Il Servizio Civile (da qui in poi SC) si pone come esperienza a cavallo tra queste due questioni cruciali in materia di politiche giovanili - stimolare l'occupabilità e la partecipazione attiva - e come banco di prova per

testare o acquisire competenze che riguardano entrambe. Esso, infatti, si presenta come esperienza "altra" e "unica" rispetto al volontariato "puro", il lavoro per il mercato e il servizio pubblico e ad esso possono essere associati diversi significati: occupazionali, formativi, solidaristici, di servizio e di cittadinanza attiva (Ambrosini et al., 2008).

Quantomeno a livello nazionale, l'inserimento, nel 2015, del Servizio Civile Universale all'interno dei programmi di Garanzia Giovani e con il PNRR all'interno del programma europeo Next Generation EU di contrasto alla disoccupazione giovanile sembrerebbe riconoscere questa polisemia, affiancando alla già consolidata rappresentazione del SC come esperienza di volontariato, anche una di politica di lavoro attiva (De Luca, 2022; Eurofound, 2021). In effetti, alcune ricerche hanno evidenziato le ricadute che il SC ha in termini di cittadinanza attiva e di crescente occupabilità dei giovani (De Luca, Ferri, 2021).

I risultati riguardo agli effetti del SC sembrano affini a quelli relativi alle motivazioni che portano i giovani a compiere questa scelta. La ricerca INAPP di De Luca e Ferri (2021) mostra, infatti, come i giovani che hanno partecipato alla ricerca abbiano scelto di prestare SC più per accrescere le proprie competenze e avvicinarsi al mondo del lavoro (43%) che per motivi solidaristici e sociali (27%). La ricerca di Beraldo et al. (2012), sulle differenze motivazionali tra volontari "puri" e volontari di SC mostra risultati analoghi. Per i secondi, infatti, la scelta di svolgere SC sarebbe più legata a motivazioni intrinseche, come migliorare le proprie prospettive occupazionali e conseguire un reddito, che motivazioni sociali e collettive. Lo stesso si può dire delle rappresentazioni che gli operatori volontari associano all'esperienza di SC, più legate ad un lavoro, o ad un tirocinio formativo - seppur riflessivo e umanizzante, che ad un'attività di volontariato (Capo et al. 2015).

Una rappresentazione del SC legata al mondo lavorativo non si contrappone tuttavia in maniera assoluta ad una legata ad una dimensione più sociale e comunitaria. La coesistenza di diverse motivazioni e rappresentazioni è infatti legata alla polisemia precedentemente descritta. Inoltre, anche tra le motivazioni per cui si presta attività di volontariato "puro", infatti, ci possono essere non solo quelle legate ai valori, ma anche quelle più utilitaristiche, come la possibilità di fare carriera, e di accrescimento personale (Gattino, 2010). Il rovescio della medaglia è tuttavia rappresentato dalla possibilità che il SC come percorso di crescita e formazione professionale non sempre si accompagni ad una percezione di essere coinvolti nella vita sociale (Gattino, 2010).

1.2 Focus sul Servizio Civile in Veneto

Partendo dall'analisi della normativa e della consistenza del SC in Veneto si è provveduto ad organizzare focus-group e interviste con testimoni privilegiati tra gli enti attuatori e gli enti ospitanti. Ai focus group hanno partecipato in totale 11 enti attuatori e 7 enti ospitanti, mentre nelle interviste 2 enti attuatori e 1 ente ospitante. Questo approfondimento ha permesso di svolgere un'analisi del percorso di SC che considerasse:

- punti di forza
- punti di debolezza
- opportunità
- rischi.

Molte delle realtà incontrate ospitavano i progetti di SC già da molti anni prima dell'entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 40 del 6 marzo 2017 che istituiva il Servizio Civile Universale. È il caso, ad esempio, di una ONG/ODV che si occupa di corsi di lingua e cultura italiana; facilitazione linguistica; mostre didattiche; percorsi educativi per le scuole, biblioteche viventi, formazione per adulti, migrazioni; gemellaggi. Essa ospita percorsi di SC dal 2004:

> Dal 2004 ospitiamo percorsi di Servizio Civile. Attualmente operiamo come sede di attuazione e ospitiamo 4 percorsi di Servizio Civile Universale e 1 di Servizio Civile Regionale. (Int. 02 TP)

Vi sono anche enti pubblici che si occupano di Servizio Civile sin dai tempi della leva obbligatoria:

> Allora diciamo il nostro rapporto è di lunga data nel senso che l'ufficio di cui adesso sono responsabile tradizionalmente è stato quello che si è occupato anche di obiezione di coscienza quando appunto i ragazzi potevano fare il servizio civile invece della leva militare per questo c'era una certa predisposizione di lavoro sul volontariato di servizio per cui abbiamo seguito un po' tutte le fasi prima quella dell'obbligo di leva, poi le varie sperimentazioni. Anche una sperimentazione che ci aveva visto uno dei pochi enti attivi in quel caso in cui si è sperimentato il servizio civile femminile quando ancora c'era l'obbligo della leva per i ragazzi. Poi abbiamo iniziato appunto quando è stato istituito il servizio civile volontario e poi abbiamo anche attivato il servizio civile regionale non tutte le volte, non tutti gli anni. Per una serie di problematiche varie insomma in questo momento abbiamo anche i volontari di servizio civile regionale per cui l'esperienza è lunga. (Int. 01 TP)

Tuttavia, l'entrata in vigore del d. lgs. n. 40/2017 ha comportato dei cambiamenti per questi enti che da attuatori sono passati a ospitanti perché non possedevano i nuovi requisiti richiesti per l'accreditamento.

Un esempio di questo passaggio è fornito da una cooperativa con 35 dipendenti, coinvolta nella ricerca, che ospita percorsi di SC dal 2005:

> Quindi noi come esperienza diciamo di nostra piccola comunità professionale siamo partiti nel 2005 a fare Servizio Civile quindi credo siamo stati forse tra i primi se non tra i primissimi però insomma ed è un pezzo che poi quando abbiamo costituito la cooperativa essendo che tutti i servizi sono passati alla cooperativa quindi servizi antitratta il servizio minori eccetera si è accreditata in qualità la cooperativa per il Servizio Civile e abbiamo fatto prima il Servizio Civile Regionale e poi il Servizio Civile Nazionale, cioè come si chiamava prima dell'Universale. Poi noi abbiamo anche lo SVE cioè siamo anche in questi campi per noi diversi nel volontariato europeo e poi quando c'è stato il cambiamento da Servizio Civile Nazionale a Universale noi non eravamo nelle condizioni di essere capofila del nostro progetto perché dovevi avere almeno 30 sedi cosa che non abbiamo. E quindi abbiamo cercato un ente sotto il cui cappello metterci e diventare di nuovo, insomma, ente ospitante (Int. 03 TP)

L'entrata in vigore della nuova legge ha anche cambiato radicalmente le modalità di approccio dei volontari al SC:

> L'associazione si avvale di un 56-57 volontari operativi nelle aree, quindi, è un bacino immaginerete anche importante cioè per noi il bacino a cui abbiamo attinto per il Servizio Civile è stato sempre quello del volontariato quindi persone che avevamo conosciuto nell'esperienza di volontariato semplice diciamo così e al quale abbiamo promosso questa opportunità di informativa di crescita. C'è andata sempre molto bene forse perché appunto non erano persone che venivano selezionate ad hoc per quella cosa ma che già avevano avuto modo di vederle. Questo tranne negli ultimi anni, quindi quando siamo passati sotto l'università (Int. 03 TP).

> Una volta [i potenziali volontari] potevano venire agli enti a informarsi prima di presentare la domanda questo ci aiutava molto a spiegare loro a cosa si stavano candidando. Adesso questo passaggio è saltato; ovviamente i ragazzi dicono anche 'bella così, mando con il mondo telematico, non mi devo spostare, non devo perdere tempo'. In realtà non era perdere tempo, era sapere dove stavano presentando la domanda cosa li aspettava, quale progetto scegliere. Perché delle volte mandano la domanda e quando arrivano al colloquio non si ricordano per quali progetti si erano candidati e quindi sì succede anche questo. (Int. 01 TP)

Questi cambiamenti sono stati poi progressivamente istituzionalizzati, in un legame tra politiche attive del lavoro e cittadinanza attiva, tanto da inserire il Servizio Civile Universale all'interno della misura M5.C1.2.1 del PNRR:

> Gli obiettivi specifici del progetto sono i seguenti:
>
> - disporre di un numero più elevato di giovani che, attraverso il Servizio civile, compiano un percorso di apprendimento non formale, attraverso il quale accrescano le proprie conoscenze e competenze e siano meglio orientati rispetto allo sviluppo della propria vita professionale;
> - diffondere il valore e l'esperienza della cittadinanza attiva dei giovani come strumento di inclusione e coesione sociale; promuovere, attraverso i progetti in cui operano i volontari, interventi di valenza sociale più efficaci sui territori, anche intercettando la dimensione della transizione verde e digitale;
> - realizzare i servizi a favore delle comunità per rendere il Paese più resiliente, ma anche per attenuare l'impatto sociale ed economico della crisi
>
> (relazione al Parlamento sulla organizzazione, sulla gestione e sullo svolgimento del Servizio Civile Universale - Anno 2021, p. 6)

Una delle stime più attendibili circa la consistenza del Servizio Civile Universale è data dallo studio di De Luca, Ferri (2021) che riporta un progressivo aumento dell'incidenza di giovani che partecipano ai bandi sul totale dei giovani.

Tabella 01. Avviamenti Servizio Civile Nazionale/Universale e stime dei tassi di copertura/coinvolgimento rispetto alla popolazione di riferimento

Anno	Volontari avviati	Pop ITA 18-28	Rapporto Pop/Vol.	Tipologia dato
2002	5220	7972269	0,07%	dato reale
2003	18256	7708152	0,24%	dato reale
2004	32211	7528035	0,43%	dato reale
2005	45175	7329085	0,62%	dato reale
2006	45890	7109133	0,65%	dato reale
2007	43416	6944083	0,63%	dato reale

Anno	Volontari avviati	Pop ITA 18-28	Rapporto Pop/Vol.	Tipologia dato
2008	27011	6902198	0,39%	dato reale
2009	30377	6889324	0,44%	dato reale
2010	14144	6858401	0,21%	dato reale
2011	15939	6854205	0,23%	dato reale
2012	19705	6847391	0,29%	dato reale
2013	896	6808017	0,01%	dato reale
2014	15114	6885022	0,22%	dato reale
2015	35351	6839629	0,52%	dato reale
2016	33532	6795914	0,49%	dato reale
2017	52072	6763866	0,77%	dato reale
2018	50000	6739525	0,74%	stima
2019	50000	6663782	0,75%	stima
2020	50000	6602040	0,76%	stima
2021	50000	6532416	0,77%	stima
2022	100000	6463680	1,55%	stima

Fonte: De Luca, Ferri (2021) elaborazioni su dati Dipartimento SCU e stime su proiezioni Quaderno ISTAT 2020

Per quanto riguarda le differenze di genere, nel 2021, secondo il Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, si è assistito a una maggiore presenza femminile al nord e al centro e una maggiore presenza maschile al sud. Sempre secondo questi dati, la percentuale di donne in Veneto è superiore sia al dato nazionale (63,44%) sia a quello del Nord (67,2%) attestandosi al 74,22%. Questo dato non si allontana significativamente dalle risposte rac-

colte attraverso il questionario da noi distribuito online che vede le donne fornire il 79,52% delle risposte.

Per quanto riguarda il contesto familiare dei volontari che hanno risposto al questionario, si conferma quanto rilevato nella ricerca di De Luca e Ferrari (2021): i giovani che svolgono il SC provengono da famiglie con profili medio alti in riferimento sia al titolo di studio sia alla professione. Il dato relativo al titolo di studio appare anche questo confermare i dati a livello nazionale per cui i titoli più elevati sono significativamente maggiori nella popolazione che risiede in centri sopra i 20.000 abitanti. Come si vede nella tabella sotto, il numero di volontari che hanno partecipato alla nostra indagine che dichiara di aver terminato un percorso universitario (laurea triennale, laurea specialistica, master o dottorato) passa dal 25% in comuni con meno di 1000 abitanti al 73,30% nei capoluoghi di provincia.

Tabella 02. Titoli di studio universitario per numero di abitanti del Comune di residenza

Abitanti comune di residenza	Percorso universitario
500 - 999 abitanti	25,00%
1.000 - 1.999 abitanti	44,40%
2.000 - 2.999 abitanti	65,80%
3.000 - 4.999 abitanti	57,60%
5.000 - 9.999 abitanti	58,40%
10.000 - 19.999 abitanti	68,60%
20.000 - 59.999 abitanti	70,40%
capoluogo di provincia	73,30%

1.2.1 Il punto di vista degli enti

I testimoni privilegiati coinvolti hanno evidenziato criticità e opportunità che riguardano principalmente tre aree:

- caratteristiche dei volontari;
- caratteristiche dei bandi;
- caratteristiche dei territori.

1.2.1.1 Caratteristiche dei volontari

Per quanto riguarda le caratteristiche dei volontari, si nota una differenza di opinione tra gli enti che si occupano di stendere i progetti secondo gli obiettivi del programma e valutare le candidature e chi solo li ospita. Infatti, tra chi opera le valutazioni si rileva la segnalazione di un aumento di "non adatti" al SC. Questo dato preoccupa i nostri interlocutori poiché ritengono che il giovane inadeguato per un'attività di volontariato, possa trovare analoghe difficoltà nel reperimento di un'occupazione.

Dalle interviste emerge un dato interessante riguardante gli abbandoni. Infatti, le motivazioni di questi appaiono variare a seconda delle esperienze pregresse e di quello che potremmo chiamare momento di vita dell'Operatore e dell'Operatrice di Volontariato (d'ora in poi OV). Infatti, si nota una differenza tra chi si trova in un frangente di passaggio/riflessione al termine di un percorso di studi e chi invece è ancora impegnato in questo percorso.

Nel primo caso gli abbandoni sono, per lo più, riconducibili a offerte di lavoro considerate irrinunciabili che sopraggiungono durante il periodo di SC. Nel secondo caso, quello in cui l'OV è impegnato all'interno di un percorso di studio, le motivazioni sono solitamente legate alla sovrapposizione di progetti diversi a cui il giovane ha aderito. In questi casi l'incertezza e il percorso in cui sono inseriti possono risultare in un abbandono perché l'OV aveva presentato più domande per progetti diversi che vengono a sovrapporsi.

> C'è da dire che senz'altro ci sono delle differenze noi le abbiamo viste tra persone che avevano terminato il ciclo di studi e quindi da quel punto di vista erano serene. Questi avevano scelto il Servizio Civile in un momento in cui stavano pensando a cosa fare poi della loro vita. E le persone in questa condizione qui hanno sempre fatto molto bene il Servizio Civile e abbiamo visto insomma una buona adesione al progetto, raggiungimento degli obiettivi, crescita personale, ecc. In altri casi in cui la persona non aveva ancora completato gli studi oppure per qualche suo motivo, era in crisi generale nella sua vita ci sono stati più problemi nel completamento del percorso. (Int. 03 TP)

> È necessaria una maggiore regolarità nella pubblicazione dei bandi perché l'incertezza legata a questa rende difficile per i giovani organizzare un periodo di un anno di Servizio Civile, facendolo coincidere con i loro altri impegni di studio e lavoro. (Int. 02 TP)

Tra le realtà vi è anche chi vede un profondo cambiamento generazionale nell'approccio al SC, un cambiamento che oltrepassa la sua nuova funzione non scritta di politica attiva del lavoro:

> Vi è un profondo cambiamento sociale nei giovani e non vi è più un collegamento con le motivazioni etiche/morali che portavano alla scelta dell'Obiezione di coscienza. Questo comporta un completo cambiamento nelle motivazioni che portano a scegliere questo tipo di percorso.
>
> L'abitudine dei giovani a svolgere più attività contemporaneamente porta più facilmente all'abbandono. (FG 04 TP)

La tabella qui sotto sintetizza i punti segnalati dai testimoni privilegiati rispetto alle caratteristiche degli OV. Come si può notare, nelle risposte emergono aspetti intrinseci dei candidati e condizioni date dall'ambiente come la condizione pre e post COVID.

Tabella 03. Caratteristiche degli Operatori Volontari emerse nei focus group con Testimoni Privilegiati

Punti di forza	I giovani che chiedono di partecipare ai bandi hanno, per lo più, terminato le scuole superiori o l'università. Per loro il SC è un momento di passaggio al mondo del lavoro. Il SC permette loro di conoscere meglio il territorio e i servizi presenti, divenendo volano per un futuro inserimento lavorativo (capitale sociale).
Punti di debolezza	Da quasi tutti i partecipanti viene segnalata una netta differenza tra prima e dopo i due anni di blocco dovuti al COVID-19 e alla sua gestione. Da un lato vi è un aumento molto significativo degli abbandoni sia prima della valutazione, che durante il percorso di SC. Questo mette a forte rischio la tenuta dei fondi dedicati al SC. Dall'altro lato un significativo aumento di disagio dei candidati. Si sottolinea come alcun3 candidati3 risultino inadatti/e al SC e si teme che possano avere problemi anche nell'inserimento lavorativo. Un punto critico è anche la formazione dei candidati. Non sempre si può rispondere alle loro richieste/esigenze formative. Spesso i candidati rispondono a più bandi oltre a quelli di SC, creando delle sovrapposizioni che portano all'abbandono del percorso per incompatibilità con altri impegni che si sono assunti nel frattempo.
Opportunità	Gli OV richiedono formazione soprattutto esperienziale
Rischi	Vi è un profondo cambiamento sociale nei giovani e non vi è più un collegamento con le motivazioni etiche e morali che portavano alla scelta dell'Obiezione di coscienza. L'abitudine dei giovani a svolgere più attività contemporaneamente porta più facilmente all'abbandono.

1.2.1.2 Caratteristiche dei bandi

Il dato più rilevante che emerge dal confronto con i testimoni privilegiati in merito alle caratteristiche dei bandi è la differenza tra Servizio Civile Universale e Servizio Civile Regionale. Vi è un'unanimità nel considerare la non continuità nei finanziamenti dei bandi regionali come un ostacolo alla sua diffusione. Infatti, i bandi regionali non sempre sono finanziati e, dal punto di vista degli enti, questo non garantisce una continuità progettuale e implica una difficoltà oggettiva nel realizzarli.

Per quanto riguarda il Servizio Civile Universale, pur avendo una continuità ogni anno, si rileva come il fatto che si tratti di bandi annuali comporti diverse criticità:

- burocratiche: ogni anno l'ente promotore deve procedere all'adeguamento dell'iscrizione all'Albo SCU;
- progettuali: non vi è garanzia che l'anno successivo venga ancora finanziata la progettualità dell'anno precedente per cui non si è certi della continuità nelle attività degli enti;
- temporali: l'incertezza sui tempi di inizio e di fine del SC, aumenta la possibilità di abbandoni e crea difficoltà agli enti stessi che non possono programmare con certezza gli interventi;
- promozionali: questo anno per la prima volta si è avuto uno spot promozionale, ma la conoscenza di questa opportunità è ancora scarsa. Vi è un'opinione concorde tra gli enti per cui la promozione dei percorsi dovrebbe avvenire tramite incontri in cui giovani impegnati in percorsi di SC si presentino ai coetanei. Questa modalità, secondo quanto raccolto, permetterebbe una comunicazione più efficace perché tra pari. Inoltre, sentire raccontare direttamente dai volontari in cosa consiste il SC, permetterebbe anche di diminuire il rischio di false aspettative che aumentano il rischio di abbandono.

Questo ultimo aspetto, relativo alle criticità da un punto promozionale, trova conferma anche nelle parole degli OV intervistati:

> Non sapevo cosa fosse il Servizio Civile. All'inizio volevo lasciare, poi ho capito e ho continuato. Andrebbe spiegato meglio perché l'ho capito quando ho parlato con le altre persone che lo svolgevano (Int. 9 OV).

La tabella che segue riassume i punti emersi rispetto ai bandi dal confronto con i testimoni privilegiati.

Tabella 04. Caratteristiche dei bandi emerse nei focus group con Testimoni Privilegiati

Punti di forza	Nei bandi risulta molto importante la parte dedicata alla formazione e questa parte è apprezzata anche dalle e dagli OV. Centrale è la figura dell'Operatore Locale di Progetto come punto di riferimento sia per il volontario sia per l'ente che lo ospita
Punti di debolezza	Viene segnalata la mancanza di una gestione nel medio periodo per cui i bandi sono annuali e non possono garantire una continuità nei progetti. Viene segnalata l'eccessiva burocratizzazione (es: accreditamento della sede ogni anno anche per piccole modifiche). Limitata comunicazione promozionale di questi percorsi che sono poco conosciuti dai giovani.
Opportunità	Arrivare a una programmazione almeno biennale. Vi è stato inoltre un primo spot pubblicitario sui media anche per quanto riguarda il Servizio Civile Regionale.
Rischi	L'incertezza dei bandi si riversa sia sugli enti proponenti e ospitanti che sui giovani volontari. La difficoltà nel definire i tempi reali di inizio e fine porta i volontari a non riuscire a conciliare questa esperienza con altre, a meno di sospendere la propria vita nell'attesa. Gli enti evidenziano tempi troppo lunghi tra la definizione dei bisogni nel momento della progettazione e l'effettiva permanenza di questi a distanza di due anni (tempo medio tra progettazione e avvio).

1.2.1.3 Caratteristiche del territorio

Le caratteristiche del territorio si legano alle criticità emerse negli ultimi 20 anni con un progressivo aumento dell'emigrazione dei giovani verso altri Paesi. Si notano differenze significative tra quanti abitano nei grandi centri urbani e chi abita nei piccoli paesi dell'area rurale sia industrializzata sia periferica. Infatti, molti giovani si laureano in città in cui tendono a rimanere dopo la laurea non facendo ritorno verso i luoghi di provenienza più periferici (es. aree montane).

Le differenze si rilevano nel considerare il SC come opportunità (o meno) di reale inserimento lavorativo per i volontari.

Per le zone maggiormente colpite da spopolamento, il SC è talvolta considerato dai testimoni privilegiati un'opportunità per richiamare i giovani laureati e costituisce un reale periodo di inserimento verso un percorso lavorativo anche nella Pubblica Amministrazione. Emergono criticità maggiori per i capoluoghi di Provincia in cui le opportunità lavorative di questo settore sono per lo più legate al finanziamento di progetti.

Tabella 05. Caratteristiche del territorio emerse nei focus group con Testimoni Privilegiati

Punti di forza	I progetti SC risultano importanti nella costruzione di reti nei territori. Inoltre, il territorio ne ha un valore aggiunto in quanto è uno dei pochi momenti rimasti di comunicazione e scambio tra le generazioni.
Punti di debolezza	Si segnala un progressivo abbandono dei territori da parte dei giovani che tendono a lasciarli dopo l'ottenimento di un titolo di studio o a non farvi ritorno dopo il conseguimento della laurea in altre città.
Opportunità	Il SC può divenire un attrattore per i giovani a rimanere o tornare nei propri territori per la sua caratteristica di metodo di passaggio dal mondo della scuola a quello del lavoro.
Rischi	Difficoltà a reperire giovani con competenze adeguate ai bandi anche per la progressiva emigrazione dei giovani.

1.2.1.4 Sintesi

Sia nel focus-group, sia nelle interviste con i testimoni privilegiati i punti affrontati sono tutti esogeni all'organizzazione e non entrano nel merito delle tipologie di percorsi offerti.

Innanzitutto, le differenze emerse riguardano aspetti connessi al territorio e alla conseguente considerazione del SC come opportunità di reale inserimento lavorativo per i volontari. Nei grandi centri urbani non vi è una difficoltà nel reperire candidati, ma, attualmente, il percorso di SC si trasforma raramente in possibilità di inserimento lavorativo presso lo stesso ente. Questo accadeva nei primi bandi e diverse figure che lavorano all'interno di questi enti sono proprio ex OV. La criticità in

questo tipo di potenziale inserimento lavorativo è che i posti sono limitati e già occupati. Nelle aree periferiche della regione vi è una difficoltà nel reperire figure qualificate e il SC viene visto dai testimoni privilegiati come un'opportunità per richiamare i giovani che hanno studiato in altre sedi. Dall'altro lato, secondo le testimonianze raccolte, il percorso di SC in queste aree ha una funzione di volano per l'occupabilità. Come abbiamo visto, nelle zone maggiormente colpite da spopolamento, il SC viene infatti considerato un'opportunità per richiamare i giovani laureati e costituisce un reale periodo di inserimento verso un percorso lavorativo anche nella Pubblica Amministrazione. Si rilevano poi differenze rispetto ai volontari. Tra i testimoni privilegiati c'è chi segnala una grande trasformazione tra i candidati che non sarebbero più motivati e chi, invece, non rileva questo dato e anzi lo contesta. Nelle esperienze raccolte dai testimoni privilegiati, i punti in comune riguardano invece soprattutto le criticità legate ai bandi regionali, che non sono stati pubblicati tutti gli anni, suscitando, quindi, difficoltà di programmazione da parte degli enti che accolgono volontari. Questo si rispecchia nello scarso utilizzo di questo strumento e nelle scelte degli OV di privilegiare i bandi nazionali che, pur con le criticità legate ai tempi di inizio e di fine del singolo progetto, garantiscono un flusso continuo. Un altro punto in comune è la necessità di una promozione più diffusa e più efficace di questi percorsi. Infatti, i testimoni privilegiati ritengono che il SC non sia promosso adeguatamente con delle ricadute negative nelle aspettative di OV poiché questi ultimi hanno aspettative diverse dalla realtà del percorso, finendo così per aumentare il rischio di abbandono.

