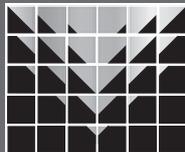


RELAZIONE GENERALE  
SUL SERVIZIO CIVILE  
VOLONTARIO

20  
04





RELAZIONE GENERALE  
SUL SERVIZIO CIVILE  
VOLONTARIO

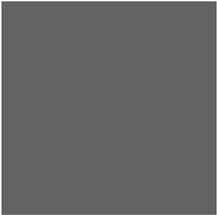
20  
04



Alla stesura di questo testo hanno collaborato

CLAUDIO DI BLASI, SIMONA GAURI, LUCIA LAZZARINI,  
ANNALISA MARINI, SARA POLATTINI, SONIA RIBOLI,  
FRANCO SONZOGNI, FLAVIO TERZI

# Premessa



Il presente rapporto annuale è il primo prodotto da Associazione Mosaico come ente accreditato di servizio civile ed interessa un periodo di passaggio — l'anno 2004 ed i primi tre mesi del 2005 — di trasformazione.

Trasformazione non solo perché in questo arco di tempo abbiamo assistito al termine dell'esperienza della leva obbligatoria (e del servizio civile derivante dalla scelta dell'obiezione di coscienza), ma anche per l'inizio dell'applicazione contestuale del sistema di accreditamento.

Stendere un rapporto — in particolare modo il primo — in un anno di passaggio non è cosa semplice, specialmente perché ci siamo resi conto che spesso i dati non potevano essere omogenei.

Questo rapporto è pertanto privo di alcune parti, in particolare quella sulle attività di monitoraggio dei progetti di servizio civile volontario, in quanto tale sistema ci darà i primi risultati solo nel novembre-dicembre 2005.

Il rapporto è organizzato nei seguenti capitoli:

- Realtà associativa;
- Analisi dei progetti di servizio civile volontario presentati e della figura del volontario in servizio;
- Sistema di formazione dei volontari in servizio civile;
- Sistema di formazione per operatori locali di progetto;
- Sistema di selezione ed ingaggio;
- Sistema di tutoraggio.

Il rapporto è chiuso da alcuni documenti di interesse generale quali:

- Bilancio consuntivo di Associazione Mosaico al 31 dicembre 2004;
- Tabelle sulle attività di formazione;
- Personale in forza ad Associazione Mosaico e sue qualifiche.

Mi auguro che questo primo rapporto di Associazione Mosaico possa essere di ausilio al lettore per meglio comprendere la valenza e la ricchezza dell'esperienza del servizio civile volontario in Regione Lombardia, per capire le potenzialità di crescita che questa scelta del singolo cittadino ha per l'intera comunità e per i nostri territori.

Buona lettura,

*Claudio Di Blasi*  
Presidente di Associazione Mosaico

# La realtà associativa



Al 31 marzo 2005 gli associati a Mosaico erano 101. Ecco una tabella riassuntiva degli associati divisi per province e tipologia:

TIPOLOGIA	BG	BS	CO	CR	LC	MI	VA	SO	Totali
Comuni ed Unioni di Comuni	43		17	3		4			67
Comunità Montane	3								3
Province	1								1
Parchi Regionali	1								1
Istituti Scolastici	1								1
Case di Riposo	1	1	2			1	1		6
Organizzazioni Volontariato Internazionale	3								3
Organizzazioni di Volontariato	3		1						4
Centri Servizi Volontariato	1								1
Enti ed Associazioni Culturali	6							1	7
Cooperative e Consorzi	5				1				6
Università	1								1
<b>TOTALI</b>	<b>69</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>101</b>

La presente tabella riassuntiva non tiene conto di alcuni associati che nel corso del 2004 hanno deciso di rescindere il loro vincolo con Mosaico, per le più varie ragioni.

Al di là di ciò, le caratteristiche salienti che emergono dall'osservazione dell'insieme degli associati, nonché delle dinamiche della loro adesione, possono essere riassunte

come segue:

- Predominanza di enti pubblici rispetto ad enti privati non profit;
- Predominanza della provincia di Bergamo rispetto ad altre province lombarde;
- Aumento esponenziale degli associati negli ultimi mesi del 2004 – primo trimestre 2005;
- Graduale diffusione dell'associazione al di fuori della provincia bergamasca, con consolidamento nel territorio comasco, e trend in crescita nelle altre province.

Il numero di 101 associati, destinato a raggiungere il numero di 120–130 entro la fine del giugno 2005, non deve tuttavia far dimenticare una serie di specificità territoriali che spesso “nascondono” un rapporto con il territorio ben più ricco e complesso.

Uno dei tanti esempi a tal proposito può essere l'ente di cooperazione sociale presente nel lecchese, un Consorzio che raggruppa una ventina di cooperative sociali (A e B).

Va inoltre sottolineato come siano oltre 20 gli associati di Mosaico che, ad oggi, non abbiano ancora aperto sedi di attuazione di progetto per il servizio civile volontario, situazioni motivate dalle più varie ragioni, non ultima la recentissima adesione alla struttura.

Rispetto alle 226 sedi di attuazione di progetto riconosciute da U.N.S.C. alla data del 21 febbraio 2005, si ritiene plausibile l'ipotesi che, entro il 15 luglio 2005, si supereranno le 300 sedi di attuazione.

La realtà associativa di Mosaico è pertanto viva, in una fase di crescita ed espansione “ragionata”, e, in definitiva, una delle maggiori presenze di servizio civile volontario nella Lombardia.

Anche la vita sociale dell'associazione rispecchia questa vitalità globale, con un Consiglio d'amministrazione che si riunisce con cadenza poco meno che mensile, e con un rapporto diretto e costante non solo con U.N.S.C., ma anche con l'ente Regione, le Province ed i Territori della Lombardia.

Non vanno infatti dimenticati i numerosi servizi (progettazione, monitoraggio, formazione generale volontarie, formazione olp e selezione) che Associazione Mosaico ha fornito e continua a fornire a numerosi enti accreditati lombardi e non: una scelta “politica e culturale” nata dall'interesse della nostra struttura nel fare crescere la rete del servizio civile volontario in una dimensione regionale, con uno spirito tipicamente “lombardo”, incentrato nella collaborazione e nella creazione di sinergie tra pubblico e privato, ed ispirandosi a criteri di elasticità, efficacia ed efficienza.

Proprio grazie all'apporto e al sostegno economico della Regione Lombardia, oltre che alla sensibilità della maggior parte delle province lombarde (delegate dalla Regione alla gestione delle risorse), si è potuto ad esempio garantire la formazione a centinaia di Operatori Locali di Progetto con costi nulli per gli enti e con una generale ricaduta positiva sulla qualità del servizio civile volon-

tario nei nostri territori.

“Con il territorio, per il territorio, sul territorio”: questo è lo stile di lavoro di Associazione Mosaico, una scommessa fatta oltre tre anni fa in un settore specifico, quello del servizio civile obbligatorio, che con naturalezza è andato traslando nel servizio civile volontario.

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

Attenzione verso le risorse umane, alla loro crescita, al corretto utilizzo di ricchezze e beni pubblici, all'evidenziazione di esperienze di eccellenza che diventano scuola per gli altri: è questo il patrimonio culturale che Associazione Mosaico intende diffondere con lo strumento del servizio civile volontario, che diviene momento di crescita e formazione non solo per i cittadini che scelgono questo anno di impegno, ma anche per gli enti che impiegano questa risorsa.

# I progetti presentati



Relativamente ai bandi pubblicati nel 2004, Associazione Mosaico ha presentato 26 progetti. Di questi, 11 sono relativi al primo bando e 15 al secondo bando. Va inoltre considerato che, nel 2004, con l'entrata in vigore del sistema di accreditamento, solo i progetti presentati per il secondo bando sono stati valutati da Ufficio Nazionale. Dunque, dei 15 progetti presentati per il secondo bando, solo 3 sono stati valutati negativamente e quindi non attuati. **Complessivamente Associazione Mosaico ha attuato, nel corso del 2004, 23 progetti.**

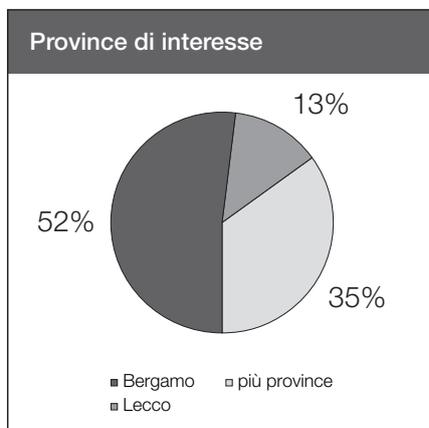
## PROGETTI RELATIVI AL PRIMO E SECONDO BANDO 2004

n. progetti presentati	26
n. progetti attuati	23
n. progetti esclusi (relativi al secondo bando 2004)	3

## PROVINCE DI INTERESSE

I progetti attuati hanno coinvolto le cinque province di Bergamo, Lecco, Como, Lodi e Milano. Dodici sono i progetti che hanno interessato esclusivamente la provincia di Bergamo, 3 quella di Lecco e gli altri 8 hanno interessato più province contemporaneamente.

La ripartizione percentuale delle province di interesse è desumibile dal grafico rappresentato qui sotto, dal quale emerge che il 52% dei progetti sono stati attuati in provincia di Bergamo.



## SETTORI E AREE COINVOLTE

I progetti attuati nel corso del 2004 da Associazione Mosaico hanno coinvolto i settori Assistenza, Ambiente e Patrimonio artistico e culturale. Più nello specifico, i progetti presentati per il secondo bando 2004 hanno interessato complessivamente 9 aree, come indicato nella tabella seguente.

### AREE DI INTERESSE

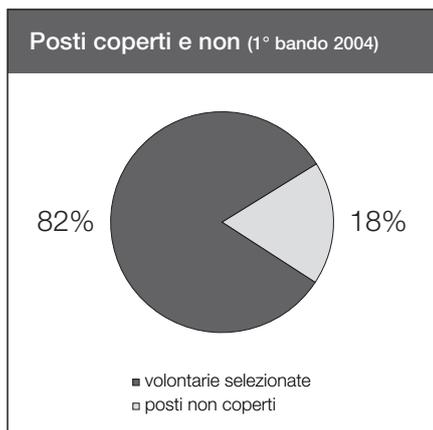
- EDUCAZIONE AMBIENTALE
- ANZIANI
- CURA E CONSERVAZIONE BIBLIOTECHE
- DISABILI
- DISAGIO ADULTO
- INTERVENTI DI ANIMAZIONE SUL TERRITORIO
- MINORI
- VALORIZZAZIONE SISTEMA MUSEALE PUBBLICO E PRIVATO
- VALORIZZAZIONE STORIE E CULTURE LOCALI

Con l'entrata in vigore della nuova normativa, in entrambi i bandi è mutata la codifica per l'area di interesse dei progetti. Non è pertanto possibile stabilire un confronto tra i progetti presentati per il primo e il secondo bando 2004.

## POSIZIONI A BANDO

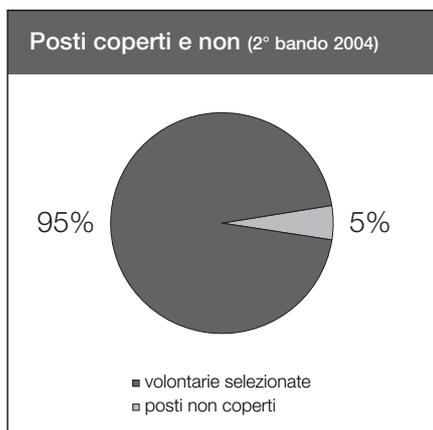
Nel primo bando 2004 sono state messe a bando 74 posizioni. Al termine delle selezioni sono stati selezionati, come titolari, 61 volontari. I posti non coperti sono risultati essere 13.

In percentuale:



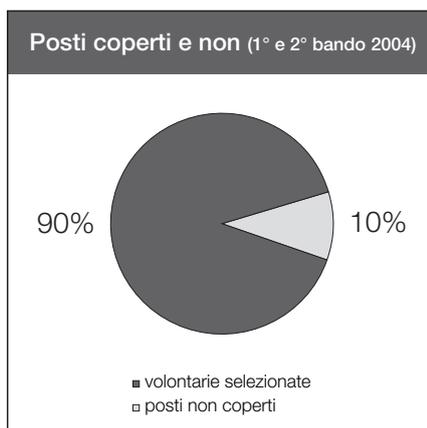
Nel secondo bando 2004 sono invece state messe a bando 111 posizioni. Al termine delle selezioni sono stati selezionati come titolari 105 volontari. I posti non coperti sono risultati essere 6.

In percentuale:



Si rileva quindi che nell'ultimo bando, pur aumentando il numero di posizioni, la percentuale di posti coperti è sensibilmente aumentata.

In riferimento ad entrambi i bandi sono quindi stati selezionati come titolari 166 persone. La percentuale dei posti coperti risulta quindi essere, in media:



## IL PROFILO DEL VOLONTARIO

Nel corso del 2004 Associazione Mosaico ha selezionato 166 volontari come titolari di progetti di servizio civile volontario; 61 volontari sul primo bando, mentre gli altri 105 sul secondo.

Prima dell'inizio del servizio hanno rinunciato ad entrare in servizio 11 volontari (5 sul primo bando e 6 sul secondo).

Sono 9 (2 sul primo bando e 7 sul secondo) i volontari che hanno sostituito quelli rinunciatari o che hanno ricoperto eventuali posizioni rimaste scoperte nel momento della selezione.

I volontari effettivamente entrati in servizio nel corso del 2004 (considerando i titolari che effettivamente hanno preso servizio e le eventuali riserve subentrate) sono 164 di cui 58 nel primo bando e i rimanenti 106 nel secondo bando.

Di questi, 161 erano ragazze e solo 3 i ragazzi (1 sul primo bando e 2 sul secondo).

### N. VOLONTARI AVVIATI AL SERVIZIO 164

Femmine	161
Maschi	3

In riferimento ai singoli bandi,

### N. VOLONTARI PRIMO BANDO 58

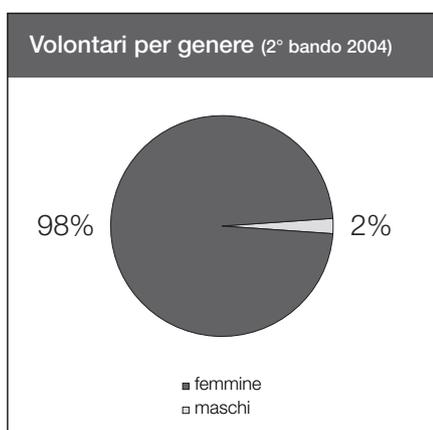
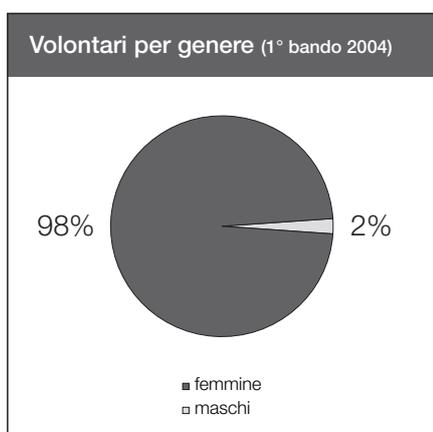
Femmine	57
Maschi	1

### N. VOLONTARI SECONDO BANDO 106

Femmine	104
Maschi	2

Possiamo notare che la percentuale

di ragazzi che sono stati avviati al servizio è del 2% e non cambia sui 2 bandi.



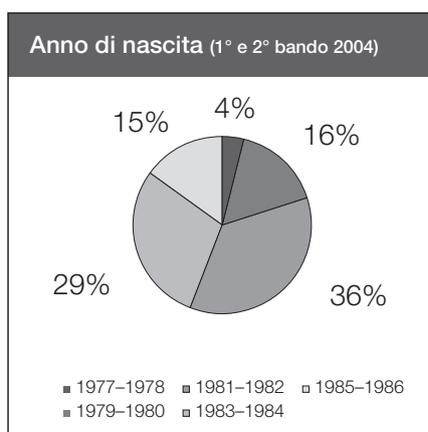
Ciò conferma che nel 2004 il servizio civile è stato un fenomeno prevalentemente femminile.

