

**Dipartimento
per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale**
Presidenza del Consiglio dei Ministri

**Motivazioni, attività, prospettive e gradimento dell'esperienza
di servizio civile universale degli operatori volontari nel
periodo di "fine servizio"**

Anno 2024

Marzo 2025

Rapporto di indagine



Il Rapporto fa riferimento ai dati disponibili al 15 ottobre 2024.

A cura dell'Ufficio per il Servizio civile universale

Via della Ferratella in Laterano, 51

00184 Roma

scu@serviziocivile.it

SOMMARIO

1. CONTESTO E OBIETTIVI.....	6
2. ALCUNI ELEMENTI METODOLOGICI	7
3. LE INFORMAZIONI DEI GIOVANI SUL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE	9
3.1. Le conoscenze riguardo a PNRR e alla “riserva del 15%” nei concorsi pubblici.....	9
3.2. Il “passaparola”: per oltre il 60%, il canale di comunicazione più rilevante per conoscere il servizio civile universale	10
4. LE MOTIVAZIONI E LE ESPERIENZE CHE HANNO PORTATO ALLA SCELTA PER IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE.....	11
4.1. Fare nuove esperienze e fare qualcosa di utile per gli altri in cima alle motivazioni per fare il servizio civile	11
Wordcloud 1 – I valori civici ricorrenti	14
4.2. Molti giovani con esperienza nel Terzo Settore prima del servizio civile universale.....	14
5. LE DIMENSIONI DELL’ESPERIENZA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE.....	16
Wordcloud 2 – Valutazione dell’esperienza.....	16
5.1. Accoglienza degli operatori volontari e organizzazione del servizio.....	17
Un significativo apprezzamento nella fase di ingresso nel progetto	17
La capacità organizzativa degli enti: positiva per l’86% degli intervistati	18
Gradimento elevato anche per l’organizzazione delle attività di formazione	19
Un impegno per lo più di 5 giorni a settimana con l’87% degli operatori volontari che ha svolto 25 ore settimanali	20
La relazione con il personale coinvolto nel progetto: clima e relazioni interne molto positivi	20
Il coinvolgimento degli operatori volontari nelle attività di programmazione e comunicazione	21
La figura dell’OLP: prevale un ruolo di controllo amministrativo	22
5.2. Il servizio alla comunità e al territorio.....	24
Il 76% degli operatori volontari ha rapporti con i destinatari del servizio quasi tutti i giorni.....	24
5.3. Orientamento e formazione.....	25
Un’offerta formativa di qualità per oltre l’80% dei giovani	26
Una formazione rafforzata dalle altre attività svolte insieme al servizio civile	27
Wordcloud 3 – La crescita personale e professionale.....	29

Le opportunità dei progetti: misure aggiuntive e certificazione delle competenze	29
Orientamento lavorativo a fine servizio	31
Il riconoscimento dell'esperienza: competenze e crediti formativi	32
5.4. La soddisfazione per l'esperienza vissuta.....	33
Contenti, ma compenso basso	33
6. IL FUTURO DEI GIOVANI E DEL SCU	36
6.1. L'esperienza del SCU: un percorso di formazione e di cittadinanza attiva	36
6.2. Un'esperienza da fare: l'85% consiglierebbe il SCU agli amici	38
6.3. Le prospettive di lavoro: più chance grazie al servizio civile.....	38
6.4. Un servizio civile universale migliore: oltre il 40% dei giovani vuole meno burocrazia.....	39
7. CONCLUSIONI	41
7.1. Il servizio civile come scelta vocazionale.....	41
7.2. Un gradimento diffuso dell'esperienza	41
7.3. Un'esperienza che crea nuove prospettive future.....	42
7.4. I punti di attenzione	42
• ALLEGATO 1 – CARATTERISTICHE DEI 16.886 OPERATORI VOLONTARI CHE HANNO RISPOSTO AL QUESTIONARIO (INDAGINE 2024).....	44

Premessa

Il report si basa su dati e informazioni contenuti nei questionari di fine servizio somministrati agli operatori volontari del servizio civile universale del bando per la selezione di operatori volontari del servizio civile universale del 2022, le cui attività si sono avviate tra maggio e dicembre 2023 e concluse tra maggio e dicembre 2024.

Si tratta della seconda rilevazione massiva effettuata su un intero bando ordinario del servizio civile universale. Nello specifico, il ciclo coincide con la seconda annualità della Misura PNRR a titolarità del Dipartimento nell'ambito della Missione 5 Occupazione e inclusione – Componente C1 Misura I2.1 Investimento 4 servizio civile universale, che finanzia la quota prevalente di programmi e progetti del bando in oggetto.

Il report è organizzato in tre parti.

Nella prima parte, si riassumono gli elementi principali che caratterizzano l'indagine svolta. Sono pertanto indicati gli obiettivi e il contesto del PNRR, gli aspetti metodologici della somministrazione del questionario e il target di riferimento.

In una seconda parte, vengono presentati i principali risultati emersi, articolati in quattro dimensioni relative all'esperienza del servizio civile universale, sia dal punto di vista amministrativo e organizzativo, sia dal punto di vista della maturazione di un percorso di apprendimento.

La terza parte è dedicata alle valutazioni complessive che gli operatori volontari che hanno risposto al questionario hanno dato circa il significato dell'esperienza fatta, le prospettive future e le proposte di miglioramento del servizio civile universale.

PRIMA PARTE

1. CONTESTO E OBIETTIVI

L'iniziativa di condurre un'indagine massiva sull'intera platea di partecipanti ad un ciclo di servizio civile universale nasce nel contesto della partecipazione al PNRR Missione 5 Occupazione e inclusione – Componente C1 Misura I2.1 Investimento 4 servizio civile universale, di cui il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale è Amministrazione Titolare, e poggia sul complessivo mandato richiamato al Capo VI del decreto legislativo n. 40 del 6 marzo 2017.

Come tale, l'elaborazione dei dati e delle informazioni raccolte attraverso i questionari ha tra i suoi obiettivi quelli di:

- a) rilevare il livello di soddisfazione percepito dai giovani in termini di gradimento dell'esperienza di servizio civile universale e di capacità strutturale e organizzativa del sistema;
- b) avviare un primo processo di monitoraggio del sistema Servizio Civile che tenga conto di tutti gli attori coinvolti in modo poi di poter dare avvio a un più articolato percorso di valutazione dei risultati dei programmi di intervento che prenda in considerazione anche gli enti di SCU, i territori e le comunità locali interessate;
- c) analizzare i risultati scaturiti dalla introduzione dei nuovi strumenti previsti dalla riforma del servizio civile universale con il d.lgs n. 40 del 2017 e, in particolare, avviare una prima riflessione sull'acquisizione di competenze chiave per l'apprendimento permanente.

La Misura PNRR citata mira a stabilizzare il numero di operatori volontari e a promuovere l'acquisizione di competenze chiave per l'apprendimento permanente in linea con la Raccomandazione del Consiglio UE 2018/C/189/01.