1.2.2 Servizio Civile Regionale e Universale

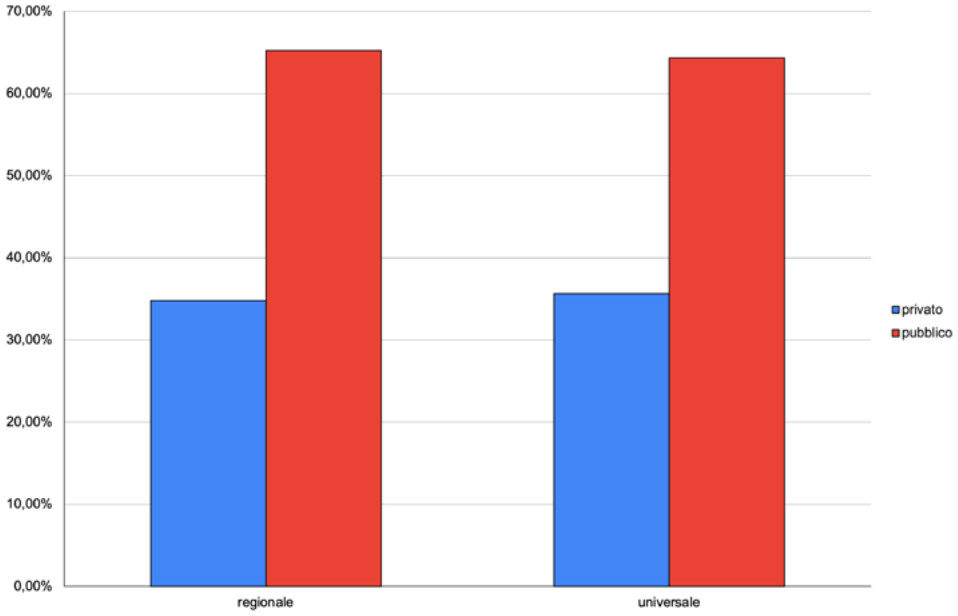
A conclusione di questa prima panoramica sul punto di vista degli enti che partecipano ai progetti di SC è utile anticipare alcuni dati sulle due tipologie di percorsi previsti: Regionale e Universale.

Come abbiamo visto, nel primo focus group dedicato agli enti sono emerse alcune criticità relative ai bandi regionali; queste criticità non hanno però influenzato significativamente la percezione di chi ha svolto il servizio volontario, come mostrano i dati raccolti con il questionario online, dove non emergono differenze significative tra la parte del campione che ha svolto il Servizio Civile Regionale e la parte del campione che ha svolto il Servizio Civile Universale.

I dati relativi alla famiglia di origine, ai percorsi formativi, alle motivazioni per cui svolgere il SC e la soddisfazione per questo al termine, non mostrano differenze statisticamente significative. Questo è dovuto al fatto che gli enti che ospitano i due tipi di percorsi sono pressoché i medesimi e chi risponde al questionario prende in esame innanzitutto l'esperienza con l'ente in cui si svolge il percorso e non la natura Regionale o Universale del percorso stesso.

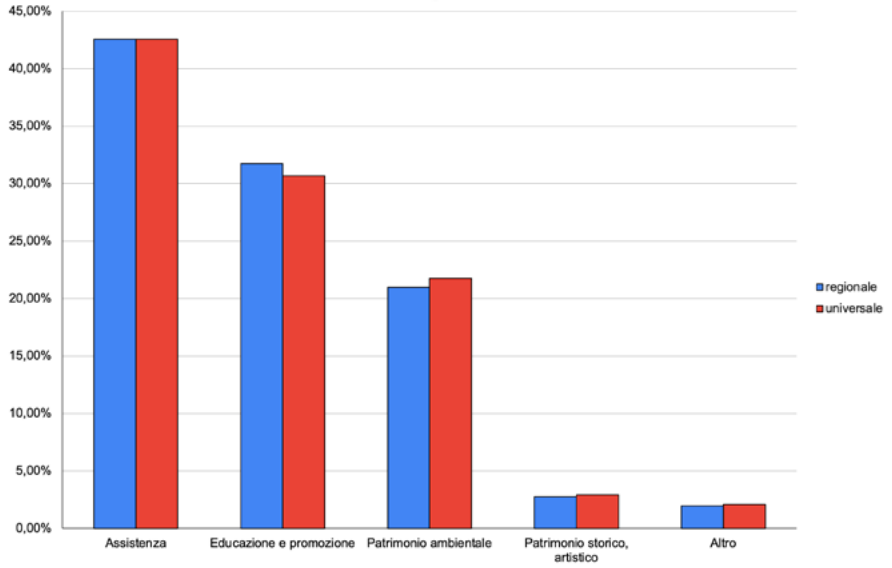
I due percorsi si svolgono presso enti sia pubblici che privati e, come si vede dal grafico 01, si distribuiscono con percentuali analoghe.

Grafico 01. Distribuzione di percorsi di SC Regionale e Universale per tipo di ente



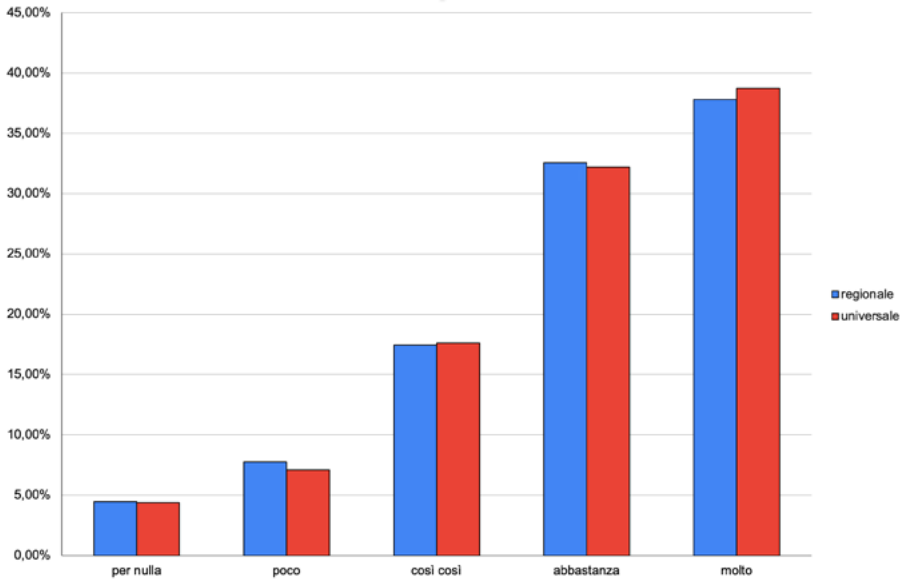
Le risposte non solo si distribuiscono in modo analogo per tipo di ente in cui hanno svolto il periodo di SC, ma anche per ambito di intervento. Nel grafico qui sotto si può osservare come gli ambiti più rappresentati siano Assistenza, Patrimonio storico ed Educazione e che non vi siano differenze significative dovute alla differenza dei percorsi, Regionale o Universale, nella distribuzione degli ambiti in cui è stato svolto il servizio.

Grafico 02. Distribuzione degli ambiti di svolgimento del SC e tipo di percorso



Non emergono differenze significative fra il campione che ha svolto il Servizio Civile Regionale (195 risposte) e quello che ha svolto il Servizio Civile Universale (720 risposte) neppure riguardo al grado di soddisfazione per quello che si è appreso. Come si può vedere dal grafico qui sotto, il grado di soddisfazione è uguale per entrambi i percorsi.

Grafico 03. Grado di soddisfazione per ciò che si è appreso e tipo di SC



Un'indicazione su come i giovani giungano a scegliere tra il Servizio Civile Regionale e quello Universale è stata fornita da un intervistato (Int 02 TP): i giovani cercano direttamente sul web e si soffermano sui progetti resi maggiormente visibili dal motore di ricerca.

2 La ricerca sul campo

2.1 Obiettivi

La ricerca ha avuto come obiettivo generale quello di indagare le ricadute dell'esperienza di SC sulle seguenti dimensioni:

1. la sfera personale, aspettative e l'orientamento al futuro;
2. le forme di cittadinanza attiva;
3. la partecipazione al mercato del lavoro.

Rispetto al primo punto, essa si è proposta di comprendere se lo svolgimento del SC contribuisca a consolidare la fiducia in sé stessi, permettendo di costruire un progetto di vita più consapevole.

Rispetto al secondo punto, la ricerca ha esplorato se e come il progetto di SC si inserisca all'interno di forme di esercizio di cittadinanza attiva già consolidate e/o contribuisca a svilupparne di inedite. Tra le forme di cittadinanza attiva sulle quali si è posta più attenzione rientrano quelle relative alla sensibilità e attivazione rispetto a problematiche sociali e ambientali; alla partecipazione ad attività di volontariato formali e informali; all'attenzione e partecipazione a organizzazioni politiche, sindacali o associative; al coinvolgimento nel dibattito pubblico.

Rispetto alla terza e ultima dimensione, riferita alla partecipazione al mercato del lavoro, l'obiettivo è stato quello di comprendere come l'esperienza del SC si inserisca all'interno delle traiettorie lavorative e/o formative dei giovani volontari, i gradi di coerenza e i "cambi di rotta" e, più in generale, che ricadute esso abbia in termini di occupabilità. In particolare, la ricerca si è focalizzata su come le conoscenze e competenze tecniche e trasversali acquisite durante l'esperienza di volontariato siano state o

meno valorizzate in termini anche di un più facile accesso al mercato del lavoro.

2.2 Metodologia

Ad avvio di ricerca, ottobre 2022, è stato organizzato un incontro cui hanno partecipato la Prorettrice con delega alla Terza Missione e ai rapporti con il territorio, prof.ssa Monica Fedeli, i ricercatori prof. Devi Sacchetto e Alessio Surian, l'Ufficio Public Engagement, Settore Servizio civile (Area Comunicazione e marketing) dell'Università di Padova nelle persone di Gioia Grigolin, Rosa Nardelli e Angela Terranova, l'Unità Organizzativa Famiglia, Minori, Giovani e Servizio Civile della Direzione Servizi Sociali della Regione Veneto nelle persone di Pasquale Borsellino e Claudia Peruzzi e il Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale della Presidenza del Consiglio dei Ministri nella persona di Lorenzo Maiorino. L'incontro è stato fondamentale per delineare i contorni della ricerca e stabilire con maggiore precisione gli obiettivi. Al termine della ricerca, a luglio 2023, è stato organizzato un secondo incontro, durante il quale sono stati discussi i risultati preliminari della ricerca, che ha permesso di raccogliere commenti utili per la stesura finale del presente volume.

La ricerca sul campo ha previsto due azioni specifiche, condotte all'interno dello stesso arco temporale (gennaio-maggio 2023). La prima, che possiamo definire di impostazione quantitativa, ha previsto la raccolta di dati sull'esperienza di SC, attraverso un questionario on-line auto-compilato. Tale strumento ha avuto le finalità, da un lato, di elaborare riflessioni sulle caratteristiche socio-anagrafiche di base della popolazione d'indagine (ex operatori volontari di SC in Veneto) dall'altro di rilevare come l'esperienza di SC influisca sull'occupabilità, sullo sviluppo di forme di cittadinanza attiva e sull'orientamento al futuro e se e come le caratteristiche socio-anagrafiche di base influiscano o meno su questi aspetti. Con riferimento al primo aspetto, si è fatto riferimento, adattandolo alle esigenze di ricerca, all'indice di occupabilità sviluppato da INAPP sul medesimo oggetto di ricerca (De Luca, Ferri, 2021). Con riferimento al secondo, il concetto di cittadinanza attiva è stato operativizzato nella partecipazione - prima, durante, dopo il SC - ad attività di: volontariato, politiche, sindacali, associazioni, gruppi informali, ONG rispetto a temi associati alla pace, alle disuguaglianze e all'ambiente. Per rispondere a queste finalità, il questionario ha previsto un totale di 21 domande, divise

nelle seguenti sezioni tematiche[1]: informazioni anagrafiche, competenze maturate durante e dopo il SC, informazioni sull'esperienza di SC, occupabilità, partecipazione e cittadinanza attiva. L'analisi dei dati è avvenuta attraverso l'utilizzo del software statistico *open source* PSPP (*gnu general public license*).

La seconda parte della ricerca, condotta attraverso tecniche di ricerca qualitativa, ha previsto il coinvolgimento di testimoni privilegiati (Operatori Locali di Progetto, responsabili di associazioni che si occupano dell'accreditamento, formatori) e di operatori e operatrici che avevano concluso o che stavano portando a termine il SC[2]. In particolare, hanno partecipato:

- 839 ex operatori e operatrici volontari attraverso la compilazione di un questionario;
- 11 ex operatori e operatrici volontari attraverso interviste individuali discorsive in profondità;
- 6 operatori e operatrici volontari, ancora in servizio, attraverso un focus group;
- 5 testimoni privilegiati attraverso interviste individuali discorsive in profondità;
- 21 testimoni privilegiati attraverso tre focus group.

Con i testimoni privilegiati è stato condotto un focus group online iniziale, sul modello della SWOT analysis[3], e 5 interviste discorsive in profondità (sia in presenza sia online/telefoniche), della durata di circa un'ora al fine di rilevare: aspetti strutturali e organizzativi del SC in Veneto, la relazione con operatori volontari ed eventuali cambiamenti nel corso del tempo, la relazione con il territorio, limiti e potenzialità del servizio. I testimoni privilegiati sono stati coinvolti anche nella fase conclusiva della ricerca attraverso l'organizzazione di un focus group (uno online e uno in presenza) durante il quale sono stati presentati e discussi i risultati preliminari, ai fini di raccogliere feedback e riflessioni da inserire anche nel presente volume.

Gli operatori e le operatrici volontari sono stati coinvolti nella ricerca attraverso la partecipazione ad un'intervista discorsiva in profondità e un focus group. Le interviste sono state condotte sia in presenza sia online o

[1] In Appendice 3, lo strumento utilizzato.

[2] I testimoni privilegiati e gli operatori volontari hanno prestato il loro consenso scritto alla partecipazione alla ricerca.

[3] Strengths (punti di forza), Weaknesses (punti di debolezza), Opportunities (opportunità) e Threats (minacce), SWOT. Questo tipo di analisi permette di far emergere questi aspetti in riferimento a un tema specifico, in questo caso il SC.

telefonicamente e hanno avuto una durata media di un'ora. I temi trattati sono i seguenti: informazioni biografiche, traiettorie formative ed educative; esperienza di SC; acquisizione di competenze e conoscenze durante e dopo il SC; cambiamenti durante e dopo il SC; cittadinanza attiva; valutazione dell'impatto del SC sulle traiettorie lavorative e sociali. Le interviste sono state trascritte e poi analizzate procedendo all'identificazione di macro-tematiche ad esse trasversali, pur dando rilevanza alla specificità dei singoli percorsi raccolti. Sei operatori volontari che stavano portando a termine il SC (anno 2022-2023) hanno poi partecipato ad un focus group. Con questa tecnica si è voluto approfondire l'aspetto delle acquisizioni e della valutazione complessiva dell'esperienza in termini dell'impatto sulle traiettorie biografiche. Per facilitare la riflessione individuale sulle proprie esperienze prima di condividerle nel gruppo sono state proposte due attività. Avvalendosi di carta e penna, ad ogni partecipante è stato chiesto di descrivere che cosa sentiva di aver rafforzato, acquisito o trascurato durante l'anno di SC. In seguito, ogni partecipante ha condiviso le proprie riflessioni in gruppo. Utilizzando poi le immagini evocative di un noto gioco in scatola (Dixit), ad ogni partecipante è stato chiesto di scegliere una carta che rappresentasse la sua esperienza di SC, di assegnarle un titolo e di condividere le motivazioni della propria scelta con il gruppo.

2.3 Popolazione

La ricerca ha coinvolto in larga misura giovani di età tra i 18 e i 28 anni che hanno svolto il SC dall'anno 2016/2017 al 2022/2023. Considerata l'adozione di un approccio *mix-method*, sono state adottate due diverse strategie di selezione dei partecipanti, raggiunti attraverso diversi canali e attori locali.

Per la parte di ricerca quantitativa, l'Unità Organizzativa Famiglia, Minori, Giovani e Servizio civile Direzione Servizi Sociali della Regione Veneto e il Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale della Presidenza del Consiglio dei Ministri hanno rappresentato gli interlocutori fondamentali per raggiungere, tramite l'indirizzario e-mail a loro disposizione, gli ex operatori volontari. La disponibilità dei sopramenzionati uffici a operare in tempi rapidi con l'invio delle email ha garantito quindi la raccolta di un alto numero di questionari permettendo di ottenere un campione sufficientemente ampio.

Il questionario, auto-compilato tramite accesso ad un link contenuto nella mail di invito a partecipare alla ricerca, è stato inviato a 6815 (ex)

operatori volontari che hanno prestato il proprio SC in Veneto. Hanno risposto 1067 volontari, 764 dei quali hanno portato a termine la compilazione di tutto il questionario (303 sono quindi le risposte incomplete). Complessivamente sono stati considerati validi 839 questionari.

Per una descrizione delle caratteristiche sociodemografiche di chi ha risposto al questionario si rimanda alla parte del presente volume dedicata alla presentazione dei risultati, comprensiva anche di un commento analitico.

La parte di ricerca qualitativa ha previsto la selezione dei partecipanti attraverso la tecnica *snow-ball* (palla di neve). Si è proceduto, inizialmente, con l'identificazione di testimoni privilegiati che, oltre a condividere la loro esperienza attraverso interviste e focus-group, hanno assolto il ruolo di contatto per una prima comunicazione con operatori volontari. Nelle due tabelle che seguono (Tab. 06 e Tab 07) presentiamo le caratteristiche socio-anagrafiche degli operatori volontari che hanno partecipato alla parte qualitativa della ricerca:

Tab. 06: Profilo socio-anagrafico degli Operatori Volontari intervistati che hanno concluso il Servizio Civile

Cod.	Età	G	Titolo di studio	Anno SC	Ente SC	Città	Occupazione attuale
Int. 01 OV	28	F	Laurea triennale	2018/2019	Associazione (culturale)	VI Prov.	Lavoratore autonomo
Int. 02 OV	29	M	Diploma	2021/2022	Ente pubblico (sociale)	VI Prov.	Lavoratore dipendente
Int. 03 OV	28	F	Laurea triennale	2021/2022	Ente pubblico (culturale)	VI Città	Lavoratore dipendente
Int. 04 OV	26	M	Laurea triennale	2022/2023	Associazione (sociale/ culturale)	VI Città	Studente universitario
Int. 05 OV	29	F	Laurea magistrale	2019/2020	Associazione (culturale)	VI Prov.	Dipendente pubblico
Int. 06 OV	27	M	Laurea triennale	2020/2021	Associazione (sociale)	VI Prov.	Lavoratore dipendente

Cod.	Età	G	Titolo di studio	Anno SC	Ente SC	Città	Occupazione attuale
Int. 07 OV	28	F	Laurea magistrale	2021/2022	Ente pubblico (culturale)	VI Prov.	Lavoratore dipendente e studente
Int. 08 OV	26	F	Laurea magistrale	2022/2023	ONG	Pd Città	Lavoratore autonomo
Int. 09 OV	26	F	Laurea magistrale	2022/2023	ONG	Pd Città	Lavoratore autonomo
Int. 10 OV	29	F	Laurea magistrale	2021/2022	Ente pubblico	Pd Città	Dipendente pubblico
Int. 11 OV	30	F	Laurea magistrale	2021/2022	Ente pubblico	Pd Città	Lavoratore autonomo

Tab. 07 Profilo socio-anagrafico Operatori Volontari Servizio Civile che hanno partecipato al Focus Group e ancora in servizio (anno SC: 2022-2023)

N.	Età	Genere	Ente SC	Città di origine	Stato occupazionale
FG 01 OV	24	F	Associativo	VI (città)	Studente universitario
FG 02 OV	21	F	Associativo	VI (provincia)	Studente universitario
FG 03 OV	25	F	Associativo	VI (città)	Laureata
FG 04 OV	n/d	F	Associativo	VI (città)	Studente universitario
FG 05 OV	25	M	Associativo	VI (città)	Studente universitario
FG 06 OV	24	M	Associativo	Estero	Lavoratore (in fase finale SC)

Nelle tabelle 08, 09, 10 si descrivono invece i profili dei testimoni privilegiati che sono stati coinvolti nella ricerca attraverso i tre focus group (1 di esplorazione e 2 di restituzione) e interviste discorsive in profondità.

Tabella 08. Profilo testimoni privilegiati partecipanti al primo focus group di esplorazione

Cod.	Tipo di ente	Ambito	Città
FG 01 TP	ONG/ONLUS	diritti umani	Padova
FG 02 TP	Coop. Sociale	lavoro	Padova
FG 03 TP	ONG/ONLUS	diritti umani	Padova
FG 04 TP	Ente Pubblico	formazione	Padova
FG 05 TP	Fondazione	giovani	Padova
FG 06 TP	Consorzio	progettazione	Regione Veneto
FG 07 TP	Associazione	volontariato	Padova/Rovigo
FG 08 TP	Associazione	volontariato	Belluno
FG 09 TP	Associazione	giovani	Venezia
FG 10 TP	Associazione	Servizio Civile	Vicenza

Tabella 09. Profilo testimoni privilegiati partecipanti ai focus group di prima restituzione

Cod.	Tipo di ente	Ambito	Città
FG 02 TP	Coop. Sociale	lavoro	Padova
FG 03 TP	ONG/ONLUS	diritti umani	Padova
FG 04 TP	Ente Pubblico	formazione	Padova
FG 05 TP	Fondazione	giovani	Padova
FG 06 TP	Consorzio	progettazione	Regione Veneto
FG 07 TP	Associazione	volontariato	Padova/Rovigo
FG 09 TP	Associazione	giovani	Venezia

Cod.	Tipo di ente	Ambito	Città
FG 11 TP	Associazione	progettazione/ giovani	Vicenza
FG 12 TP	Associazione	progettazione/ giovani	Vicenza
FG 13 TP	Ente pubblico	comunicazione	Vicenza
FG 14 TP	Associazione	progettazione/ giovani	Vicenza

Tabella 10 Profilo testimoni privilegiati intervistati

Cod.	Tipo di ente	Ambito	Città
Int. 01 TP	ONG/ONLUS	diritti umani	Padova
Int. 02 TP	ONG/ONLUS	diritti umani	Padova
Int. 03 TP	Ente Pubblico	formazione	Padova
Int. 04 TP	Associazione	progettazione/giovani	Vicenza
Int. 05 TP	Ente pubblico	comunicazione	Vicenza

Come si evince da entrambe le tabelle riferite agli OV, tutti i giovani coinvolti nella parte della ricerca qualitativa hanno un'età compresa tra i 24 e i 30 anni e quasi la totalità ha un titolo di studio di istruzione terziaria, almeno triennale, o è inserita all'interno di percorsi formativi. Quest'ultimo aspetto è rilevante in particolar modo per chi stava ancora svolgendo SC durante la ricerca (conclusa a maggio 2023). Rispetto al genere, e in linea con i dati riportati a livello nazionale e riscontrati anche in questa ricerca, c'è una prevalenza di quello femminile. Rispetto all'ambito, sono stati coinvolti principalmente OV che hanno prestato SC all'interno di associazioni o enti del terzo settore (culturali, sociali, ambientali). La componente pubblica, seppur minoritaria, è comunque presente (5 casi). Infine, per quanto riguarda la distribuzione territoriale tra le due province, l'esperienza di chi vive in città rispetto a chi risiede in provincia risulta essere maggiormente rappresentata.

2.4 Contesti

La differenza degli strumenti utilizzati ha inevitabilmente influito anche sul grado di copertura territoriale della ricerca.

La parte di ricerca quantitativa ha coinvolto giovani che hanno svolto il SC in tutte le province venete. La provincia che ha registrato il maggior numero di risposte è Padova, mentre quella meno rappresentata è Rovigo. Da notare anche come circa il 6,5% dei rispondenti abbia prestato SC in Veneto, pur essendo residente in altre Regioni (sul fenomeno dei fuori-sede si veda il capitolo 3 dedicato alla presentazione dei risultati).

Tab. 11. Percentuale di risposte al questionario per province

Provincia di residenza	**%**
BL	5,26%
PD	24,16%
RO	2,87%
TV	17,58%
VE	11,96%
VI	15,91%
VR	15,79%
Altra	6,46%

Si nota inoltre come si è potuto raccogliere l'esperienza di chi vive in comuni di piccole (in percentuali prevedibilmente inferiori), medie e grandi dimensioni.