## ETÀ DEI VOLONTARI

In riferimento all'età anagrafica i 164 volontari entrati in servizio sono così ripartiti:

ANNO DI NASCITA	NUM VOLONTARIE
1977-1978	6
1979-1980	27
1981-1982	60
1983-1984	47
1985-1986	24

In percentuale,



Il 69% dei volontari risultano quindi essere nati tra il 1981 e il 1984. Con un'età, al momento della presentazione della domanda compresa tra i 20 e 23 anni.

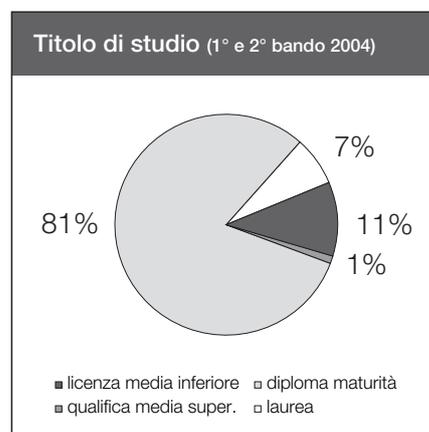
## CURRICULUM SCOLASTICO DEI VOLONTARI

In riferimento al titolo di studio possiamo notare che la maggioranza dei volontari ha un diploma di scuola superiore.

### TITOLO DI STUDIO (PRIMO E SECONDO BANDO 2004)

LICENZA MEDIA INFERIORE	18
QUALIFICA SCUOLA MEDIA SUPERIORE	1
DIPLOMA MATURITÀ	134
LAUREA	11

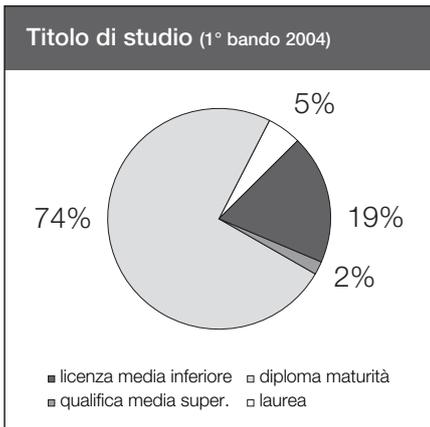
In percentuale,



E in riferimento ai singoli bandi,

### TITOLO STUDIO (PRIMO BANDO)

LICENZA MEDIA INFERIORE	11
QUALIFICA SCUOLA MEDIA SUPERIORE	1
DIPLOMA MATURITÀ	43
LAUREA	3



però essere in possesso, come già evidenziato, del titolo di scuola superiore. Inoltre, si è riscontrato che, nella maggioranza dei casi, si tratta di ragazzi/e in procinto di intraprendere o che hanno già intrapreso un percorso universitario prevalentemente in ambito sociale/umanistico. Questo dato risulta confermato anche dall'età media dei volontari compresa tra i 20 ai 23 anni.

**PROVINCIA DI RESIDENZA DEI VOLONTARI**

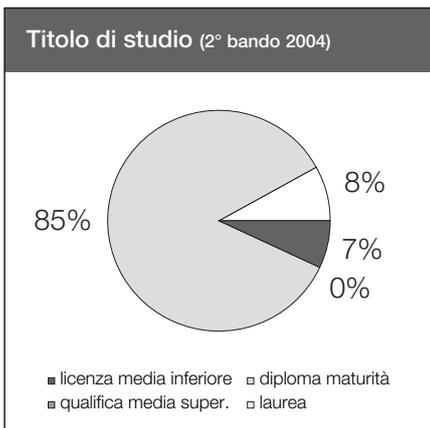
In riferimento alla provincia di residenza i 164 volontari sono così distribuiti.

**PROVINCIA DI RESIDENZA**

BG	102
CO	23
LC	21
CR	1
MI	14
Roma	1
TP	1
VA	1

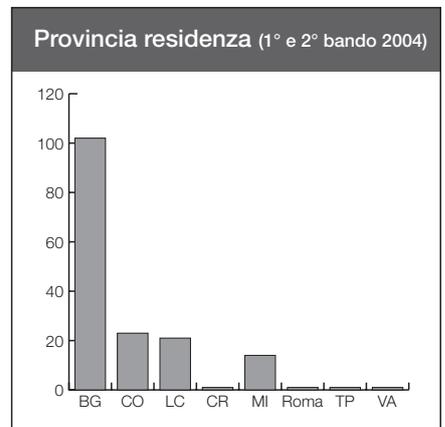
**TITOLO STUDIO (SECONDO BANDO)**

LICENZA MEDIA INFERIORE	7
QUALIFICA SCUOLA MEDIA SUPERIORE	0
DIPLOMA MATURITÀ	91
LAUREA	8



Dal confronto tra i due bandi risulta evidente un sensibile calo percentuale del numero di volontari in possesso esclusivamente della licenza media e un aumento percentuale del numero di volontari in possesso di una laurea.

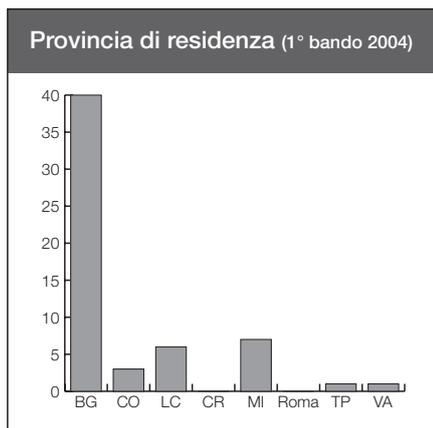
La maggioranza dei volontari risulta



In riferimento al primo bando,

**PROVINCIA DI RESIDENZA**

BG	40
CO	3
LC	6
CR	0
MI	7
Roma	0
TP	1
VA	1



secondo bando Associazione Mosaico ha presentato progetti per un numero di posizioni superiori, rispetto al primo, su tali province.

In riferimento al secondo bando,

**PROVINCIA DI RESIDENZA**

BG	62
CO	20
LC	15
CR	1
MI	7
Roma	1
TP	0
VA	0



Dal confronto tra i due bandi si registra un considerevole aumento del numero di volontari residenti nelle province di Como e Lecco. Questo è dovuto al fatto che nel

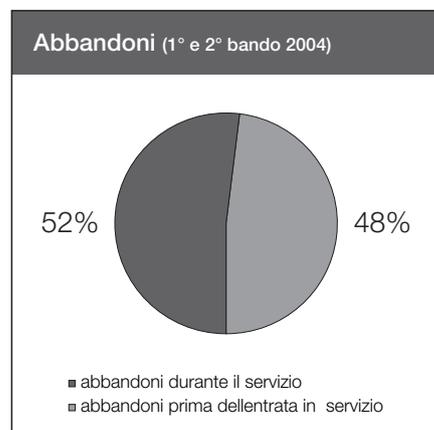
**ABBANDONI**

I volontari che, pur selezionati, hanno rinunciato all'esperienza di servizio civile sono, in riferimento ad entrambi i bandi, 23. Di questi, 11 hanno rinunciato prima di entrare in servizio mentre gli altri 12 hanno abbandonato durante il servizio.

**ABBANDONI (PRIMO E SECONDO BANDO 2004)**

N abbandoni durante il servizio	12
N abbandoni prima dell'entrata in servizio	11

In percentuale,



Ai fini del nostro rapporto è interessante analizzare gli abbandoni nel corso del servizio. Di queste 12 persone, 9 avevano partecipato al primo bando 2004 mentre gli altri 3 al secondo. Si è deciso di riportare anche i primi 2 mesi del 2005 per sottolineare la tendenza all'abbandono nei primi mesi di servizio. Delle 5 persone che hanno rinunciato al servizio nei primi mesi del 2005 ben 3 appartenevano infatti al secondo bando 2004.

**ABBANDONI**

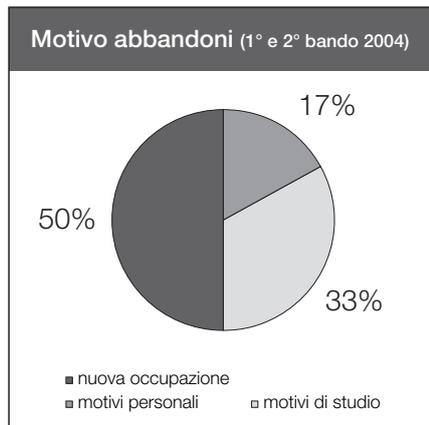
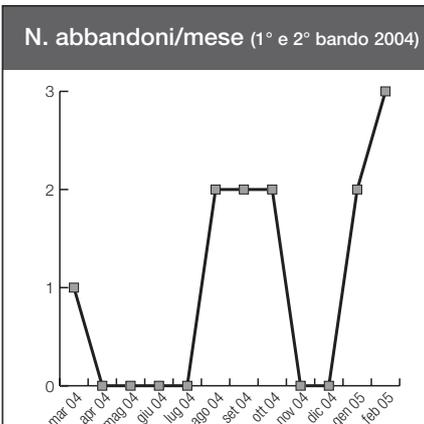
**TOT 12**

MARZO 2004	1
APRILE 2004	0
MAGGIO 2004	0
GIUGNO 2004	0
LUGLIO 2004	0
AGOSTO 2004	2
SETTEMBRE 2004	2
OTTOBRE 2004	2
NOVEMBRE 2004	0
DICEMBRE 2004	0
GENNAIO 2005	2
FEBBRAIO 2005	3

rative migliorative o di difficoltà nel conciliare il percorso scolastico con l'orario di servizio sono le motivazioni che spingono i volontari a terminare in anticipo il servizio. Questo pare essere confermato dai dati in nostro possesso.

**MOTIVAZIONI DI ABBANDONO**

Nuova occupazione	6
Motivi personali	2
Motivi di studio	4



La tendenza ad abbandonare il servizio nei primi mesi non deve essere letta come una difficoltà nell'intraprendere l'esperienza di SCV da parte dei volontari ma alla luce delle motivazioni che spingono i volontari ad intraprendere questa esperienza. Il servizio civile è visto come un'opportunità lavorativa part-time che permette di acquisire competenze e professionalità in attesa di un futuro inserimento lavorativo nel sociale. È visto quindi come un tirocinio formativo e professionale che può facilmente integrarsi con percorso scolastico.

Il sopraggiungere di occasioni lavo-

# La formazione generale dei volontari



Il ciclo degli incontri di formazione generale prevede una metodologia mista: le lezioni contengono sia tecniche frontali che lavori di gruppo. Per “lezioni frontali” si intende il classico incontro sul modello scolastico tradizionale, in cui il docente trasmette una serie di nozioni e di informazioni funzionali all’apprendimento dei volontari in SCN. Questi temi sono però da approfondire tramite lavori di gruppo (brainstorming, giochi di ruolo, discussione aperte, momenti di autovalutazione, simulazioni, problem solving...)<sup>1</sup> per dare la possibilità ai volontari di analizzare e fare propri i concetti che il formatore impartisce nella parte della lezione più “tecnica”.

Il ciclo degli incontri di formazione generale prevede un minimo di 25 ore articolate in 6 moduli formativi:

- 1° modulo: Modello di difesa della Patria armato e non armato. Nascita del SCN. La normativa – 5 ore;
- 2° modulo: Le strutture del Servizio Civile: UNSC, enti. La storia di Mosaico; Non-profit, terzo settore – 4 ore;
- 3° modulo: Il lavoro di gruppo – 4 ore;
- 4° modulo: Elementi di progettazione e verifica – 4 ore;
- 5° modulo: Il senso dell’appartenenza: dalle competenze sociali alla cittadinanza responsabile – 4 ore;
- 6° modulo: Motivazione e passione: Valutazione e auto-valutazione

dell’anno di SCN – 4 ore.

I primi cinque moduli si svolgono di norma nel primo mese di servizio civile mentre il sesto e ultimo incontro ha luogo poco prima che i volontari terminino il proprio servizio (di regola due/tre mesi prima della fine del servizio).

<sup>1</sup> La formazione tramite i lavori di gruppo è uno strumento ormai indispensabile nello svolgimento di un corso articolato su più incontri. I lavori di gruppo danno la possibilità a chi partecipa di apprendere più rapidamente e di integrarsi con facilità in gruppi la cui creazione ha come “collante” il corso stesso. Di seguito riportiamo le principali metodologie utilizzate nei nostri percorsi.

**Brainstorming** — Attività formativa volta al raggiungimento di un concetto da parte dei corsisti tramite un gioco di libera associazione di idee o deduzione progressiva.

**Giochi di ruolo** — Simulazione in cui viene chiesto ai corsisti di recitare un ruolo. La situazione di base e il carattere del personaggio vengono date dal formatore, i corsisti sulla base delle informazioni date devono poi “lavorare” in situazioni critiche o in situazioni mai affrontate precedentemente. Questa attività dà la possibilità di evidenziare i possibili elementi di criticità di una data situazione lavorativa, e da inoltre la possibilità ai corsisti di entrare in contatto con realtà poco discusse. I dati raccolti nella simulazione sono poi elemento di discussione per l’intero gruppo.

**Problem solving** — Il formatore sottopone ai corsisti un caso di criticità e chiede loro di risolverlo sulla base delle nozioni impartite precedentemente. Anche in questo caso è molto importante il lavoro di rielaborazione sul lavoro fatto. Il confronto e la rilettura delle simulazioni diventa il punto centrale dell’attività formativa.

**Discussioni aperte** — Momenti di condivisione del proprio operato e “scambio di idee” su temi introdotti dal formatore.

**Momenti di autovalutazione** — In questo caso si parte da esperienze reali dei singoli corsisti. Si chiede una lettura del proprio lavoro e del proprio comportamento, alla luce delle esperienze condivise precedentemente.

## PRIMA PARTE (A)

# Chi è il volontario (o meglio la volontaria) in servizio civile?

### PREMESSA

Il rapporto sulla formazione generale dei volontari in servizio civile è articolato in tre parti:

- la prima parte (A) offre un quadro esauriente delle caratteristiche dei volontari in servizio civile (sesso, età, titolo di studio, professione, settore, ente di assegnazione...) con una particolare attenzione al "caso Mosaico";
- la seconda parte (B) si concentra sui "numeri" della formazione generale con particolare riguardo alla partecipazione e alla distribuzione geografica (nonché con una certa attenzione al "caso Mosaico");
- la terza parte (C) raccoglie ed elabora i giudizi e le valutazioni espresse dai volontari sulla formazione svolta (interesse per gli argomenti trattati, valutazione dei docenti, impegno richiesto dal corso...).

### UNA PREMESSA DI METODO: LE FONTI

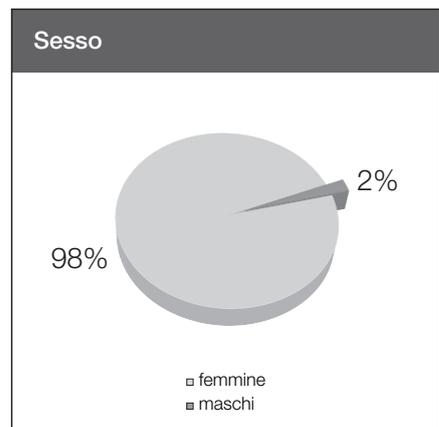
I dati riportati nella prima parte del rapporto (A) sono ricavati da un questionario informativo somministrato a ciascun volontario ad inizio corso (si allega copia del questionario — allegato a).

I dati riportati nella seconda parte del rapporto (B) sono ricavati dai registri presenze controfirmati dai volontari partecipanti alla formazione (i registri presenze sono consultabili presso la sede di Associazione Mosaico).

I dati riportati nella terza parte del rapporto (C) sono ricavati da un questionario valutativo somministrato a ciascun volontario alla fine del 5° modulo (si allega copia del questionario — allegato b).