Nella versione del Piano, emendata dal Consiglio UE con Decisione dell'8 dicembre 2023, la Misura prevede:

1. di coinvolgere almeno 166.670 giovani operatori volontari di servizio civile universale che abbiano partecipato a progetti co-finanziati con risorse RRF e nazionali nel periodo 2021-2024 - Obiettivo da conseguire entro il 30 giugno 2026;
2. di effettuare una revisione normativa al fine di aumentare la partecipazione allo SCU, semplificare le procedure e migliorare la qualità dei progetti, accogliendo i risultati del progetto di TSI¹

¹ Dal 2022 al 2024 l'attuazione della Misura PNRR M5 C.1 I2.1 – “Servizio civile universale” è stata accompagnata da un progetto condotto in collaborazione con l'Organizzazione per cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE), che mirava a semplificare e razionalizzare l'istituto del servizio civile universale. Il Progetto, denominato “*Unlocking Youth*”

finanziato dalla Commissione europea e condotto in collaborazione con OCSE - meta conseguita entro la scadenza prevista del 31 dicembre 2024.

La platea di riferimento della somministrazione ha interessato i 51.420 operatori volontari risultati idonei selezionati nel quadro del bando per la selezione di operatori volontari pubblicato il 15 dicembre 2022 per complessive 71.550 posizioni e avviati al servizio tra maggio e dicembre 2023.

2. ALCUNI ELEMENTI METODOLOGICI

Il questionario, anonimo e individuale, è uno strumento di conoscenza e approfondimento sull'istituto e non implica alcun giudizio o valutazione rispetto al modo di essere, pensare e agire dell'operatore volontario. L'indagine si sostanzia tramite domande a risposta multipla e scale di valutazione per la misurazione di opinioni e atteggiamenti. Il questionario è articolato in diverse sezioni relative al progresso (profilatura dell'unità statistica e con riferimento alle esperienze precedenti allo svolgimento del SCU), alla conoscenza del PNRR, alle caratteristiche dell'esperienza condotta e alla soddisfazione dell'operatore volontario, prevedendo uno spazio finale per commenti.

Il questionario, gestito tramite applicativo LimeSurvey, è stato inviato dal Dipartimento Politiche Giovanili e Servizio Civile Universale, in data 24 luglio 2024, a complessivi 51.420 operatori volontari che sono stati avviati al servizio civile nel quadro del bando 2022 citato.²

In concomitanza della chiusura della seconda annualità PNRR, sono stati inviati due solleciti, il 2 e il 30 settembre 2024. Alla data del 15 ottobre 2024 erano pervenuti 16.886 questionari compilati, corrispondenti a circa il 33% della popolazione di riferimento ovvero gli operatori volontari destinatari del questionario – un dato, in termini assoluti, di estremo rilievo. Sulla base delle risposte fornite sono state elaborate le analisi del presente report. Rispetto al questionario somministrato nel 2023, pur non trattandosi di un campione statisticamente rilevante, il tasso di partecipazione risulta essere ancora più elevato. Nel 2023 infatti i questionari compilati sono stati 14.417, pari al 30% degli operatori volontari coinvolti nella indagine.

Si riportano alcuni brevi cenni sulle caratteristiche degli operatori volontari che hanno risposto al questionario. Il 68% di loro è rappresentato da donne, il 30% da uomini e il 2% ha preferito non rispondere.

Employment Opportunities: Supporting Design and Implementation of the Universal Civil Service RRP Project, Removing Barriers to Maximize Impact (IT2206), è stato finanziato dalla Commissione europea (DG Reform) con fondi del "Technical Support Instrument" (TSI) a norma del Regolamento (UE) 240/2021.

² Fonte: Servizio Informatica, 24 luglio 2024.

Una gran parte di loro, oltre ad avere conseguito un titolo di studio universitario (32%), al momento della rilevazione, era iscritta a corsi di laurea triennale o master di I livello (29%) e a corsi di laurea magistrale o master di II livello (15,6%).

Il 40% degli operatori volontari che ha risposto al questionario operava nel Settore “Assistenza”, il 21,5% nel Settore “Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport”, il 19,2% nel Settore “Patrimonio Storico, artistico e culturale”.

Poco più del 40% degli operatori volontari ha partecipato a progetti in Campania (23,26%) e in Sicilia (17,45%). Seguono regioni come il Lazio (8,25%), la Puglia (7,94%) e la Calabria (7,25%). Meno dell'1% era attivo in progetti della Valle d'Aosta, del Trentino Alto-Adige, del Friuli Venezia-Giulia e dell'Umbria.

In allegato 1, sono disponibili tabelle e grafici sulle caratteristiche degli operatori volontari che hanno risposto al questionario.

Per la presentazione dei risultati dell'indagine 2024 è stato adottato un approccio comparativo che ha consentito di evidenziare e analizzare eventuali scostamenti o tendenze rispetto alle opinioni espresse dagli operatori volontari nella precedente indagine condotta nel 2023.

Con riferimento ai livelli di soddisfazione, nel questionario sono state inserite alcune domande che prevedevano un punteggio da 1 a 10 per valutare il gradimento di un'attività o di un servizio per i giovani.

Sono stati quindi formati due raggruppamenti principali:

- quello dei punteggi da 1 a 5, per una valutazione negativa o insufficiente;
- quello dei punteggi da 6 a 10, per una valutazione positiva o sufficiente.

In alcuni casi, si è effettuata un'analisi dei punteggi più alti 7-10 (elevata soddisfazione) o di quelli più bassi 1-4 (elevata insoddisfazione) per avere una più chiara rappresentazione degli orientamenti degli operatori volontari intervistati.