Tab. 12. Percentuale di risposte al questionario per dimensione del Comune di domicilio

Dimensioni comune domicilio	%
500 - 999 abitanti	1,51%
1.000 - 1.999 abitanti	2,27%

Dimensioni comune domicilio	%
2.000 - 2.999 abitanti	4,79%
3.000 - 4.999 abitanti	10,71%
5.000 - 9.999 abitanti	16,37%
10.000 - 19.999 abitanti	20,91%
20.000 - 59.999 abitanti	17,00%
Capoluogo di Provincia	26,45%

La parte di ricerca qualitativa ha previsto invece la raccolta delle esperienze di SC di giovani residenti o domiciliati nelle province di Padova e Vicenza. Tra gli intervistati e i partecipanti al focus group vi erano sia coloro che risiedevano nel Comune capoluogo con la famiglia o fuori-sede, sia in altri comuni di medie-grandi dimensioni della Provincia di Vicenza.

2.5 Limiti

La ricerca, impostata così come descritto, presenta alcuni limiti. Nonostante la parte di ricerca quantitativa, per il numero di risposte raggiunte, possa ritenersi rappresentativa della popolazione generale che negli ultimi 8 anni ha prestato SC in Veneto, non si possono escludere alcuni errori di selezione. Un numero non stimabile di indirizzi email presenti nei database della Regione Veneto e del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale della Presidenza del Consiglio dei Ministri potrebbero risultare non in uso; alcuni tra gli operatori volontari raggiunti - si pensi a coloro che hanno abbandonato o rinunciato al SC o hanno vissuto negativamente il loro percorso - possono aver scelto di non partecipare alla ricerca, generando una sottorappresentazione di queste esperienze. Per quanto riguarda la parte di ricerca qualitativa, va rilevato un limite di copertura. Nonostante questo tipo di ricerca, prediligendo la profondità e la specificità delle esperienze, non preveda il raggiungimento di criteri di rappresentatività della popolazione d'indagine, la strategia di selezione dei partecipanti (contattati attraverso l'intermediazione di attori locali, nel ruolo anche di testimoni privilegiati), unitamente alla scelta di concentrare le risorse a disposizione per l'analisi qualitativa su

due Province (Padova e Vicenza)[4] possono rappresentare un potenziale limite. Nella collaborazione con gli attori locali per la selezione di esperienze e per i contatti con operatori volontari è, inoltre, possibile che siano stati favoriti rapporti ritenuti particolarmente significativi e quindi aspetti che privilegiano la positività e la prossimità in termini spaziali e temporali rispetto alle esperienze di chi coordina questi processi. Vanno tuttavia sottolineati due aspetti e cioè che attraverso il questionario è stato possibile raggiungere operatori che hanno prestato servizio in tutte le province venete e che Padova e Vicenza possono considerarsi, per le loro caratteristiche, osservatori privilegiati. Padova, infatti, è nota per un Ateneo che attrae studenti da diverse parti del Veneto e anche da altre regioni italiane; Vicenza per il suo essere considerata un esempio di modello economico veneto. Si tratta di peculiarità che consentono di mettere ancora in più in luce l'impatto che l'esperienza di SC può avere nelle traiettorie lavorative, sociali e formative degli operatori volontari. Ciò detto, nell'approcciare ai risultati presentati nel capitolo successivo, integrando i dati quantitativi con materiale empirico di tipo qualitativo, si tenga conto di questi possibili bias.

[4] La ricerca di tipo qualitativo richiede un'attenzione particolare dedicata alla costruzione del campo di indagine e all'instaurazione di rapporti sociali con i partecipanti. Questa fase può richiedere anche alcuni mesi. Considerati i tempi limitati della ricerca, si è scelto di concentrarsi, per questa parte, su territori già noti ai componenti del gruppo di ricerca.

3 I risultati della ricerca

3.1 Profili socio-anagrafici degli Operatori Volontari

Il 79,52% di quanti hanno risposto al questionario è di genere femminile. Un dato più alto rispetto a quello nazionale che nel 2021 era pari al 63%.

Al momento della compilazione del questionario circa il 90% del campione ha un'età superiore ai 24 anni e il 50,66% ha un'età superiore ai 28 anni.

Per quanto riguarda il titolo di studio, oltre il 66% del campione ha terminato un percorso universitario. Il 28,69% ha una laurea di primo livello, il 28,9% una laurea magistrale, il 9,48% ha conseguito un master o un dottorato di ricerca. Si tratta di dati ben superiori alla media regionale: in Veneto nel 2021 era del 30,8% (Ufficio di Statistica della Regione del Veneto su dati Eurostat e Istat). Solo il 3,36% dichiara un diploma di scuola professionale, mentre il 29,74% ha conseguito un diploma di scuola superiore.

I genitori risultano avere un titolo di studio inferiore a quello dei figli: coloro che hanno concluso un percorso universitario non superano il 15%. La licenza di scuola media inferiore è stata conseguita rispettivamente dal 31,75% (genitore 1) e dal 25% (genitore 2). Per entrambi i genitori si ha circa un 12% con una qualifica professionale.

Questo dato conferma quanto emerso nella ricerca qualitativa per cui la maggior parte di coloro che hanno svolto questa esperienza accede al SC al termine o durante un percorso universitario. Come vedremo, questo aspetto si lega anche alle motivazioni e alle aspettative che si ripongono su questo tipo di percorso.

Per quanto riguarda la provenienza, il 97,4% è di nazionalità italiana, l'1,56% che dichiara una nazionalità extra-UE e un residuo 0,60% la cittadinanza di un altro paese dell'UE. Questo dato mostra come l'esperienza di SC rappresenti una scelta che riguarda soprattutto cittadini italiani, nonostante potrebbe rappresentare un'esperienza con un forte potenziale anche per i cittadini stranieri. L'esperienza di FG 06 OV, pur essendo l'unica raccolta, è esemplificativa a riguardo:

> Per me come che ho detto ha funzionato più per imparare la lingua, però un'altra cosa che ho acquisito, è che ho trovato contatti, conosciuto persone. [...] Per me ha funzionato come un potere per migliorare [...] sì lavoro, perché prima ho iniziato il Servizio Civile, dopo ho trovato un altro lavoro in un'azienda; quindi, io penso che il Servizio Civile aiuti molto, è una cosa importante per trovare un altro lavoro (FG 06 OV)

Per FG 06 OV, quindi, l'esperienza di SC ha rappresentato, come vedremo al pari dei suoi colleghi, un'opportunità per conoscere il nuovo contesto di vita, sviluppare nuove reti sociali, ma anche un'opportunità per conoscere meglio la lingua italiana. Detto altrimenti, il SC ha rappresentato un'opportunità in più per rifuggire un'inclusione differenziale lavorativa che si imponeva sulla sua traiettoria come effetto di destino.

Come presentato anche nel capitolo 2, tutte le province venete risultano poi essere rappresentate. Confrontando i dati con la popolazione residente compresa tra i 18 e i 35 anni, si può notare che la distribuzione del campione non rileva differenze significative. Belluno e Rovigo così sono le province con meno questionari raccolti, ma pur sempre rappresentate: dato che conferma come il SC sia un'esperienza che viene scelta in tutto il territorio regionale. Anche i dati rispetto ai comuni di residenza degli ex operatori e operatrici volontari confermano come tale opportunità sia colta non solo trasversalmente alle varie province, ma anche rispetto alle diverse dimensioni dei comuni. Considerando il Comune di residenza, infatti, il 26,4% abita in un capoluogo di Provincia, poco meno del 20% risiede in Comuni con meno di 5000 abitanti.

3.2 L'esperienza di Servizio Civile

3.2.1 L'inizio: contatto, motivazioni e aspettative

Sia la ricerca quantitativa sia quella qualitativa confermano come i giovani entrino in contatto con la possibilità di svolgere il SC attraverso amici, familiari, e persone adulte di riferimento (allenatori, genitori, etc). Il 58,6% dei giovani, infatti, è venuto a conoscenza dell'opportunità del SC attraverso il passaparola. Al secondo posto come contatto troviamo media e social con il 22,18% del campione. CSV e Informagiovani spiegano il 6,59%. Questo dato conferma ciò che emerso sia dai testimoni privilegiati sia da ex operatori volontari, vale a dire che questa opportunità non è particolarmente conosciuta e l'informazione in merito corre sovente in modo sotterraneo. Come mostra il seguente estratto di intervista, le diverse modalità possono anche combinarsi tra loro:

> Allora io non ci avevo pensato al Servizio Civile, probabilmente non sapevo nemmeno bene che cos'era. Una mia amica di [nome paese] che seguiva la pagina di Festambiente, che era stata a Festambiente, quindi era proprio una cosa che non conoscevo neanche tanto e ha visto la pubblicità, l'annuncio su Facebook e me l'ha mandato e lì mi sono un po' informata (Int. 01 OV).

> Io l'ho saputo dalla mia coinquilina che stava seguendo un corso di presentazione on line. Ho aderito anch'io ma non avevo capito bene che cosa fosse (Int. 10 OV).

Fra le motivazioni che hanno influito sulla scelta di svolgere il SC, ai primi posti troviamo l'inserimento lavorativo (il 76,74% dichiara che lo ha scelto per accrescere le proprie competenze). Una percentuale minore dichiara motivazioni legate alla cittadinanza attiva (31,80% per migliorare la società, 19,71% per aiutare chi ha bisogno e l'1,84% per migliorare l'ambiente). Il quadro appare confermare quanto raccolto nei colloqui con i testimoni privilegiati che segnalano una grande trasformazione nelle motivazioni che portano i giovani a scegliere il SC rispetto alle motivazioni per cui è nato. Questa trasformazione, soprattutto a parere degli enti che si occupano delle valutazioni, è dovuta al fatto che in questo momento il SC è percepito come l'unica azione di politica attiva del lavoro rivolta ai giovani:

> Arriva di tutto alle selezioni. Alcuni non hanno nemmeno letto il bando a cui si sono candidati. Altri non si presentano anche se ci hanno confer-

> mato il giorno prima, perché telefoniamo sempre per sicurezza. Aumentano quelli che non sono adatti, non sono adatti al Servizio Civile. Ma se non sono adatti al Servizio Civile a cosa sono adatti? Arriva di tutto ma siamo l'unica politica attiva del lavoro rivolta ai giovani (Int. 04 TP).

Come abbiamo visto, il collegamento con la dimensione lavorativa è più frequente tra coloro che stanno portando a termine un percorso di formazione universitaria. Nelle parole di questi partecipanti la motivazione lavorativa viene infatti declinata spesso in termini di competenze da acquisire o testare grazie all'esperienza di SC. Detto altrimenti, per alcuni intervistati il SC rappresenterebbe un anno di servizio per mettersi alla prova, per consolidare le competenze acquisite solo a livello teorico durante l'università e per imparare a relazionarsi, pur guadagnando qualcosa e in un ambiente protetto, con il mondo del lavoro:

> Mi collego direttamente al Servizio Civile dicendo che il primo motivo per cui ho voluto farlo, scegliendo appunto io sono andato a farlo nella cooperativa [nome] […] sapendo fin dall'inizio che sarebbe servito anche da curriculum, per vedere altre realtà e quindi il primo motivo è stato proprio quello. Riuscire ad avere il tempo per studiare, ma lavoricchiare comunque avendo un minimo di ritorno economico, ma allo stesso tempo fare esperienza perché e me interessava quello (Int. 06 OV).

> Per rompere quel blocco di ghiaccio, ad esempio di confrontarmi con la gente a livello professionale perché non l'ho mai fatto e non so come parlare con la gente e non so come ci si comporta in un ambiente lavorativo in un modo giusto e tutte quelle cose lì, sì una serie di *soft skills* che avrei dovuto imparare probabilmente in una maniera più dura nel mondo del lavoro dove sarebbero state già date per scontate. Cioè già ci si aspetta che tu ti devi comportare in un certo modo, dire certe cose, avere una certa personalità e quelle robe lì ed ero molto in ansia per questo perché appunto stare con la gente mi mette ansia quindi anche per una questione di acquisizione di quelle *soft skills* (Int. 03 OV).

> Io con il Servizio Civile avevo bisogno quindi di smettere anche un po' solo di stare seduta a studiare, ma provare proprio in modo anche tattile cosa vuol dire anche solo le cose che studiavo e quindi un po' questo […] no, io mi sono buttata [non faceva parte dell'associazione prima] (FG 04 OV).

Queste motivazioni sono più evidenti tra i giovani che stanno portando a termine o hanno appena concluso un percorso di laurea triennale in materie umanistiche. Tra gli intervistati, infatti, c'è anche chi è impegnato in altre tipologie di carriera, professionale o accademica e che ha scelto di

fare SC per affrontare l'inattività lavorativa dovuta alla pandemia. Int. 02 OV, per esempio, dopo aver svolto SC e in continuità con le sue esperienze lavorative precedenti, ha trovato lavoro nel settore turistico-alberghiero. Ha inserito l'esperienza di SC nel suo CV, ma ritiene che questa non sia stata determinante ai fini della sua assunzione. Riconosce infatti come il datore di lavoro possa aver al massimo pensato: "sicuramente è un bravo ragazzo". Int. 01 OV, invece, ha scelto di licenziarsi da un lavoro con scarsa mobilità futura per fare un anno di SC. Per lei questa scelta ha rappresentato un'occasione per continuare a formarsi e "non fossilizzarsi":

> [Mi sono licenziata da dove lavoravo perché pensavo] che magari se mi assumevano a tempo indeterminato non potevo più fare altre esperienze, magari girare, conoscere altre persone e mi fossilizzo magari cioè avrei imparato un sacco di cose, sarei più formata e specializzata in un lavoro, però mi faceva un po' paura. Quindi ho detto: mah, facciamo il Servizio Civile. (Int. 01 OV).

Una sintesi delle due motivazioni è evidenziata poi da altre esperienze raccolte e riguarda chi ha portato a termine il percorso di studi umanistici, e non riesce ad inserirsi nel mercato del lavoro anche a causa della mancanza di precedenti esperienze lavorative e della pandemia. Per Int. 03 OV, per esempio, il SC rappresenta un'opportunità da cogliere, una "carta" da giocarsi per superare lo scoglio di non trovare lavoro:

> Non riuscivo nemmeno a farmi fissare i colloqui. [Cercavo lavoro] principalmente su Informagiovani e poi su tutti i vari siti di offerte di lavoro. È che era difficile marketizzarmi perché appunto non sapevo fare niente, cioè non avevo esperienza di niente [...] Fatto sta che avevo deciso di giocarmi la carta Servizio Civile che me la stavo tenendo buona per situazioni del genere cioè io conoscevo il SC già da quando ero ragazzina [...] quindi lo tenevo appunto per un giorno di pioggia. Quindi senti, visto che mi stavo anche avvicinando all'età limite ho detto qua non succede niente ok? Tanto vale buttarmi e farlo adesso, cioè è il momento giusto per farlo nonostante non fosse il massimo della vita perché era il 2021 quindi eravamo ancora in mezzo lockdown [...] quindi non era una situazione di normalità in cui farlo, però era o quello o continuare a stare a casa che aveva un impatto sulla mia psiche pesantissimo, da neolaureata poi? Cioè io mi sono passata il mio periodo da neolaureata che non c'è stato praticamente, cioè non ho potuto fare i tirocini da neolaureata, non ho potuto fare niente perché non è partito niente (Int. 03 OV).

Tra coloro che scelgono il SC per incrementare le proprie competenze, c'è poi chi ripone in tale esperienza anche un'aspettativa di inserimento nel mercato del lavoro. Tale aspettativa, tuttavia, viene spesso

delusa non solo perché il SC è continuamente presentato come un anno di formazione personale e di servizio alla collettività, ma anche a causa delle caratteristiche del mercato del lavoro *tout court*. Come abbiamo visto sono soprattutto studenti universitari in ambito umanistico, e in questo delle scienze sociali, a percepire e fare propria questa rappresentazione del SC. Gli ambiti del loro potenziale inserimento professionale sono spesso i medesimi - associazioni e cooperative del terzo settore - che non solo hanno attivi progetti di SC, ma si basano su un tipo di lavoro dipendente, spesso scarsamente retribuito, che fa anche ampio affidamento su attività prestate volontariamente:

> Allora mi piacerebbe molto ci fosse [una prospettiva di inserimento lavorativo], ma non c'è minimamente. [...] Secondo me delle volte ce la si racconta qui che ci possa essere, ma per chi fa Servizio Civile qui non ci può essere secondo me ambizione professionale nelle reti che ci sono, se non cioè solo di volontariato capito? Cioè continuare a restare, ma completamente a livello volontario e questa è una cosa che sento che anche manca molto e mi ha anche un po' deluso in parte forse perché invece mi aspettavo (FG 02 OV).

> Per quanto riguarda l'aspetto lavorativo io sono arrivata qua con un po' di aspettative perché io ho mollato un lavoro dove portavo a casa uno stipendio e invece adesso prendo 400 euro al mese [...] quindi arrivo qua chiaramente con un minimo di aspettative, aspettative che, chiaramente io parlo sapendo che ci sono altri due mesi prima della fine, per ora non è stata completamente tradita è stata affrontata perché io ne ho parlato con la mia OLP [Operatore Locale di Progetto] e chiaramente ha messo sul piatto che qua si parla di associazioni no profit e per quanto magari sarebbe bello per loro che lavorassi qua, chiaramente è difficile aprire posizioni. Quindi non mi sento magari di prendermela con [nome ente] o con il Servizio Civile, ma più con un sistema che non permette poi ad un'associazione che può dire cavoli questo volontario mi è piaciuto un sacco, ma non posso assumerlo. Poi ha creato chiaramente altre finestrelle [...] si è creata un attimo quella dinamica [...] chiaro è tutto in divenire, è tutto in potenza, però queste lucine mi lasciano dire ok non è proprio proprio a perdere completamente, magari chiaro non sarà un lavoro con uno stipendio all'inizio, però intanto ti cerca di aprire un minimo di porte (FG 01 OV).

Di fronte alle delusioni rispetto alle loro aspettative di potersi inserire stabilmente presso l'ente in cui si è svolto SC, gli OV riconoscono come tale esperienza possa rappresentare un modo per conoscere nuove per-

sone, sviluppare reti sociali diversificate che consentono comunque di accrescere le proprie possibilità di accesso al mercato del lavoro.

> Da un punto di vista lavorativo, anche io spererei in una continuità in generale che non credo anche io possa esserci, però magari non direttamente, però avendo ampliato la rete di persone, di conoscenze, magari indirettamente credo ci sia una possibilità, magari non troppo, però credo che sia una cosa possibile (FG 05 OV).

Di fatto, soprattutto in Italia, sembra essere ancora particolarmente diffusa, la consapevolezza che l'accesso al mercato del lavoro passi spesso attraverso reti sociali e conoscenze. La motivazione legata allo sviluppo di reti sociali si lega con un'altra connessa all'opportunità offerta dal SC di conoscere a fondo il territorio in cui si vive e in particolare, per chi vive in provincia, il centro cittadino:

> Allora ci sono molte motivazioni nel senso che allora intanto io ho sempre [...] io sono andata a scuola [paese nella provincia] ed ero a [nome altro paese di provincia] a lavorare quindi la mia area di conoscenza e di riferimento è sempre [nome paese dove ha frequentato scuola] e io vivendo a metà ero sempre curiosa, ma Vicenza non la conosco, sì non la conosco, quindi mi piacerebbe. Allora quando è arrivata, ho visto che c'era questa cosa, ho detto ma sì che bello posso conoscere anche la mia città che alla fine non conosco niente. E questo è il primo motivo (Int. 01 OV).

Il SC viene quindi rappresentato da parte degli operatori volontari come un'opportunità di ampliare le proprie conoscenze e competenze specifiche anche in vista di un futuro inserimento nel mercato del lavoro. Va altresì rilevato - e in linea con il dato quantitativo sulle motivazioni precedentemente presentato - come tra le motivazioni vi siano anche quelle legate più ai temi della cittadinanza attiva. Alcuni, tra i giovani intervistati, hanno infatti scelto di fare SC per portare il proprio contributo e aiuto alla collettività o all'ente associativo di cui fanno parte:

> Io mi sono laureata l'autunno scorso e poi ho deciso di dedicare il mio tempo (solo al Servizio Civile). Vorrei fare un master, però ho deciso di dedicare l'anno al Servizio Civile e poi riprendere gli studi e un altro lavoro e tutto quello che ci sta dietro, insomma, dopo il Servizio Civile (FG 02 OV).

> Proprio la formazione, volevo imparare cose nuove che non fossero legate magari ad un ambiente prettamente accademico visto che comunque mi era stata preclusa la possibilità [...] forse un investimento più sulla persona, forse appunto di cittadinanza attiva in fondo, di essere un

> volontario quindi un qualcosa chiaramente per gli altri, ma che ha un ritorno diretto su sé stessi (Int.05 OV).

Anche quando le motivazioni sono legate all'esercizio di forme di cittadinanza attiva, il rimborso è sempre riconosciuto come importante:

> Quindi adesso sto facendo il Servizio Civile e ci tengo subito a precisare che non sono come uno di quelli non so se siano super idealisti o troppo poco materialisti, cioè io senza i 440 euro al mese non avrei fatto il Servizio Civile. [...] Ha pesato 50/50. Metà sento di aver qualcosa da fare o comunque qualcosa da dire per esperienze personali o sensibilità che il mio progetto di Servizio Civile avrebbe potuto rendere qualcosa alla comunità o semplicemente all'associazione di cui faccio parte, mentre dall'altro lato avevo bisogno anche di soldi, insomma, che il mio sforzo venisse ripagato (Int. 04 OV).

Infine, pur essendo maggiormente rappresentato come esperienza connessa al mondo lavorativo, nell'esperienza degli intervistati il SC non si accompagna quasi mai ad altre esperienze lavorative in senso stretto svolte contemporaneamente. Esso piuttosto è più spesso combinato con percorsi di studi universitari o con la scelta di prendersi una pausa e di fermarsi per capire quale direzione prendere. Le parole di Int. 06 OV sono esemplificative a riguardo:

> Avessi smesso di studiare io non avrei fatto il Servizio Civile. Cioè io sono convinto che il Servizio Civile o lo fai in quell'anno sabbatico, tipo finito le superiori che stai capendo se vuoi continuare a studiare o no quindi la roba di trovare lavoro non ha senso perché poi devi recedere o cosa, oppure studiando perché secondo me anche a livello di ritorno economico non ha senso che uno lo faccia per mantenersi o cosa, lo fai, è una cosa in più diciamo il soldo, il rimborso spese, questa è la mia visione (Int. 06 OV).

Dalla ricerca quantitativa e qualitativa emerge quindi una rappresentazione del SC come un'esperienza formativa personale che prepara il campo per un futuro professionale, che non può tuttavia essere costruito parallelamente. Pur essendo legato al mercato del lavoro, infatti, il SC, anche per l'impegno che richiede, sembra essere "alternativo" all'attività lavorativa in senso stretto. Questo è valido soprattutto per coloro che hanno prestato servizio nella stessa provincia in cui risiedono e che vivono con i genitori. Per gli studenti fuori sede intervistati, ad esempio, il SC si è combinato con altre esperienze lavorative.

> Lavoravo in un centro di sostegno per ragazzi con difficoltà di apprendimento dove insegnavo inglese e spagnolo. Quindi praticamente vengono

> presi in carico dei ragazzi delle scuole superiori che si seguono durante tutto il percorso scolastico. Io in particolare li affiancavo dal punto di vista linguistico, poi là svolgono anche un corso di italiano per studenti Erasmus e poi lavoravo anche in un'agenzia di viaggi. (Int. 08 OV)

> Facevo essenzialmente il servizio civile. Poi piano piano ho iniziato a riprendere un po' di contatti con il settore culturale con cui collaboravo, quindi a rimettere in piedi qualche workshop, qualche attività artistica, ecc. Durante il periodo del servizio civile ho anche seguito un corso di formazione sull'imprenditoria artistica (Int. 10 OV)

IL SC si presenta quindi come un anno di sospensione in cui accrescere, testare le proprie competenze e ampliare le proprie reti sociali, mentre si sta portando a termine il proprio percorso di studi universitario o appena dopo lo si è concluso. Non va comunque trascurata, come vedremo anche più avanti, l'importanza che tale esperienza riveste anche in termini di esercizio di forme di cittadinanza attiva.

3.2.2 Lo svolgimento: ambiti, progetti, mansioni e (mancati) riconoscimenti

Il 26,79% del campione ha svolto un Servizio Civile Regionale. Questo dato non è connesso alla minore attrattività del Servizio civile regionale rispetto a quello universale, ma corrisponde all'incirca al numero di posti offerti dai diversi bandi.

Per quanto riguarda il luogo in cui si è svolto il SC, il 55,51% dichiara di averlo svolto nella stessa città di residenza. Rispetto alla residenza si nota come per svolgere il SC gli OV si spostino verso i capoluoghi di provincia e comunque cittadine di dimensioni maggiori rispetto a quella di residenza.

La maggior parte dei percorsi di SC, 64,36%, si è svolta presso un ente pubblico. Le aree di SC più presenti sono: assistenza (42,54%), patrimonio storico (30,68%) ed educazione e promozione (21,76%). I percorsi all'estero rappresentano lo 0,14% del campione. La parte di ricerca qualitativa ha raccolto le esperienze degli operatori e delle operatrici volontarie anche in termini di mansioni e attività svolte. Dai racconti degli intervistati emergono delle ambivalenze e delle tensioni rispetto alle modalità con cui il SC è stato svolto e portato a termine. La prima riguarda il rapporto tra attività di volontariato e attività lavorativa rispetto alle mansioni e compiti; la seconda riguarda il rapporto tra rigidità e flessibilità rispetto

agli orari; la terza il rapporto tra progetto individuale e progetto per la collettività.