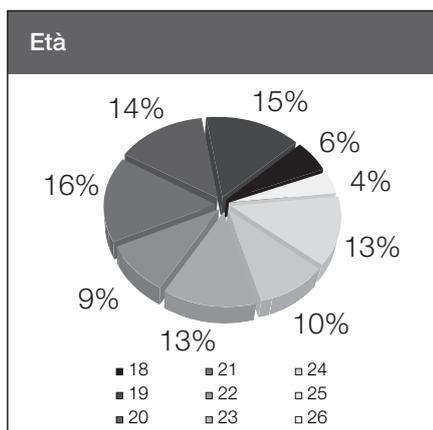
### IL SESSO

Una prima caratteristica da sottolineare è il sesso del volontario: diversamente che per il servizio civile obbligatorio (riservato esclusivamente ai cittadini di sesso maschile), il servizio civile volontario è un'esperienza che ha interessato in grandissima maggioranza giovani cittadine (il rapporto tra uomini e donne nel 2004 era di 2 volontari ogni 98 volontarie). Dobbiamo comunque ricordare che nell'anno in questione era ancora in vigore la leva obbligatoria e ciò ha reso più difficile l'accesso al servizio civile volontario da parte di molti cittadini maschi.



## L'ETÀ

Per quanto concerne l'età delle volontarie (è bene adottare il termine volontarie dal momento che i volontari maschi non hanno un peso rilevante) è abbastanza varia, con punte massime tra i 19 e i 21 anni (circa il 46%). L'età media registrata è di circa 21,7 anni.



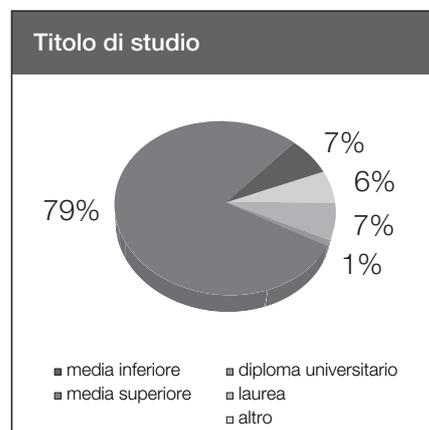
## IL TITOLO DI STUDIO E LA PROFESSIONE

Strettamente connessi all'età sono il titolo di studio e la professione delle volontarie: la grande maggioranza delle giovani volontarie ha infatti conseguito un diploma di scuola media superiore (circa il 79%) e circa il 60% è ancora impegnato negli studi. Questo dato va comunque integrato con il fatto che circa il 19% delle volontarie dichiara di essere disoccupata: percentuale molto alta per la Regione Lombardia, dove in effetti il tasso di disoccupazione nel 1° trimestre 2004 si attestava al 3,6% (2,4 maschile e 5,2 femminile) contro l'8,8% della media italiana. Questi dati si prestano ad alcune interpretazioni:

- il livello di scolarizzazione delle volontarie in servizio civile è medio-alto;
- tra i motivi che spingono le cittadine lombarde a dedicare un anno al servizio civile volontario possiamo annoverare:
  - a. il riconoscimento del servizio civile volontario come esperienza valida per i crediti formativi derivanti dal periodo di tirocinio obbligatorio previsto da vari corsi di laurea (non a caso Associazione Mosaico ha in corso dal 2002 un'apposita convenzione con l'Università degli Studi di Bergamo);
  - b. le difficoltà di inserimento nel mercato del lavoro (non a caso il tasso di disoccupazione femminile è doppio rispetto a quello maschile) e l'opportunità offerta dal servizio civile non solo come "esperienza umana" ma anche come espe-

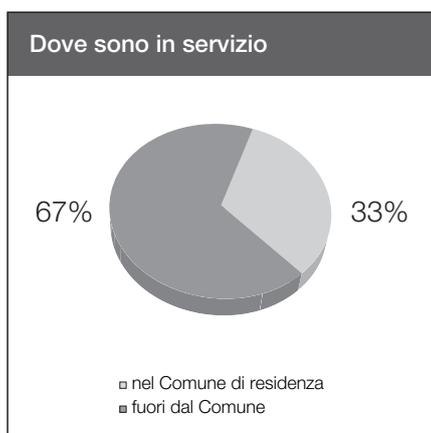
rienza/possibilità lavorativa.

È opportuno comunque ribadire che i crediti formativi e le opportunità professionali **non sono** gli unici incentivi che spingono centinaia di giovani ragazze a dedicare un anno al servizio civile volontario.



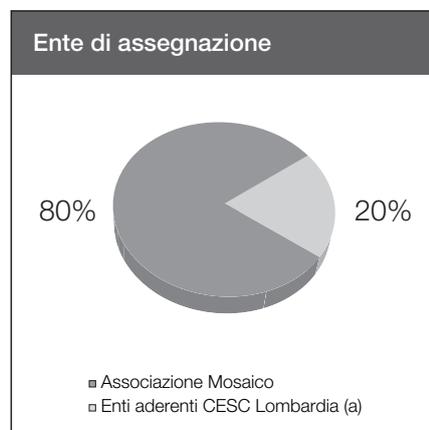
## DOVE SONO IN SERVIZIO LE VOLONTARIE

Le volontarie in servizio civile nel proprio Comune di residenza sono circa il 33%, mentre coloro che sono in servizio fuori dal proprio Comune sono circa il 67%; in ogni caso la distanza tra il luogo di residenza della volontaria e il luogo di servizio non è mai eccessiva dal momento che la grandissima maggioranza degli enti non fornisce il servizio di alloggio.



## L'ENTE DI ASSEGNAZIONE

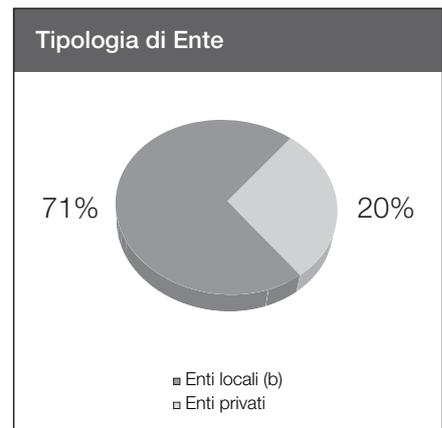
La grande maggioranza delle volontarie formate nel 2004 era in servizio presso Associazione Mosaico (80%), mentre il restante 20% era ripartito fra Comune di Bergamo (circa 11%), Comune di Fino Mornasco (CO) (circa 7%) e Comune di Novedrate (CO) (circa 2%). Questi ultimi tre enti sono aderenti a C.E.S.C. Lombardia (Coordinamento Enti Servizio Civile della Lombardia) e hanno maturato una lunga esperienza nella gestione degli obiettori di coscienza.



(a) Escluso Associazione Mosaico

## IL SETTORE

La grande maggioranza delle volontarie svolgono il proprio servizio civile in Enti Locali — Comuni, Province, Comunità Montane, Regioni e Parchi Regionali — (circa il 71%) mentre il restante 29% è in servizio presso enti privati — fondazioni culturali, cooperative sociali, associazioni del privato sociale, centri studi, organizzazioni di volontariato, enti di cooperazione internazionale, università.



(b) Enti Locali: Comuni, Province, Comunità Montane, Regioni e Parchi Regionali

## ASSOCIAZIONE MOSAICO

La maggioranza delle volontarie formate nel 2004 era in servizio presso Associazione Mosaico (circa l'80%); si pone quindi la necessità di considerare più da vicino il "caso Mosaico".

### Un po' di storia

Associazione Mosaico è un ente non a fini di lucro che ha come fine lo sviluppo e la gestione del servizio civile, volontario e obbligatorio, presso le sedi dei suoi associati.

Mosaico è "un'associazione di associazioni", pubbliche e private.

A Mosaico aderiscono Comuni, Comunità montane, Province, fondazioni culturali, cooperative sociali, associazioni del privato sociale, centri studi, organizzazioni di volontariato, enti di cooperazione internazionali, università.

Associazione Mosaico è nata nel marzo 2000, ed è stata fondata da alcuni enti, pubblici e privati, che erano giunti alla conclusione che, per una migliore gestione del servizio civile obbligatorio, era necessario "unire le forze", gestendo in modo comune, tramite un ente creato ad hoc, il reclutamento, l'amministrazione e la formazione degli obiettori di coscienza in servizio civile.

Nei mesi immediatamente successivi a quello della sua fondazione, Associazione Mosaico apre una convenzione di 300 posti per la gestione di obiettori di coscienza, e si pone come primo esempio di "ente gestore di servizio civile". Sempre in questi anni entra nel vivo il dibattito sulla sospensione della leva obbligatoria, e conseguentemente del servizio civile derivante dalla obiezione di coscienza al servizio militare.

Associazione Mosaico decide di "riconvertire" la sua struttura, dedicandosi in modo sempre maggiore

al servizio civile volontario e diminuendo conseguentemente la sua attenzione al servizio civile obbligatorio.

Grazie a queste scelte lungimiranti, Associazione Mosaico è senza dubbio una delle maggiori realtà lombarde nel settore della gestione e dello sviluppo del servizio civile volontario: una realtà dinamica, attenta alla qualità dei servizi forniti agli associati ed ai bisogni ed alle esigenze espresse dalle volontarie e dai volontari in servizio civile, così come fin dall'inizio lo è stato per ciò che riguarda gli obiettori di coscienza.

Associazione Mosaico è inoltre una realtà attiva nel campo della promozione del servizio civile nazionale presso i giovani, nonché nel campo della formazione degli operatori del servizio civile.

Associazione Mosaico è ente accreditato di 1<sup>a</sup> classe nell'Albo provvisorio nazionale degli enti di servizio civile nazionale (codice NZ00455).

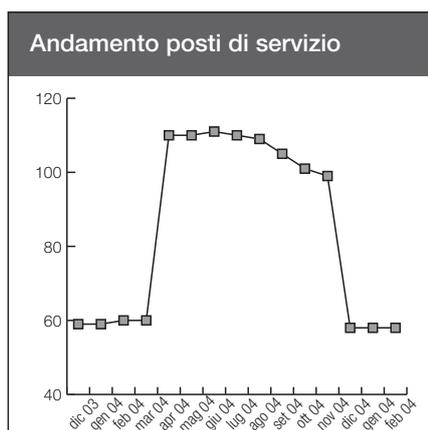
Associazione Mosaico è inoltre iscritta al Registro Regionale delle Associazioni senza scopo di lucro di Regione Lombardia (iscrizione al progressivo n. 28 sezione sociale/civile).

**Distribuzione delle volontarie per sede di servizio (i dati riportati si riferiscono esclusivamente alle volontarie formate)**

Ente associato	volontarie (val. ass.)	(%)
Ass. Giovanni Secco Suardo	4	3,6
Ass. Mosaico	1	0,9
Ass. VAB Volontari Autoambul.	1	0,9
CELM Bergamo	2	1,8
Centro Servizi "Bottega del Vol."	1	0,9
CESVI	2	1,8
Comune di Almè	2	1,8
Comune di Ambivere	1	0,9
Comune di Bonate Sotto	1	0,9
Comune di Cassano d'Adda	2	1,8
Comune di Erba	9	8,0
Comune di Filago	1	0,9
Comune di Gorle	3	2,7
Comune di Madone	2	1,8
Comune di Mozzo	4	3,6
Comune di Nembro	3	2,7
Comune di Pagazzano	1	0,9
Comune di Presezzo	4	3,6
Comune di Ranica	2	1,8
Comune di Selvino	1	0,9
Comune di Stezzano	12	10,7
Comune di Terno d'Isola	3	2,7
Comune di Torre Boldone	5	4,5
Comune di Urgnano	7	6,3
Comune di Vaprio d'Adda	4	3,6
Comunità Montana Val Cavallina	5	4,5
Consolida	10	8,9
Coop. AEPER	4	3,6
Coop. Biplano	5	4,5
Coop. Il Seme	1	0,9
Eirene Centro Studi per la Pace	3	2,7
Fondazione Alasca	4	3,6
Nord Sud Bergamo	2	1,8
<b>TOTALE</b>	<b>112</b>	<b>100</b>

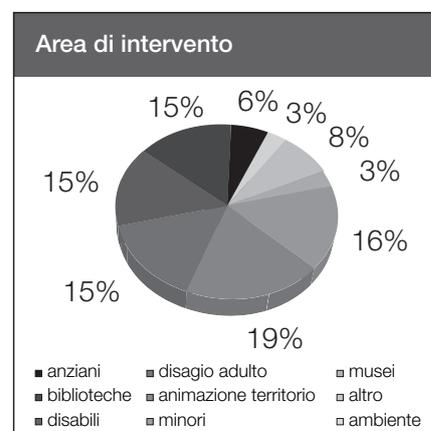
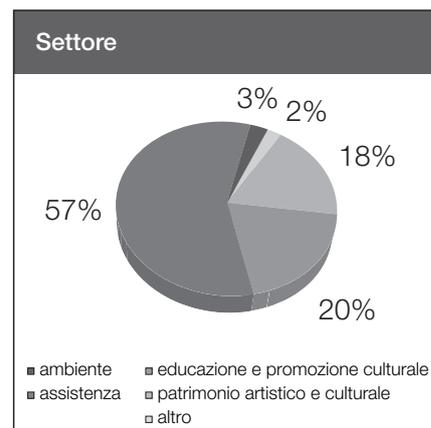
**Andamento dei posti di servizio (i dati riportati si riferiscono esclusivamente alle volontarie formate)**

Il grafico seguente mostra l'andamento dei posti di servizio in Associazione Mosaico per il periodo dicembre 2003-febbraio 2005.



**Settore e area di intervento delle volontarie (i dati riportati si riferiscono esclusivamente alle volontarie formate)**

Le volontarie in servizio civile presso Associazione Mosaico sono "distribuite" su 25 progetti. I grafici seguenti mostrano la suddivisione delle volontarie per settore e area di intervento.



## SECONDA PARTE (B)

# Quanta formazione?

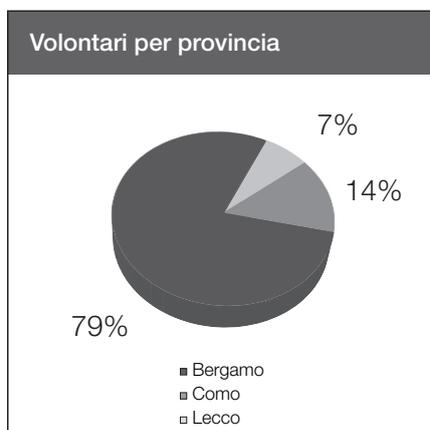
Veniamo ora ai “numeri” della formazione generale delle volontarie in servizio civile.

### IL PERIODO

I “numeri” del presente rapporto riguardano il periodo di tempo compreso fra il 27 gennaio 2004 e il 23 dicembre 2004: non sono pertanto inclusi i volontari che hanno preso servizio il 1 dicembre 2004, la cui formazione è iniziata nel gennaio 2005.

### QUANTE VOLONTARIE? ...DOVE?

Il numero complessivo di volontarie che hanno partecipato alla formazione generale è di 146; di queste, 115 a Bergamo, 21 a Como e 10 a Lecco. In grafico:



### QUANTE GIORNATE DI FORMAZIONE?

Associazione Mosaico ha assicurato alle proprie volontarie (nonché alle volontarie di enti terzi) 60 giornate di formazione generale per complessive 250 ore.

Le giornate di formazione generale sono così ripartite sulle tre province interessate (Bergamo, Como e Lecco):

PROVINCIA	NUMERO GIORNATE
Bergamo	41
Como	13
Lecco	6
TOTALE	60

TERZA PARTE (C)

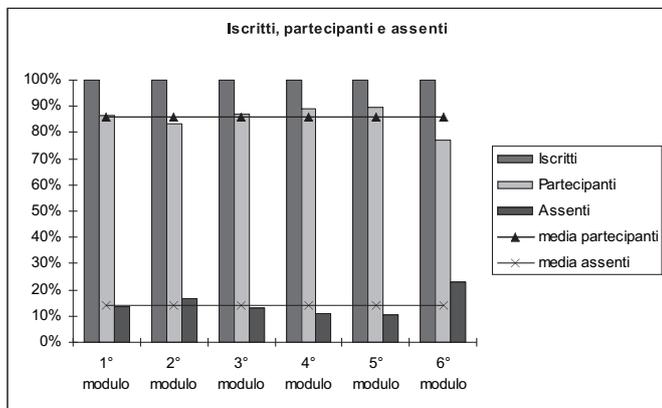
# La valutazione della formazione

## QUANTA PARTECIPAZIONE?

Associazione Mosaico ha organizzato (e continua ad organizzare) classi di volontarie piuttosto ridotte: dai dati raccolti risulta infatti che in media ogni classe è composta da 15 persone.