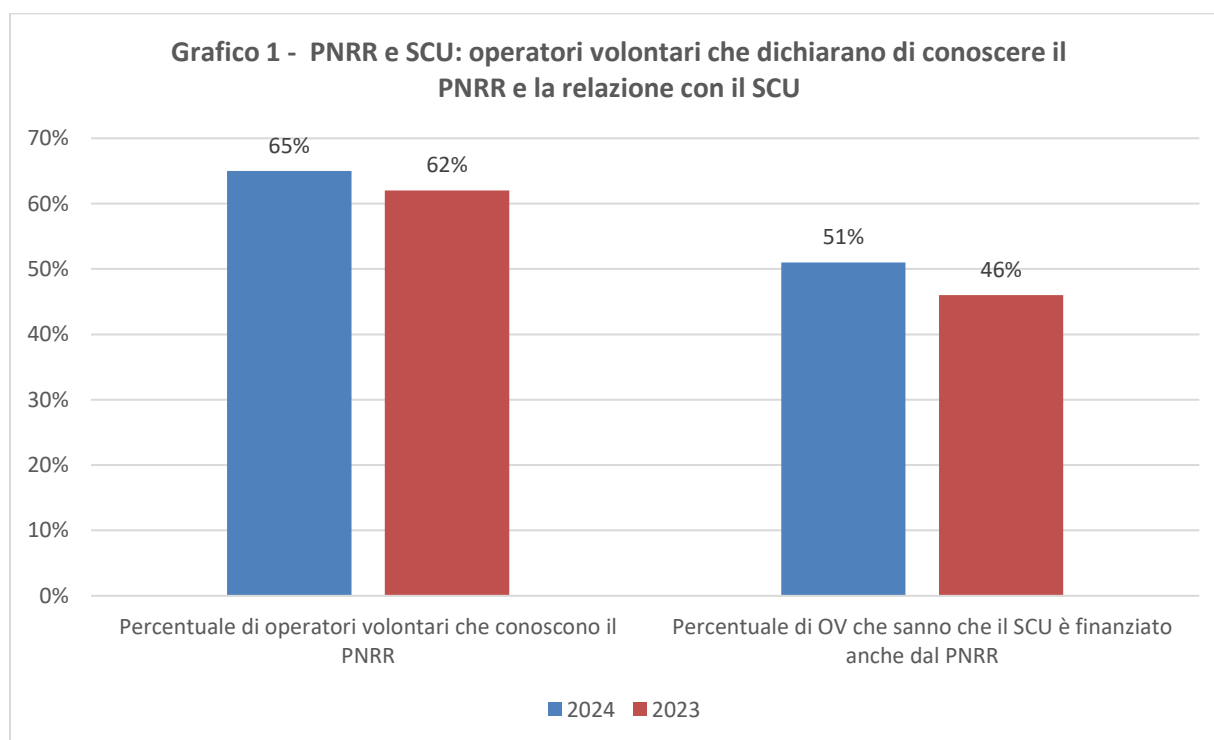
3. LE INFORMAZIONI DEI GIOVANI SUL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

In questo paragrafo si riportano i risultati di quanto hanno dichiarato gli operatori volontari intervistati circa la conoscenza della funzione che il PNRR ha svolto per lo sviluppo del servizio civile universale e i mezzi di informazione che hanno utilizzato per sapere dell'opportunità di candidarsi ai progetti.

3.1. Le conoscenze riguardo a PNRR e alla "riserva del 15%" nei concorsi pubblici

I finanziamenti del Piano Nazionale di Ripresa e resilienza hanno giocato un ruolo importante anche nello sviluppo e nel potenziamento del servizio civile universale negli ultimi anni. A questo proposito, è stato chiesto agli operatori volontari se fossero a conoscenza del Piano stesso e del fatto che tramite i fondi ad esso allocati si fosse finanziato anche il servizio civile universale.

Rispetto al 2023, come si può notare dal Grafico 1, vi è una lieve crescita del livello di conoscenza del PNRR e dell'influenza che ha avuto nel potenziamento del SCU.



Con Legge n. 74 del 21 giugno 2023 è stata introdotta una riserva del 15% dei posti disponibili nei concorsi pubblici e nelle assunzioni di personale non dirigenziale a favore degli operatori volontari che hanno completato il servizio civile universale senza demerito. Nel questionario era prevista una domanda riguardo alla conoscenza che i giovani hanno della norma che ha l'intento di valorizzare l'esperienza del servizio civile universale. **Quasi l'80% degli operatori volontari che hanno risposto al questionario ha dichiarato di essere a conoscenza di questa opportunità.**

Per fare un confronto sulla consapevolezza di questa norma, nel recente rapporto di indagine sugli esiti dell'esperienza del servizio civile universale a 12 mesi dalla sua conclusione, è emerso che non solo il 67% degli operatori volontari la conoscesse, ma che il 12% avesse già sfruttato questa opportunità in occasione della partecipazione a concorsi pubblici.

3.2. Il “passaparola”: per oltre il 60%, il canale di comunicazione più rilevante per conoscere il servizio civile universale

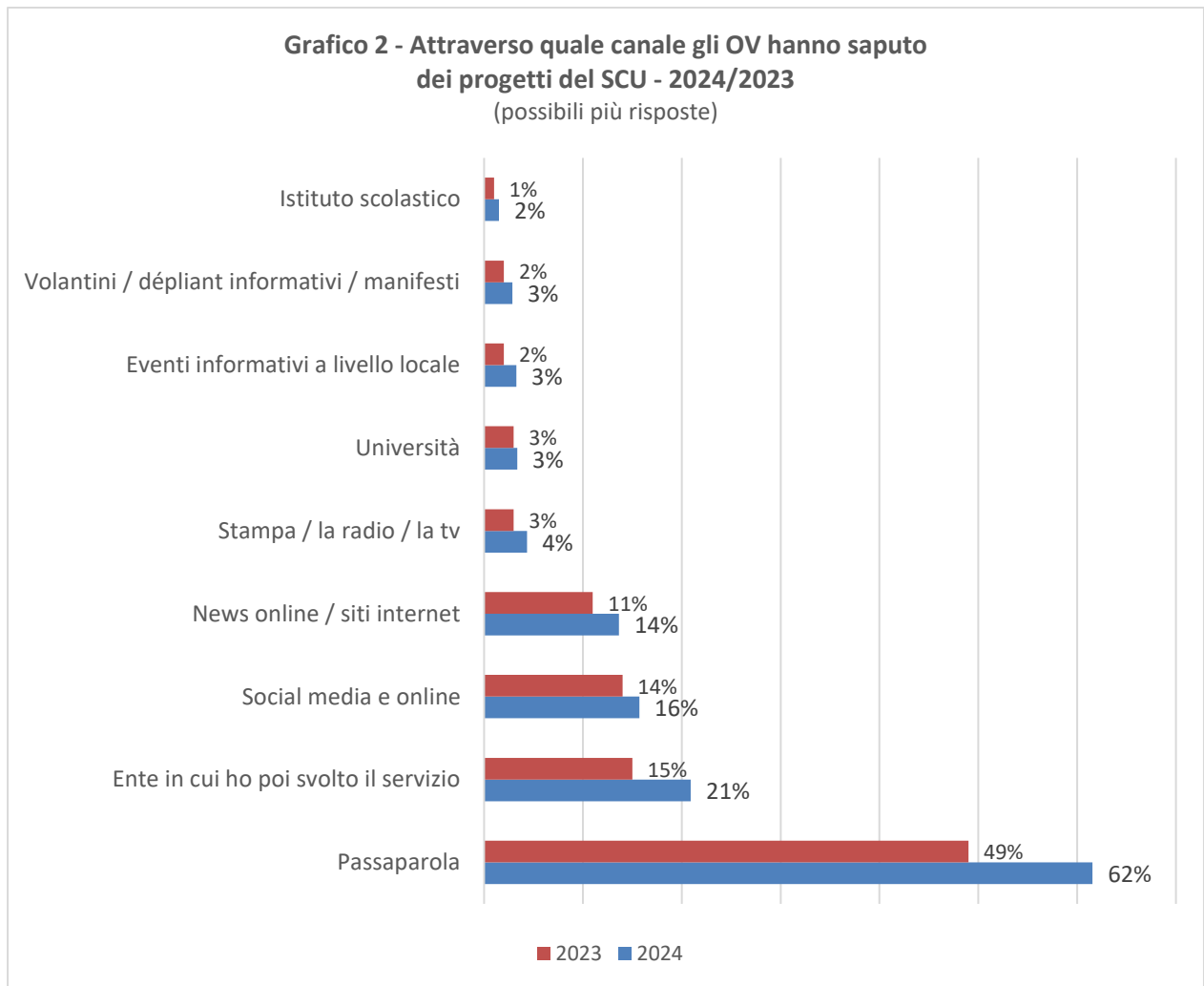
Rispetto alla modalità attraverso cui gli operatori volontari sono venuti a conoscenza dell'opportunità di candidarsi a un progetto di servizio civile, **oltre il 60%** di coloro che hanno risposto al questionario ha dichiarato che il principale canale di comunicazione è stato il **“passaparola” tra amici, conoscenti e familiari** (Grafico 2).