Queste ambivalenze sono influenzate e influenzano inevitabilmente le rappresentazioni, prima descritte, del SC come un percorso di formazione in tensione tra acquisizione di competenze personali spendibili nel mercato del lavoro e sviluppo di nuove sensibilità sociali e forme di cittadinanza attiva che hanno ricadute sulla più ampia collettività.

3.2.2.1 Attività di volontariato vs attività lavorativa

La parte di ricerca qualitativa mette in luce chiaramente come l'esperienza di SC si muova lungo un *continuum* che va da una sua rappresentazione come attività di volontariato ad una invece più vicina ad una attività lavorativa in senso stretto. La propensione verso un polo o l'altro è anche legata al tipo di mansioni che vengono ricoperte e all'ambito in cui si presta SC. Gli operatori e le operatrici che prestano servizio in realtà associative, che si fondano spesso su attività di tipo volontario, riscontrano - almeno nella fase iniziale - un disorientamento rispetto ai loro compiti e la difficoltà a "sentirsi parte" di un ambiente caratterizzato da un lato, dalla presenza di legami solidaristici già consolidati, e dall'altro da un'organizzazione elastica e flessibile. Per questi OV, il SC è più assimilabile ad un'attività di volontariato in cui però risulta più difficile saper inserirsi e capire come portare il proprio contributo:

> Io i primi mesi di Servizio Civile non è che mi son trovata tanto bene eh? Cioè ero in grande difficoltà [...] intanto comunque comunicare con loro, beh ma anche in generale in un contesto che non capisci, cioè in un contesto che ti è nuovo [...] poi io magari venivo da un contesto lavorativo più inquadrato [...] e invece lì magari a volte c'erano dei tempi morti e non riuscivo a capire bene il mio ruolo e a sentirmi utile [...] poi anche alcune cose io non le sapevo fare, soprattutto tante cose nella comunicazione [...] ecco quindi è stato un po' difficile all'inizio anche sentirsi parte dell'associazione ed avere la fiducia e la responsabilità di fare cose. E invece poi grazie anche all'arrivo in associazione di una volontaria mi sono sentita molto più parte dell'associazione (Int. 01 OV).

> E poi comunque tu sei in associazione, è volontariato e non hai un rapporto lavorativo quindi ti aspetti di poter parlare quando vuoi, dire la tua opinione, che venga ascoltata, dire le tue proposte, avere una persona di riferimento che ti ascolta, quasi non dico un rapporto di amicizia, però lì in una realtà così in cui puoi dire beviamoci qualcosa [...] sento che ci è voluto molto perché maturasse. Poi io ho la tendenza ad essere di mio

> molto accogliente quindi a volte mi aspetto dagli altri la stessa cosa (Int. 01 OV).

Gli operatori e le operatrici volontari che prestano SC in altre realtà organizzative più strutturate e normate, come gli enti pubblici e servizi, hanno una rappresentazione della propria esperienza - e dei compiti e mansioni assegnati - più simile ad un'attività lavorativa in senso stretto o ad un tirocinio. Questo aspetto alimenterebbe anche aspettative circa un possibile inserimento lavorativo in quel settore:

> Si è trasformato in uno stage da assistente bibliotecario e questo è un problema ed è un problema che ho sentito ripetuto diverse volte [...] è un conflitto e non vuoi portarlo a galla quando pensi che questa cosa possa portare ad altro (Int. 03 OV).

C'è chi poi, in realtà afferenti al Terzo settore che potremmo definire a cavallo tra le due precedentemente descritte, si muove tra i due poli opposti, rappresentando il proprio ruolo di OV come quello di un jolly che copre dalle mansioni più specializzate - di cui non si possiede nemmeno il titolo - a quelle più basiche - che non rientrano nella progettualità per cui si è fatto domanda. L'estratto che segue mostra chiaramente questa tensione:

> Come volontario di Servizio Civile ero un po' un jolly e infatti aveva i suoi punti positivi e punti negativi perché, comunque, mi capitava delle volte che ero veramente un tappabuchi. Qualunque cosa ci fosse da fare mi dicevano va beh vai tu. Non so c'erano da fare delle stampe fuori mi facevano andare in fondo per, sì avanti e indietro e quindi questo è stato un po' un aspetto che però lo sapevo nel senso cioè ho sempre detto non ho titoli né niente e ti trovi comunque a lavorare con gente che o OSS o educatrice e tu sei un volontario a caso, ci sta [...] A livello di compiti sì come ti accennavo abbastanza jolly [...] veramente di tutto dalla progettualità allo schiavismo, alla parte educativa, veramente (Int. 06 OV).

Dalle parole degli intervistati emerge quindi un'ambivalenza, le cui origini possono essere ricercate non solo nelle motivazioni che spingono i giovani ad intraprendere questo percorso o nell'ineliminabile scarto tra aspettative individuali e organizzative rispetto alla specifica progettualità. Sottotraccia, infatti, si rileva anche come manchi, nonostante la formazione generale e specifica offerta a tutti gli OV all'inizio del percorso, una narrazione condivisa e partecipata di che cosa significhi, soprattutto oggi, prestare SC:

> Se tu dici che noi percepiamo il Servizio Civile come un lavoro mi è capitato di sentirmi dire in modo anche molto infastidito: "no questo

> non è un lavoro, voi siete volontari, è Servizio Civile che fate perché date il vostro anno ad un progetto, ad un'associazione". È vero, perché se abbiamo fatto questa scelta di sicuro abbiamo fatto anche una lista di pro e contro, però sicuro quando ti senti dire queste cose ti senti un po' svalutato (FG 04 OV).

> Io mi sento un'obiettrice di coscienza, ma è una cosa che mi sono costruita io, non perché il Servizio Civile mi abbia dato effettivamente fornito una narrazione a cui io ho scelto di aderire. Questo è molto importante secondo me, cioè è una cosa da tenere come focus perché nasce tutto da lì (FG 02 OV).

Il SC è quindi un'esperienza che può diventare ancora più significativa per gli OV se è capace di costruire una narrazione più attuale sulle sue finalità che valorizzi e metta in luce il legame tra Servizio Civile e scelta volontaria, prima di tutto connessa all'impegno civico e sociale. In mancanza di questa, l'esperienza di SC rischia di ripiegarsi su progettualità finalizzate a coprire "buchi" più che a formare e a essere descritta attraverso un vocabolario e sistemi di significato associati ad un mondo del lavoro, frustrante e scarsamente retribuito.

La costruzione di questo secondo immaginario è poi legata ad un'altra ambivalenza, che riguarda in particolare come tali compiti e mansioni vengono gestiti e organizzati nell'arco dell'anno in cui si svolge il SC.

3.2.2.2 Rigidità vs flessibilità

Il legame tra SC e attività lavorativa è ulteriormente rafforzato dalle modalità con cui è organizzato e strutturato. Nonostante quasi tutti i partecipanti riconoscano di aver potuto negoziare con gli Operatori Locali di Progetto e l'ente i propri orari - e quindi rilevino una complessiva flessibilità del servizio - la necessità di svolgere 20 ore settimanali spalmate su 5 giorni richiama in loro caratteristiche proprie del mondo lavorativo. In alcuni ambienti, come gli enti pubblici, la rigidità è vissuta come estrema:

> Ora come ora tu devi fare almeno 20 ore settimanali almeno 5 giorni alla settimana ok? Non puoi scendere sotto le 20 ore, ovviamente senza permessi, cioè se lavori, lavori 5 giorni 20 ore alla settimana minimo, questo vuol dire che la settimana soprattutto in alcuni ambienti come possono essere quelli pubblici è fissa, ok? Voglio dire se io non entro in servizio martedì, entro in servizio sabato, no. Perché martedì lavoriamo, lavoriamo pure il sabato e siamo chiusi lunedì, cioè quelli sono i giorni [...] vincolata perché loro vogliono che tu fai 5 giorni alla settimana. Perché? Se questo non è un lavoro? Ok. Dimmi se questo è volontariato?

> Perché poi te la spacciano, è brutto da dire, te la vendono come una cosa che puoi fare per esempio quando studi, ma come fai? Cioè se io devo andare a lezione, ma devo essere qui 20 ore alla settimana, ma come faccio? Capito? Quello è la cosa peggiore [...] Questo è un lavoro, non è volontariato, secondo me, questa è la mia modestissima opinione perché dopo se appunto hai questo obbligo, è un obbligo, è un'aspettativa e quindi viene dato per scontato che tu ci sei perché ci devi essere, per alcune così [...] cioè non è flessibile e il Servizio Civile dovrebbe essere più flessibile (Int. 03 OV).

Tale rigidità implica non solo sottostare a tempi vuoti, svolgendo della attività che sono riempitive e non accrescono né il valore personale né comunitario, ma anche un aumento nel grado di insoddisfazione circa l'entità del rimborso:

> Questi 400 euro allora da un certo punto di vista bene perché non sono tassabili e non ti fanno imponibile e tutto quanto [...] comunque buoni perché io questi soldi li ho messi tutti da parte per utilizzarli quando avevo finito per varie cose tipo la patente, un'eventuale macchina, un master [...] quella è una cosa buona perché di fatto questo è volontariato. Poi sono bilanciati? Se tu mi metti così tanti paletti non sono bilanciati secondo me, perché tu mi stai chiedendo degli obblighi in questo caso. Il Servizio Civile è un impegno, va bene, però è volontariato, ok, e io sto dando il mio tempo con passione, con impegno, però tu non puoi obbligarmi a fare una serie di cose con dei limiti che sono quelli di un dipendente e pagarmi 450 euro allo stesso tempo. Questo penso che risuoni in molti volontari [...] Sì perché ad un certo punto dopo i primi mesi quando cominci ad entrare sei considerato un lavoratore a tutti gli effetti, una volta che sei entrato nel giro [...] ti hanno formato, sei uno del team, come uno del team praticamente c'hai tutte le cose che si aspettano anche dagli altri però gli altri sono dipendenti, io no, è quello il fatto (Int. 03 OV).

C'è comunque chi ritiene che il rimborso sia adeguato e proporzionato al tempo investito e alle responsabilità, ma anche e soprattutto alle aspettative riposte in tale esperienza.

> [Il rimborso per il SC lo vedevo] anche come un'opportunità di reddito, però in realtà non era la mia motivazione perché comunque io lavoravo al bar e ho lasciato un lavoro con un maggior reddito per avere [...] quindi non era la mia principale preoccupazione [...] comunque è abbastanza proporzionato alle cose che si fanno nel senso che non è un lavoro, cioè almeno per come è gestito a [nome ente] è molto flessibile [...] Cioè nel senso per dire che ti offre tanto anche rispetto poi a quello che fai e poi è molto, sì non è, cioè è molto blando anche un po' non hai delle respon-

> sabilità, cioè non hai delle grandi responsabilità, dopo dipende se te le vuoi prendere e ti senti maturato per questo sì, comunque sei seguito, cioè non si può paragonare ad un lavoro, è a metà tra il volontariato e un lavoro quindi (Int. 01 OV).

> È difficile pronunciarsi al riguardo [del rimborso] perché secondo me bisogna partire dal presupposto che comunque si è volontari quindi con questo presupposto non dico che si debba accettare qualsiasi [...] quindi non c'è secondo me una cifra che si possa in qualche modo richiedere o a cui ambire perché il presupposto è quello. Quindi da questo punto di vista, insomma, penso che per me appunto che non avevo ancora avuto un approccio con il mondo lavorativo e che era solamente un passaggio credo che sia stato un buon riconoscimento. Poi è chiaro che se qualcuno pensa ad un lavoro e magari investe il suo tempo in questi progetti può non trovare corrispondenza, però forse sono altre le attese (Int. 05 OV).

In questi estratti di interviste emerge quindi di nuovo l'importanza per gli enti di lavorare sulle motivazioni e sulle aspettative che i futuri operatori volontari ripongono sull'esperienza di SC. Se queste riguardano il raggiungere una qualche indipendenza economica e l'inserirsi a sua conclusione nel mercato del lavoro, la rigidità e l'insoddisfazione legata al rimborso è destinata a prevalere sul resto. Va però detto ancora una volta che la strutturazione del mercato del lavoro *tout court* e le motivazioni più utilitaristiche che possono spingere gli enti ad attivare progetti di SC al loro interno, possono influire su questa percezione, generando una miscela quasi esplosiva:

> Poi a me fa veramente i*******e, cioè, più sono passati i mesi di Servizio Civile, più mi ha fatto i*******e la cosa, ne uscirò veramente *on fire* praticamente della retribuzione dei 444 euro perché è vero e proprio sfruttamento, cioè per me puoi farmi tutti i discorsi che vuoi sul fatto che non è un lavoro, che alla fine gli orari sono flessibili eccetera, ma fatto sta che tu mi stai chiedendo un impegno e un ingaggio che mi paghi pochissimo. È vero non lo chiami neanche stipendio, lo chiami più pensione, rimborso spese, ma allora è ancora di più sfruttamento: cioè [gli enti] se non ci fossero in servizio i civilisti [altro modo di definire gli Operatori Volontari di Servizio Civile], dovrebbero avere dei dipendenti e invece hanno in servizio i civilisti perché il sistema funziona così, funziona sui servizi dei civilisti a cui la spacci in un certo modo come un certo tipo di esperienza formativa e con questa scusa io non li pago, e in questo modo io ho gente sottopagata che mi fa il lavoro che dovrebbe fare altrimenti o un volontario, ma un volontario quello che facciamo noi non lo fa (FG 02 OV).

Per un'intervistata, a questa rigidità imposta si potrebbe ovviare non tanto attraverso un aumento del rimborso, quanto attraverso la predisposizione di una serie di incentivi che consentano agli operatori di vedersi riconosciuti e valorizzati proprio nel loro ruolo di volontari:

> Ecco lì è stato un punto dolente perché pensavo sto facendo una cosa per lo Stato e sto anche prendendo poco, ma l'ho scelto. Quanto meno, per essere tutelati su certe cose che di fatto allo stato non costerebbe nulla insomma dare un abbonamento ai mezzi [di trasporto pubblico] per chi fa Servizio Civile e questa è una cosa che io, ecco, questa è stata l'unica cosa che mi ha dato un poco di fastidio perché secondo me per queste tre cose ci vorrebbe poco, i mezzi [di trasporto pubblico] in particolare ecco tutto qua. […] dall'alto secondo me bisognerebbe avere una tutela diversa per chi fa questi progetti […] sono fermamente convinta che giovani che dedicano un anno di vita allo Stato andrebbero tutelati in maniera diversa, ecco questo indipendentemente da quanto sia il rimborso del Servizio Civile (Int. 07 OV).

L'ambivalenza tra rigidità e flessibilità non è tuttavia legata solo a questioni materiali. Per alcuni degli operatori volontari intervistati, la necessità di investire 20 ore settimanali in un progetto che comunque attiva alcune sensibilità e sviluppa nuove reti sociali per un anno, conduce a trascurare altri aspetti della propria quotidianità. Il SC diventa un'esperienza rigida non tanto nei tempi e negli spazi, quanto nel tracciare confini escludenti tra un dentro e un fuori e tra un prima e dopo:

> Poi il fatto di aver trascurato i miei studi che in parte è dovuto alla mia esperienza di Servizio Civile e in parte è stata una scelta, però effettivamente io mi sono trovata in una situazione in cui non riuscivo ad ingaggiarmi emotivamente e psicologicamente mentalmente in qualcos'altro oltre il Servizio Civile, nonostante siano solo 20 ore, nonostante sia molto flessibile eccetera, eccetera. Ci sono mille "nonostante", se vogliamo, però fatto sta che io l'ho vissuta così e poi nel mio caso ho trascurato tutta una rete sociale, cioè io per un anno ho messo in pausa tantissime relazioni […] Io finisco il Servizio Civile e qui non so se ho creato una rete sociale abbastanza solida da dire riesco a stare in questa rete, questa rete riesce a tenermi e dall'altra parte ho sospeso tante altre relazioni che avevo nell'altra mia rete per poter insistere nelle relazioni qui (FG 02 OV).

> Banalmente il fatto di avere una prospettiva lavorativa poi è fondamentale perché altrimenti mi cade anche un po' la questione del "è un'esperienza formativa", perché il Servizio Civile secondo me in tantissimi casi rischia di diventare una bolla di un anno o di tot mesi che tu fai e poi ne

> esci e torni nella tua vita e infatti un'altra cosa che ho trascurato è sicuramente il futuro al di fuori di SCU, il futuro al di fuori di [nome ente], cioè questo, io in queste settimane sto andando in crisi perché io dopo che cosa faccio? (FG 02 OV).

Le tensioni e ambivalenze fin qui descritte hanno poi delle ricadute in termini di percezione, da parte degli operatori volontari, della reciprocità o meno dello scambio avvenuto tra le attività che hanno svolto e l'ente in cui hanno prestato servizio (e in senso più ampio le collettività a cui si riferisce).

2.2.2.3 Progetto personale vs progetto territoriale

Anche in ragione delle motivazioni descritte nei paragrafi precedenti, gli operatori volontari intervistati hanno scelto di prestare SC scegliendo attentamente l'ente e lo specifico progetto a cui presentare domanda. In questa ricerca alcuni di loro non sono stati spinti solo da motivazioni individualistiche, ma anche da un ragionamento circa la possibilità di poter portare il proprio personale contributo all'ente scelto. Nonostante dal questionario emerga come oltre il 50% dei rispondenti dichiari di aver potuto pianificare il proprio lavoro e di essere stati riconosciuti nel proprio ruolo, dalla ricerca qualitativa emerge anche come talvolta queste aspettative siano deluse:

> Il problema è che […] dovete stare un po' più sull'unghia perché il progetto venga applicato […] perché se no lo chiamiamo stage bibliotecario e basta. Io capisco che ai comuni serve forza lavoro, ok? Lo capisco, però io mi sono applicata, io come tanta altra gente si è applicata, ad un progetto per un motivo. Ecco, cioè parti intere del progetto non sono mai state toccate, zero. […] Doveva essere il più che dovevamo dare noi, non si è praticamente mai materializzato (Int. 03 OV).

> Beh in realtà quella che è stata trascurata nella mia esperienza è stata un po' la progettazione creativa cioè in questo anno ho sacrificato magari quelle che erano un po' le idee creative che si potevano applicare o partecipare creativamente a dei progetti più per una questione di tempo; o faccio la progettazione pratica e quindi mi occupo di quelle cose o uno si dedica alle idee […] Mi è mancata un po' la possibilità di poter coinvolgere persone esterne a questa rete perché sempre un po' per una questione di tempo chiaramente ci si dedica a tutto ciò che è già inserito e in movimento e quindi anche semplicemente persone che conoscevo e che sapevo potevano avere delle idee non le ho potuto coinvolgere (FG 01 OV).

Come è evidente dal lavoro sul campo, il SC viene rappresentato dagli operatori e dalle operatrici come un'esperienza che "è a metà tra il volontariato e un lavoro" (Int. 01 OV). In questa tensione, giocano un ruolo importante sia aspetti strutturali (le caratteristiche del mercato del lavoro, modalità organizzative e gestionali - orari e rimborso) sia aspetti immateriali e di significato, che riguardano peculiari aspettative e motivazioni degli stessi OV, ma anche degli enti e delle realtà di accreditamento che si occupano di ospitarli. Questi ultimi, infatti, cercano di costruire narrazioni attorno al SC come di un'esperienza di formazione personale a 360°; di servizio volontario, dove volontaria è la scelta di prestare un anno a servizio della collettività. Essi stendono poi progetti che si occupano maggiormente dell'impatto che l'attività dell'operatore volontario potrà avere sulla realtà organizzativa e sulla collettività più che sulla traiettoria biografica dell'OV. Tuttavia, nell'esperienza degli operatori e delle operatrici volontari si rilevano alcune tensioni che sembrano andare in una direzione opposta. La rigidità dei tempi, ad esempio, porta talvolta gli OV a svolgere mansioni scarsamente formative, attività routinarie dell'ente ospitante che non aderiscono al progetto o che comunque lasciano uno spazio limitato alla loro creatività ed espressività, limitando così anche l'impatto del suo servizio sulla più ampia collettività.

Il ripiegamento verso l'individualismo da parte degli OV, cioè il percepire il SC come mera esperienza di accrescimento personale, rilevato anche durante uno dei focus group di restituzione condotti con i testimoni privilegiati, se da un lato - e come abbiamo già visto - può essere ricondotto a progetti individuali(stici) degli operatori volontari, dall'altro può essere quindi alimentato anche da pratiche che vengono attuate dagli enti stessi.

3.2.3 La conclusione del Servizio Civile: valutazione e impatto

L'85,4% del campione ha portato a termine il percorso di Servizio Civile. Il 14,17% ha abbandonato in corso d'opera e lo 0,40% lo ha abbandonato prima dell'inizio pur avendo aderito. Nella parte di ricerca qualitativa, sono stati coinvolti solo operatori e operatrici volontari che avevano portato a termine il percorso di SC[1]. Nonostante le tensioni prima descritte, complessivamente tutti gli operatori e operatrici volontari intervistati concordano sulla positività dell'esperienza. Per alcuni il SC ha rappresen-

[1] Si vedano a tal proposito i limiti alla ricerca qualitativa descritte nel paragrafo 2.5 del presente volume.

tato "un concentrato di opportunità, che si devono naturalmente saper cogliere" (Int. 01 OV).

Tra le opportunità che tale esperienza può offrire vi è sicuramente quella di rappresentare un ambiente protetto in cui sperimentare e mettersi alla prova, non solo lavorativamente, ma anche come persona, aderendo o trovando conferma ai propri ideali e sviluppando nuove reti sociali significative, talvolta anche a scapito di quelle precedenti:

> I pro sono sicuramente che se una persona non ha mai lavorato prima, ha appunto una visione sul mondo del lavoro che secondo me è importante soprattutto per chi lo fa dopo i 18 anni […] certo è che qui appunto viene dato un altro valore alla persona e agli ideali della persona e secondo me è importante anche perché per esempio personalmente per me anche tutta la parte etica, e di scelta della non violenza, e quant'altro per me sono sempre stati capisaldi, ma conoscendo appunto la storia del Servizio Civile e le figure di riferimento, sono ancora più convinta delle mie scelte, da obiettrice di coscienza e quant'altro […] Dal punto di vista umano, l'ho già detto ma ripeto ancora una volta che mi si sono aperte amicizie, prospettive, e quant'altro per me importanti, anzi fondamentali e si è creata appunto questa rete per me personalmente importante e poi anche dal punto di vista lavorativo a 360° direi sia per quanto riguarda durante il Servizio Civile stesso che appunto per il futuro. Assolutamente apre nuove possibilità a cui magari uno non pensava o magari qualcuno è sicuro di non voler fare qualcosa quindi penso sia comunque utile a prescindere (Int. 07 OV).

> Poi sempre in modo molto volontario ho trascurato molto le mie amicizie, perché comunque ero in una fase della vita in cui sentivo di avere degli interessi, dei valori e degli ideali diversi. Non siamo più sullo stesso piano di vita io e i miei amici e amiche e quindi provo anche a coinvolgerli o coinvolgerle, però quando vedi che dall'altra parte manca proprio anche l'interesse per quello che sto facendo io, dici "va beh ci vediamo quando capita per bere una cosa e per parlare d'altro". Sento che è una cosa che ho trascurato, però dall'altra parte sento di aver creato nuove relazioni e quindi dico che alla fine ne è anche valsa la pena (FG 04 OV).

La soddisfazione espressa nelle parole degli intervistati trova conferma anche nella parte di ricerca quantitativa: oltre il 79% del campione si dice infatti soddisfatto del percorso di SC. Dai questionari, così come dalle interviste, emerge poi il potenziale trasformativo di tale esperienza da un punto di vista biografico. Il 62% tra i rispondenti del questionario dichiara di aver cambiato idea (completamente o in parte) circa il proprio futuro

professionale dopo il SC. Questo dato conferma il valore di orientamento professionale, che si riscontra anche nelle interviste raccolte.

> Cioè io alla fine mi sono iscritta al Servizio Civile credendo di poter continuare anche [l'Università] nel mentre [...] non ci sono riuscita, non solo per il Servizio Civile, ma per un sacco di cose e una cosa che mi è stata utile è stata quella di capire che forse non era neanche un ambito di studio che mi stava stimolando abbastanza perché se io piuttosto di andare a [nome città di studio in Veneto], preferivo rimanere qui piuttosto e costruirmi cose qui vuol dire che probabilmente questo posto mi stava dando qualcosa di più, che l'università non mi stava dando e questo mi ha un po' fatto orientare verso anche tutta un'altra prospettiva e aspettativa di futuro a livello di scelte di studio e di lavoro (FG 02 OV).

> Un'esplosione tipo. Nel senso che non le ha riorientate perché le ho moltiplicate le mie possibilità, quello è il fatto. Conoscendo un ambiente differente con tantissimi stimoli, perché alla fine a [nome ente] [...] solo per gli eventi, le conferenze, le persone eccetera si viene a contatto con tantissime realtà e con tantissime possibilità (Int. 01 OV).