Quest'ultima considerazione rispecchia in pieno le finalità e gli obiettivi di Associazione Mosaico, obiettivi non solo di quantità ma anche e soprattutto di qualità dei servizi offerti.

Qualità dei servizi confermata anche dall'alta partecipazione alla formazione, come mostra chiaramente il seguente grafico:

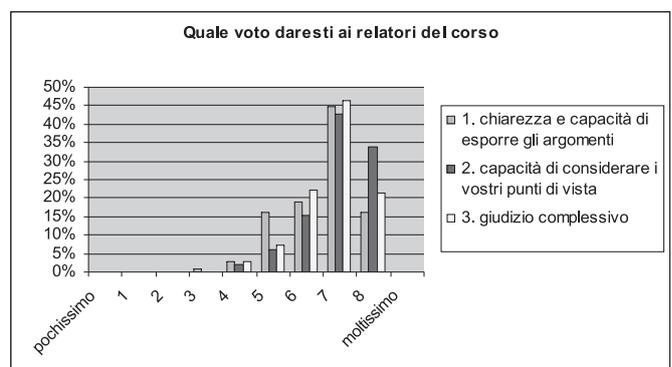
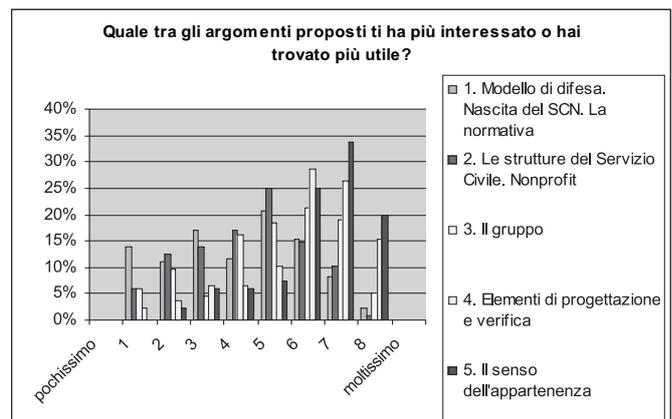
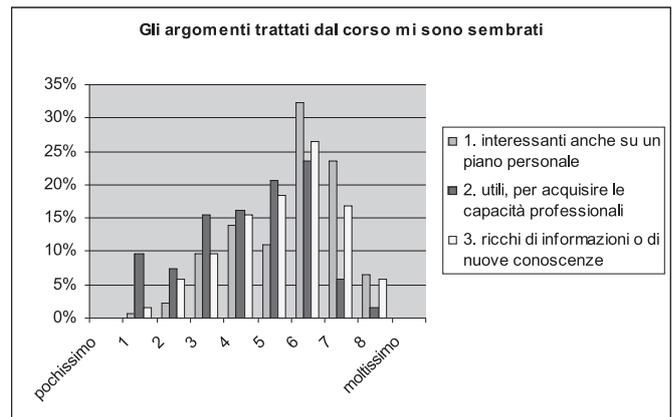


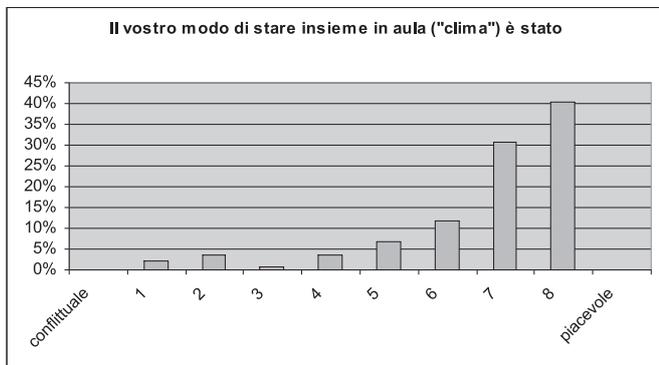
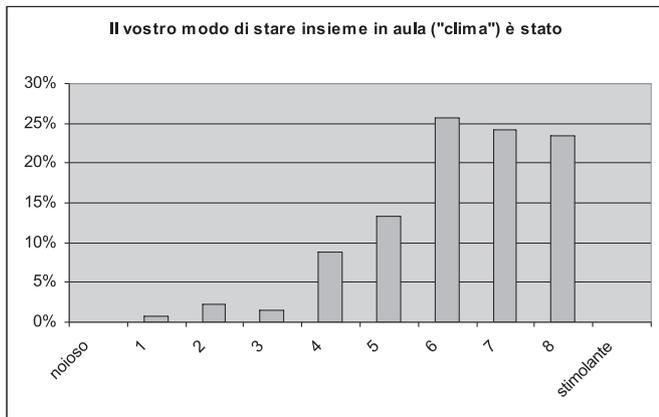
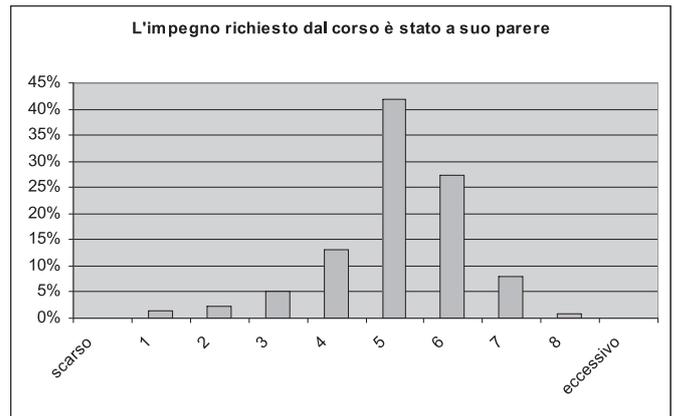
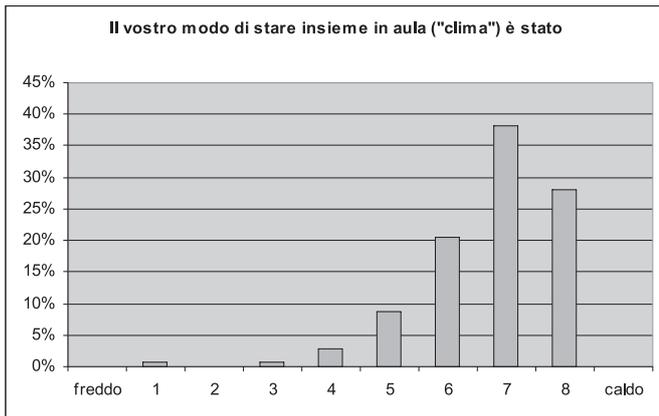
## LE SINGOLE GIORNATE

Per un'analisi più dettagliata della formazione generale si rinvia all'allegato 1.

Veniamo ora ai giudizi espressi dalle volontarie, ovvero alla "qualità" della formazione misurata dalle dirette interessate.

I giudizi espressi sono positivi come i grafici seguenti illustrano in modo esaustivo:





## Allegato 1

# Formazione generale volontari in servizio civile

**AREA: PROVINCE DI BERGAMO, COMO E LECCO****Periodo: 27/01/04–23/12/04****NUMERO VOLONTARI COINVOLTI NELLA FORMAZIONE GENERALE****146. DI CUI:**

115 nella provincia di Bergamo

21 nella provincia di Como

10 nella provincia di Lecco

distribuiti nel seguente modo:

N. CORSI	N. GIORNATE	N. ORE
10	60	250

PROVINCIA	N. GIORNATE
Bergamo	41
Como	13
Lecco	6
<b>Totale</b>	<b>60</b>

**ISCRITTI**

1° MODULO	2° MODULO	3° MODULO	4° MODULO	5° MODULO	6° MODULO	TOTALE	N. GIORNATE	MEDIA ISCRITTI
162	163	155	155	154	108	897	60	15,0
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%

**PARTECIPANTI**

1° MODULO	2° MODULO	3° MODULO	4° MODULO	5° MODULO	6° MODULO	TOTALE	N. GIORNATE	MEDIA PARTECIPANTI
140	136	135	138	138	83	770	60	12,8
86,4%	83,4%	87,1%	89,0%	89,6%	76,9%	85,8%		85,8%

**ASSENTI**

1° MODULO	2° MODULO	3° MODULO	4° MODULO	5° MODULO	6° MODULO	TOTALE	N. GIORNATE	MEDIA ASSENTI
22	27	20	17	16	25	127	60	2,1
13,6%	16,6%	12,9%	11,0%	10,4%	23,1%	14,2%		14,2%

**TOTALE ORE FORMAZIONE EROGATE**

1° MODULO	N. ORE	PARTECIPANTI	TOTALE ORE	FORMATORE	PROVINCIA
27-gen-04 9.00-14.00	5	9	45	Alessandro Seminati	Bergamo BG
09-feb-04 9.00-14.00	5	18	90	Sonia Riboli	Bergamo BG
11-feb-04 9.00-14.00	5	11	55	Sonia Riboli	Erba CO
13-feb-04 9.00-14.00	5	19	95	Paolo Bottarlini	Bergamo BG
19-mar-04 9.00-14.00	5	8	40	Sonia Riboli	Lecco LC
23-mar-04 9.00-14.00	5	15	75	Sonia Riboli	Bergamo BG
26-mar-04 9.00-14.00	5	11	55	Sonia Riboli	Bergamo BG
30-mar-04 9.00-14.00	5	18	90	Sonia Riboli	Bergamo BG
09-apr-04 14.30-19.30	5	10	50	Tamara Mazzoleni	Fino Mornasco CO
11-giu-04 9.00-14.00	5	21	105	Paolo Bottarlini	Bergamo BG
<b>Totale</b>	<b>50</b>	<b>140</b>	<b>700</b>		

2° MODULO	N. ORE	PARTECIPANTI	TOTALE ORE	FORMATORE	PROVINCIA
03-feb-04 9.00-13.00	4	9	36	Alessandro Seminati	Bergamo BG
17-feb-04 9.00-13.00	4	21	84	Alessandro Seminati	Bergamo BG
18-feb-04 9.00-13.00	4	15	60	Marco Parisi	Bergamo BG
18-feb-04 9.00-13.00	4	11	44	Sonia Riboli	Erba CO
24-mar-04 9.00-13.00	4	10	40	Sonia Riboli	Lecco LC
31-mar-04 9.00-13.00	4	16	64	Sonia Riboli	Bergamo BG
02-apr-04 9.00-13.00	4	14	56	Sonia Riboli	Bergamo BG
06-apr-04 9.00-13.00	4	11	44	Sonia Riboli	Bergamo BG
15-apr-04 14.30-18.30	4	9	36	Tamara Mazzoleni	Fino Mornasco CO
18-giu-04 9.00-13.00	4	20	80	Paolo Bottarlini	Bergamo BG
<b>Totale</b>	<b>40</b>	<b>136</b>	<b>544</b>		

3° MODULO	N. ORE	PARTECIPANTI	TOTALE ORE	FORMATORE	PROVINCIA
10-feb-04 9.00-13.00	4	11	44	Alessandro Seminati	Bergamo BG
24-feb-04 9.00-13.00	4	18	72	Marco Parisi	Bergamo BG
25-feb-04 9.00-13.00	4	10	40	Sonia Riboli	Erba CO
27-feb-04 9.00-13.00	4	18	72	Paolo Bottarlini	Bergamo BG
01-apr-04 9.00-13.00	4	8	32	Lucia Lazzarini	Lecco CO
08-apr-04 9.00-13.00	4	10	40	Paolo Bottarlini	Bergamo BG
09-apr-04 9.00-13.00	4	14	56	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
15-apr-04 9.00-13.00	4	17	68	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
19-apr-04 14.30-18.30	4	9	36	Alessandro Seminati	Fino Mornasco CO
23-giu-04 9.00-13.00	4	20	80	Sonia Riboli	Bergamo BG
<b>Totale</b>	<b>40</b>	<b>135</b>	<b>540</b>		

4° MODULO	N. ORE	PARTECIPANTI	TOTALE ORE	FORMATORE	PROVINCIA
19-feb-04 9.00-13.00	4	11	44	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
03-mar-04 9.00-13.00	4	15	60	Alessandro Seminati	Bergamo BG
04-mar-04 9.00-13.00	4	10	40	Marco Parisi	Erba CO
05-mar-04 9.00-13.00	4	20	80	Paolo Bottarlini	Bergamo BG
13-apr-04 9.00-13.00	4	15	60	Alessandro Seminati	Bergamo BG
14-apr-04 9.00-13.00	4	13	52	Paolo Bottarlini	Bergamo BG
20-apr-04 9.00-13.00	4	17	68	Alessandro Seminati	Bergamo BG
23-apr-04 9.00-13.00	4	7	28	Sonia Riboli	Lecco LC
19-mag-04 9.00-13.00	4	10	40	Nicola Borsetti	Fino Mornasco CO
02-lug-04 9.00-13.00	4	20	80	Paolo Bottarlini	Bergamo BG
<b>Totale</b>	<b>40</b>	<b>138</b>	<b>552</b>		

5° MODULO	N. ORE	PARTECIPANTI	TOTALE ORE	FORMATORE	PROVINCIA
26-feb-04 9.00-13.00	4	9	36	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
09-mar-04 9.00-13.00	4	19	76	Alessandro Seminati	Bergamo BG
11-mar-04 9.00-13.00	4	17	68	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
09-apr-04 9.00-13.00	4	8	32	Sonia Riboli	Erba CO
22-apr-04 9.00-13.00	4	15	60	Paolo Bottarlini	Bergamo BG
23-apr-04 9.00-13.00	4	16	64	Paolo Bottarlini	Bergamo BG
27-apr-04 9.00-13.00	4	15	60	Sonia Riboli	Bergamo BG
30-apr-04 9.00-13.00	4	9	36	Sonia Riboli	Lecco LC
12-mag-04 9.00-13.00	4	4	16	Nicola Borsetti	Fino Mornasco CO
08-lug-04 9.00-13.00	4	20	80	Sonia Riboli	Bergamo BG
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>138</b>	<b>552</b>		

6° MODULO	N. ORE	PARTECIPANTI	TOTALE ORE	FORMATORE	PROVINCIA
16-set-04 9.00-13.00	4	10	40	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
27-set-04 9.00-13.00	4	10	40	Claudia Ferrari	Bergamo BG
28-set-04 9.00-13.00	4	11	44	Claudia Ferrari	Bergamo BG
28-set-04 9.00-13.00	4	9	36	Alessandro Seminati	Erba CO
01-dic-04 9.00-13.00	4	10	40	Claudia Ferrari	Bergamo BG
03-dic-04 9.00-13.00	4	3	12	Tamara Mazzoleni	Lecco LC
07-dic-04 9.00-13.00	4	13	52	Alessandro Seminati	Bergamo BG
14-dic-04 9.00-13.00	4	6	24	Alessandro Seminati	Bergamo BG
23-dic-04 14.00-18.00	4	11	44	Tamara Mazzoleni	Fino Mornasco CO
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>83</b>	<b>332</b>		
<b>Totale</b>	<b>250</b>	<b>770</b>	<b>3220</b>		

## Allegato 2

# Tutoraggio volontari in servizio civile

**AREA: PROVINCE DI BERGAMO, COMO E LECCO**

**Periodo: 22/03/04–21/12/04**

**NUMERO VOLONTARI COINVOLTI NEL TUTORAGGIO: 119. DI CUI:**

PROVINCIA	N. VOLONTARI
Bergamo	98
Como	9
Lecco	12
<b>Totale</b>	<b>119</b>

distribuiti nel seguente modo:

N. GIORNATE	N. ORE
72	219

## ISCRITTI

	N. GIORNATE	MEDIA ISCRITTI
909	72	12,6
100%		

## PARTECIPANTI

	N. GIORNATE	MEDIA PARTECIPANTI
569	72	7,9
62,6%		

## ASSENTI

	N. GIORNATE	MEDIA ASSENTI
338	72	4,7
37,2%		

**TOTALE ORE TUTORAGGIO EROGATE**

<b>1° MODULO</b>	<b>N. ORE</b>	<b>PARTECIPANTI</b>	<b>TOTALE ORE</b>	<b>TUTOR</b>	<b>PROVINCIA</b>
22-mar-04 9.00-12.00	3	19	57	Marina Fumagalli	Erba CO
25-mar-04 9.00-12.00	3	20	60	Silvia Galizzi	Bergamo BG
27-mar-04 9.00-12.00	3	18	54	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
29-mar-04 14.30-17.30	3	23	69	Alice Falchetti	Bergamo BG
03-apr-04 9.00-12.00	3	15	45	Paolo Ferrari	Bergamo BG
26-apr-04 9.00-12.00	3	15	45	Marina Fumagalli	Lecco LC
27-apr-04 15.00-18.00	3	11	33	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
28-apr-04 14.00-17.00	3	11	33	Alice Falchetti	Bergamo BG
29-apr-04 9.30-12.30	3	9	27	Silvia Galizzi	Bergamo BG
29-apr-04 15.00-18.00	3	3	9	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
03-mag-04 9.30-12.30	3	8	24	Silvia Galizzi	Bergamo BG
04-mag-04 9.00-13.00	4	5	20	Paolo Ferrari	Bergamo BG
05-mag-04 14.00-17.00	3	2	6	Paolo Ferrari	Bergamo BG
11-mag-04 14.00-17.00	3	8	24	Alice Falchetti	Bergamo BG
19-mag-04 9.00-12.00	3	16	48	Marina Fumagalli	Erba CO
20-mag-04 9.30-12.30	3	5	15	Silvia Galizzi	Bergamo BG
24-mag-04 10.30-13.30	3	9	27	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
25-mag-04 14.00-17.00	3	11	33	Alice Falchetti	Bergamo BG
26-mag-04 14.00-17.00	3	7	21	Alice Falchetti	Bergamo BG
27-mag-04 14.30-17.30	3	7	21	Silvia Galizzi	Bergamo BG
28-mag-04 9.30-12.30	3	8	24	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
09-giu-04 14.00-17.00	3	7	21	Paolo Ferrari	Bergamo BG
10-giu-04 9.00-12.00	3	5	15	Paolo Ferrari	Bergamo BG
16-giu-04 14.00-17.00	3	11	33	Alice Falchetti	Bergamo BG
17-giu-04 9.30-12.30	3	8	24	Silvia Galizzi	Bergamo BG
17-giu-04 14.30-17.30	3	4	12	Alice Falchetti	Bergamo BG

23-giu-04 9.00-12.00	3	8	24	Marina Fumagalli	Lecco LC
24-giu-04 9.30-12.30	3	11	33	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
25-giu-04 9.30-12.30	3	10	30	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
01-lug-04 9.30-12.30	3	9	27	Silvia Galizzi	Bergamo BG
05-lug-04 9.00-12.00	3	7	21	Paolo Ferrari	Bergamo BG
06-lug-04 9.00-13.00	4	3	12	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
07-lug-04 9.00-13.00	4	3	12	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
07-lug-04 14.00-17.00	3	6	18	Paolo Ferrari	Bergamo BG
14-lug-04 9.30-12.30	3	8	24	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
14-lug-04 14.00-17.00	3	9	27	Alice Falchetti	Bergamo BG
15-lug-04 9.30-12.30	3	6	18	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
15-lug-04 14.00-17.00	3	8	24	Alice Falchetti	Bergamo BG
21-lug-04 9.00-12.00	3	11	33	Marina Fumagalli	Erba CO
21-lug-04 9.30-12.30	3	8	24	Silvia Galizzi	Bergamo BG
29-lug-04 9.30-12.30	3	5	15	Silvia Galizzi	Bergamo BG
09-set-04 9.00-12.00	3	4	12	Paolo Ferrari	Bergamo BG
09-set-04 14.00-17.00	3	8	24	Paolo Ferrari	Bergamo BG
15-set-04 14.30-17.30	3	6	18	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
23-set-04 9.30-12.30	3	8	24	Silvia Galizzi	Bergamo BG
23-set-04 14.30-17.30	3	8	24	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
29-set-04 14.30-17.30	3	7	21	Marina Fumagalli	Erba CO
29-set-04 14.30-17.30	3	8	24	Alice Falchetti	Bergamo BG
30-set-04 9.30-12.30	3	6	18	Silvia Galizzi	Bergamo BG
30-set-04 14.30-17.30	3	6	18	Alice Falchetti	Bergamo BG
05-ott-04 9.00-12.00	3	8	24	Paolo Ferrari	Bergamo BG
06-ott-04 14.00-17.00	3	7	21	Paolo Ferrari	Bergamo BG

12-ott-04 14.00-17.00	3	3	9	Silvia Galizzi	Bergamo BG
14-ott-04 14.30-17.30	3	3	9	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
26-ott-04 14.00-17.00	3	4	12	Silvia Galizzi	Bergamo BG
27-ott-04 9.00-12.00	3	10	30	Marina Fumagalli	Erba CO
27-ott-04 14.30-17.30	3	10	30	Alice Falchetti	Bergamo BG
29-ott-04 14.30-17.30	3	3	9	Alice Falchetti	Bergamo BG
04-nov-04 9.30-12.30	3	4	12	Silvia Galizzi	Bergamo BG
09-nov-04 9.00-12.00	3	8	24	Fumagalli Marina	Lecco LC
10-nov-04 14.00-17.00	3	8	24	Paolo Ferrari	Bergamo BG
11-nov-04 9.00-12.00	3	5	15	Paolo Ferrari	Bergamo BG
17-nov-04 14.30-17.30	3	5	15	Alice Falchetti	Bergamo BG
22-nov-04 14.30-17.30	3	4	12	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
25-nov-04 9.30-12.30	3	7	21	Silvia Galizzi	Bergamo BG
29-nov-04 14.00-17.00	3	8	24	Alice Falchetti	Bergamo BG
03-dic-04 14.30-17.30	3	6	18	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
09-dic-04 9.00-12.00	3	3	9	Paolo Ferrari	Bergamo BG
14-dic-04 9.00-12.00	3	5	15	Marina Fumagalli	Lecco LC
16-dic-04 9.30-12.30	3	7	21	Silvia Galizzi	Bergamo BG
20-dic-04 14.30-17.30	3	4	12	Lucia Lazzarini	Bergamo BG
21-dic-04 14.30-17.30	3	9	27	Alice Falchetti	Bergamo BG
<b>Totale</b>	<b>219</b>	<b>569</b>	<b>1718</b>		

## Allegato A

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

### dati anagrafici

cognome \_\_\_\_\_ nome \_\_\_\_\_  
 luogo di nascita \_\_\_\_\_ data di nascita \_\_\_\_\_  
 indirizzo \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_  
 città \_\_\_\_\_ provincia \_\_\_\_\_  
 tel. \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_  
 e-mail \_\_\_\_\_

### titolo di studio

scuola media inferiore \_\_\_\_\_ [ ]  
 scuola media superiore \_\_\_\_\_ [ ]  
 diploma universitario \_\_\_\_\_ [ ]  
 corso di laurea \_\_\_\_\_ [ ]  
 altro \_\_\_\_\_ [ ]

### professione

operaio \_\_\_\_\_ [ ]  
 libero professionista \_\_\_\_\_ [ ]  
 studente \_\_\_\_\_ [ ]  
 disoccupato \_\_\_\_\_ [ ]  
 altro \_\_\_\_\_ [ ]

### dati sul servizio civile

data inizio servizio \_\_\_\_\_ data fine servizio \_\_\_\_\_  
 ente di assegnazione \_\_\_\_\_

### INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 10, LEGGE 675/96 E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI.

- 1) **Finalità del trattamento cui sono destinati i dati.** I dati personali sono trattati nell'ambito della normale attività della nostra Associazione e secondo le seguenti finalità:  
 - Finalità strettamente connesse e strumentali alla prestazione di servizi di assistenza e consulenza da voi richiesti.  
 - Finalità di tipo operativo, gestionale, statistico.  
 - Finalità di controllo dell'andamento delle relazioni con nostri clienti e/o dei rischi connessi.
- 2) **Modalità di trattamento dei dati.** In relazione alle indicate finalità, il trattamento dei dati personali strumenti manuali, informatici o telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza.

## Allegato B

# scheda di valutazione corso per volontari in servizio civile

### Gli argomenti trattati dal corso mi sono sembrati

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

pochissimo	1	2	3	4	5	6	7	8	moltissimo

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

1. Modello di difesa. Nascita del SCN. La normativa
2. Le strutture del Servizio Civile. Nonprofit
3. Il gruppo
4. Elementi di progettazione e verifica
5. Il senso dell'appartenenza

pochissimo	1	2	3	4	5	6	7	8	moltissimo

### Quale voto daresti ai relatori del corso?

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

pochissimo	1	2	3	4	5	6	7	8	moltissimo

### Il vostro modo di stare insieme in aula (“clima”) è stato:

freddo	1	2	3	4	5	6	7	8	caldo
noioso	1	2	3	4	5	6	7	8	stimolante
conflittuale	1	2	3	4	5	6	7	8	piacevole

### L'impegno richiesto dal corso è stato, a tuo parere:

scarso	1	2	3	4	5	6	7	8	eccessivo

### Hai indicazioni, richieste o suggerimenti che ritieni opportuno darci?

---



---



# La formazione degli operatori locali di progetto



## DA APPRENDISTA A MAESTRO

### **CORSI DI FORMAZIONE PER OPERATORI LOCALI DI PROGETTO IN FASE DI ACCREDITAMENTO (CIRC. UNSC N 53529/I.1 DEL 10 NOVEMBRE 2003 ACCREDITAMENTO)**

Il corso OLP vuole essere una riflessione sulla figura dell'operatore locale di progetto (OLP) e sul complesso sistema di relazioni e di ruoli nel quale essa si trova ad operare.

Dal "maestro all'apprendista": in questi termini si esprime la normativa sul Servizio civile per descrivere il legame tra l'operatore locale di progetto (OLP) e il giovane in servizio civile. È un'espressione forte, che sottolinea il concetto di un servizio civile letto come fare, come richiamo al laboratorio artigianale, la bottega dove l'esperto trasmette al giovane apprendista l'arte del suo lavoro. Da "apprendista a maestro": il titolo di questo corso non è una semplice inversione delle parti; è anzi riconoscere che anche i maestri, per diventare tali, hanno imparato facendo, sono cioè stati a loro volta degli apprendisti.

## OBIETTIVI

Fornire degli approfondimenti sui diversi aspetti legislativi, normativi e organizzativi del servizio civile nazionale.

Diventare OLP significa diventare responsabili e coordinatori di un progetto e di volontari in servizio civile nazionale, una figura nuova (nata dalla legge 64 del 2001) e complessa nelle sue diverse articolazioni. Per tale motivo avvicinarsi allo spirito del servizio civile, prima ancora che conoscere i risvolti pratici del nuovo ruolo di OLP, è fondamentale.

Fornire degli strumenti e degli approfondimenti per accompagnare l'OLP nella definizione del suo ruolo e per avvicinarlo alla comprensione e alla relazione con la figura del giovane in servizio civile.

Approfondire la conoscenza delle altre figure di servizio civile e favorire l'individuazione del bagaglio di conoscenze necessario, soffermandosi in particolare sul ruolo dell'OLP nella progettazione e nella valutazione.

## PREMESSA

Il rapporto sulla formazione degli operatori locali di progetto è articolato in quattro parti:

- La prima parte (A) offre un quadro schematico delle caratteristiche degli operatori locali di progetto (sesso ed età);
- La seconda parte (B) si concentra sulle caratteristiche principali degli enti coinvolti (classe, settore e distribuzione geografica);
- La terza parte (C) fornisce alcuni numeri sulla formazione svolta con particolare riguardo alla partecipazione e alla distribuzione geografica;
- La quarta e ultima parte (D) raccoglie ed elabora i giudizi e le valutazioni espresse dai corsisti sulla formazione svolta.

## PRIMA PARTE (A)

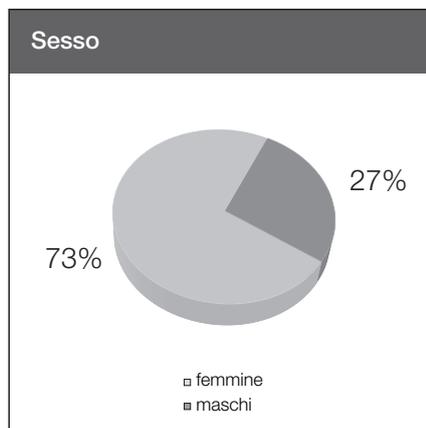
# Chi è l'operatore locale di progetto?

## UNA PREMESSA DI METODO: LE FONTI

- I dati riportati nella prima parte del rapporto (A) sono ricavati dalla lettura dei codici fiscali dei partecipanti ai corsi.
- I dati riportati nella seconda parte del rapporto (B) sono ricavati da una analisi degli enti coinvolti nella formazione OLP.
- I dati riportati nella terza parte del rapporto (C) sono ricavati dai registri presenze controfirmati dai partecipanti alla formazione (i registri presenze sono consultabili presso la sede di Associazione Mosaico).
- I dati riportati nella quarta e ultima parte del rapporto (D) sono ricavati da un questionario valutativo somministrato a ciascun OLP a fine del corso (si allega copia del questionario [allegato a]).

## IL SESSO

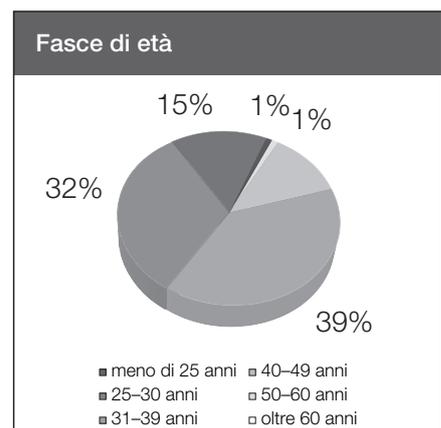
Come mostra chiaramente il seguente grafico la maggior parte degli operatori locali di progetto formati da Associazione Mosaico sono donne (circa il 73%).



## L'ETÀ

L'età degli operatori locali di progetto è molto varia (dai 24 ai 65 anni), con punte massime tra i 31 e i 39 anni (circa il 32%) e tra i 40 e i 49 anni (circa il 39%).

L'età media registrata è di circa 40 anni.