Un altro rilevante mezzo di comunicazione è stata la rete internet che, tra **news e siti web**, compresi i **social media**, è stata utilizzata da più del **29%** dei giovani.

Quasi il 21% degli operatori volontari intervistati ha dichiarato di aver **saputo dell'opportunità di partecipare a un progetto dall'Ente in cui svolgeva l'attività di volontariato.**

Si può inoltre mettere in evidenza che canali tradizionali di informazione come la **stampa, la radio e la TV** hanno avuto un ruolo molto marginale nell'informare i giovani dell'opportunità del servizio civile con poco più del 4% delle segnalazioni. I rispondenti riportano altresì un ruolo marginale delle **istituzioni scolastiche e accademiche** nel diffondere le informazioni sul servizio civile: questo canale è indicato nel complesso da quasi il 5% dei giovani intervistati. Infine, le attività di informazione al livello locale che hanno promosso il servizio civile tramite volantini, dépliant o eventi hanno sensibilizzato oltre il 6% dei ragazzi e delle ragazze che hanno risposto al questionario.

Rispetto al 2023, non si segnalano differenze significative nelle risposte fornite dagli operatori volontari, si conferma la rilevanza del “passaparola” nel 2024 come mezzo per venire a conoscenza del SCU come pure il rafforzamento del ruolo degli Enti nel sensibilizzare i giovani.



4. LE MOTIVAZIONI E LE ESPERIENZE CHE HANNO PORTATO ALLA SCELTA PER IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

4.1. Fare nuove esperienze e fare qualcosa di utile per gli altri in cima alle motivazioni per fare il servizio civile

Nel Grafico 3.1, si riportano la tipologia e i dati percentuali delle risposte date dai giovani al questionario riguardo alle motivazioni che li hanno spinti a partecipare ai progetti del SCU.

Nel 2024 sono state modificate due risposte che nel questionario contenevano due definizioni integrate di possibili motivazioni. In particolare, nel 2023, si poteva scegliere tra le motivazioni “fare nuove

esperienze/mettere alla prova me stessa/o” e “fare qualcosa di utile per gli altri/conoscere meglio il contesto sociale in cui vivo” che nel 2024 sono state separate ampliando le possibili risposte.

La motivazione “fare nuove esperienze” nel 2024 è stata scelta dal 51,62% degli operatori volontari che hanno risposto al questionario mantenendo un primato tra le possibili motivazioni per scegliere il servizio civile, mentre “mettere alla prova me stesso” si è confermata comunque una rilevante motivazione con il 32,53% delle preferenze.

Lo stesso è avvenuto per “fare qualcosa per gli altri” che è rimasta al secondo posto con il 34,19% delle scelte mentre “conoscere meglio il contesto sociale in cui vivo” ha avuto il 13,06% delle preferenze.

Naturalmente non è possibile sommare le due percentuali ma il risultato è comunque significativo ai fini di una comprensione delle motivazioni principali che spingono i giovani a scegliere il servizio civile.

Come si può notare nei grafici 3.1. e 3.2., “avere un entrata economica” si conferma una motivazione importante con il 30% circa delle preferenze.

Per tutte le altre motivazioni, non si rilevano significative differenze.

“La promozione dei valori della pace e della difesa non armata del paese” risulta anche nel 2024 la motivazione meno sentita nella scelta dei giovani (3,86%). È un dato che fa riflettere se si considera che il servizio civile universale è finalizzato alla difesa non armata e nonviolenta della Patria, all'educazione, alla pace tra i popoli, nonché alla promozione dei valori fondativi della Repubblica, secondo quanto prevede l'art. 2 del d.lgs 40/2017.

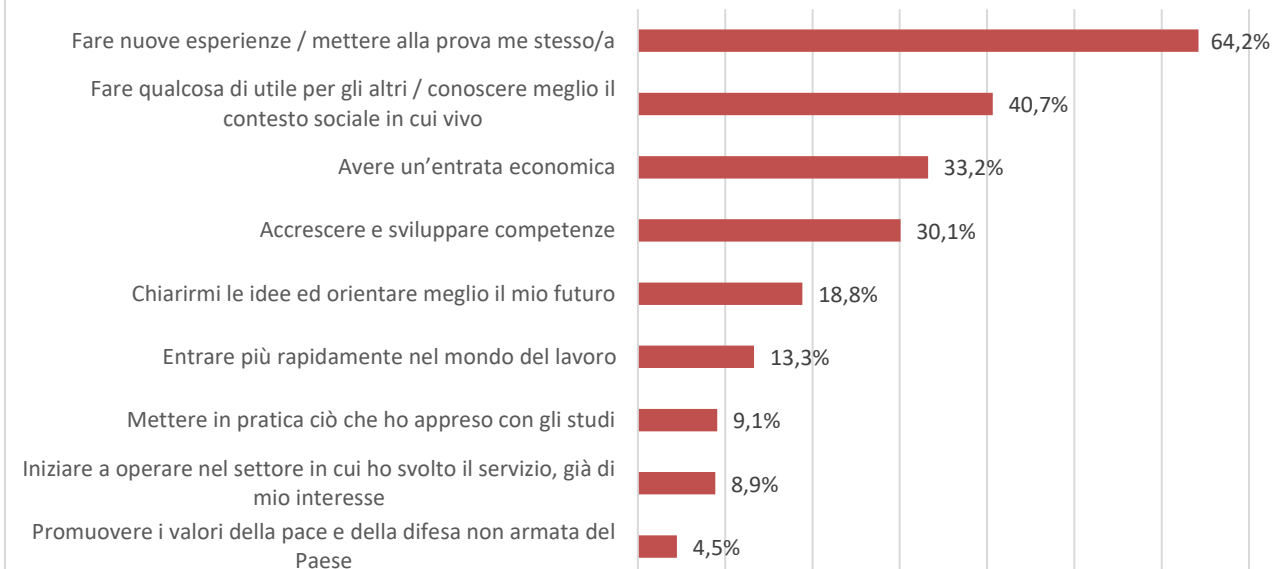
Grafico 3.1. - Le motivazioni degli operatori volontari - 2024

(possibili più risposte)



Grafico 3.2. - Le motivazioni degli operatori volontari - 2023

(possibili più risposte)



Si riporta di seguito il *wordcloud* relativo a parole chiave che emergono a proposito di valori civici.