Analizzate e descritte le diverse fasi - e i loro significati - attorno alle quali si snoda l'esperienza civile si procede ora ad un focus su alcuni temi specifici considerati cruciali per le finalità della ricerca.

Questi ultimi aspetti legati alla soddisfazione riportata dagli operatori volontari attorno a questa esperienza - ovvero l'adesione a particolari ideali e alla possibilità di incrementare le proprie competenze e reti sociali e professionali - aprono infatti all'approfondimento, trattato nelle prossime tre sezioni, su: le competenze che gli operatori volontari ritengono di aver acquisito grazie all'esperienza di SC; le forme e le traiettorie di cittadinanza attiva precedenti e successive all'esperienza di SC; e il "peso" di questa all'interno di quelle lavorative.

3.3 Le competenze mobilitate

Per l'analisi delle competenze si è fatto riferimento al modello Lever Up[2] per la valutazione delle competenze sviluppate durante percorsi di

[2] Il modello è stato realizzato in linea con gli approcci Non-formal/Informal Learning Validation (NFILV) e Validation of Prior Learning (VPL) e grazie all'esperienza dei partner che hanno preso parte al progetto "Lever Up – Modellizzare l'apprendimento informale e le competenze trasversali nelle esperienze di volontariato per accrescere l'occupabilità e la mobilità dei cittadini" tra il 2014 e il 2016 in Italia, Paesi Bassi, Danimarca, Spagna e Polonia. (https://www.leverproject.eu/)

volontariato a livello europeo. Il modello identifica 4 categorie di competenze:

- metodologiche
- organizzative
- personali
- sociali.

Per ogni categoria di competenza il modello individua delle aree di applicazione:

Tabella 13. Aree di competenze considerate per categoria

CATEGORIA	AREA
metodologiche	imparare a imparare
	innovazione
	problem solving
organizzative	organizzazione
	orientamento al risultato
	pensiero digitale
personali	flessibilità
	iniziativa
	motivazione
	responsabilità
sociali	comunicazione
	intercultura
	lavoro di gruppo
	leadership

Il modello comprende 37 competenze. Dovendo riportare tale modello all'interno di un questionario e per non appesantirlo troppo, con il rischio di abbandoni durante la compilazione, ne sono state scelte 20.

Tabella 14. Competenze analizzate

AREA	COMPETENZA
Imparare a imparare	soddisfazione per quello che si è appreso
Innovazione	aver partecipato a un lavoro di progettazione
Problem solving	aver esaminato una situazione complessa
	aver risolto un problema complesso
Organizzazione	avere la possibilità di pianificare il proprio lavoro
	gestione dell'agenda
Orientamento al risultato	aver raggiunto un obiettivo
Pensiero digitale	aver usato strumenti digitali per la risoluzione di un problema
Flessibilità	affrontare nuove situazioni in modo appropriato
Iniziativa	aver preso iniziativa
Motivazione	essere coinvolti/e e motivati/e
Responsabilità	aver percepito un incarico come proprio
	aver svolto un incarico di responsabilità
Comunicazione	aver dovuto impegnarsi per farsi comprendere
	aver interagito con persone diverse tra loro
Intercultura	aver avuto contatti con persone di altri Paesi, diversi background sociali o condizioni di salute
	sentirti adeguati/e nei rapporti con persone di altri paesi, diversi retroterra sociali o condizioni di salute
Lavoro di gruppo	sentirti adeguati/e all'interno del gruppo di lavoro
Leadership	essere riconosciuti/e nel proprio ruolo
	sentirti adeguati/e nel tuo ruolo all'interno del gruppo di lavoro

Dalle risposte al questionario, emerge, in linea con quanto riportato fin qui, che il SC consente a chi lo presta di acquisire rilevanti competenze in

ambito professionale. Sono solo il 10% coloro che dichiarano di non aver imparato nulla di nuovo, mentre il 59,9% dichiara di aver acquisito competenze professionali e il 56,38% dichiara di aver meglio compreso il funzionamento di un posto di lavoro.

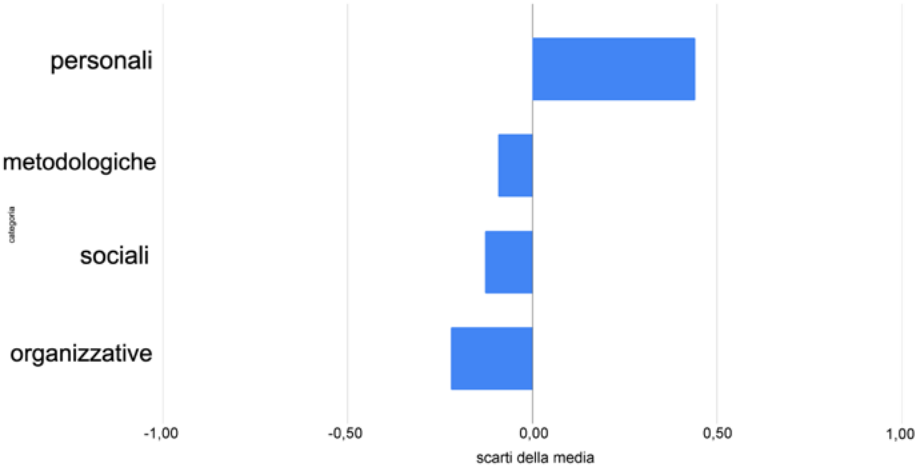
Le risposte al questionario indicano che le aree maggiormente coinvolte durante il SC sono quelle delle competenze personali e delle competenze sociali. Le competenze personali mobilitate riguardano le aree della flessibilità, dell'iniziativa, della motivazione e della responsabilità. Le competenze sociali riguardano soprattutto l'intercultura.

Esiste una forte correlazione tra stabilità economica percepita e competenze mobilitate durante il SC. Infatti, chi dichiara una condizione economica insoddisfacente, indica anche un minore uso e sviluppo durante il periodo di SC delle competenze elencate rispetto a chi dichiara una condizione economica medio-alta.

Confrontando le risposte in base alle 4 categorie di competenze, quelle personali appaiono maggiormente mobilitate, rispetto alle altre tre, durante il periodo di Servizio Civile. Questa differenza risulta evidente effettuando un'analisi della varianza sulle risposte date al questionario in questo ambito.

Nei prossimi grafici, la linea verticale centrale visualizza il punteggio medio dato da chi ha risposto al questionario. Le barre orizzontali indicano lo scarto dalla media e quindi il peso maggiore (a destra della media) o minore (a sinistra della media) della relativa categoria di competenza. Nel Grafico 04 è evidente che la categoria di competenze che viene maggiormente mobilitata è quella delle competenze personali, mentre quella che viene meno mobilitata è quella delle competenze organizzative.

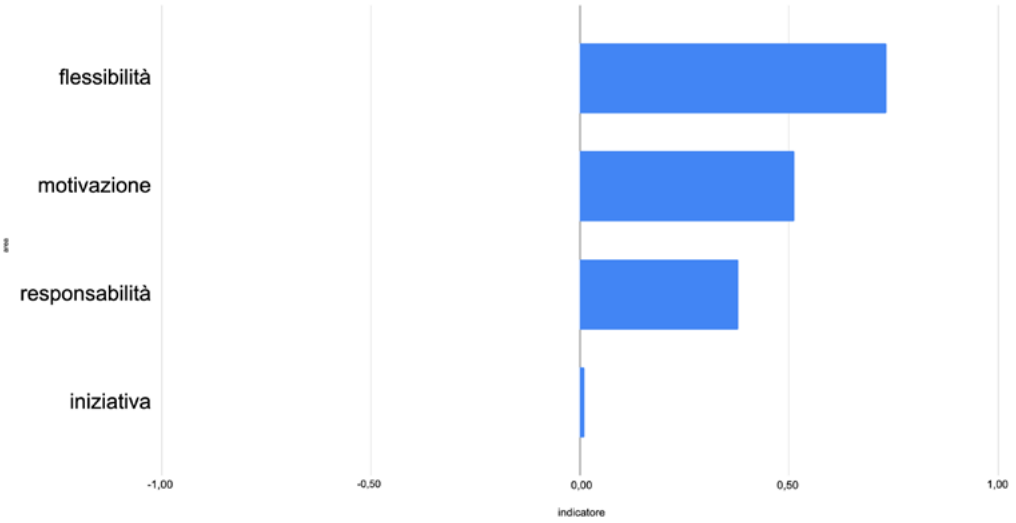
Grafico 04. Confronto grado di mobilitazione competenze per categorie



3.3.1 Area competenze "personali"

Le aree della categoria personale maggiormente mobilitate risultano essere flessibilità, motivazione e responsabilità. L'iniziativa personale pare meno sollecitata; questo può essere dovuto al fatto che, trattandosi di un periodo di volontariato, non vi siano molte occasioni di poter prendere proprie iniziative. La flessibilità, invece, si riferisce ad "aver affrontato nuove situazioni in modo appropriato", una delle caratteristiche del Servizio Civile che si pone come ponte tra formazione e lavoro.

Grafico 05. Confronto grado di mobilitazione competenze per categoria "personali"



Dalle interviste alle Operatrici Volontarie emerge in maniera ricorrente il fatto di essersi trovate di fronte a situazioni completamente nuove:

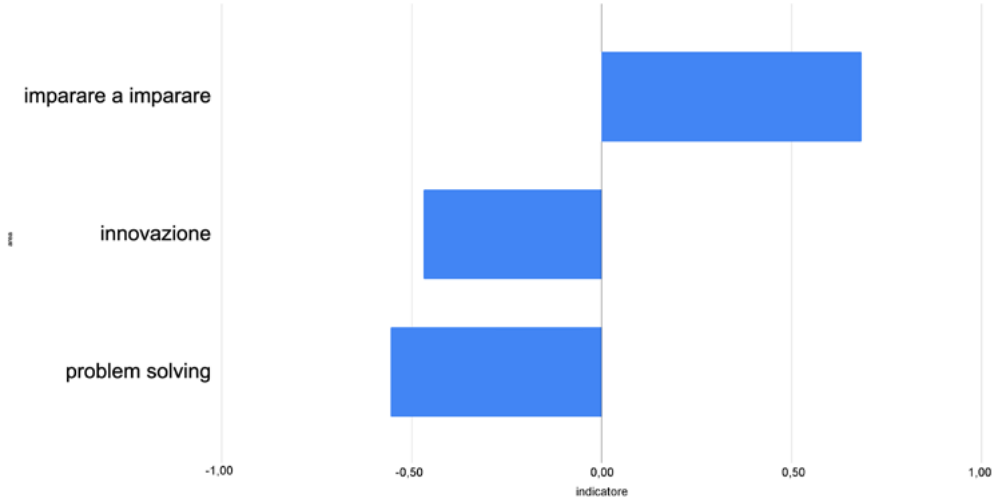
> Non avevo neanche un'idea super chiara di cosa significasse, ma ho imparato a mano a mano e chiaramente quando è così tu nella tua testa ti fai dei punti chiave di cosa pensi che una cosa sia. E poi man mano che vai avanti capisci effettivamente quello che hai, quindi dall'aspettativa, quello che poi è quindi l'aspettativa di quello che pensi che sia, poi capisci effettivamente cos'è e poi dici ok. E quindi io all'interno di questo, cosa posso fare? Cosa? Cosa mi impegnerò a fare, cioè come posso contribuire effettivamente e cosa posso portarmi a casa? (Int. 08 OV).

3.3.2 Area competenze "metodologiche"

Le competenze dell'area "metodologica" risultano al secondo posto. Analizzando nel dettaglio, si nota come la componente più evidenziata in questa area sia imparare a imparare, mentre lo sono molto meno innovazione e *problem solving*. Si tratta di dati che confermano come il periodo di SC sia un momento di formazione *on the job* in cui l'apprendimento ha un ruolo centrale, al di là delle competenze già acquisite. Il fatto che innovazione e *problem solving* siano meno mobilitate è dovuto al grado di competenze già possedute dagli OV. Nel caso vi sia già una buona base di competenze acquisite e il progetto in cui OV sono inseriti/e lo permetta, vengono mobilitate anche quelle due aree:

> E poi mi ha dato un po' anche la possibilità di riqualificare in qualche modo nel senso che appunto se avevo esperienza di gestione di progetti e parlavo già quattro lingue eccetera mi ha comunque dato la possibilità di fare un'esperienza nell'ambito più legato ai progetti europei più legato a un ambito internazionale (Int 10 OV).

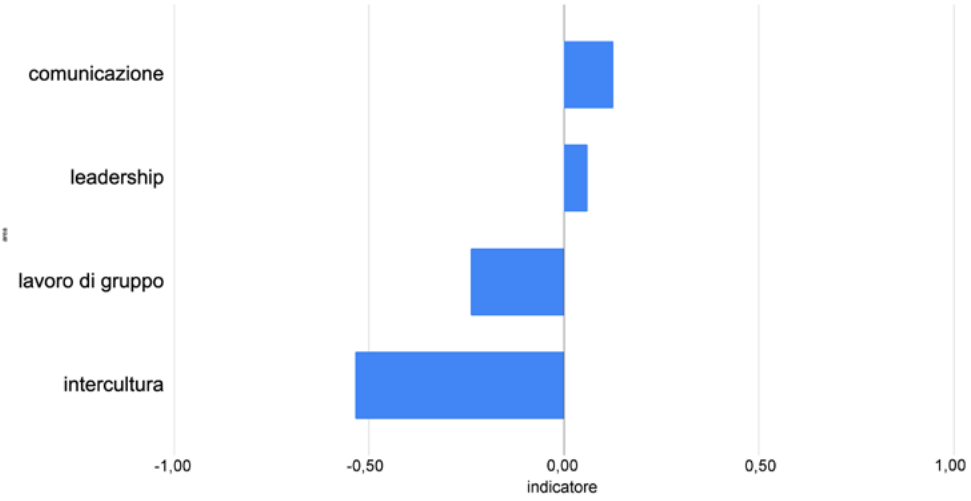
Grafico 06. Confronto grado di mobilitazione competenze per categoria "metodologiche"



3.3.3 Area competenze "sociali"

In questo ambito, durante il SC sono state mobilitate prevalentemente le aree comunicazione e *leadership*. Risultano molto meno mobilitate il lavoro di gruppo e l'intercultura. Le competenze mobilitate riguardano prevalentemente il comunicare con persone diverse e l'essere riconosciuti/e nel proprio ruolo. Si tratta di competenze base per l'inserimento nel mondo del lavoro mentre il lavoro di gruppo e l'intercultura richiede già una base di competenze possedute. Ad esempio, nei progetti interculturali, è necessario avere già alcune competenze necessarie a comunicare con persone che parlano un'altra lingua, ottenere la loro fiducia e saper insegnare e, o, fornire informazioni a sportello.

Grafico 07. Confronto grado di mobilitazione competenze per categoria "sociali"



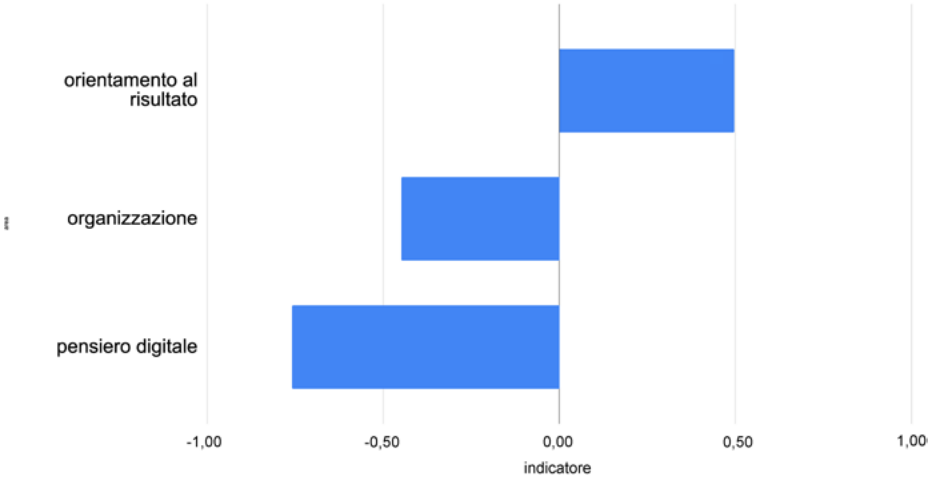
3.3.4 Area competenze "organizzative"

Analizzando nel dettaglio questa area, si nota uno scarso ricorso al "pensiero digitale", ossia la capacità di risolvere un problema utilizzando strumenti digitali, elemento emerso anche durante i focus group. Garantire agli OV di sperimentare l'utilizzo di strumenti digitali richiede infatti

un investimento iniziale da parte dell'ente da spalmare su diversi anni, mentre essi non hanno una certezza di continuità nei bandi che finanziano i diversi progetti. Il timore di esporsi finanziariamente presentando progetti in questo ambito limita quindi la possibilità di sviluppare maggiore attenzione alla questione digitale:

> E poi ovviamente tutti gli aspetti che i ragazzi hanno bisogno di sviluppare oggi che sono gli aspetti multimediali. Non tutti i circoli ARCI, ma anche l'Auser hanno a disposizione il materiale tecnologico che i ragazzi anelano di trovare per poter fare tutto questo e quindi [il bando deve] anche aiutare l'investimento economico del circolo perché a noi ci dicono che riconoscono i costi, parlo del Dipartimento nazionale, perché riconoscono un tot economico da utilizzare nella formazione dei volontari ma non considerano l'investimento economico che tutti noi facciamo perché questo possa succedere. …. E quindi credo che sarebbe interessante poter aiutare gli enti che portano avanti progetti di servizio civile in modo di ammodernarsi e avere più conoscenze sull'aspetto tecnologico del progetto del servizio civile digitale, progetto che sta aiutando molto però ogni anno è un'incognita. Se sarà finanziato ancora e quanti posti ci saranno. E questo è un altro aspetto. Le incertezze che abbiamo ogni anno su quanti posti verranno finanziati dal bando e le modalità con le quali usciranno. Ogni tanto ci sono dei bandi particolari che ci creano un po' di scompiglio nel lavoro di progettazione della programmazione e poi di selezione e formazione (FG 03 TP)

Grafico 08. Confronto grado di mobilitazione competenze per categoria "organizzative"

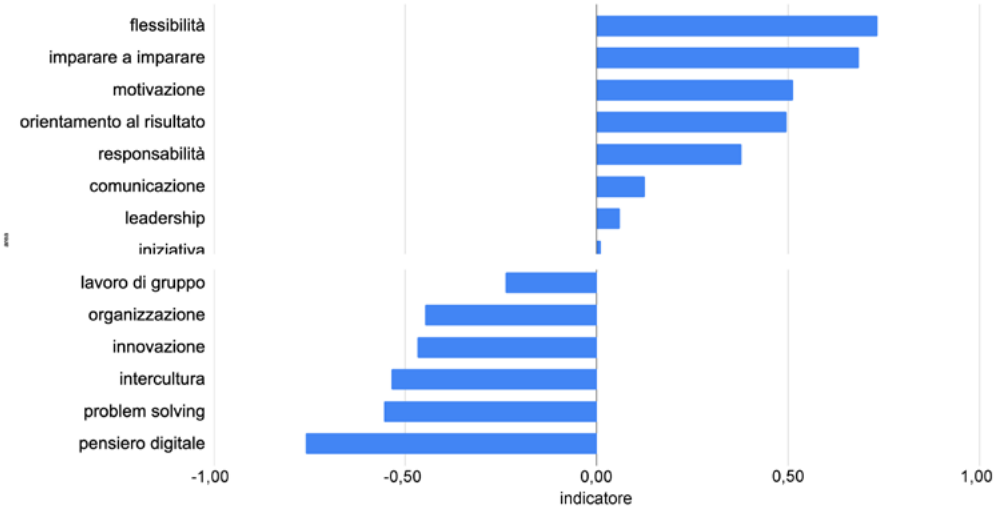


3.3.5 Una visione d'insieme

Il seguente grafico presenta le diverse aree in cui rientrano le competenze considerate nel questionario. Come sopra, è stato calcolato un indice per ogni competenza attraverso una media ponderata; quindi, è stata calcolata la media di questo indice e lo scarto dalla media per ogni competenza. In questo modo è possibile amplificare le differenze e vedere quali competenze gli OV che hanno risposto al questionario, dichiarano di aver mobilitato in maniera maggiore e minore.

Si nota come il Servizio Civile solleciti soprattutto le cosiddette competenze trasversali, quali flessibilità, imparare ad imparare, etc. . Si tratta di quelle competenze che ricadono tra le cosiddette *soft skill*, mentre le competenze più specifiche sono invece state mobilitate in maniera minore.

Grafico 09. Confronto grado di mobilitazione competenze



Il tipo di competenze mobilitate non può prescindere dal tipo di progetto a cui il volontario aderisce e non mancano progetti in cui, ad esempio, sia presente l'utilizzo di strumenti digitali:

> Nel periodo in cui sono stata di Servizio Civile abbiamo promosso un training shop, vari corsi di formazione, laboratori, due scambi giovanili, scambi giovanili estivi. L'organizzazione è cominciata mentre ero ancora in Servizio Civile, dopo il Servizio Civile, per un periodo anche come operatrice pagata. C'era molto lavoro da fare perché c'era tutta una serie di articoli che pubblicavamo con offerte di volontariato offerte di scambi.

> Tuttavia, nel corso dell'anno abbiamo anche ristrutturato la parte del sito dedicata proprio all'area dei progetti europei. Qui, insomma, c'era molto lavoro ed era molto, molto stimolante. (Int. 10 OV)

Una specifica riflessione merita l'area relativa all'intercultura. Stando al grado di mobilitazione di questa area di competenze durante il Servizio Civile, appare che questa venga mobilitata solo in progetti strettamente legati a questo ambito e non rappresenti, invece, una competenza trasversale ai diversi ambiti di intervento.

Il Servizio Civile, secondo le interviste raccolte tra i testimoni privilegiati, appare essere la principale e talvolta unica azione di politica giovanile presente sul territorio, spesso legata al mondo del lavoro. Esso, infatti, può rappresentare un'esperienza importante in quanto, pur non essendo rigidamente organizzata, permette di acquisire e mobilitare non solo competenze, ma anche di sperimentare, ad esempio, il rispetto degli orari, il rispetto dei compiti affidati e il lavoro con altri:

> I giovani si confrontano con un ambito diciamo simile all'ambiente lavorativo ma non prettamente diciamo aziendale o di una pubblica amministrazione, con ritmi diversi e con una flessibilità anche maggiore rispetto al mondo lavorativo che tiene conto anche delle loro esigenze in maniera maggiore rispetto al mondo lavorativo vero e proprio. Però è un avvicinamento decisamente al mondo lavorativo nel senso che ci sono questioni che magari chi è appena uscito dall'università non è abituato. Quindi orari precisi da mantenere, una formalità nel documentare le presenze così come le certificazioni mediche. Dico cose banali, ma effettivamente per molti sono esperienze nuove. La certificazione medica in caso di assenze è necessaria proprio come in ambito lavorativo. Quindi diciamo è un avvicinamento lento dal punto di vista sia tecnico e burocratico sia anche dal punto di vista operativo al mondo del lavoro, nel senso che questo poi varia molto a seconda delle competenze e delle motivazioni e delle come dire della voglia di valutare e di mettersi in gioco. Però devo dire che noi siamo sempre stati abbastanza fortunati in quanto si presentano persone che ci tengono a, come dire, a mettere in pratica gli studi che hanno fatto quindi sono quasi tutti ragazzi e ragazze laureate e laureati in filoni vicini diciamo a quelli dell'ambito d'azione dell'associazione e che quindi hanno piacere di mettere in pratica anche le cose che hanno felicemente vissuto nella teoria o hanno fatto piccole esperienze ma meno strutturate o meno continuative (Int. 02 TP).

Una rappresentazione di SC come banco di prova per testare competenze maturate durante il proprio percorso di studi trova conferma anche nelle parole di alcuni OV intervistati:

> Innanzitutto, competenze pratiche legate all'organizzazione e comunicazione culturale che è alla fine quello che vorrei fare per lavoro; quindi, mi ha dato proprio degli strumenti pratici e anche un po' nuove conoscenze rispetto alla rete di chi si occupa di cultura e sociale all'interno della città, cose magari anche semplicemente a livello comunale chi fa cosa quindi anche questo è stato molto utile (FG 01 OV).

Non tutte le esperienze, però, sono indirizzate a sperimentare le informazioni acquisite durante gli studi; per alcuni, la sperimentazione di queste competenze può avere una funzione di orientamento per gli studi futuri:

> Ci sono dei ragazzi che magari anche per il tipo di formazione che avevano un po' diverse erano "costretti" a un anno sabbatico per capire se studiare o meno. Insomma, ci sono persone che dopo l'anno di Servizio civile si sono iscritti a Scienze della Formazione perché avevano trovato molto interessante l'ambito dei centri di aggregazione per i minori, il lavoro domiciliare con i ragazzi per cui insomma anche questa è una cosa positiva cioè il fatto che comunque ti consente di fare un'esperienza in un ambiente vero (Int. 01 TP)

3.3.6 Analisi fattoriale

Sulle risposte date al questionario in relazione alle competenze sollecitate dal SC e al grado di soddisfazione per l'esperienza svolta è stata effettuata un'analisi fattoriale: l'obiettivo era identificare e confrontare una serie di variabili a partire dai loro punti in comune, cercando in particolare i fattori significativi.