## SECONDA PARTE (B)

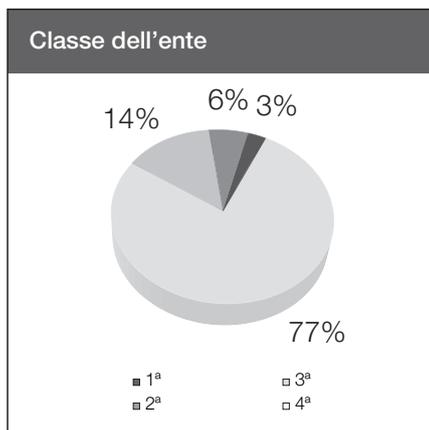
## Gli enti coinvolti

La seguente tabella elenca gli enti coinvolti nella formazione degli operatori locali di progetto:

ENTE	CODICE ENTE	PROVINCIA	CLASSE	N. OLP
1 A.V.I.S. Brescia	NZ02045	Brescia	2	1
2 A.V.I.S. Legnano	NZ01208	Milano	4	1
3 Adolescere – Centro Provinciale Interventi	NZ01383	Pavia	3	4
4 Associazione Coopi – Cooperazione Internaz.	NZ01039	Milano	4	1
5 Associazione Le Patriarchi Italia	NZ01925	Milano	4	1
6 Associazione Mosaico	NZ00455	Bergamo	1	47
7 Azienda di Servizi alla persona Bruno Pari (CR)	NZ00061	Cremona	4	3
8 Azienda di Servizi alla persona Golgi-Redaelli	NZ00722	Milano	4	4
9 Azienda Ospedaliera Bolognini Seriate (Bg)	NZ00354	Bergamo	2	23
10 Azienda speciale consortile “Casa Anziani”	NZ02405	Como	4	1
11 Comune di Agrate Brianza	NZ02169	Milano	4	3
12 Comune di Asola	NZ00402	Mantova	4	3
13 Comune di Casatenovo	NZ00997	Lecco	4	1
14 Comune di Castiglione delle Stiviere	NZ01034	Mantova	4	1
15 Comune di Gaggiano	NZ01936	Milano	4	1
16 Comune di Lecco	NZ01416	Lecco	4	4
17 Comune di Lodi	NZ01162	Lodi	4	3
18 Comune di Madignano	NZ00418	Cremona	4	2
19 Comune di Mantova	NZ00067	Mantova	3	7
20 Comune di Monzambano	NZ00022	Mantova	4	1
21 Comune di Passirano	NZ00800	Brescia	4	2
22 Comune di Sant’Angelo Lodigiano	NZ01020	Lodi	4	3
23 Comune di Sulbiate	NZ00266	Milano	4	3
24 Comune di Suzzara	NZ01223	Mantova	4	2
25 Comune di Tradate	NZ00406	Varese	4	2
26 Comune di Varese	NZ00275	Varese	3	3
27 Comune di Vigevano	NZ00296	Pavia	3	11
28 Comune di Villa Carcina	NZ00650	Brescia	4	2
29 Comune di Zelo Buon Persico	NZ01037	Lodi	4	1
30 Fondazione Casa di Industria	NZ02004	Brescia	4	1
31 Istituto Ospedaliero di Sospiro	NZ00349	Cremona	4	10
32 Provincia di Mantova	NZ01443	Mantova	4	3
33 Provincia di Varese	NZ01378	Varese	4	2
34 Unione dei Comuni Terra di Frontiera	NZ01691	Como	4	1
35 Università degli Studi di Pavia	NZ00125	Pavia	3	4
<b>TOTALE</b>				<b>162</b>

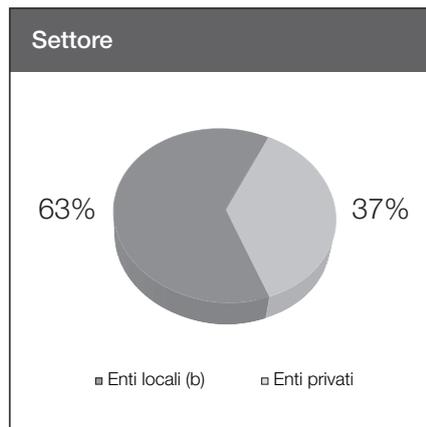
## LA CLASSE

Il grafico seguente mostra la suddivisione degli enti per classe di appartenenza (1<sup>a</sup>, 2<sup>a</sup>, 3<sup>a</sup> e 4<sup>a</sup>); la grande maggioranza degli enti partecipanti alla formazione OLP appartengono alla 4<sup>a</sup> classe (circa il 77%).



## IL SETTORE

La maggioranza degli enti di servizio civile partecipanti alla formazione OLP sono Enti locali — Comuni, Province, Comunità montane, Regioni e Parchi regionali — (circa il 63%) mentre il restante 37% sono enti privati — fondazioni culturali, cooperative sociali, associazioni del privato sociale, centri studi, organizzazioni di volontariato, enti di cooperazione internazionale, università.

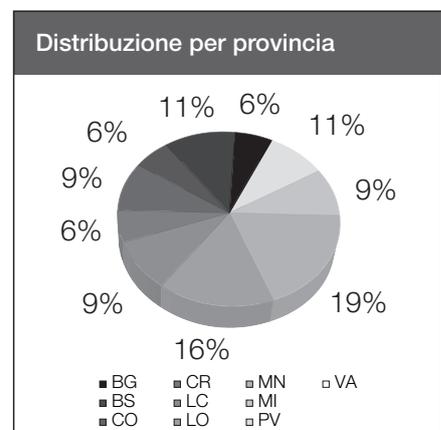


(b) Enti Locali — Comuni, Province, Comunità montane, Regioni e Parchi regionali

## LA DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA

La tabella e il grafico seguenti mostrano la collocazione geografica degli enti partecipanti alla formazione OLP: la provincia più "rappresentata" è Milano (20%), seguita da Mantova (17%) e Brescia (11,4%); seguono le altre province (Bergamo, Como, Cremona, Lecco, Lodi, Pavia e Varese):

PROVINCIA	N. ENTI (VAL. ASS.)	(%)
Bergamo	2	5,7
Brescia	4	11,4
Como	2	5,7
Cremona	3	8,6
Lecco	2	5,7
Lodi	3	8,6
Mantova	6	17,1
Milano	7	20,0
Pavia	3	8,6
Varese	3	8,6
<b>TOTALE</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>



## TERZA PARTE (C)

# Quanta formazione?

Veniamo ora ai “numeri” della formazione degli operatori locali di progetto.

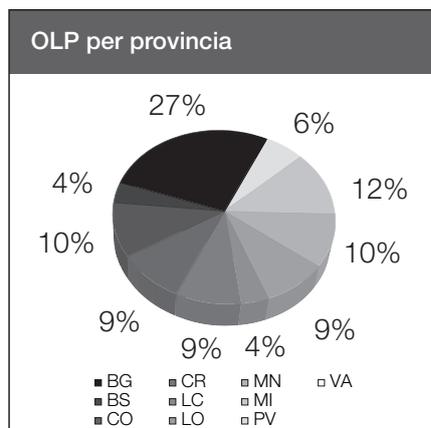
### IL PERIODO

I “numeri” del presente rapporto riguardano il periodo di tempo compreso fra il 19 novembre 2004 e il 21 dicembre 2004.

### QUANTI OPERATORI LOCALI DI PROGETTO? DOVE?

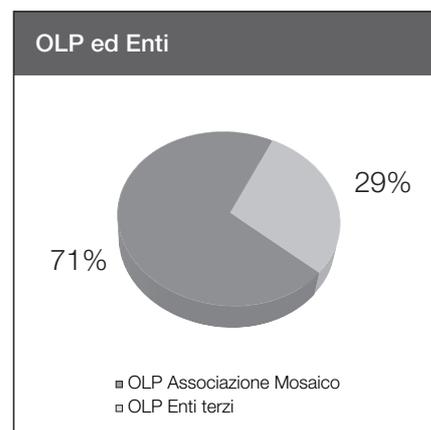
Il numero complessivo di operatori locali di progetto che hanno partecipato alla formazione è di 162 distribuiti su 10 province lombarde (Bergamo, Brescia, Como, Cremona, Lecco, Lodi, Mantova, Milano, Pavia e Varese).

In grafico:



### ASSOCIAZIONE MOSAICO ED ENTI TERZI

Come mostra chiaramente il seguente grafico, la maggior parte degli operatori locali di progetto formati non fanno parte della “struttura” di Mosaico.



## QUANTE GIORNATE DI FORMAZIONE?

Associazione Mosaico ha assicurato ai propri OLP (nonché agli OLP di enti terzi) 11 giornate di formazione per complessive 88 ore.

## QUANTA PARTECIPAZIONE?

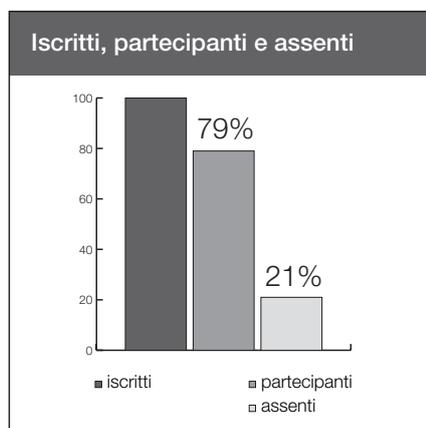
Associazione Mosaico ha organizzato (e continua ad organizzare) classi di OLP piuttosto ridotte (massimo 25 partecipanti per ogni giornata di formazione).

Quest'ultima considerazione rispecchia in pieno le finalità e gli obiettivi di Associazione Mosaico, obiettivi non solo di quantità ma anche e soprattutto di qualità dei servizi offerti.

Il grafico seguente mostra i livelli di partecipazione alla formazione OLP:

## LE SINGOLE GIORNATE

Per un'analisi più dettagliata della formazione OLP si rinvia all'allegato 1.

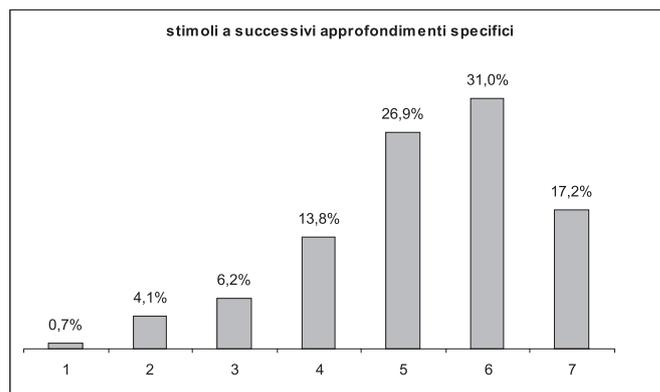
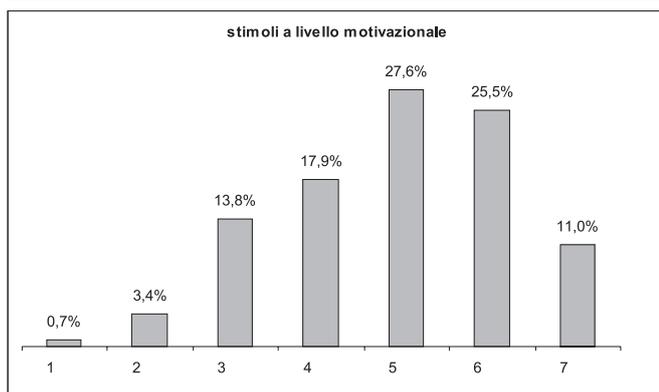
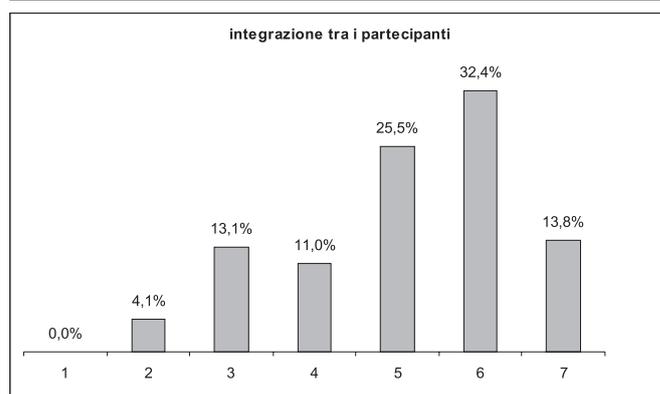
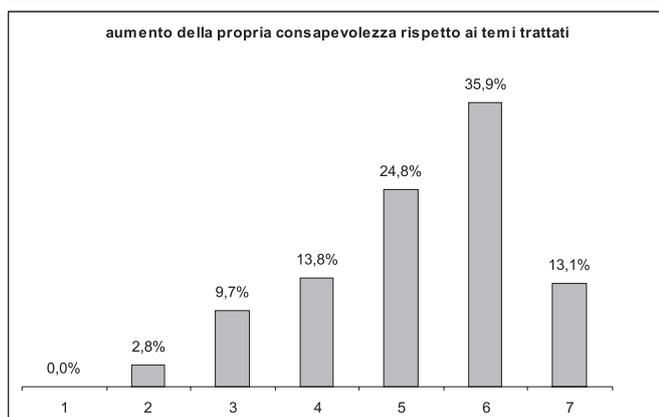
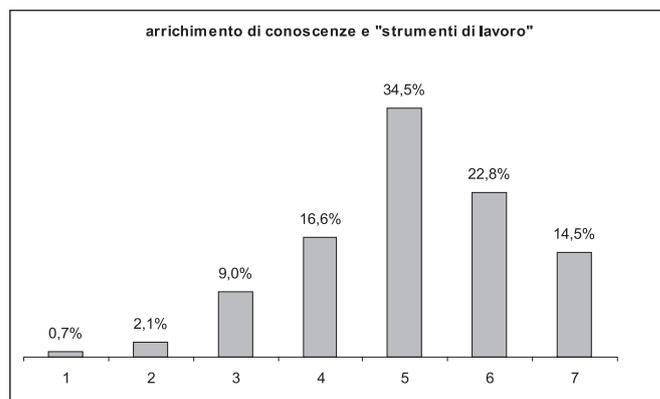
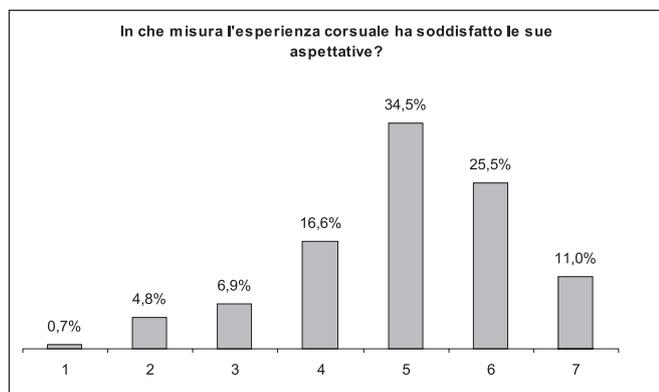


## QUARTA PARTE (D)

# La valutazione della formazione OLP

Veniamo ora ai giudizi espressi dai corsisti (OLP), ovvero sia alla "qualità" della formazione misurata dai diretti interessati (i giudizi sono misurati su una scala da 1 poco a 7 molto).

I giudizi espressi sono positivi come i grafici seguenti illustrano in modo esaustivo:



## Allegato 1

## Alcuni numeri...

## Iscritti, partecipanti e assenti

ISCRITTI	PARTECIPANTI <sup>(1)</sup>	ASSENTI <sup>(2)</sup>	ISCRITTI (%)	PARTECIPANTI (%)	ASSENTI (%)	SCHEDE DI VALUTAZIONE RACCOLTE
205	162	43	100%	79,0%	21,0%	145

<sup>(1)</sup> si considerano partecipanti gli OLP che hanno seguito l'intero corso; chi ha partecipato a sola mezza giornata (10 OLP) è considerato assente

<sup>(2)</sup> di cui 33 assenti per l'intera giornata

## Le giornate di formazione

DATA CORSO	PROVINCIA	SEDE CORSO	FORMATORI	PARTECIPANTI <sup>(3)</sup>	SCHEDE RACCOLTE
1 19-11-04	Bergamo	Sede terr. Regione Lombardia	Borsetti e Mazzoleni	21	15
2 26-11-04	Como	Sala Isacchi, Comune di Erba	Mazzoleni e Riboli	16	16
3 02-12-04	Lodi	C.I.S.Vol. Lodi	Seminati e Cortesi	7	7
4 02-12-04	Pavia	Università di Pavia	Borsetti e Del Cotto	19	18
5 13-12-04	Lecco	So.Le.Vol. Lecco	Seminati e Polattini	14	11
6 14-12-04	Varese	Sede terr. Regione Lombardia	Mazzoleni e Riboli	10	10
7 15-12-04	Cremona	Istituto Ospedaliero di Sospiro	Reduzzi e Di Blasi	15	15
8 15-12-04	Milano	CIESSEVI Milano	Borsetti e Cortesi	16	14
9 16-12-04	Brescia	Sede terr. Regione Lombardia	Parisi e Cortesi	6	6
10 17-12-04	Bergamo	Azienda Osp. Bognini Seriate	Reduzzi e Ferrari	23	20
11 21-12-04	Mantova	Sala Palazzo Plenipotenziario	Parisi e Cortesi	15	13
				<b>162</b>	<b>145</b>

<sup>(3)</sup> si considerano partecipanti gli OLP che hanno seguito l'intero corso; chi ha partecipato a sola mezza giornata (10 OLP) è considerato assente

## Il numero di OLP per provincia

	PROVINCIA	OLP FORMATI	OLP FORMATI (%)
1	Bergamo	44	27,2%
2	Brescia	6	3,7%
3	Como	16	9,9%
4	Cremona	15	9,3%
5	Lecco	14	8,6%
6	Lodi	7	4,3%
7	Mantova	15	9,3%
8	Milano	16	9,9%
9	Pavia	19	11,7%
10	Varese	10	6,2%
<b>Totale Lombardia</b>		<b>162</b>	<b>100%</b>

## Distribuzione per Ente

OLP Associazione Mosaico	47	29,0%
OLP Enti terzi	115	71,0%
<b>Totale</b>	<b>162</b>	<b>100,0%</b>

## Allegato A

# Questionario di verifica e valutazione

Le chiediamo di rispondere a qualche domanda e di formulare alcune valutazioni ripensando alla globalità del corso.