Wordcloud 1 – I valori civici ricorrenti



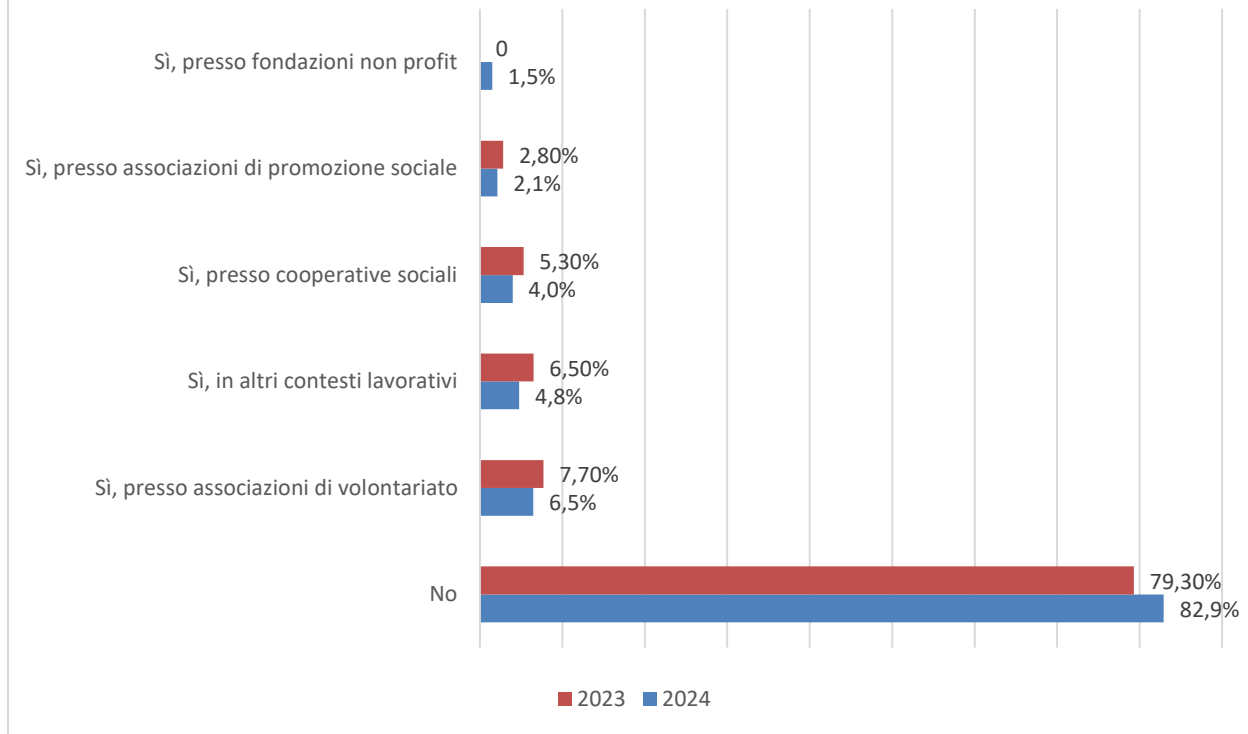
4.2. Molti giovani con esperienza nel Terzo Settore prima del servizio civile universale

Il **41%** (46% nel 2023) degli operatori volontari che hanno risposto al questionario dichiara di aver **svolto un'attività di volontariato** prima di fare l'esperienza di servizio civile.

A rafforzare la provenienza di molti giovani da esperienze nel mondo del Terzo settore sono le risposte date alla domanda sullo svolgimento di incarichi retribuiti nel Terzo Settore prima di svolgere il servizio civile. Come si può notare nel Grafico 4, il **14,1% dei giovani** ha dichiarato di aver svolto un'attività in organizzazioni come associazioni di promozione sociale, cooperative sociali, associazioni di volontariato, fondazioni.

Rispetto al 2023, non si segnalano significative differenze nelle scelte degli operatori volontari. Nel 2023 non era prevista la voce "Sì, presso Fondazioni non profit" tra le possibili risposte.

Grafico 4 - Incarichi retribuiti svolti nell'ambito del Terzo Settore prima del SCU - 2024/2023 (*) (possibili più risposte)



(*) Nel questionario somministrato nel 2023 non era presente la risposta “presso Fondazioni non profit”.

SECONDA PARTE

5. LE DIMENSIONI DELL'ESPERIENZA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

L'esperienza di servizio civile è stata, in generale, molto positiva per la maggior parte degli operatori volontari, come dichiara oltre l'85% di coloro che hanno risposto al questionario dando un gradimento da 7 a 10 (Grafico 18). Rimane comunque una parte di loro, intorno al 15%, che ha vissuto in modo deludente l'esperienza rispetto alle aspettative, come emerge anche dalla lettura dei diversi commenti lasciati nel questionario.

Per l'analisi dell'esperienza di servizio civile fatta dai giovani, sono state considerate le seguenti dimensioni:

1. Accoglienza degli operatori volontari e organizzazione del servizio;
2. Servizio alla comunità;
3. Orientamento e formazione;
4. Soddisfazione per l'esperienza.

Si riporta di seguito il *wordcloud* relativo alle parole utilizzate per valutare l'esperienza di servizio civile.

Wordcloud 2 – Valutazione dell'esperienza



5.1. Accoglienza degli operatori volontari e organizzazione del servizio

La dimensione dell'organizzazione riguarda gli aspetti dell'offerta di servizio civile da parte degli Enti che si sostanziano nella capacità gestionale funzionale sia ad accogliere che ad impiegare gli operatori volontari secondo gli impegni presi nell'ambito dei progetti e nel rispetto delle norme.