Per "fattore" si intende una misura numerica che raggruppa item del questionario di cui si intende esplorare il legame (precedentemente evidenziato da un'analisi delle correlazioni). Per stabilire l'importanza relativa di ciascun item all'interno del fattore si è optato per un valore minimo di soglia che garantisca la selezione di item altamente significativi (pari a 0,60).

Dall'analisi fattoriale delle competenze mobilitate e del grado di soddisfazione per il periodo di Servizio Civile, emergono tre fattori che insieme spiegano il 69,2% della varianza:

1. soddisfazione e coinvolgimento
2. intercultura
3. autonomia e responsabilità.

Il primo fattore descrive un'esperienza in cui si è sperimentato un ruolo professionale riconosciuto in un ambiente di lavoro con persone diverse tra loro e si è raggiunto un obiettivo. Questa situazione porta anche la soddisfazione per ciò che si è appreso. È il caso, ad esempio, di Int. 08 OV che ha un contratto a tempo determinato con l'università:

Il clima era molto sereno, nel senso che in realtà l'ufficio al suo interno ha più aree: sono cinque aree di cui una realtà in una sede delocalizzata e io ho instaurato e mantenuto rapporti soprattutto con la mia area; quindi, con i colleghi e gli operatori che gestiscono questa area e mi sono trovata benissimo. Sono estremamente disponibili a coinvolgermi e lasciarmi libera di fare delle attività. C'è anche poi nel servizio civile la possibilità di pensare un progetto in autonomia da portare avanti (Int. 08 OV)

Nella Tabella 15 sono riportate le competenze che definiscono il fattore soddisfazione e coinvolgimento. Per ogni competenza viene riportato anche il valore relativo, le prime quattro abbondantemente oltre il livello di soglia. Le competenze che hanno il valore più alto all'interno del fattore sono quelle che più contribuiscono alla definizione delle caratteristiche del fattore. Per mantenere una visione d'insieme nelle colonne successive, per ogni competenza vengono specificate Area e Categoria secondo il modello citato Lever Up. In questo caso, il valore più alto è la soddisfazione per quello che si è appreso, da qui il nome dato al fattore.

Tabella 15. Fattore 1- Soddisfazione e Coinvolgimento

Competenza	Soglia	Area	Categoria
Soddisfazione per quello che si è appreso	0,81	imparare a imparare	metodologiche
Essere coinvolti/e e motivati/e	0,78	motivazione	personali
Sentirti adeguati/e all'interno del gruppo di lavoro	0,77	lavoro di gruppo	sociali
Affrontare nuove situazioni in modo appropriato	0,75	flessibilità	personali
Aver interagito con persone diverse tra loro	0,69	comunicazione	sociali
Aver raggiunto un obiettivo	0,64	orientamento al risultato	organizzative
Essere riconosciuti/e nel proprio ruolo	0,63	leadership	sociali

Il secondo fattore descrive un periodo di SC svolto in progetti a carattere interculturale. Così come emerso dall'analisi delle competenze mobilitate, questo fattore conferma che lo sviluppo di competenze legate all'intercultura si limita a progetti che trattano specificamente la diversità culturale e non è invece una competenza trasversale. Int, 08 OV e Int. 09 OV che hanno terminato il periodo di SC a maggio 2023, hanno svolto proprio un tirocinio in questo settore, sia con corsi di lingua, sia con incontri di sensibilizzazione nelle scuole. Nel caso di queste due interviste, le volontarie lavorano già con partita IVA in questo ambito.

> Ma credo che la capacità di riuscire ad essere un punto di riferimento per queste tre donne straniere sia stato importante perché alla fine io mi relaziono quasi sempre solo con loro; quindi, ho imparato a conoscerle e ho imparato a capirle, il loro modo di esprimersi e come ci si relaziona con le persone che poi, ognuna provenendo da nazionalità diverse, ha un modo diverso di porsi con me. E quindi ecco, questa è sicuramente una cosa che mi porterò dietro: una capacità maggiore nel riuscire a relazionarsi anche con persone molto diverse da me (Int. 08 OV).

La tabella 16 mostra come il fattore 2 sia composto da sole due competenze relative all'area dell'intercultura, nell'ambito della categoria sociale.

Tabella 16. Fattore 2 – Intercultura

Competenza	Soglia	Area	Categoria
Aver avuto contatti con persone di altri paesi, diversi background	0,89	intercultura	sociali
Sentirsi adeguato nei rapporti con persone di altri paesi, diversi background sociali o condizioni di salute	0,78	intercultura	sociali

Il terzo fattore, autonomia e responsabilità, descrive un percorso che è stato percepito come ricco di responsabilità e iniziativa personale e che ha mobilitato diverse competenze metodologiche e organizzative. Inoltre, è l'unico fattore in cui emerge l'uso di strumenti digitali per affrontare problemi.

Osservando la tabella 17, si può notare che i valori più alti si riferiscono a competenze che rientrano nella categoria metodologica, seguita da quella organizzativa.

Tabella 17. Fattore 3 – Autonomia

Competenza	Soglia	Area	Categoria
Aver partecipato a un lavoro di progettazione	0,71	innovazione	metodologiche
Aver esaminato una situazione complessa	0,71	*problem solving*	metodologiche
Aver risolto un problema complesso	0,7	*problem solving*	metodologiche
Avere la possibilità di pianificare il proprio lavoro	0,69	organizzazione	organizzative
Aver usato strumenti digitali per la risoluzione di un problema	0,68	pensiero digitale	organizzative
Aver preso iniziativa	0,65	iniziativa	personali
Gestione dell'agenda	0,65	organizzazione	organizzative
Aver percepito un incarico come proprio	0,62	responsabilità	personali

3.3.7 Competenze e motivazione

Incrociando le competenze mobilitate con le motivazioni per cui si è scelto di svolgere il SC si rilevano delle correlazioni positive che riguardano la motivazione etica (migliorare la società, aiutare gli altri) e la motivazione materiale (guadagnare qualcosa). Nel primo caso (tabelle A e B), le competenze mobilitate riguardano le aree personale e sociale, mentre nel secondo caso (tabella C) hanno una loro rilevanza anche l'area organizzativa e metodologica.

Tabella 18: Scelta del SC per aiutare gli altri e competenze mobilitate

CATEGORIA	AREA	COMPETENZA
Metodologiche	imparare a imparare	esprime una maggiore soddisfazione per ciò che ha appreso
Personali	motivazione	dichiara in percentuale maggiore di essersi sentito/a coinvolto/a e motivato/a
	responsabilità	dichiara in percentuale maggiore di aver svolto un incarico di responsabilità
Sociali	intercultura	dichiara in percentuale maggiore di aver avuto contatti con persone di altri paesi, diversi background
		dichiara in percentuale maggiore di essersi sentito/a adeguato/a nei rapporti con persone di altri paesi, diversi background sociali o condizioni di salute

Tabella 19: Scelta del SC per cambiare la società e competenze mobilitate

CATEGORIA	AREA	COMPETENZA
Metodologiche	imparare a imparare	esprime una maggiore soddisfazione per ciò che ha appreso
Personali	iniziativa	dichiara in percentuale maggiore di aver preso iniziativa
Sociali	intercultura	dichiara di aver interagito maggiormente con persone diverse tra loro dichiara in percentuale maggiore di aver avuto contatti con persone di altri paesi, diversi background
		dichiara in percentuale maggiore di essersi sentito/a adeguato/a nei rapporti con persone di altri paesi, diversi background sociali o condizioni di salute
	leadership	dichiara in percentuale maggiore di essersi sentiti/e riconosciuti/e nel proprio ruolo

Tabella 20: Scelta del SC per guadagnare qualcosa e competenze mobilitate

CATEGORIA	AREA	COMPETENZA
Metodologiche	imparare a imparare	esprime una maggiore soddisfazione per ciò che ha appreso
Organizzative	organizzazione	dichiara in percentuale maggiore di aver gestito l'agenda
		dichiara in percentuale maggiore di aver avuto la possibilità di pianificare il proprio lavoro
	orientamento al risultato	dichiara maggiormente di aver raggiunto un obiettivo
Personali	flessibilità	sente di maggiormente di aver appreso ad affrontare nuove situazioni in modo appropriato
	motivazione	dichiara in percentuale maggiore di essersi sentito/a coinvolto/a e motivato/a
	responsabilità	dichiara in percentuale maggiore di aver percepito un incarico come proprio

Le quattro interviste svolte a Padova sono fotografate dal quadro descritto nella terza tabella. Le quattro volontarie intervistate avevano intrapreso il percorso di servizio civile per "guadagnare qualcosa", cioè per ottenere un modesto introito monetario. Questo tipo di motivazione ha creato inizialmente delle false aspettative poiché esse speravano che il SC potesse costituirsi come un percorso di inserimento lavorativo per quanto informale. Nonostante qualche ripensamento con anche un rischio di abbandono, il percorso viene poi descritto come adeguato e vengono richiamate competenze professionali che sono state acquisite durante il periodo di servizio civile in tre interviste su quattro. La peculiarità delle quattro interviste risiede forse che in tutte, i percorsi di studio, formativi e di inserimento lavorativo descritti sono lineari e non un insieme di esperienze scollegate tra di loro.

Un esempio di competenze acquisite può essere di una volontaria impegnata nella campagna comunicativa dell'associazione presso cui svolgeva servizio civile (Int 11 OV), grazie a questo ha potuto sperimentare la

differenza tra la comunicazione via social a fini personali e la comunicazione professionale:

> ...durante il periodo di Servizio civile mi sono occupata anche di comunicazione sui social. Un modo diverso di usarli non è come quando lo fai per te, per parlare con gli amici. Ho capito la differenza (Int 11 OV)

Esiste una correlazione statisticamente significativa tra competenze mobilitate durante il periodo di SC e soddisfazione per la propria condizione economica. Chi dichiara di avere una soddisfazione medio - alta, dichiara di aver utilizzato maggiormente le competenze organizzative e metodologiche rispetto a chi dichiara una soddisfazione bassa. Riprendendo le considerazioni svolte durante l'analisi delle aree di competenza, questa correlazione potrebbe implicare che chi ha maggiormente mobilitato questo tipo di competenze avesse già alle spalle altre esperienze personali particolarmente stimolanti. In questo senso il SC appare un'ottima opportunità sia per chi si trova al primo avvicinamento al mondo del lavoro sia per chi ha già avuto altre esperienze e ha la possibilità di migliorare le competenze già acquisite e svilupparne di nuove.

Tabella 21: Scelta del SC e soddisfazione per la propria situazione economica attuale

CATEGORIA	AREA	COMPETENZA
Metodologiche	*problem solving*	dichiara in percentuale maggiore di aver risolto un problema complesso
	imparare a imparare	esprime una maggiore soddisfazione per ciò che ha appreso
	innovazione	dichiara in percentuale maggiore di aver partecipato a un lavoro di progettazione
Organizzative	organizzazione	dichiara in percentuale maggiore di aver avuto la possibilità di pianificare il proprio lavoro
	orientamento al risultato	dichiara maggiormente di aver raggiunto un obiettivo

CATEGORIA	AREA	COMPETENZA
Personali	flessibilità	sente maggiormente di aver appreso ad affrontare nuove situazioni in modo appropriato
	motivazione	dichiara in percentuale maggiore di essersi sentiti/e coinvolti/e e motivati/e
	responsabilità	dichiara in percentuale maggiore di aver percepito un incarico come proprio
		dichiara in percentuale maggiore di aver svolto un incarico di responsabilità
Sociali	intercultura	dichiara in percentuale maggiore di essersi sentiti/e adeguati/e nei rapporti con persone di altri paesi, diversi background sociali o condizioni di salute
		dichiara in percentuale maggiore di aver avuto contatti con persone di altri paesi, diversi background
	leadership	dichiara in percentuale maggiore di essersi sentiti/e riconosciuti/e nel proprio ruolo
		si è sentiti/e più adeguati/e nel proprio ruolo

Una correlazione tra il grado di autonomia e responsabilità a livello organizzativo gestito durante il periodo di servizio e una soddisfazione medio-alta per la propria posizione economica e lavorativa emerge anche dalle interviste alle due volontarie di Padova che hanno terminato il servizio civile nel 2022 presso un ente pubblico (Int. 10, 11 OV). Pur dovendo entrambe far fronte a posizioni precarie, partita IVA in un caso e contratto a tempo determinato, nell'altro, hanno dichiarato una soddisfazione per ciò che hanno appreso durante il SC, in cui erano coinvolte nella pianificazione e organizzazione del loro lavoro.

3.3.8 Certificazione e validazione delle competenze

Per concludere questa parte riguardante le competenze mobilitate, non si può non volgere l'attenzione verso i temi del riconoscimento, validazione e certificazione delle competenze sviluppate in ambito non-formale e informale, nonché della loro effettiva spendibilità. La Regione del Veneto[3], in linea con le direttive nazionali, già dal 2012 ha stilato una serie di linee guida per operazionalizzare questo percorso:

- il riconoscimento delle esperienze di lavoro avviene su richiesta dell'interessato e costituisce parte essenziale del percorso educativo, formativo e professionale della persona;
- i servizi di individuazione e validazione di apprendimenti avvenuti in contesti non formali e informali sono finalizzati a valorizzare il patrimonio culturale e professionale della persona e la correlabilità dello stesso alle competenze certificabili e ai crediti formativi riconoscibili dei titoli di istruzione e formazione;
- l'individuazione e la validazione di apprendimenti non formali e informali devono avvenire con omogenei processi di servizio alla persona e sulla base di idonei riscontri e prove, garantendo la comparabilità delle competenze certificate sull'intero territorio nazionale;
- le procedure di convalida dell'apprendimento non formale e informale devono garantire livelli essenziali di prestazioni, ispirandosi a principi di semplicità, trasparenza, garanzia di qualità ed equità.

Per il processo di riconoscimento delle competenze, in letteratura si può rintracciare una struttura di base comune costituita da tre step:

1. orientamento della persona*:* riguarda gli aspetti di produzione e distribuzione delle informazioni, interazione dei candidati con i consulenti e i valutatori; questo costituisce un importante momento di focus e di identificazione dell'apprendimento acquisito nel passato da ogni individuo. *Counsellor* appositamente formati sostengono le persone nelle decisioni da compiere, fornendo loro le possibili indicazioni per intraprendere le scelte più appropriate;

[3] Deliberazione della Giunta Regionale n. 627 del 27 maggio 2022. Sistema regionale delle competenze: quadro di riferimento e indirizzi per l'attuazione. Legge regionale n. 3 del 13 marzo 2009 «Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro», come modificata da LR n. 38 del 31 ottobre 2018 e Legge regionale n. 8 del 31 marzo 2017 «Il sistema educativo della Regione Veneto»

2. valutazione dell'apprendimento individuale: copre l'intera area valutativa a partire dalla comprensione degli standard, all'individuazione delle competenze e delle correlate evidenze, all'organizzazione dei documenti raccolti ai fini dell'*assesment*, valutazione esterna in rapporto allo standard di riferimento, validazione/convalida degli apprendimenti e monitoraggio e *follow up* degli effetti della validazione;
3. controllo qualità: costituisce una post validazione esterna per assicurare la qualità e il rigore del processo seguito e per verificare efficienza ed efficacia delle attività e degli strumenti di convalida. (Serbati, Surian 2013, p. 4).

Il tema della certificazione è molto sentito dagli enti che promuovono il percorso di SC:

> Lavoreremo sulla certificazione delle competenze acquisite. Adesso è l'ente che deve trovarsi un ente certificatore e chi lo paga? Perché se faccio fare una certificazione ce la paghiamo. E questo elemento, tra l'altro, poi ha creato una discriminazione tra le Regioni perché la Regione non prevede un accreditamento … per la certificazione delle attività non formali come può essere il servizio civile che non è un'attività considerata di formazione (Int. 01 TP)

Un tema menzionato solo parzialmente nel corso delle interviste e dei focus-group riguarda il valore che un percorso di bilancio delle competenze potrebbe avere per gli OV. Infatti, il bilancio delle competenze non si esaurisce in un mero passaggio burocratico di misura, ma si tratta di un percorso complesso che invita chi lo affronta a riflettere sul proprio percorso lavorativo, formativo e personale:

> Il bilancio [delle competenze, *nda*] permette alle persone di acquisire un metodo di "gestione ragionata" del proprio percorso professionale, poiché permette di arrivare al dettaglio dei saperi esercitati e acquisiti nelle varie attività svolte e di rintracciarne le connessioni e ricorrenze in modo da delineare le competenze possedute, la loro trasferibilità e possibile attivazione in diversi contesti. (Serbati, 2011, p. 88).

Se negli anni si è affrontato il tema di un riconoscimento del merito di aver svolto il SC, sino ad arrivare all'ultimo intervento del legislatore che prevede di riservare un 15% di posti a questi in alcuni concorsi pubblici, appaiono ancora aperti il tema del riconoscimento delle competenze acquisite in percorsi non-formali e informali e il tema del peso delle competenze trasversali. Infatti, oltre all'acquisizione di competenze specifiche nell'ambito lavorativo in cui ci si vorrebbe inserire, c'è poi un generale

accordo circa l'efficacia dell'esperienza di SC nel far acquisire agli operatori e alle operatrici competenze trasversali, che si estendono dall'ambito lavorativo ad altre sfere di quotidianità:

> Lavorando in squadra ho sviluppato anche capacità di relazione sociale e umana e di comunicazione. Oltre a questo, ho rafforzato anche un po' le capacità organizzative che già avevo, all'inizio con il lavoro e poi con altre cose, e anche con il tempo libero, riuscire ad organizzare e ad incastrare sempre tutto (FG 05 OV).

> Poi la dimensione anche dell'incontro perché io essendo sempre stata di base timida, con il Servizio Civile diciamo che un po' ti obbliga, ti sprona a dover fare cadere un po' tutti quei muri, quelle sicurezze e dover un po' buttarti e poi sicuramente quella flessibilità oraria e la flessibilità a dover svolgere molti compiti diversi tra loro che va dall'archiviazione di fatture a fare grafiche (FG 04 OV).

In linea con il dato quantitativo presentato in esordio, c'è tuttavia anche chi rileva di non aver acquisito altre competenze significative durante l'anno di SC. Int. 02 OV, per esempio, afferma che possedeva, già prima di svolgere SC presso un ente di assistenza, capacità comunicative e relazionali così come una predisposizione ad attività di cura. Le competenze citate, acquisite grazie a precedenti esperienze di volontariato ci rimandano al secondo approfondimento tematico, ovvero quello relativo al legame tra SC e sviluppo di forme di cittadinanza attiva.

3.4 Le forme di cittadinanza attiva

Nonostante, come già detto, la decisione di intraprendere un percorso di SC sia più spesso associata al mondo del lavoro che a quello dell'esercizio di forme di cittadinanza e di solidarietà, la possibilità di entrare in contatto con il mondo dei servizi e del volontariato offerto dalle diverse progettualità ha comunque delle ricadute sulle traiettorie di cittadinanza attiva degli OV. Questo mostra come la tensione tra progettualità individuali e collettive prima descritta non sia una partita chiusa con la vittoria della prima sulla seconda.

Tra le forme di cittadinanza attiva proposte nel questionario, l'attività di volontariato risulta essere quella più praticata e il campione dichiara di essere stato coinvolto in questa tipologia di attività il 29,7% prima del SC, il 18,4% durante il periodo di SC, il 23,7% dopo il SC. In particolare, il campione risulta essere stato più attivo prima del SC nel volontariato, in attività politiche e di sindacato. Dopo il SC aumenta invece l'impegno

nei settori della tutela dei diritti umani e dell'ambiente, con percentuali di adesione del 7% per l'ambiente e del 10% per l'area dei diritti umani.

Questi dati, se raffrontati a quelli contenuti nell'indagine campionaria "Aspetti della vita quotidiana" (ISTAT, 2023) riguardanti la partecipazione attiva dei giovani, mostrano che ci si trova di fronte a un gruppo di giovani più coinvolti della media nel volontariato e in associazioni per ambiente e diritti. Infatti, da questa elaborazione emerge che, a livello nazionale, la classe di età tra 18 e 19 anni è quella che più spesso svolge attività gratuite in associazioni di volontariato. Il 12,2% è stato impegnato nel volontariato nell'anno precedente l'intervista, a fronte di una media del 9,2% dell'intera popolazione sopra i 14 anni. Le percentuali di partecipazione del nostro campione sono più elevate. Anche per quanto riguarda l'ambiente e i diritti umani il nostro campione fa rilevare percentuali di partecipazione più alta rispetto al dato nazionale in cui l'1,7% dei rispondenti totali ha dichiarato di essere attivo su questo fronte. Dato che sale al 2,6% nella fascia 20-24 anni, al 2,7% tra 14 e 17 anni e addirittura sopra il 4% tra i 18-19enni.

Confrontando le motivazioni che hanno portato alla scelta del SC con le forme di cittadinanza attiva, si nota che chi ha indicato motivazioni etiche - morali ha una maggiore tendenza ad essere coinvolto in forme di cittadinanza attiva rispetto a coloro che lo scelgono per motivazioni materiali. Il dato più evidente riguarda coloro che dichiarano di aver scelto di svolgere il SC per migliorare la società. Questo gruppo risulta più attivo sia nel volontariato, prima, durante e dopo il SC, sia nell'iscrizione a sindacati e/o alla partecipazione a manifestazioni per i diritti dei lavoratori o degli studenti. Nella stessa direzione si trova anche chi ha scelto il SC per difendere l'ambiente che risulta essere più attivo nella partecipazione a associazioni, ONG, movimenti o gruppi informali per la tutela dell'ambiente. In entrambi i casi però le differenze tendono a essere molto meno marcate dopo il SC. Considerando la naturale tendenza alla diminuzione della partecipazione ad attività di cittadinanza attiva con il crescere dell'età, anche per il conseguente aumento degli impegni, questa diminuzione nella differenza può essere spiegata con un aumento di coscienza civica dato proprio dalla partecipazione al SC.

L'aumento della partecipazione in associazioni per l'ambiente e i diritti dopo il SC potrebbe indicare che i progetti hanno suscitato l'interesse per questi settori negli OV. In particolare, le interviste rilevano come l'esperienza del SC consenta di radicare ideali, a cui si aderiva precedentemente per affinità e principio, in pratiche sociali attive sul territorio.

> Per me ha rafforzato soprattutto le competenze e conoscenze sui temi ambientali nel senso che io avevo già militato in FFF [Fridays For Future] anni fa a [nome paese in provincia] per due anni e mezzo e poi ho continuato a seguire un po' alcune questioni dell'ambientalismo con il mio gruppo scout o individualmente. Però è diverso perché in entrambe queste posizioni era più un discorso generico, era più un discorso di retorica, un po' politica, un po' da attivismo tra virgolette semplice e invece in [nome ente] c'è questo pilastro fondamentale che è proprio quello di agire localmente [...] quindi su questo sicuramente mi ha dato molti stimoli, input e anche informazioni (FG 02 OV).

> Poi [il periodo di SC] ha sicuramente rafforzato l'interesse per i temi sociali e ambientali che avevo già, ma lavorandoci sicuramente si è ampliato e anche approfondito, così come alcune conoscenze specifiche sui problemi della città o in generale sui temi ambientali (FG 05 OV).

Si tratta di un processo lento, progressivo che si accompagna ad una conoscenza delle peculiarità del contesto sociale e territoriale in cui si vive e si presta SC e che porta a scoprire nuove forme di associazionismo e nuovi modi di essere cittadini, non solo attraverso i canali istituzionali e politici:

> Ho imparato letteralmente cosa vuol dire cittadinanza, cittadinanza attiva, perché magari prima potevo avere delle sensibilità, potevo aver fatto anche delle azioni, del volontariato ma che erano legate più agli ideali della persona "aiutare i poveri del Sudamerica", voglio dire, che è una cosa molto nobile, ma che chiaramente ha un impatto molto basso su quello che vivi tutto il giorno e le persone che hai attorno. Invece mi sono trovata a lavorare quotidianamente e ad interfacciarmi con delle persone che tutto quello che fanno è legato ad un bene collettivo e quindi è proprio una cosa che ho imparato e che effettivamente mi ha dato tutta una serie di valori, anche come giustizia e morale, che magari già avevo ma che si sono rafforzati e quindi se prima magari certe cose succedevano e non intervenivo, adesso rompo molto di più le scatole. Però so di poterlo fare perché mi sono resa conto che sono cose positive per me e quindi mi sento anche più libera di impormi ed esprimermi quando ce n'è bisogno (FG 01 OV).

> [Il SC] mi ha dato la possibilità di conoscere tutto il mondo dell'associazionismo spontaneo, non spontaneo, dei movimenti cioè io fino a gennaio non avevo mai avuto la tessera di nessun tipo se non la tessera ARCI per andare al centro sociale dove fanno quel concerto quella sera, adesso mi ritrovo felicemente, anche se alcune tessere costano un po', mi ritrovo veramente ad aver fatto la tessera di 4-5 associazioni che pri-

> ma neanche conoscevo insomma. Quindi ho scoperto tutto il mondo dei movimenti, dell'associazionismo [...] che prima conoscevo poco, molto poco e pensavo che fossero tutte associazioni isolate le une dalle altre (Int. 04 OV).