### 1. Considerando l'esperienza nel suo complesso indichi cosa ha ritenuto positivo e cosa problematico.

Problematico



Positivo

### 2. In che misura l'esperienza corsuale ha soddisfatto le sue aspettative?

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]

### 3. Secondo lei, in quale misura il corso globalmente inteso ha conseguito i seguenti risultati?

3.1. aumento della propria consapevolezza rispetto ai temi trattati

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]

3.2. stimoli a livello motivazionale

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]

3.3. arricchimento di conoscenze e "strumenti di lavoro"

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]

3.4. integrazione tra i partecipanti

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]

3.5. stimoli a successivi approfondimenti specifici

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7]

### Rispetto al ruolo dell'OLP in quali aspetti si sente più preparato? In quali invece vorrebbe migliorare?

Più preparato



Da migliorare

### 4. Suggerimenti.



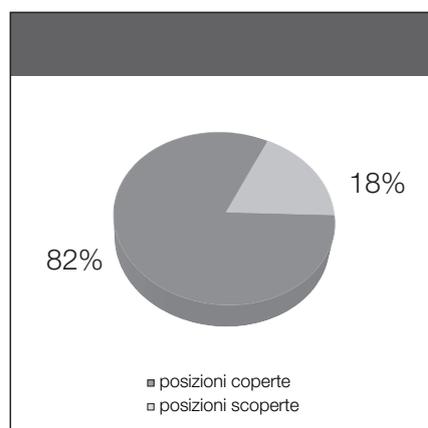
# La selezione delle volontarie

Nel corso dell'anno 2004 sono stati avviati al servizio:

- i volontari relativi al secondo bando del 2003, le cui selezioni sono state effettuate alla fine del 2003 ma la graduatoria è stata inviata a gennaio 2004 con conseguente partenza dei volontari il primo marzo 2004;
- i volontari che hanno partecipato al primo bando del 2004 con partenza il primo dicembre 2004.

## a) Dati relativi alla selezione dei volontari avviati al servizio in data 1 marzo 2004

Per il bando relativo al primo semestre 2004 sono stati approvati ad Associazione Mosaico 11 progetti per un totale di 74 posizioni. Al termine del periodo di selezione sono state coperte 61 posizioni sulle 74 a bando con una percentuale dell'82%.



Il numero di candidati che hanno presentato domanda per partecipare al bando di selezione è stato di 82 persone.

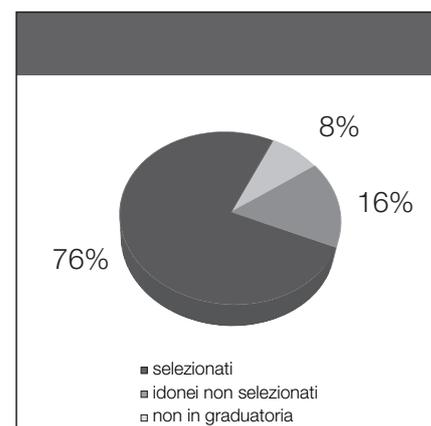
Di queste solo 6 non sono state

inserite in graduatoria; le motivazioni del mancato inserimento sono:

- punteggio inferiore al minimo (candidati esclusi);
- assenza dei requisiti necessari per essere ammessi al bando (es. superamento dei limiti di età, mancanza della cittadinanza italiana, assenza di riforma dal servizio civile obbligatorio per idoneità fisica [per i soli maschi]);
- rinuncia volontaria da parte del candidato perché non più interessato.

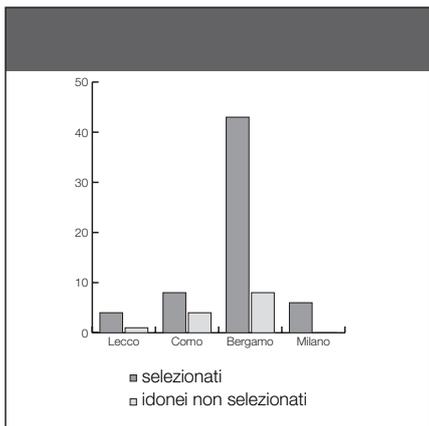
## N. CANDIDATI

Selezionati	.63
Idonei non selezionati	.13
Non in graduatoria	.6



I progetti prevedevano posizioni ripartite su 4 province del territorio lombardo: Bergamo, Como, Lecco e Milano. I 76 candidati che sono stati inseriti in graduatoria erano così ripartiti per provincia:

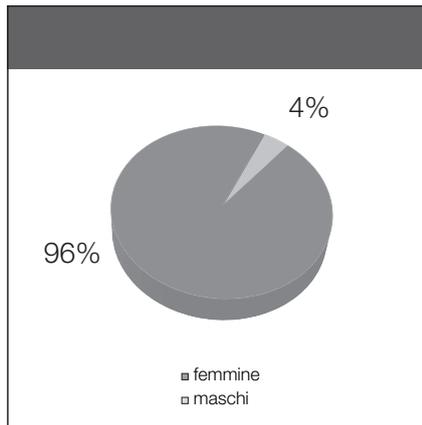
	LC	CO	BG	MI
Selezionate	4	8	43	6
Idonee non sel	1	4	8	-



Si può notare un numero preponderante di posizioni nella provincia di Bergamo, ciò è dovuto al fatto che la maggior parte degli associati di Mosaico sono Enti che si collocano in questa provincia, di conseguenza anche il numero di posizioni a bando e di candidati per posizione è maggiore nella bergamasca rispetto ad altre zone.

I candidati che hanno partecipato al bando erano principalmente di sesso femminile come mostra il grafico seguente:

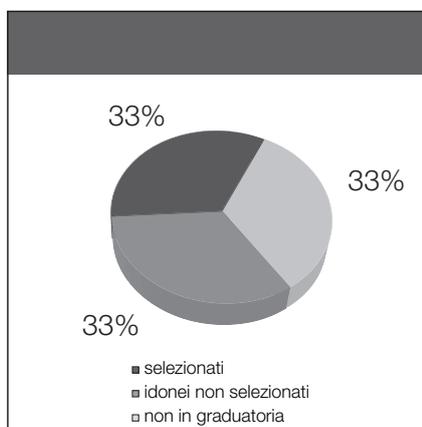
Maschi	.3
Femmine	.79



I tre ragazzi che hanno fatto domanda possedevano tutti il certificato di riforma dal servizio civile obbligatorio per mancata idoneità; dei tre solo uno però è stato selezionato, uno è entrato in graduatoria come idoneo non selezionato mentre il terzo non ha raggiunto il punteggio minimo per essere ammesso in graduatoria.

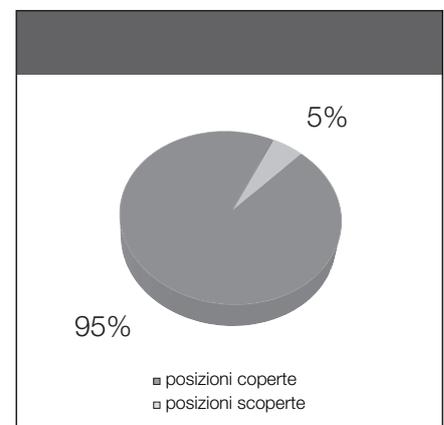
**N° CANDIDATI MASCHI**

Selezionati	1
Idonei non selezionati	1
Non inseriti in graduatoria	1



**b) Dati relativi alla selezione dei volontari avviati al servizio in data 1 dicembre 2004**

Per il bando relativo al secondo semestre 2004 sono stati approvati ad Associazione Mosaico 12 progetti per un totale di 111 posizioni ripartite su 4 province lombarde: Bergamo, Como, Lecco e Milano. Al termine del periodo di selezione sono state coperte 105 posizioni sulle 111 a bando con una percentuale dell'95%.



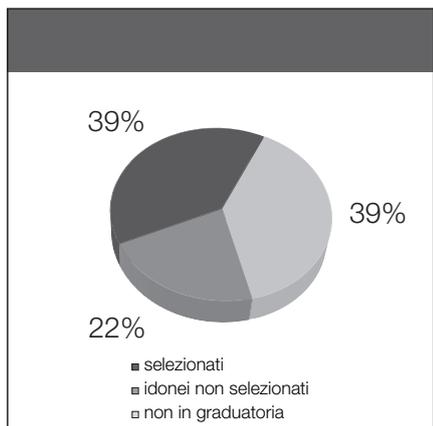
Il numero di candidati che hanno presentato domanda per partecipare al bando di selezione è stato di 268 persone. Di queste 104 non sono state inserite in graduatoria; le motivazioni del mancato inserimento sono:

- punteggio inferiore al minimo (candidati esclusi);
- assenza dei requisiti necessari per essere ammessi al bando (es. superamento dei limiti di età, mancanza della cittadinanza italiana, assenza di riforma dal servizio civi-

- le obbligatorio per idoneità fisica – per i soli maschi);
- rinuncia volontaria da parte del candidato perché non più interessato.

**N. CANDIDATI**

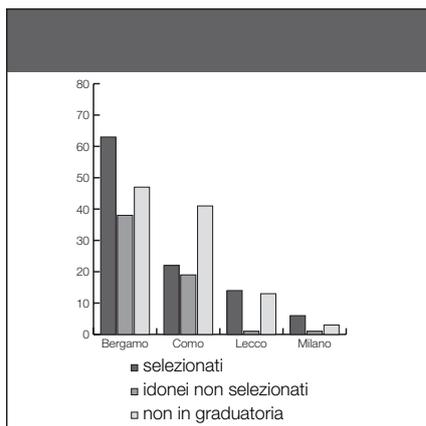
Selezionati . . . . .	105
Idonei non selezionati . . . . .	59
Non in graduatoria . . . . .	104



Si può notare come, rispetto al bando precedente, il numero di volontari non inseriti in graduatoria sia notevolmente aumentato.

Nello specifico i 268 candidati erano così ripartiti per provincia:

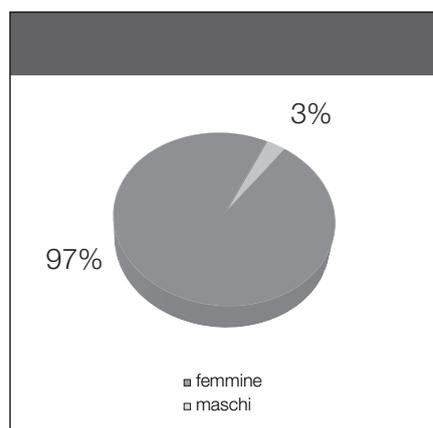
	BG	CO	LC	MI
Selezionati	63	22	14	6
Idonee non sel.	38	19	1	1
Non in graduat.	47	41	13	2



Rispetto al precedente bando si può notare come sia aumentato il numero di posizioni e candidati per la provincia di Como: ciò è dovuto al fatto che sono aumentati gli Enti associati a Mosaico in quella provincia, mentre per le province di Lecco e Milano il numero di associati è rimasto pressoché invariato. Resta comunque preponderante il numero di posizioni e di candidati nella provincia bergamasca.

Dei 268 candidati solamente 8 erano maschi.

Maschi . . . . .	8
Femmine . . . . .	260

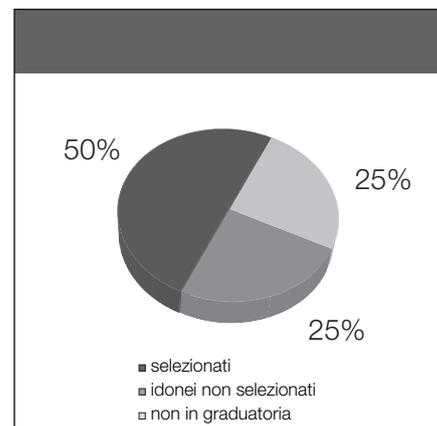


Rispetto al precedente bando possiamo inoltre vedere che il numero dei candidati maschi è passato da 3 a 8, ma la loro percentuale, rispetto al totale dei partecipanti, è diminuita dal 4 al 3%.

È tuttavia aumentata la percentuale di ragazzi selezionati rispetto al bando precedente, mentre il rapporto tra i ragazzi idonei non selezionati e i ragazzi non inseriti in graduatoria è rimasto costante come mostra il grafico seguente:

**N° CANDIDATI MASCHI**

Selezionati . . . . .	4
Idonei non selezionati . . . . .	2
Non inseriti in graduatoria . . . . .	2



## **CONSIDERAZIONI RELATIVE AL SISTEMA DI SELEZIONE**

Per quanto riguarda il sistema di selezione, i punti critici si sono verificati principalmente nel secondo bando in quanto il numero degli aspiranti volontari si è quasi quadruplicato rispetto al primo bando. Le difficoltà legate al numero dei candidati si sono verificate principalmente nell'organizzazione degli incontri in cui veniva somministrato il test.

A tali difficoltà numeriche si è aggiunto il fatto che sono aumentati notevolmente anche il numero di candidati fuori dalla provincia di Bergamo: si è in tal modo reso necessario spostarsi più spesso tra le province di Bergamo, Lecco e Como.

Il numero crescente dei candidati ha creato problemi soprattutto negli ultimi giorni del bando, in quanto la maggior parte delle domande di ammissione al servizio civile sono state presentate in questo periodo. Per poter valutare quindi tutti i candidati è stato necessario creare dei gruppi per la somministrazione del test più numerosi rispetto a quelli dei primi giorni del bando e, inoltre, nella stessa giornata sono stati fatti anche 5-6 gruppi di somministrazione, con un notevole sforzo lavorativo per poter elaborare i test e effettuare tutte le valutazioni nei tempi previsti dal bando.

Per quanto riguarda invece il test utilizzato (Big Five Questionnaire) abbiamo notato come, a volte, le persone con un basso livello di istru-

zione o problematiche, abbiano difficoltà nell'interpretazione delle situazioni presentate dal test.

# Il tutoring

## LE VALENZE DEL SCV

Il sistema di tutoraggio è stato progettato ed organizzato con i seguenti obiettivi:

- offrire alle volontarie ed ai volontari dei contesti per la rielaborazione dell'esperienza in itinere;
- costruire un percorso di confronto e condivisione rispetto ai vari servizi che ospitano volontarie/volontari;
- favorire la capacità di lavorare in équipe e l'analisi dei contesti organizzativi (attraverso dinamiche di problem solving);
- offrire la conoscenza e sperimentazione di un servizio: quali i ruoli, le tipologie organizzative, i livelli di complessità, le reti relazionali, etc.;
- riconoscere il grado di investimento delle capacità e delle competenze personali insieme al riconoscimento delle capacità e delle competenze professionali;
- fornire un orientamento delle scelte lavorative e di studio;
- condurre un percorso di autovalutazione in merito al SCV.

## METODOLOGIA

La metodologia adottata si avvale di molteplici strumenti.

### GRUPPI DI SUPERVISIONE

Sono svolti con frequenza mensile e coinvolgono un massimo di 15 partecipanti.

Ciascun incontro si sviluppa attorno ad un tema conduttore che si accompagna a delle attività da svolgere in gruppi e sottogruppi. I temi toccati riguardano sia aspetti strettamente correlati al servizio civile (come l'analisi del contesto organizzativo, il rapporto tra figure educative-volontari-utenza, le tipologie di servizio e la rete territoriale) sia competenze trasversali (la comunicazione efficace, la gestione del conflitto, la progettazione). Generalmente si cerca di favorire l'aspetto narrativo, dando ampio spazio ai dibattiti ed eventuali approfondimenti, con l'ausilio di testi o riviste specializzate.

La valenza principale di tale proposta di tutoraggio è la possibilità di costruire una continua condivisione e confronto tra le esperienze variegate delle volontarie.