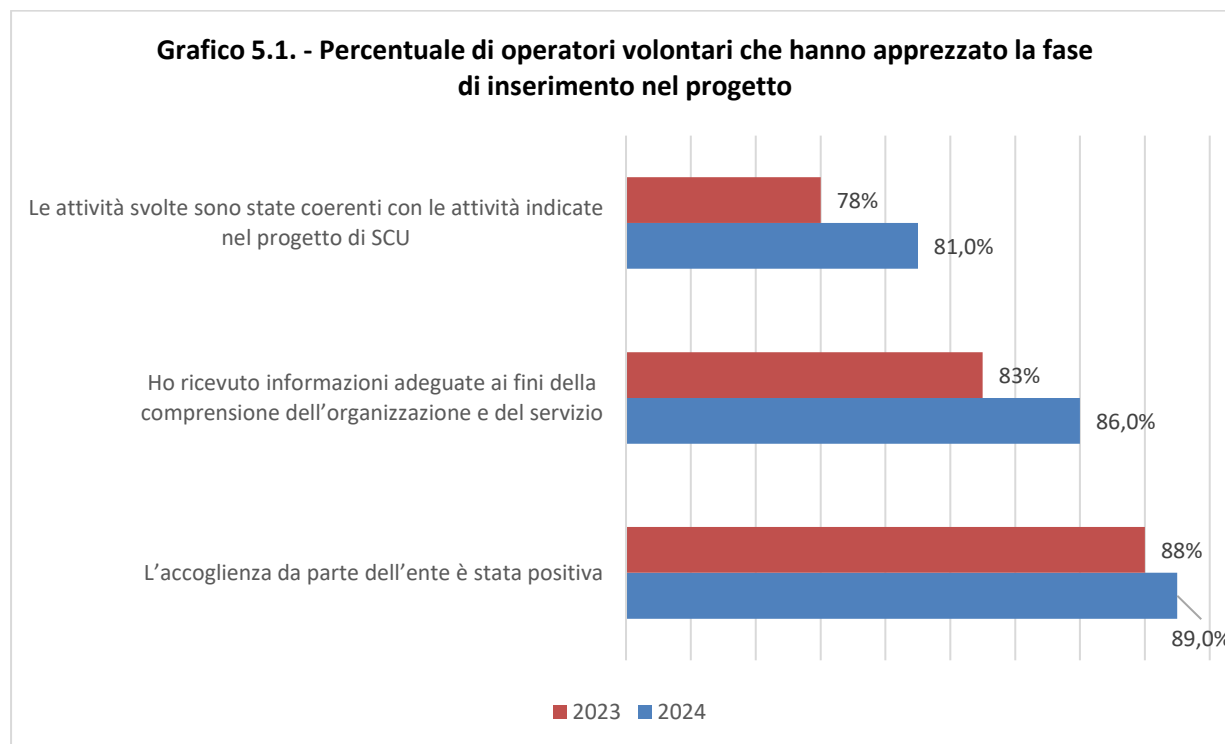
Un significativo apprezzamento nella fase di ingresso nel progetto

L'inserimento degli operatori volontari all'interno dei progetti è stato giudicato positivamente da una grande maggioranza dei giovani che ha risposto al questionario dichiarando che l'accoglienza è stata positiva nell'89% dei casi (Grafico 5.1.).

Un altro rilevante aspetto nella fase iniziale del progetto riguarda le informazioni che gli enti danno agli operatori volontari affinché si possano inserire in modo consapevole nel contesto del progetto e nelle attività da svolgere. L'86% degli operatori volontari ha dichiarato di aver ricevuto informazioni adeguate ai fini della comprensione dell'organizzazione del servizio.

Infine, l'81% degli operatori volontari ha dichiarato che le attività in cui sono stati coinvolti erano coerenti con quelle indicate nel progetto approvato dal Dipartimento.

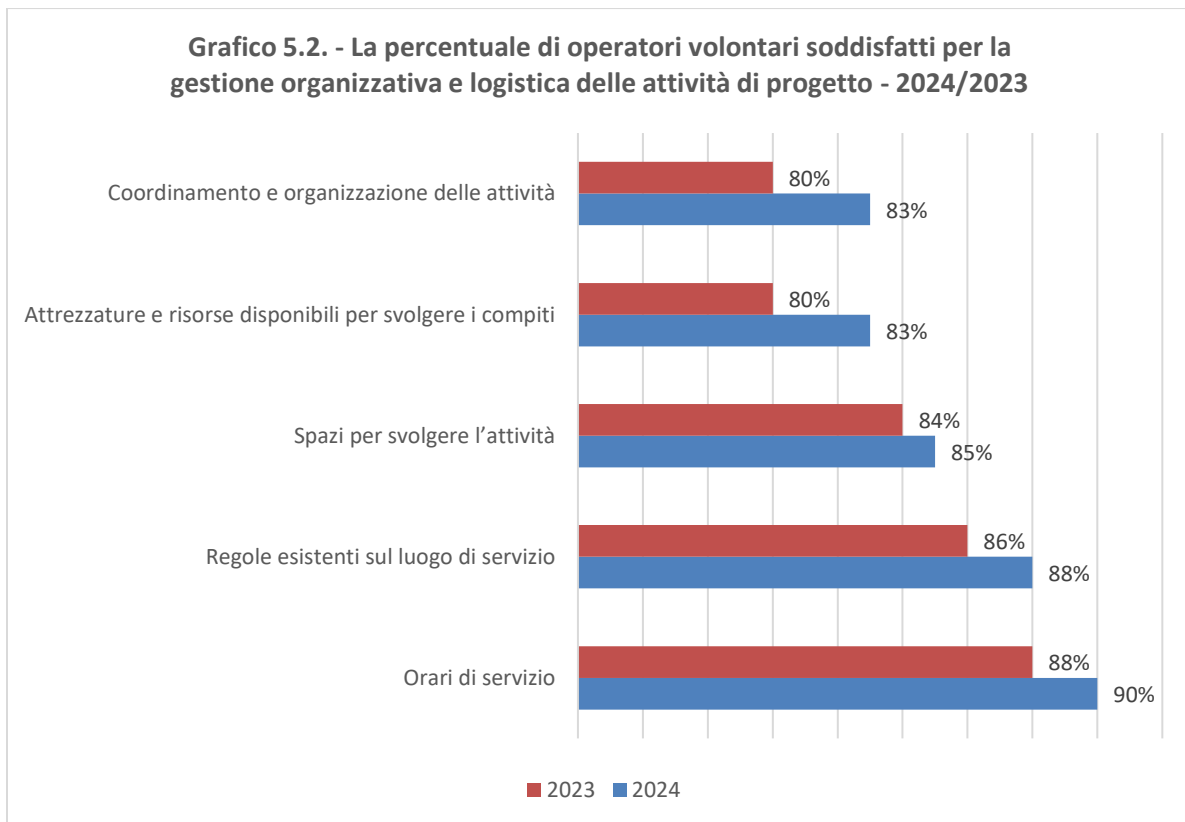
Rispetto al 2023, si segnala un miglioramento soprattutto per quanto riguarda la soddisfazione per le informazioni ricevute nella fase iniziale e per la coerenza tra le attività previste dal progetto e quelle effettivamente svolte.



La capacità organizzativa degli enti: positiva per l'86% degli intervistati

La capacità organizzativa dell'Ente si articola in una pluralità di aspetti quali, ad esempio, la programmazione del lavoro, le regole interne, la messa a disposizione delle strutture e delle attrezzature per consentire ai giovani di svolgere il servizio (spazi, PC, telefoni, orari, ecc.).

Sulla base delle risposte ricevute, si può affermare che, in media, circa l'86% degli operatori volontari che hanno risposto al questionario giudica positivamente l'organizzazione e la logistica predisposte dagli Enti. Nel Grafico 5.2 sono riportate le valutazioni dei giovani in base a diversi elementi che caratterizzano la gestione organizzativa e logistica dei progetti. Come si può notare, gli operatori volontari sembrano apprezzare molto la presenza di regole sul servizio e soprattutto la gestione degli orari.