La scoperta di nuovi modi di essere cittadini vale sia per coloro che avevano già esperienza di attivismo e volontariato, sia per coloro che ne erano privi:

> Non avendo mai fatto associazionismo ho conosciuto questo mondo sia dal punto di vista ambientale [...] sia anche cose culturali e altre associazioni su tanti temi. [...] appunto anche io non avendo mai fatto associazionismo, ho imparato a fare cittadinanza attiva, magari sì anche io prima mi informavo su qualcosina ma sicuramente ho iniziato a farlo di più e anche in modo attivo, partecipando non so ad attività, manifestazioni, eventi, cose del genere (FG 05 OV).

È proprio nello stimolare l'esercizio di forme di cittadinanza attiva di prossimità, ovvero radicate sui territori, che il SC mostra tutto il suo potenziale trasformativo. Si tratta di un potenziale che si sedimenta innanzitutto nelle traiettorie biografiche e personali di chi intraprende questo percorso e talvolta riesce anche a diffondersi nella società più allargata:

> No, io vorrei solo dire che una persona che è interna [nome ente] ci ha detto che noi facendo Servizio Civile non cambieremo il mondo e quando mi ha detto questo mi ha un po' spezzata, cioè boh perché io ho sempre avuto questa speranza di riuscire con le cose che si fanno di cambiarlo un po' il mondo quindi mi aveva un po' destabilizzato. Ma poi ho capito che è vero non stiamo cambiando il mondo, facendo quello che facciamo, però il mio mondo è cambiato, il mio modo di essere nel mondo, di fare il mio mondo, di costruire il mio mondo quello sicuramente è cambiato per questo dico che nonostante anche tutti i lati negativi, deboli del Servizio Civile, penso sia un'esperienza utile e sono d'accordo che magari su molte cose andrebbe strutturata meglio, anche semplicemente le formazioni per quanto mi siano piaciute molto, le formazioni generali, però io penso che se potessi farlo, rifarei questa scelta e farei anche la scelta di stare in [nome ente], quindi sì secondo me è importante fare anche un anno [di SC] (FG 04 OV).

In effetti, in taluni casi il cambiamento che avviene nelle biografie e traiettorie personali di questi giovani si riverbera sui contesti e sulle reti sociali di prossimità dell'operatore volontario:

> Io voglio aggiungere che su cambiare il mondo, sì secondo me non possiamo cambiare il mondo; anche i governi non possono cambiare il mondo se il mondo non vuole cambiare, ma possiamo portare il cam-

> biamento dentro le nostre società, con chi viviamo, con le persone con cui parliamo possiamo portare un pochino di cambiamento (FG 06 OV).

Il SC si mostra quindi come un'esperienza trasformativa che ha un impatto, anche se relativo, sul modo di essere cittadini. Tale impatto può durare o meno nel tempo. Sulla durata e intensità dell'espressione di queste forme di cittadinanza attiva possono influire, infatti, da un lato gli effetti di riorientamento del proprio futuro professionale facilitati dalla stessa esperienza di SC che possono portare gli operatori volontari a scegliere di intraprendere un percorso professionale in un settore più istituzionalizzato di servizi a tutela dei diritti umani o dell'ambiente, dall'altro un investimento più importante nel tentativo di inserirsi stabilmente all'interno di un mercato del lavoro altamente frammentato, precarizzato e affamato di credenziali sempre più specifiche. Il piano di validazione delle competenze che viene proposto a conclusione dell'esperienza di SC in alcune realtà organizzative, così come il riconoscimento trasversale da parte degli Operatori Volontari di aver acquisito competenze, evidenziano una trasformazione negli atteggiamenti degli OV che paiono piegarsi più alle esigenze del mercato del lavoro che alle espressioni della cittadinanza attiva. In un mercato del lavoro frammentato che richiede assiduamente credenziali certificate le esperienze, le attitudini e le predisposizioni verso l'altro devono risultare in competenze spendibili (le cosiddette *soft skills*) da testare, acquisire, provare di possedere ai fini di un'efficace - e si spera più remunerativo - inserimento nel mercato del lavoro. Infine - e come vedremo nel paragrafo che segue -, i cambiamenti avvenuti nel mercato del lavoro, hanno investito essendone al tempo stesso alimentati anche altre sfere della quotidianità degli individui (quali ad esempio quella abitativa e relazionale).

3.5 Le traiettorie lavorative (e abitative)

Rispetto alle traiettorie lavorative, al momento della compilazione del questionario, il 34,51% del campione definisce come bassa la propria stabilità di vita in relazione al lavoro svolto. Il 22,70% la ritiene alta e il 42,78% media. Vi è una differenza significativa di genere, infatti le donne dichiarano di percepire una maggiore stabilità rispetto agli uomini.

Considerando l'influenza che il SC ha avuto sulla carriera professionale, il 30,67% del campione ritiene di aver conosciuto persone che hanno aiutato a reperire un'occupazione. Questo dato trova parziale riscontro anche nella parte di ricerca qualitativa. Tra i giovani intervistati, infatti,

c'è chi ha un'occupazione stabile, anche nel settore presso cui ha svolto il SC e chi invece si trova in una posizione di precarietà con contratti, anche nel pubblico, di breve-media durata. In generale, comunque i giovani intervistati si rappresentano come in costante movimento: combinano contemporaneamente diverse attività ed esperienze lavorative, attività formative, percorsi professionalizzanti, talvolta coerenti tra loro e talvolta meno, ma soprattutto talvolta retribuiti e talvolta gratuiti:

> Sì, sto facendo un sacco di cose, ma lavorando gran poco. Infatti, il mio stipendio settimanale, va beh, sto lavorando gran poco e quindi anche un po' per il fatto che non mi sto trovando niente perché vorrei andare via e quindi al momento [...] faccio anche il corso [...], faccio molte pubbliche relazioni [...] mi pagassero per fare ste cose, no va beh queste sono cose che fanno tutti (Int. 01 OV).

Tra gli operatori volontari è inoltre diffusa e interiorizzata la consapevolezza circa la precarietà e frammentazione del mercato del lavoro, anche sperimentata direttamente in tentativi di inserimento mancati o non andati a buon fine. Queste condizioni strutturali possono essere cavalcate - attraverso un rifiuto del "lavoro a tempo indeterminato, fisso" - oppure subite - attraverso una denuncia rispetto alla difficoltà ad inserirsi stabilmente nel mercato del lavoro.

> [Sono sempre contratti brevi] ma sono io che non voglio il contratto lungo, questo bisogna dirlo, sono più serena se mi dicono no ma solo per due mesi (Int. 01 OV).

È in questo contesto che si inserisce l'esperienza di SC che rischia di diventare così un'opportunità formativa o lavorativa, tra le altre, portando anche ad elevati tassi di abbandoni e rinunce.

Raffrontando poi la posizione lavorativa prima e dopo il SC, si trovano differenze significative. Prima del SC il 31,28% del campione dichiara di essere stato disoccupato, contro il 13,8% del dopo SC. I dati circa l'occupazione mostrano una situazione migliore rispetto alla media regionale. Nella pubblicazione di Veneto Lavoro dell'ottobre 2022, (Tartufo, 55) si evidenzia come la disoccupazione giovanile è pari al 36%. Il dato del campione delle persone che hanno risposto al nostro questionario è inferiore sia prima (30,60% donne, 31,96% uomini) sia soprattutto dopo il SC, quando gli uomini disoccupati sono il 16,42% mentre le donne addirittura il 9,73%. Il dato che fa riferimento a prima di aver svolto il SC è connesso al fatto che la maggior parte di coloro che hanno svolto SC stavano studiando. Per quanto riguarda il dato relativo all'occupazione post SC, già lo studio del 2017, condotto da INAPP - Istituto Nazionale per l'Analisi delle

Politiche Pubbliche in collaborazione con il Dipartimento per le politiche giovanili e il Servizio Civile, ha permesso di analizzare la variazione del tasso di occupabilità dei giovani all'ingresso e all'uscita dal SC:

> Quanto alla «cittadinanza attiva», su cui i progetti di SC sono fondati e che i volontari sperimentano durante l'esperienza, emerge come si tratti di una dimensione potenzialmente legata agli stessi fattori determinanti per le dimensioni di occupabilità e occupazione; la correlazione positiva fra Cittadinanza attiva e Occupabilità, fra Cittadinanza Attiva e Background familiare, fra Cittadinanza Attiva e Area geografica suggerisce quanto le due dimensioni siano mosse dagli stessi fattori (individuali e di contesto) e possano svilupparsi insieme. Da non sottovalutare poi, che gli occupati in esito all'esperienza di SCU crescono al crescere dell'occupabilità registrata ma la percentuale di occupati aumenta fra chi registra valori di Cittadinanza Attiva più alti. Inoltre, il livello di soddisfazione dei giovani coinvolti è altissimo e trasversale a tutti profili (Piano triennale 2023-2025 per la programmazione del Servizio Civile Universale, Consiglio dei Ministri, p. 31)

La maggior parte di coloro che hanno trovato lavoro, appaiono occupati come liberi professionisti (28,20% dopo il SC contro il 2,85% di prima del SC) o artigiani (14,92% dopo il SC contro il 4,04% prima del SC). L'alta percentuale di liberi professionisti e partite IVA rispecchia in parte i dati raccolti nelle interviste. Per quanto riguarda la professione dei genitori, spicca il dato relativo ai pensionati che rappresentano il 29,43% di genitore 1 e il 28,68% di genitore 2. A differenza dei figli, tra i genitori la percentuale di partite IVA è molto più bassa (7,80% genitore 1 e 10,13% genitore 2), mentre la maggior parte ha un lavoro dipendente.

La ricerca di un impiego avviene solo in una minoranza dei casi attraverso agenzie dedicate: 5,39% attraverso il CPI e il 6,85% attraverso agenzie private. Il 12% dichiara di aver trovato lavoro attraverso il SC. Dopo aver svolto il SC diminuisce il ruolo di parenti e amici nella ricerca di un impiego (24,75% prima del SC e 16,36 dopo il SC) pur rimanendo uno dei canali privilegiati di ricerca lavoro. Aumenta dopo il SC l'accesso a concorsi (dal 2,85% prima del SC al 12,17% dopo il SC).

Rimane stabile la ricerca tramite invio di CV (21,90% e 22,21%), mentre declina l'uso di motori di ricerca (20,06% e 16,69%).

Rispetto alla condizione abitativa, la maggior parte del campione, 54,28%, dichiara di vivere attualmente con la propria famiglia di origine. Il 28,11% invece vive con partner, Si dividono quasi equamente chi risponde di vivere da solo/a, 9,41% o con altri coinquilini 8,3%.

Le differenze di genere relative all'occupazione ricadono sulla situazione abitativa, infatti il 66,67% degli uomini dichiara di vivere con la propria famiglia di origine contro il 50,99% delle donne. Di contro il 32,17% delle donne dichiara di vivere con partner ed eventuali figli, contro il 12,35% degli uomini. Da sottolineare che nel campione che ha risposto al questionario, i maschi hanno un'età significativamente maggiore rispetto alle femmine.

Vi sono differenze significative tra provincia di residenza e condizione abitativa. Chi dichiara una provincia di residenza fuori regione, pur avendo svolto il SC in Veneto, vive con la propria famiglia di origine nel 9,3% dei casi, ma nel 50% dei casi vive in un nuovo nucleo familiare. Tra le province venete, quelle in cui si registra un maggior numero di ex-OV che vive nella famiglia di origine sono Belluno (63,6%), Rovigo (75%) e Treviso (63,9%).

Vivere con i propri genitori, almeno al momento in cui si presta SC, è una condizione comune anche a molti dei partecipanti alla ricerca qualitativa. Questo è legato anche alla modica entità del rimborso che non viene riconosciuto da nessuno come sufficiente per poter gestire la propria quotidianità e i bisogni in piena autonomia:

> E però va beh sicuro non si può parlare di indipendenza economica perché anche io vivo ancora con mia madre e se non ci fosse lei insomma avrei bisogno o di fare un altro lavoro o di qualcuno che mi aiutasse (FG 04 OV).

L'entità del rimborso impedisce di fatto la possibilità di raggiungere un'indipendenza economica mentre si svolge SC, ritenuta peraltro fondamentale per la fase del corso di vita in cui si trovano. In questo contesto, quel potenziale trasformativo prima descritto in termini di orientamento al futuro e sviluppo di forme di cittadinanza attiva, può vacillare, accompagnandosi anche alla rappresentazione del SC non più come un'opportunità alla quale tutti possono accedere, ma come un privilegio:

> Io ho lavorato 5 anni e quando ho iniziato il Servizio Civile erano già due anni che io abitavo da sola a spese mie e chiaramente per me il dire faccio il Servizio Civile è stata una situazione in cui mi sono sentita molto privilegiata; quindi mi rendo conto del privilegio di poter fare il Servizio Civile perché io quando ho detto ok faccio il Servizio Civile ho dovuto parlarne con la persona con cui io vivo e ho detto bon per un anno sarò un peso economico perché non potrò pagare le bollette, non potrò pagare la spesa o qualsiasi cosa che si decida di fare, io non potrò più pagarla

> di mio e quindi per me questo è stato probabilmente il peso più grande di quest'anno (FG 01).

Questo è particolarmente evidente quando l'investimento nel servizio civile riguarda anche un'aspettativa professionale e un trasferimento abitativo:

> Cioè io sono venuta qui a Vicenza per fare Servizio Civile, io ho un rischio altissimo di tornare a vivere a [nome del suo paese di origine in provincia] e se sto a [nome paese provincia] io non vengo qui. Ho bisogno di un'entrata economica, ho bisogno di un'aspettativa di vita decente e questo secondo me il Servizio Civile, anche per tutto il suo manifesto, per tutta la sua vision, dovrebbe darlo e invece lo si dà in pochi casi (FG 02 OV).

Il dato relativo alla condizione abitativa può rappresentare quindi un fattore che riflette alcune caratteristiche del mercato del lavoro *tout court* che come abbiamo visto, influisce sulle aspettative e rappresentazioni che i giovani ripongono su questo tipo di esperienza e quindi anche sulle motivazioni e valutazioni che li guidano nell'intraprendere questa scelta.

Bibliografia

Ambrosini M., Biolcati Rinaldi F., Boccagni P., Pizzoni M. (2008). *Il nuovo servizio civile. Un monitoraggio delle realizzazioni locali.* Milano: Laboratorio indagini demoscopiche, Dip.to di studi sociali e politici, Università degli Studi di Milano.

Beraldo S., Palumbo S., Turati G. (2012). Servizio Civile Nazionale, nonprofit e Mezzogiorno: riflessioni a partire da una analisi delle motivazioni dei volontari. *Rivista economica del Mezzogiorno, Trimestrale della Svimez,* 3: 491-520, doi: 10.1432/38973.

Caliendo M., Schmidl R. (2016). Youth unemployment and active labor market policies in Europe. *IZA J Labor Policy,* 5 (1), https://doi.org/10.1186/s40173-016-0057-x

Campisi F. (2016). *L'empowerment e le competenze relazionali nell'apprendimento e sviluppo della cittadinanza attiva.* ISFOL

Capo M., Cesarano V.P., Navarra M., Striano M. (2015). Il Servizio Civile come tirocinio: un'esperienza-ponte tra studio e lavoro. *Rivista Formazione, Lavoro, Persona,* 15: 84-88.

De Luca F. (2022). *Pnrr, il Servizio Civile per l'occupabilità dei giovani. Ripartire dall'impegno e dalla partecipazione dei giovani,* https://welforum.it/pnrr-il-servizio-civile-per-loccupabilita-dei-giovani/

De Luca F., Ferri S. (2021). *Gli effetti del Servizio Civile sull'occupabilità dei giovani. Una stima tramite Statistical Matching.* Working Paper n. 6, Roma: Inapp.

Di Rienzo P., Manfreda A. (2022). Le competenze di cittadinanza dei volontari del Servizio Civile Universale. Uno studio empirico. *Journal of Educational, Cultural and Psychological Studies,* 25: 77-101.

Eurobarometer (2021). *European Parliament Youth Survey*, disponibile al link: Youth Survey 2021 (europa.eu) (accesso il 26/06/2023, h. 13:00)

Eurofound (2021). *Impact of COVID-19 on young people in the EU,* Publications Office of the European Union: Luxembourg.

Gambuzza M., Gatti F., Maschio S., Rocco I., Rasera M., (2022). I disoccupati amministrativi dei centri per l'impiego. Tartufo n. 55, Ottobre 2022, Veneto Lavoro.

Gattino, S. (2010). Tra volontariato e partecipazione: una ricerca sul Servizio Civile Nazionale. *International Journal of Developmental and*

Educational Psychology, 4(1): 383-394.

Gozzo S. (2010). Le giovani generazioni e il declino della partecipazione. *SocietàMutamentoPolitica*,1(2): 165-181.

Istat (2022). *BES 2021. Il benessere equo e sostenibile in Italia.* Roma

Istat (2023). *Aspetti della vita quotidiana.* Roma.

Osservatorio Giovani Istituto Toniolo (2022). *Rapporto giovani 2022.* Istituto Giuseppe Toniolo di Studi Superiori: Milano.

Serbati A., Surian A. (2013) Un'esperienza di portfolio e bilancio delle competenze in ambito cooperativo. *Lifelong, Lifewide Learning*, 9(21).

Serbati A., 2011, "La metodologia del Bilancio delle competenze: dal modello francese alle pratiche italiane". In: Serbati A., Surian A, (a cura di), *Bilancio e portfolio delle competenze: percorsi in ambito cooperativo.* Cleup: Padova

U.O. Sistema Statistico Regionale, Regione del Veneto (2022). *Rapporto statistico 2022. Il Veneto si racconta. Il Veneto si confronta.* Disponibile online al link: Rapporto Statistico 2022 - Home page (regione.veneto.it) (accesso il 26/06/2023 h. 14.50).

Appendice 1 - Tabelle frequenze e percentuali

Tabella 01. Genere

	Frequenza	Percentuale
F	664	79,52%
M	163	19,52%
Preferisco non rispondere	8	0,96%
Totale	**835**	**100,00%**

Tabella 02. Età

	Frequenza	Percentuale
18-20 anni	11	1,32%
21-23 anni	88	10,54%
24-26 anni	178	21,32%
27-28 anni	135	16,17%
oltre 28 anni	423	50,66%
Totale	**835**	**100,00%**

Tabella 03. Cittadinanza

	Frequenza	Percentuale
UE	5	0,60%
Extra-UE	13	1,56%
Italiana	814	97,84%
Totale	**832**	**100,00%**

Tabella 04. Provincia di residenza

	Frequenza	Percentuale
BL	44	5,26%
PD	202	24,16%
RO	24	2,87%
TV	147	17,58%
VE	100	11,96%
VI	133	15,91%
VR	132	15,79%
altra	54	6,46%
Totale	**836**	**100,00%**

Tabella 05. Dimensioni del Comune di domicilio

	Frequenza	Percentuale
500 - 999 abitanti	12	1,51%
1.000 - 1.999 abitanti	18	2,27%
2.000 - 2.999 abitanti	38	4,79%
3.000 - 4.999 abitanti	85	10,71%
5.000 - 9.999 abitanti	130	16,37%
10.000 - 19.999 abitanti	166	20,91%
20.000 - 59.999 abitanti	135	17,00%
Capoluogo di Provincia	210	26,45%
Totale	794	100,00%

Tabella 06. Attualmente abita con

	Frequenza	Percentuale
coinquilini, amici, altre persone	68	8,20%
da solo/a	78	9,41%
la sua famiglia d'origine o parte della sua famiglia	450	54,28%
partner (ed eventuali figli)	233	28,11%
Totale	**829**	**100,00%**

Tabella 07. Come percepisce la propria stabilità economica in relazione al lavoro svolto

	Frequenza	Percentuale
Alta	173	22,70%
Media	326	42,78%
Bassa	263	34,51%
Totale	**762**	**100,00%**

Tabella 08. Occupazione

	Prima del SC	Dopo il SC
Disoccupato	31,28%	13,08%
Studente	42,89%	26,19%
Dirigente, docente universitario, funzionario, ufficiale militare	0,40%	1,79%
Professionista dipendente, sottufficiale militare, libero professionista	2,85%	28,20%
Lavoratore in proprio	**4,04%**	**14,92%**

Tabella 09. Titolo di studio

	Frequenza	Percentuale
Diploma di istruzione secondaria superiore ad indirizzo tecnico	139	16,69%
Diploma di istruzione secondaria superiore liceale	107	12,85%
Diploma di qualifica di istituto professionale	28	3,36%
Laurea di primo livello - nuovo ordinamento (corsi di 3 anni)	239	28,69%
Laurea specialistica (vecchio e nuovo ordinamento)	234	28,09%
Licenza elementare	1	0,12%
Licenza media	6	0,72%
Master/Dottorato di ricerca	79	9,48%
Totale	**833**	**100,00%**

Tabella 10. Titolo di studio genitore 1

	Frequenza	Percentuale
Diploma di istruzione secondaria superiore liceale	281	34,31%
Diploma di qualifica di istituto professionale	100	12,21%
Laurea di primo livello - nuovo ordinamento (corsi di 3 anni)	17	2,08%
Laurea specialistica (vecchio e nuovo ordinamento)	76	9,28%
Licenza elementare	75	9,16%

Licenza media	260	31,75%
Master/Dottorato	10	1,22%
Totale	**819**	**100,00%**

Tabella 11. Titolo di studio genitore 2

	Frequenza	**Percentuale**
Diploma di istruzione secondaria superiore ad indirizzo tecnico	260	32,18%
Diploma di istruzione secondaria superiore liceale	86	10,64%
Diploma di qualifica di istituto professionale	101	12,50%
Laurea di primo livello - nuovo ordinamento (corsi di 3 anni)	28	3,47%
Laurea specialistica (vecchio e nuovo ordinamento)	89	11,01%
Licenza elementare	30	3,71%
Licenza media	202	25,00%
Master/Dottorato di ricerca	12	1,49%
Totale	**808**	**100,00%**

Tabella 12. Professione genitore 1

	Frequenza	**Percentuale**
Dirigente, docente universitario/a, funzionario/a, Ufficiale militare	18	2,26%
Disoccupato/a	25	3,14%
Imprenditore	31	3,90%

Insegnante, impiegato/a, militare graduato	103	12,96%
Lavoratore in proprio (commerciante, artigiano/a, coltivatore/trice diretto/a, meccanico…)	80	10,06%
Non so	5	0,63%
Operaio/a, addetto/a ai servizi, socio/a di cooperativa (tecnico/a, infermiere/a)	120	15,09%
Pensionato/a	234	29,43%
Professionista dipendente, sottufficiale militare, libero/a professionista (psicologo/a, ricercatore/trice, Medico, avvocato/a, commissario/a di polizia, ecc.)	62	7,80%
Si occupa della casa	115	14,47%
Tirocinante (post-laurea, presso un'azienda)	2	0,25%
Totale	**795**	**100,00%**

Tabella 13. Professione genitore 2

	Frequenza	**Percentuale**
Dirigente, docente universitario/a, funzionario/a, ufficiale militare	18	2,37%
Disoccupato/a	13	1,71%
Imprenditore	18	2,37%
Insegnante, impiegato/a, militare graduato	116	15,26%

Lavoratore in proprio (commerciante, artigiano/a, coltivatore/trice diretto/a, meccanico)	62	8,16%
Non so	9	1,18%
Operaio/a, addetto/a ai servizi, socio/a di cooperativa (tecnico/a, infermiere/a)	141	18,55%
Pensionato/a	218	28,68%
Professionista dipendente, sottufficiale militare, libero/a professionista	77	10,13%
Si occupa della casa	87	11,45%
Studente/ssa	1	0,13%
Totale	**760**	**100,00%**

Tabella 14. Come ha trovato lavoro

	Prima del SC	**Dopo il SC**
Parenti/amici	24,75%	16,36%
Servizio civile	10,03%	12,17%
Motori di ricerca	20,06%	16,69%
Invio cv	21,90%	22,21%
Lavoro in proprio	2,39%	4,52%
Concorso	2,85%	12,17%
Centro per l'impiego	5,61%	5,39%
Agenzia per il lavoro	8,56%	6,85%
Altro	3,86%	3,66%
Totale	100,00%	100,00%

Tabella 15. In merito al mercato del lavoro ritiene che il Servizio Civile:

	Sì
Mi ha fornito competenze professionali	59,55%
Mi ha permesso di capire come funziona un posto di lavoro	56,38%
Mi ha permesso di conoscere persone che mi possono aiutare per reperire un lavoro	30,67%
Non credo di aver imparato nulla di nuovo	10,38%
Altro	5,84%

Tabella 16. A quali delle seguenti attività ha preso parte

	Prima del SC	**Durante il SC**	**Dopo il SC**
Attività di volontariato	29,7%	18,4%	23,7%
Attività politiche (iscrizione o partecipazione ad attività di partiti politici)	5,8%	3,2%	4,2%
Attività di organizzazioni sindacali	4,6%	2,4%	3,8%
Attività di associazioni, ONG, gruppi informali per i diritti umani	8,0%	6,0%	10,1%
Attività di associazioni, ONG, gruppi informali per la difesa dell'ambiente	3,9%	3,8%	7,0%

Tabella 17. Perché ha scelto di svolgere il Servizio Civile (fino a tre risposte)

	Sì
Accrescere le mie competenze, formarmi e avvicinarmi al mondo del lavoro	76,74%
Guadagnare qualcosa	61,63%
Provenivo da un periodo di inattività o disoccupazione	38,90%
Aiutare le persone che hanno bisogno	19,71%
Dare un contributo al miglioramento della società	31,80%
Migliorare la protezione dell'ambiente	1,84%
Altro	5,39%

Tabella 18. Ha portato a termine il periodo di Servizio Civile

	Frequenza	**Percentuale**
Abbandonato in corso	107	14,17%
Rinunciato prima inizio	3	0,40%
Sì	645	85,43%
Totale	755	100,00%

Tabella 19. Ha svolto il Servizio Civile nella stessa città di residenza?