A tal proposito, per la costituzione dei gruppi di supervisione, si è preferito adottare un criterio eterogeneo di assegnazione. I gruppi sono costituiti da volontari/e le cui partecipanti svolgono servizio civile dalla natura molto diversa: prima infanzia, cooperazione internazionale, cultura, assistenza domiciliare, centri socio-educativi, centri di aggregazione giovanile, servizi sociali, biblioteche, etc. Tale criterio di costituzione dei gruppi garantisce la costruzione di uno spazio di confronto tra le esperienze e l'apertura di eventuali dibattiti. Questo sguardo d'apertura intende inoltre rendere le volontarie consapevoli della panoramica dei servizi presenti sul territorio e delle figure professionali richieste dagli stessi.

Tali elementi hanno permesso una rielaborazione sia delle attività sperimentate sia del vissuto emotivo. Il gruppo di supervisione è stato percepito come occasione per condurre una riflessione del piano esperienziale che potesse tradurre la quotidianità in obiettivi e progettualità.

I bisogni formativi emersi dall'esperienza del gruppo consistono principalmente nella richiesta di sperimentare contesti esperienziali (una sorta di allenamento per imparare ad

affrontare le criticità o situazioni nuove) ed avere indicazioni o strategie per gestire problemi di ordine pratico (quali le modalità di relazione da stabilire con l'anziano, il portatore d'handicap, le famiglie, etc).

In molte occasioni si è rilevata la consapevolezza dei volontari/e di vivere l'anno in servizio civile come tappa significativa per la formazione del proprio percorso personale; è comunque presente un numero esiguo di volontari/e che lo avverte invece come una scelta lavorativa. Ne deriva la forte necessità continuamente espressa dai volontari/e di calare i temi e le questioni affrontate nella quotidianità da loro vissuta.

Alla luce del confronto tra i tutor, il gruppo viene percepito dalle volontarie come esperienza di accoglienza e gestione di situazioni connotate da fragilità personali o relative al percorso formativo. Vivere l'esperienza di gruppo è una risorsa fondamentale, soprattutto per affrontare aspetti critici.

Il ruolo del tutor è ben lontano dall'essere "portatore di risoluzioni", ma si pone in una posizione di mediatore, agevolando i processi comunicativi all'interno del gruppo e spostando l'attenzione da "qual'è la soluzione?" a "quanti e quali modi ci sono per porsi di fronte a questa criticità?".

Da tali osservazioni, è chiaro che ciascun gruppo si costruisce incontro dopo incontro, forma un proprio carattere e si delineano percorsi con vita propria. È quindi compito del tutor calibrare le attività e i focus a seconda delle esigenze specifiche

del gruppo, affidando allo stesso, in maniera graduale la possibilità di condurre gli incontri attraverso presentazioni di progetti, attività, approfondimenti.

### I COLLOQUI INDIVIDUALI

Senza dubbio hanno avuto una valenza formativa minore rispetto ai gruppi, poiché sono stati ritenuti dai volontari/e una risorsa da sfruttare solo nei momenti di criticità.

Pertanto, nell'anno in corso, si è ritenuto opportuno ridurre da due a uno i ricevimenti mensili, convogliando l'altro ricevimento in progettazione d'équipe.

Nonostante la scarsa partecipazione, viene comunque riconosciuto al colloquio individuale il fatto di essere un'occasione importante per un confronto più intimo tra volontari/e e tutor. È inoltre percepito come tutela per la volontaria/o, qualora si debba entrare nello specifico ed affrontare aspetti delicati che potrebbe essere imbarazzante condividere con il gruppo.

## STRUMENTI

A supporto dei gruppi di supervisione e dei colloqui individuali, sono stati elaborati tre questionari che sono somministrati alle volontarie nella fase iniziale, intermedia e finale.

L'obiettivo dei questionari è rilevare la valutazione dei volontari/e di due macro-indicatori: i rapporti con l'ente e con il percorso di tutoring.

Da un'analisi dei questionari si rileva una crescente consapevolezza delle attività che le ragazze svolgono. Tra gli aspetti importanti del servizio civile sono emersi: aiuto, socializzazione, comprensione, responsabilità, nuove esperienze, professionalità, stipendio, utilità, competenze lavorative.

I rapporti con la sede di attuazione di progetto non sempre sono positivi, ma mediamente sono soddisfacenti.

Gli obiettivi personali raggiunti sono un aumento delle competenze personali e lavorative, della resistenza, della manualità, creatività e delle disponibilità all'ascolto e alla collaborazione.

Ulteriori obiettivi personali sono: l'incremento della propria adattabilità, i contatti con nuove istituzioni, la scoperta di nuove realtà e servizi, la capacità di realizzazione di progetti.

Il tutor è descritto, soprattutto nel colloquio individuale, come una figura di riferimento, con la quale il rapporto è soddisfacente e che aiuta a gestire alcune situazioni problematiche "personali".

Ai volontari/e è fornita una griglia di osservazione che dovrebbe guidare la meta-lettura dell'esperienza, ma nella quasi totalità dei casi si è rivelata una formalità burocratica da adempiere. Pertanto si procederà all'elaborazione di uno strumento più funzionale o ad eventuali modifiche della griglia stessa, mantenendo comunque ferma la volontà di dotare i volontari/e di un approccio adeguato per la riflessione e la rielaborazione dell'esperienza ed "educare" al valore della documentazione, in particolar modo laddove analisi di tipo quantitativo rischierebbero di essere riduttive rispetto alla narrazione di situazioni, dinamiche relazionali, vissuti emotivi.

## LA PROGETTAZIONE D'EQUIPE

La condivisione tra tutor dei percorsi dei singoli gruppi è un aspetto a cui è stato dedicato un incontro mensile, che è andato via via crescendo di significatività, soprattutto poiché la fase iniziale si è rivelata esplorativa del profilo generale dei volontari/e e conoscitiva dei bisogni formativi. In itinere, la condivisione è diventata indispensabile per calibrare i percorsi su uno sfondo omogeneo, senza andare a soffocare le specificità di ciascun gruppo.

La progettazione intende mettere a fuoco le potenziali aree di miglioramento del tutoring e rispettive strategie attuative, con l'obiettivo che i volontari/e partecipino al percorso sentendolo come necessità e occasione di crescita, non come imposizione.

## CRITICITÀ E NUOVE DIREZIONI

La difficoltà iniziale è stata la bassa partecipazione dei volontari/e ai gruppi di supervisione.

Dopo una breve indagine tra i volontari/e è emerso che la figura del tutor veniva percepita essenzialmente come "salvagente" in un momento di particolare criticità e non come figura di riferimento che potesse dare continuità all'esperienza e garantire ai volontari/e una chiave di lettura esterna dell'esperienza di servizio civile.

Probabilmente questa percezione iniziale è stata rafforzata, più o meno volontariamente, da una mentalità abbastanza diffusa nelle organizzazioni, solite ad equiparare la figura della volontaria a quella dell'obiettivo. Questa visione iniziale si è andata gradualmente modificando e la partecipazione di conseguenza è aumentata garantendo maggior stabilità ai gruppi.

Un'ulteriore difficoltà si è rivelata la gestione del ruolo dei volontari/e nel servizio a cui è stata assegnata. In diverse occasioni è emerso come i volontari/e siano stati chiamati ad assumersi responsabilità che andavano ben oltre la loro posizione all'interno dell'ente, creando sovrapposizione tra i ruoli professionali costitutivi dell'ente e le volontarie. In questi casi, si è cercato di guidare i volontari/e nella distinzione tra il loro ruolo e le figure professionali richieste nel servizio.

In diverse occasioni, è stata lamentata da parte dei volontari/e poca aderenza tra il progetto e l'esperienza concretamente vissuta: ciò si è verificato in situazioni caratterizzate da difficoltà legate a problemi di sott'organico.

# Quanto tutoraggio?

Questa sezione del rapporto fornisce i “numeri” del tutoraggio. È bene ricordare che i dati forniti riguardano esclusivamente le volontarie di Associazione Mosaico. I dati riportati sono ricavati dai registri presenze controfirmati dai volontari partecipanti al tutoraggio (i registri presenze sono consultabili presso la sede di Associazione Mosaico).

## IL PERIODO

I “numeri” del presente rapporto riguardano il periodo di tempo compreso fra il 22 marzo 2004 e il 21 dicembre 2004.

## QUANTE VOLONTARIE? DOVE?

Il numero complessivo di volontarie che hanno partecipato al tutoraggio è di 119; di queste, 98 a Bergamo, 9 a Como e 12 a Lecco. In grafico:



## QUANTE GIORNATE DI TUTORAGGIO?

Associazione Mosaico ha assicurato alle proprie volontarie 72 giornate di tutoraggio, per complessive 219 ore. Le giornate di tutoraggio sono così ripartite sulle tre province interessate (Bergamo, Como e Lecco):

PROVINCIA	NUMERO GIORNATE
Bergamo	.63
Como	.5
Lecco	.4
TOTALE	.72

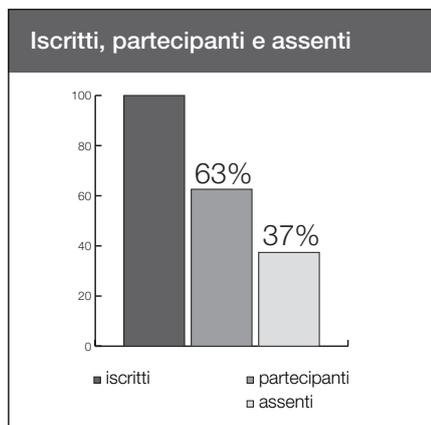
## QUANTA PARTECIPAZIONE? LE SINGOLE GIORNATE

Associazione Mosaico ha organizzato (e continua ad organizzare) classi di volontarie piuttosto ridotte: dai dati raccolti risulta infatti che in media ogni classe è composta da circa 13 persone.

Quest'ultima considerazione rispecchia in pieno le finalità e gli obiettivi di Associazione Mosaico, obiettivi non solo di quantità ma anche e soprattutto di qualità dei servizi offerti.

Il grafico seguente mostra i livelli di partecipazione al tutoraggio:

Per un'analisi più dettagliata del tutoraggio si rinvia all'allegato 2.



# Il bilancio di Associazione Mosaico

## SITUAZIONE PATRIMONIALE

### ATTIVITÀ

Crediti da associazioni . . . . .	49,90
Imposta Valore Aggiunto . . . . .	
<b>CASSA:</b>	
Cassa contante . . . . .	5.360,02
<b>BANCHE:</b>	
Banco di Brescia c/c 15845 . . . . .	44.818,99
<b>POSTA:</b>	
C/c postale . . . . .	19.125,47
<b>ATTREZZATURE UFFICIO:</b>	
Attrezzature sede . . . . .	10.322,85
Arredo sede . . . . .	2.801,12
<b>TOTALE A PAREGGIO . . . . .</b>	<b>82.477,85</b>

## PROFITTI E PERDITE

### COSTI

<b>COSTI DIVERSI:</b>	
Spese postali . . . . .	1.323,50
Spese per sede . . . . .	8.517,86
Spese telefoniche . . . . .	1.406,27
Cancelleria . . . . .	2.455,01
Oneri c/c bancario . . . . .	613,35
Oneri c/c postale . . . . .	115,78
Adesione CESC Lombardia . . . . .	1.093,50
Ammortamento attrezzature . . . . .	2.580,70
Sottoscrizione Fogli obiettori . . . . .	1.000,00
Gestione commercialista . . . . .	3.794,40
Spese di rappresentanza . . . . .	1.167,18
Pubblicità SCV . . . . .	1.591,98
Gestione personale e paghe . . . . .	1.406,90
Consulenza informatica . . . . .	3.750,00
Personale selezione . . . . .	6.010,00
Ammortamento arredi . . . . .	336,13
<b>RIMBORSI SPESE:</b>	
Rimborsi consiglio . . . . .	2.341,12
Rimborsi volontari . . . . .	853,50
Rimborsi dipendenti . . . . .	2.030,31
<b>IMPOSTE:</b>	
IRAP . . . . .	1.790,80
IVA inesigibile . . . . .	4.007,59
<b>COSTI PERSONALE:</b>	
Personale amministrativo . . . . .	34.463,87
Personale formazione . . . . .	23.224,22
Personale tutoraggio . . . . .	2.908,62
Responsabile nazionale SC . . . . .	5.400,00
Personale progettazione . . . . .	6.581,50
<b>Utile d'esercizio . . . . .</b>	<b>5.109,92</b>
<b>TOTALE A PAREGGIO . . . . .</b>	<b>125.871,01</b>

### PASSIVITÀ

Debiti verso fornitori . . . . .	4.509,29
Debiti verso associazioni:	
Enti aderenti – Paghe odc . . . . .	35.082,15
Enti aderenti – va volontarie . . . . .	13.398,47
<b>FONDI AMMORTAMENTO:</b>	
Fondo ammortamento attrezzature ufficio . . . . .	4.673,01
Fondo ammortamento arredi . . . . .	764,83
<b>RISULTATO D'ESERCIZIO:</b>	
Avanzo di gestione . . . . .	18.940,18
<b>Utile de servizio . . . . .</b>	<b>5.109,92</b>
<b>TOTALE A PAREGGIO . . . . .</b>	<b>82.477,85</b>

### RICAVI

<b>RICAVI DIVERSI:</b>	
Adesioni . . . . .	14.505,10
Interessi attivi c/c bancario . . . . .	4,06
Comp. associati S.C.O. . . . .	13.376,85
Comp. associati S.C.V. . . . .	72.665,11
Entrate straordinarie . . . . .	76,67
Contributo formazione UNSC . . . . .	1.235,00
Progetto provincia BS . . . . .	4.000,00
Progetto provincia VA . . . . .	3.996,50
Progetto provincia MI . . . . .	4.000,00
Progetto provincia LC . . . . .	3.837,00
Progetto provincia LO . . . . .	3.856,16
Progetto provincia BG . . . . .	4.000,00
Interessi attivi c/c postale . . . . .	318,56

**TOTALE A PAREGGIO . . . . . 125.871,01**

# Il personale di Associazione Mosaico

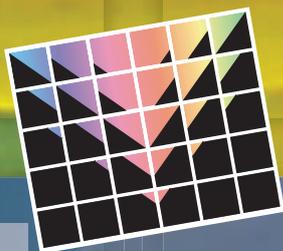
al 30.01.2005

QUALIFICA	DIPENDENTE	A CONTRATTO	VOLONTARIO	TOTALI
Responsabile SCN		1 (a progetto)		1
Vice Responsabile SCN			1	1
Responsabili Locale Ente Accreditato		3 (occasionale)	2	5
Responsabile Comunicazione	1 (part-time determinato)	1 (occasionale)		2
Responsabile Formazione (	1 part-time indeterminato)			1
Formatori	2 (part-time determinato)	10 (occasional)		12
Responsabile Progettazione		1 (a progetto)		1
Progettisti		3 (1 a progetto, 2 occasional)		3
Responsabile Selezione		1 (occasionale)		1
Selettori	1 (part-time determinato)	1 (occasionale)		2
Responsabile Tutoraggio		1 (occasionale)		1
Tutor		13 (occasional)		13
Responsabile Monitoraggio		1 (occasionale)		1
Operatori Monitoraggio		2 (occasionale)		2
Responsabile Informatica		1 (occasionale)		1
Responsabile Amministrativo		1 (occasionale)		1
Amministrativi	3 (1 a tempo pieno e 2 part-time determinato)	2 (occasionale)		5
Addetto Pulizie	1 (part-time indeterminato)			1
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>42</b>	<b>3</b>	<b>54</b>

La tabella precedente dà la fotografia del personale di Associazione Mosaico per ciò che riguarda la "struttura centrale". Non sono menzionati gli Operatori Locali di Progetto, in quanto tale personale è messo a disposizione dal singolo associato per ogni sede di attuazione di progetto attivata.



ASSOCIAZIONE **MOSAICO**  
Ente per la gestione del servizio civile



via E. Scuri, 1/c • 24128 Bergamo  
tel 035.254.140 • fax 035.432.9224 (in orario di ufficio)  
e-mail: [info@mosaico.org](mailto:info@mosaico.org) • [www.mosaico.org](http://www.mosaico.org)



[mosaico.org](http://mosaico.org)