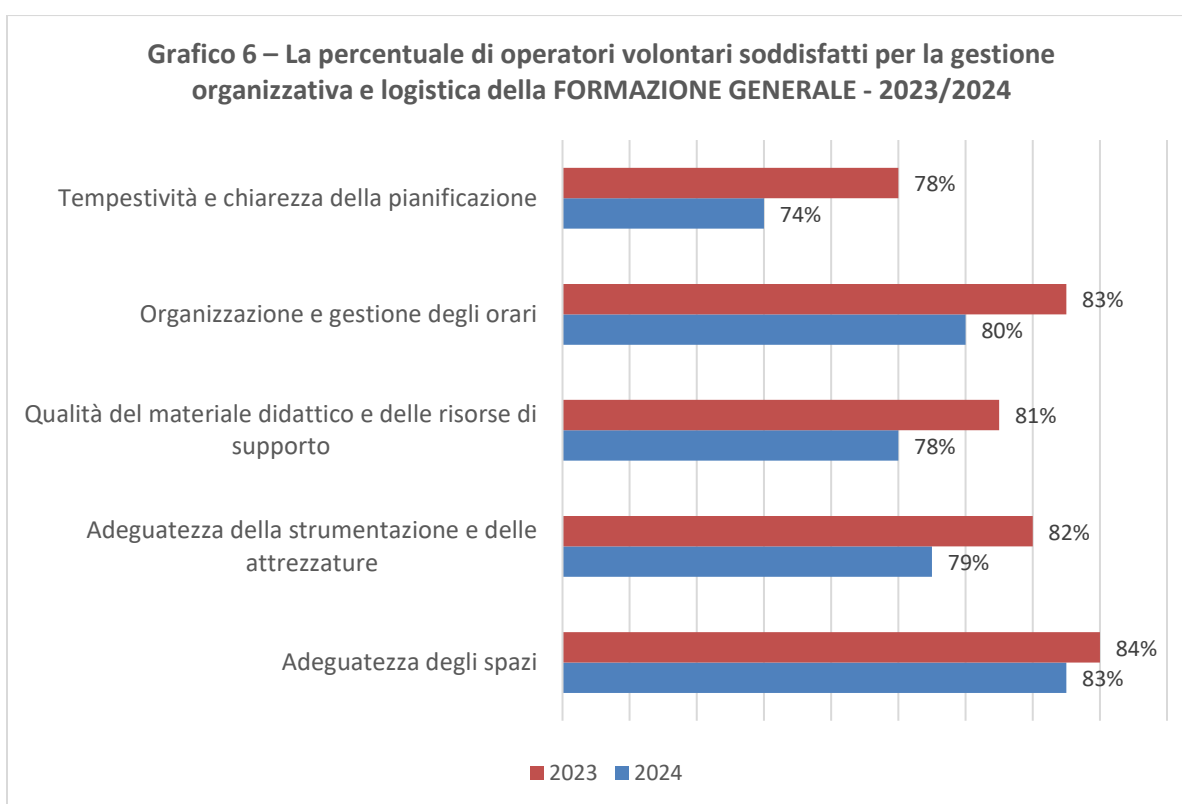
Rispetto al 2023, le valutazioni sono pressoché simili anche se si può notare un aumento del gradimento per tutti gli aspetti del servizio considerati da parte degli operatori volontari che hanno concluso il progetto nel 2024.

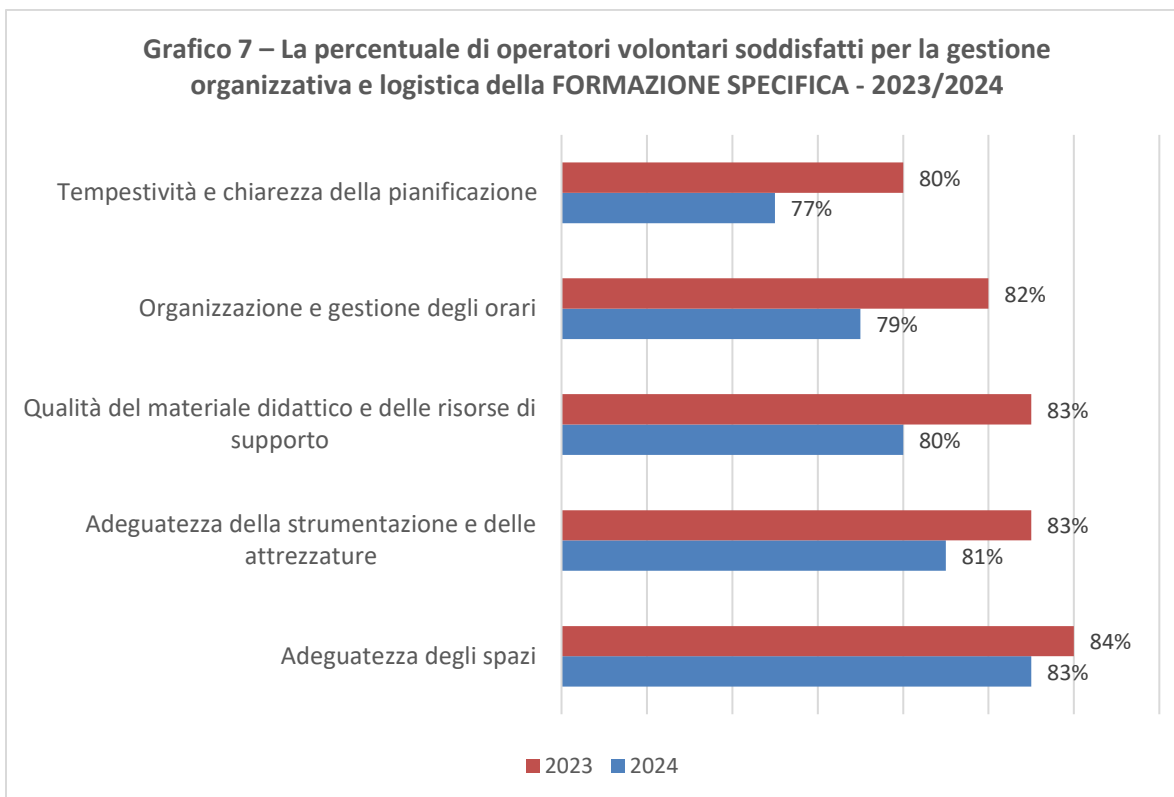
Gradimento elevato anche per l'organizzazione delle attività di formazione

Gli aspetti organizzativi sono giudicati positivamente da molti giovani anche per quanto riguarda le attività di formazione. Come si può vedere nei Grafici 6 e 7, la capacità organizzativa per quanto riguarda la formazione, sia generale che specifica, presenta quasi gli stessi elevati livelli di soddisfazione espressi in generale dai giovani sulle attività complessive del progetto e del servizio.

Quello che i giovani sembrano apprezzare di meno è la “tempestività e chiarezza della pianificazione” dei programmi formativi, sia per la formazione generale che per quella specifica.

Rispetto al 2023, si può notare nei Grafici 6 e 7 una lieve diminuzione – seppure in un quadro generale di positività - dell'apprezzamento per gli aspetti gestionali dell'attività formativa, sia generale che specifica.