	Frequenza	**Percentuale**
No	331	44,49%
Sì	413	55,51%
Totale	**744**	**100,00%**

Tabella 20. Quali erano le dimensioni della città dove ha svolto il Servizio Civile

	Frequenza	Percentuale
1.000 - 1.999 abitanti	10	3,16%
10.000 - 19.999 abitanti	53	16,77%
2.000 - 2.999 abitanti	12	3,80%
20.000 - 59.999 abitanti	56	17,72%
3.000 - 4.999 abitanti	21	6,65%
5.000 - 9.999 abitanti	45	14,24%
500 - 999 abitanti	2	0,63%
Capoluogo di Provincia	114	36,08%
Meno di 500 abitanti	3	0,95%
Totale	**316**	**100,00%**

Tabella 21. Che tipo di Servizio Regionale ha svolto

	Frequenza	Percentuale
Regionale	195	26,79%
Universale	533	73,21%
Totale	**728**	**100,00%**

Tabella 22. In che tipo di Ente ha svolto il Servizio Civile

	Frequenza	Percentuale
Privato	263	35,64%
Pubblico	475	64,36%
Totale	**738**	**100,00%**

Tabella 23. In che ambito ha svolto il Servizio Civile

	Frequenza	Percentuale
Agricoltura	3	0,42%
Assistenza	305	42,54%
Educazione e promozione	156	21,76%
Patrimonio ambientale	21	2,93%
Patrimonio storico, arti	220	30,68%
Protezione Civile	11	1,53%
Servizio Civile all'estero	1	0,14%
Totale	**717**	**100,00%**

Tabella 24. Durante il Servizio Civile ha svolto un periodo all'estero

	Frequenza	Percentuale
No	743	99,46%
Sì	4	0,54%
Totale	**747**	**100,00%**

Tabella 25. Come ha saputo del Servizio Civile

	Frequenza	Percentuale
Altro	55	7,39%
Associazioni	29	3,90%
CSV e Informagiovani	49	6,59%
Garanzia Giovani	14	1,88%
Media e social network	165	22,18%

Passaparola (amici, colleghi, compagni di scuola, parenti…)	432	58,06%
Totale	**744**	**100,00%**

Tabella 26. Durante il Servizio Civile quanto le è capitato di affrontare le seguenti situazioni da 1 a 5 (1 per nulla, 5 sempre)

TIPO	AREA	COMPETENZA	1	2	3	4	5
Metodologiche	**Imparare a imparare**	**Soddisfazione per quello che si è appreso**	4,37%	7,09%	17,60%	32,20%	38,74%
	Innovazione	**Aver partecipato a un lavoro di progettazione**	18,55%	10,64%	19,78%	24,69%	26,33%
	Problem solving	**Aver esaminato una situazione complessa**	17,87%	10,23%	24,83%	25,78%	21,28%
		Aver risolto un problema complesso	15,01%	11,46%	27,29%	23,87%	22,37%
Organizzative	**Organizzazione**	**Avere la possibilità di pianificare il proprio lavoro**	14,46%	8,32%	20,87%	29,33%	27,01%
		Gestione dell'agenda	20,46%	10,50%	23,47%	24,42%	21,15%
	Orientamento	**Aver raggiunto un obiettivo**	7,09%	7,23%	17,60%	31,38%	36,70%
	Pensiero digitale	**Aver usato strumenti digitali per la risoluzione di un problema**	18,69%	13,23%	25,24%	21,69%	21,15%

TIPO	AREA	COMPETENZA	1	2	3	4	5
Personali	Flessibilità	Affrontare nuove situazioni in modo appropriato	4,09%	4,77%	18,42%	35,88%	36,83%
	Iniziativa	Aver preso iniziativa	9,14%	10,37%	22,51%	30,97%	27,01%
	Motivazione	Essere coinvolto/a e motivato/a	6,96%	6,55%	18,83%	30,56%	37,11%
	Responsabilità	Aver percepito un incarico come proprio	8,87%	7,64%	17,05%	30,70%	35,74%
		Aver svolto un incarico di responsabilità	8,59%	7,78%	18,69%	28,10%	36,83%

TIPO	AREA	COMPETENZA	1	2	3	4	5
Sociali	Comunicazione	Aver dovuto impegnarsi per farsi comprendere	19,51%	14,87%	25,65%	21,83%	18,14%
		Aver interagito con persone diverse tra loro	2,73%	2,73%	14,19%	31,24%	49,11%
	Intercultura	Aver avuto contatti con persone di altri Paesi, diversi background sociali o condizioni di salute	26,33%	9,96%	18,28%	18,96%	26,47%
		Sentirti adeguato/a nei rapporti con persone di altri paesi, diversi background sociali o condizioni di salute	18,42%	7,64%	17,74%	25,51%	30,70%
	Lavoro di gruppo	Sentirti adeguato/a all'interno del gruppo di lavoro	18,42%	7,64%	17,74%	25,51%	30,70%
	Leadership	Essere riconosciuto/a nel proprio ruolo	15,01%	8,59%	20,87%	29,20%	26,33%
		Sentirti adeguato/a nel tuo ruolo all'interno del gruppo di lavoro	7,91%	6,14%	20,74%	33,56%	31,65%

Tabella 27, Indichi le attività in cui è stato/a coinvolto/a prima, durante e dopo lo SC

	Prima	Durante	Dopo
Aggiornamento del proprio CV	4,67%	17,49%	7,78%
Cambiamento della propria condizione abitativa	1,51%	3,34%	4,55%
Consolidamento delle idee circa il proprio futuro professionale	0,90%	16,53%	4,85%
Lavoro autonomo (partita IVA)	0,45%	0	6,02%
Lavoro dipendente a tempo pieno/part-time	5,42%	0	30,25%
Lavoro occasionale (co.co.co, ritenuta d'acconto)	9,34%	12,56%	7,20%
Partecipazione a consigli o organi direttivi di associazioni, cooperative sociali, organizzazioni	5,42%	6,36%	9,54%
Tirocinio in Italia o all'estero	4,37%	0,95%	1,17%
Partecipare a percorsi di formazione/ istruzione formali (università, master, corsi/ scuole di specializzazione)	23,04%	16,06%	7,20%
Ricerca attiva di lavoro (ricerca e risposta ad offerte di lavoro, invio di candidature, sostenere colloqui, etc.)	8,73%	13,35%	9,54%
Ricerca di possibilità di lavorative/formative in altre città italiane e all'estero	0,45%	0	3,52%
Scrittura per la prima volta del proprio CV	23,34%	4,45%	0,88%
Trasferimento da una città ad un'altra	2,86%	3,66%	2,06%
Viaggio all'estero per studio/Erasmu	2,71%	0	0,73%
Viaggio all'estero per tirocinio/lavoro	0,75%	0	0,73%
Viaggio all'estero per turismo	4,52%	5,25%	3,38%
Viaggio all'estero per volontari	1,51%	0	0,59%

Tabella 28. Da uno a cinque come valuta la sua esperienza di Servizio Civile (1 nulla, 5 ottima)

	Frequenze	Percentuali
1	12	1,90%
2	32	5,07%
3	85	13,47%
4	206	32,65%
5	296	46,91%
Totale	**631**	**100,00%**

Tabella 29. Dopo aver concluso il Servizio Civile ha cambiato idea rispetto al suo futuro professionale

	Frequenze	Percentuali
No	270	37,97%
Sì, completamente	109	15,33%
Sì, ma solo in parte	332	46,69%
Totale	**711**	**100,00%**

Tabella 30. Indichi da 1 a 5 quanto si ritiene d'accordo con le seguenti affermazioni (1 per nulla, 5 del tutto)

	1	2	3	4	5
Il Servizio Civile l'ha aiutata ad inserirsi nel mercato del lavoro	22,50%	12,76%	20,30%	20,16%	24,28%
Le competenze acquisite con il SC siano spendibili nel mercato del lavoro	8,51%	12,43%	24,19%	25,41%	29,46%

Appendice 2 - Costruzione degli indicatori per le competenze mobilitate

Nel questionario veniva richiesto di indicare quanto la competenza fosse stata presente nel periodo di Servizio Civile scegliendo un punteggio da 1 a 5.

Per procedere all'analisi dei risultati è stata calcolata una media ponderata per ogni competenza in base ai risultati seguendo questa formula:

[(percentuale risposta "1" x - 20)+(percentuale risposta "2" x -10)+(percentuale risposta "3" x 0)+(percentuale risposta "4" x 10)+(percentuale risposta "5" x 20)]/5

In questo modo è possibile ottenere un indice sintetico che ci restituisce il grado di mobilitazione delle competenze considerate, più l'indicatore è alto, più la competenza è stata mobilitata.

Tabella 1. Media ponderata competenze mobilitate

Categoria	**Area**	**Competenza**	**Indice sintetico**
metodologiche	imparare a imparare	Soddisfazione per quello che si è appreso	187,72
	innovazione	Aver partecipato a un lavoro di progettazione	59,20
	problem solving	Aver esaminato una situazione complessa	44,745
		Aver risolto un problema complesso	54,29
organizzative	organizzazione	Avere la possibilità di pianificare il proprio lavoro	92,22
		Gestione dell'agenda	30,556
	orientamento al risultato	Aver raggiunto un obiettivo	166,71
	pensiero digitale	Aver usato strumenti digitali per la risoluzione di un problema	26,73

Categoria	Area	Competenza	Indice sintetico
personali	flessibilità	Affrontare nuove situazioni in modo appropriato	193,176
	iniziativa	Aver preso iniziativa	112,68
	motivazione	Essere coinvolto/a e motivato/a	168,62
	responsabilità	Aver percepito un incarico come proprio	153,61
		Aver svolto un incarico di responsabilità	153,61
sociali	comunicazione	Aver dovuto impegnarsi per farsi comprendere	8,45
		Aver interagito con persone diverse tra loro	242,56
	intercultura	Aver avuto contatti con persone di altri Paesi, diversi background sociali o condizioni di salute	18,55
		Sentirti adeguato/a nei rapporti con persone di altri paesi, diversi background sociali o condizioni di salute	84,85
	lavoro di gruppo	Sentirti adeguato/a all'interno del gruppo di lavoro	84,857
	leadership	Essere riconosciuto/a nel proprio ruolo	86,495
		Sentirti adeguato/a nel tuo ruolo all'interno del gruppo di lavoro	149,79

Per arrivare ad un indicatore sintetico, in prima battuta si è calcolata la media ottenuta dalle competenze presenti in ogni area. In seconda battuta si è calcolato lo scarto dalla media per ogni area. In questo modo è possibile rilevare se vi siano delle competenze che sono state mobilitate

più di altre. Un valore negativo indica che una competenza è stata mobilitata in modo meno frequente rispetto a una con valore positivo. Tuttavia, questo non implica che la competenza con valore negativo non sia stata mobilitata affatto, ma solo che è stata mobilitata, appunto, in modo più sporadico.

Tabella 2. Scarti dalla media delle competenze mobilitate

categoria	area	indice	indicatore
metodologiche	imparare a imparare	187,7216917	0,68
	innovazione	59,20873124	-0,46
	problem solving	49,52251023	-0,55
organizzative	organizzazione	61,39154161	-0,4489153254
	orientamento al risultato	166,7121419	0,49
	pensiero digitale	26,73942701	-0,75
personali	flessibilità	193,1787176	0,73
	iniziativa	112,6875853	0,011
	motivazione	168,622101	0,51
	responsabilità	153,6152797	0,37
sociali	comunicazione	125,5115962	0,12
	intercultura	51,7053206	-0,53
	lavoro di gruppo	84,85675307	-0,23
	leadership	118,1446112	0,065

Attraverso lo stesso procedimento è stato poi calcolato lo scarto dalla media per ogni categoria di competenze. In questo modo si è ottenuto un indicatore riassuntivo che mette in evidenza quale sia la categoria di competenze che è stata maggiormente mobilitata durante il SC.

Tabella 3. Scarti dalla media delle categorie di competenze mobilitate

Categoria	Indice	Scarti dalla media
Metodologiche	98,81764438	-0,094
Organizzative	84,9477035	-0,22
Personali	157,0259209	0,44
Sociali	95,05457026	-0,12

Appendice 3 - Questionario

Sezione A: Informazioni anagrafiche

A1. Classe di età

- 18-20 anni ☐
- 21-23 anni ☐
- 24-26 anni ☐
- 27-28 anni ☐
- oltre 28 anni ☐

A2. Genere

- M ☐
- F ☐
- Altro ☐
- Preferisco non specificare ☐

A3. Cittadinanza

- italiana ☐
- UE ☐
- extra-UE ☐

A4. Specificare il Paese

A5. Provincia di residenza

- BL ☐
- PD ☐
- RO ☐
- TV ☐
- VE ☐
- VR ☐
- VI ☐
- altra ☐

A6. **Se altra specificare**

A7. **Attualmente vive in un Comune**

- Capoluogo di Provincia ☐
- meno di 500 abitanti ☐
- 500 - 999 abitanti ☐
- 1.000 - 1.999 abitanti ☐
- 2.000 - 2.999 abitanti ☐
- 3.000 - 4.999 abitanti ☐
- 5.000 - 9.999 abitanti ☐
- 10.000 - 19.999 abitanti ☐
- 20.000 - 59.999 abitanti ☐

A8. **Attualmente abita con**

- la sua famiglia d'origine o parte della sua famiglia ☐
- coinquilini, amici, altre persone ☐
- partner (ed eventuali figl*) ☐
- da sol* ☐

A9. **Definirebbe la stabilità connessa alla sua posizione lavorativa**

- alta ☐
- media ☐
- bassa ☐

A10. La sua posizione lavorativa

	Prima del Servizio Civile
Disoccupat*	☐
Si occupa della casa	☐
Student*	☐
Tirocinante (post-laurea, presso un'azienda)	☐
Dirigente, docente universitario, funzionario, ufficiale militare	☐
Imprenditore	☐
Professionista dipendente, sottufficiale militare, libero professionista (psicologo, ricercatore, medico, avvocato, commissario di polizia, ecc.)	☐
Lavoratore in proprio (commerciante, artigiano, coltivatore diretto, meccanico, sarto, ecc.)	☐
Insegnante, impiegato, militare graduato	☐
Operaio, addetto ai servizi, socio di cooperativa (tecnico, infermiere, cameriere, commesso, ecc.)	☐
Pensionat*	☐
Non so	☐

A11. La sua posizione lavorativa

	Dopo il Servizio Civile
Disoccupat*	☐
Si occupa della casa	☐
Student*	☐
Tirocinante (post-laurea, presso un'azienda)	☐
Dirigente, docente universitario, funzionario, ufficiale militare	☐
Imprenditore	☐
Professionista dipendente, sottufficiale militare, libero professionista (psicologo, ricercatore, medico, avvocato, commissario di polizia, ecc.)	☐
Lavoratore in proprio (commerciante, artigiano, coltivatore diretto, meccanico, sarto, ecc.)	☐
Insegnante, impiegato, militare graduato	☐
Operaio, addetto ai servizi, socio di cooperativa (tecnico, infermiere, cameriere, commesso, ecc.)	☐
Pensionat*	☐
Non so	☐

A12. L'ultimo titolo di studio conseguito

Licenza elementare	☐
Licenza media	☐
Diploma di qualifica di istituto professionale	☐
Diploma di istruzione secondaria superiore ad indirizzo professionale	☐
Diploma di istruzione secondaria superiore ad indirizzo tecnico	☐
Diploma di istruzione secondaria superiore liceale	☐
Laurea di primo livello - nuovo ordinamento (corsi di 3 anni)	☐
Laurea specialistica (vecchio e nuovo ordinamento)	☐
Master/Dottorato di ricerca	☐

A13. Il titolo di studio dei suoi genitori

	Genitore 1	Genitore 2
Licenza elementare	☐	☐
Licenza media	☐	☐
Diploma di qualifica di istituto professionale	☐	☐
Diploma di istruzione secondaria superiore ad indirizzo professionale	☐	☐
Diploma di istruzione secondaria superiore ad indirizzo tecnico	☐	☐
Diploma di istruzione secondaria superiore liceale	☐	☐
Laurea di primo livello - nuovo ordinamento (corsi di 3 anni)	☐	☐
Laurea specialistica (vecchio e nuovo ordinamento)	☐	☐
Master/Dottorato di ricerca	☐	☐

A14. La professione dei suoi genitori

	Genitore 1	Genitore 2
Disoccupat*	☐	☐
Si occupa della casa	☐	☐
Student*	☐	☐
Tirocinante (post-laurea, presso un'azienda)	☐	☐
Dirigente, docente universitari*, funzionari*, ufficiale militare	☐	☐
Imprenditore	☐	☐
Professionista dipendente, sottufficiale militare, liber* professionista (psicolog*, ricercatore, medico, avvocat*, commissario di polizia, ecc.)	☐	☐
Lavoratore in proprio (commerciante, artigian*, coltivatore dirett*, meccanic*, sart*, ecc.)	☐	☐
Insegnante, impiegat*, militare graduato	☐	☐
Operai*, addett* ai servizi, soci* di cooperativa (tecnic*, infermiere, cameriere, commess*, ecc.)	☐	☐
Pensionat*	☐	☐
Non so	☐	☐

A15. Nella maggior parte dei casi come ha trovato lavoro

	Prima del Servizio Civile
Parenti, amici, conoscenti	☐
Servizio civile	☐
Motori di ricerca on line	☐
Invio di cv tramite mail	☐
Lavoro in proprio	☐
Concorso	☐
Centro Per l'Impiego	☐
Agenzie per il Lavoro	☐
altro	☐

A16. Nella maggior parte dei casi come ha trovato lavoro

	Dopo il Servizio Civile
Parenti, amici, conoscenti	☐
Servizio civile	☐
Motori di ricerca on line	☐
Invio di cv tramite mail	☐
Lavoro in proprio	☐
Concorso	☐
Centro Per l'Impiego	☐
Agenzie per il Lavoro	☐
altro	☐

A17. Se altro specificare

A18. In merito al mercato del lavoro, lei pensa che il Servizio Civile

mi ha fornito competenze professionali	☐

mi ha permesso di capire come funziona un posto di lavoro ☐

mi ha permesso di conoscere persone che mi possono aiutare per reperire un lavoro ☐

non credo di aver imparato nulla di nuovo ☐

altro ☐

A19. Se altro, specificare

A20. Indica le affermazioni che descrivono meglio le attività in cui è stat* coinvolt* prima, durante e dopo il Servizio civile

	sono stat* impegnat* in attività di volontariato	ho partecipato attivamente ad attività politiche (iscrizione o partecipazione ad attività di partiti politici)	ho partecipato attivamente ad attività di sostenimento ambientale (iscrizione ad associazioni, partecipazione a manifestazioni per i diritti delle varietà e degli ambienti)	ho partecipato attivamente ad attività di associazioni, ONG, gruppi informali per la promozione della pace, dei diritti umani e la situazione della disuguaglianza	ho partecipato attivamente ad attività di associazioni, ONG, gruppi informali, riguardo a tematiche ambientali
Prima del Servizio Civile	☐	☐	☐	☐	☐
Durante il Servizio Civile	☐	☐	☐	☐	☐
Dopo il Servizio Civile	☐	☐	☐	☐	☐

Sezione B: L'esperienza di Servizio Civile Universale e Regionale

B1. Motivazioni per cui ha scelto di fare il Servizio Civile

Per accrescere le mie competenze, formarmi e avvicinarmi al mondo del lavoro ☐

Per guadagnare qualcosa ☐

Perché provenivo da un periodo di inattività o disoccupazione ☐

Per aiutare le persone che hanno bisogno ☐

Per dare un contributo al miglioramento della società ☐

Per migliorare la protezione dell'ambiente ☐

Altro ☐

B2. Se altro pecificare

B3. **Ha portato a termine il suo percorso di Servizio Civile?**

- ☐ Sì
- ☐ No, ho rinunciato prima che iniziasse
- ☐ No, ho abbandonato prima del termine

B4. **Può spiegarne brevemente i motivi**

B5. **Lo ha svolto nella stessa città in cui abita**

- ☐ Sì
- ☐ No

B6. **La città in cui lo ha svolto era**

- ☐ Capoluogo di Provincia
- ☐ meno di 500 abitanti
- ☐ 500 - 999 abitanti
- ☐ 1.000 - 1.999 abitanti
- ☐ 2.000 - 2.999 abitanti
- ☐ 3.000 - 4.999 abitanti
- ☐ 5.000 - 9.999 abitanti
- ☐ 10.000 - 19.999 abitanti
- ☐ 20.000 - 59.999 abitanti

B7. **Il Servizio Civile era**

- ☐ universale
- ☐ regionale

B8. **Presso quale tipo di ente era il Servizio Civile**

- ☐ pubblico
- ☐ privato

B9. **In quale ambito era il Servizio Civile**

- ☐ Assistenza
- ☐ Patrimonio storico, artistico e culturale
- ☐ Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport
- ☐ Agricoltura in zona di montagna, agricoltura sociale e biodiversità
- ☐ Patrimonio ambientale e riqualificazione urbana
- ☐ Protezione Civile
- ☐ Servizio Civile all'estero

B10. **Durante il Servizio Civile ha svolto un periodo all'estero**

- ☐ Sì
- ☐ No

B11. **Se sì, in che Paese**

B12. **Come è venut* a conoscenza della possibilità di fare Servizio Civile**

- ☐ per passaparola (amici, colleghi, compagni di scuola, parenti...)
- ☐ CSV e Informagiovani
- ☐ Garanzia Giovani
- ☐ media e social network
- ☐ Associazioni
- ☐ Altro

B13. **Specificare**

B14. Per ogni situazione riportata sotto indichi, se presenti nell'attività di Servizio Civile, quanto è stata rilevante nel suo percorso professionale/scolastico successivo

	1	2	3	4	5
Sentirsi adeguat* nel proprio ruolo all'interno del gruppo di lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
Soddisfazione per quello che si è appreso	☐	☐	☐	☐	☐
Aver interagito con persone diverse tra loro	☐	☐	☐	☐	☐
Aver raggiunto un obiettivo	☐	☐	☐	☐	☐
Affrontare nuove situazioni in modo appropriato	☐	☐	☐	☐	☐
Aver svolto un incarico di responsabilità	☐	☐	☐	☐	☐
Aver usato strumenti digitali per la risoluzione di un problema	☐	☐	☐	☐	☐
Aver preso iniziativa	☐	☐	☐	☐	☐
Essere coinvolt* e motivat*	☐	☐	☐	☐	☐
Aver risolto un problema complesso	☐	☐	☐	☐	☐
Aver percepito un incarico come proprio	☐	☐	☐	☐	☐
Aver partecipato a un lavoro di progettazione	☐	☐	☐	☐	☐
Aver esaminato una situazione complessa	☐	☐	☐	☐	☐
Avere la possibilità di pianificare il proprio lavoro	☐	☐	☐	☐	☐
Sentirti adeguato nei rapporti con persone di altri paesi, diversi background sociali o conndizioni di salute	☐	☐	☐	☐	☐
Gestione dell'agenda	☐	☐	☐	☐	☐
Aver dovuto impegnarsi per farsi comprendere	☐	☐	☐	☐	☐
Aver avuto contatti con persone di altri paesi, diversi background sociali o condizioni di salute	☐	☐	☐	☐	☐
Essere riconosciut* nel proprio ruolo	☐	☐	☐	☐	☐

Le esperienze di Servizio Civile sollecitano tensioni fra attività lavorative e di volontariato e fra progetti individuali e progetto collettivi e territoriali. Il volume presenta i risultati di una ricerca che esplora tali tensioni all'interno delle biografie delle persone, delle organizzazioni e della collettività in cui si presta servizio. Oltre a presentare la sintesi delle risposte ad un questionario che ha coinvolto oltre 800 persone, sono stati realizzate decine di interviste a chi svolge attività di Servizio Civile o a servizio concluso e al personale delle organizzazioni che promuovono e gestiscono il Servizio Civile in Veneto. Quest'ultimo viene vissuto soprattutto come esperienza formativa personale, un'esperienza che permette di testare e sviluppare reti e competenze utili nel mondo del lavoro: a livello personale riguardo alle aree della flessibilità, dell'iniziativa, della motivazione e della responsabilità e, a livello sociale, riguardo alla diversità culturale.

ISBN 978-88-6938-398-4