Un impegno per lo più di 5 giorni a settimana con l’87% degli operatori volontari che ha svolto 25 ore settimanali

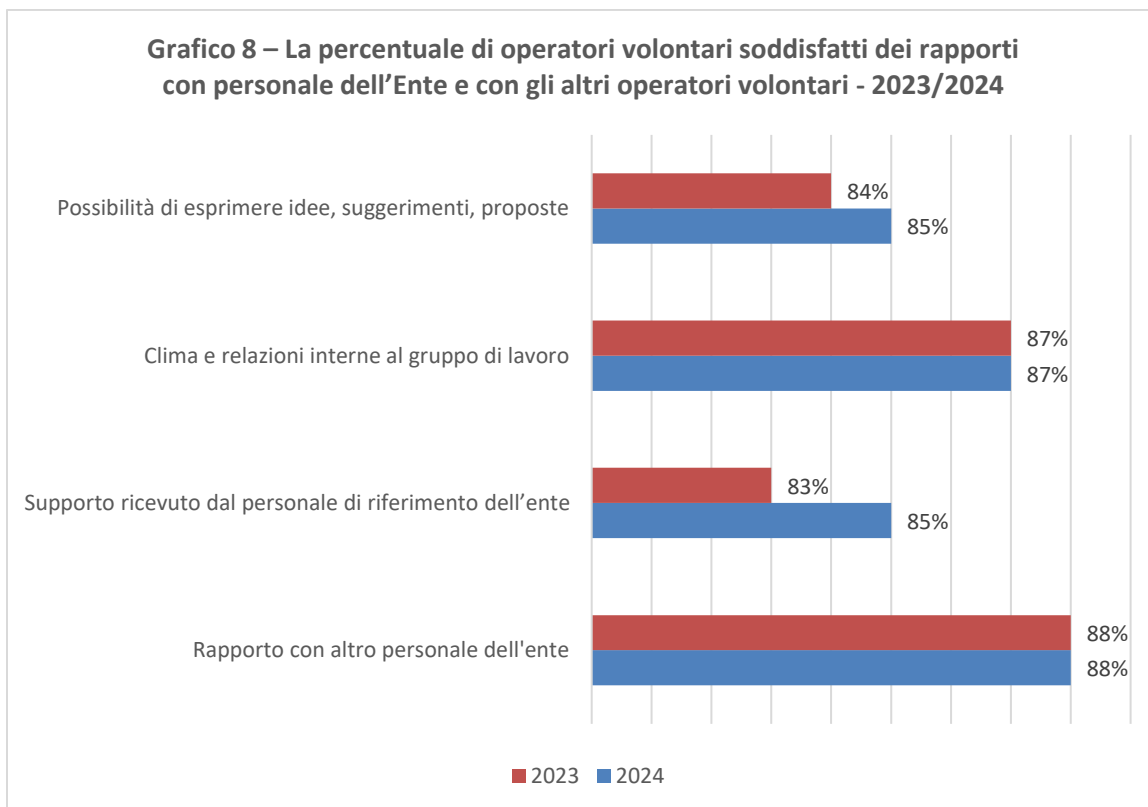
I giorni di servizio per settimana sono stati 5 nell’89% dei casi e 6 nel restante 11% dei giovani che hanno risposto al questionario. Riguardo alle ore settimanali di servizio che gli operatori volontari dichiarano di aver svolto, sono 25 nell’87% dei casi. Il 9% ha dichiarato invece di aver svolto più di 25 ore settimanali e il 4% 20 ore.

Rispetto al 2023, non vi sono differenze su giorni e ore di servizio dichiarate a settimana.

La relazione con il personale coinvolto nel progetto: clima e relazioni interne molto positivi

L’inserimento degli operatori volontari nel contesto dell’Ente e del progetto, sulla base delle risposte fornite dai giovani, è nella gran parte dei casi molto soddisfacente. In generale, sembra prevalere un clima di relazioni molto positivo, sia nel rapporto con il personale dell’Ente, sia nell’interazione con gli altri giovani coinvolti nel progetto.

Nel Grafico 8, si riportano le risposte relative al rapporto con il personale dell’Ente e con gli altri volontari.



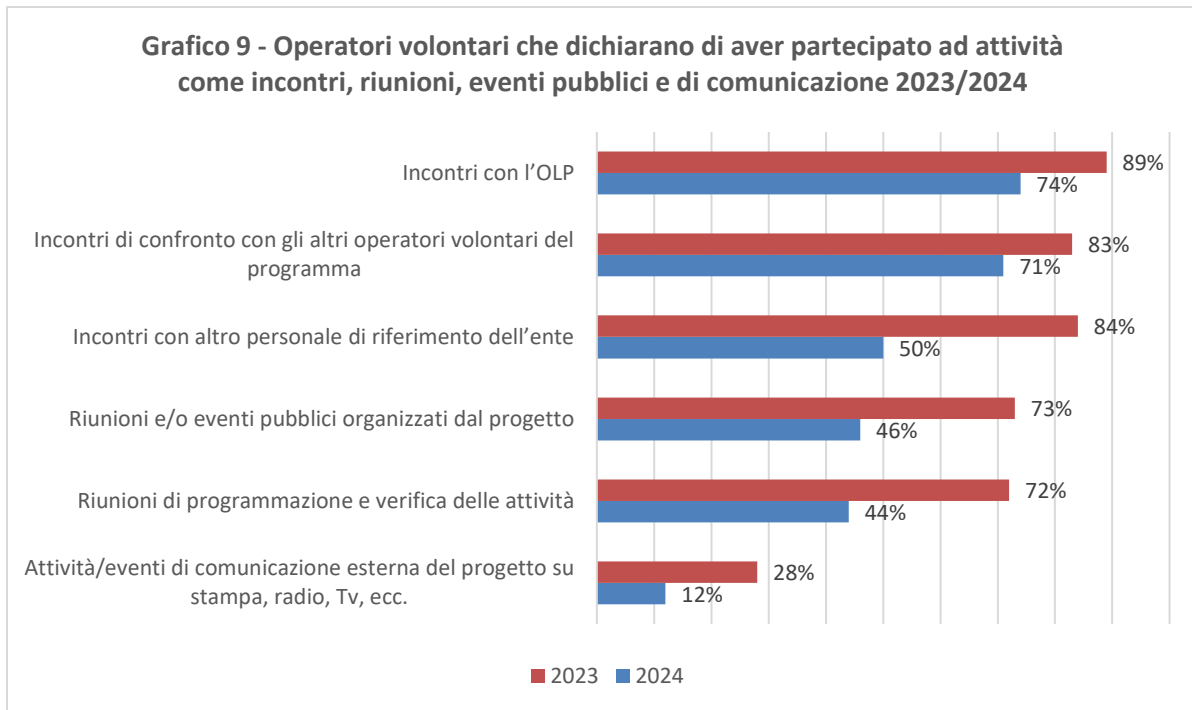
Il coinvolgimento degli operatori volontari nelle attività di programmazione e comunicazione

Un altro indicatore utile a misurare il livello di coinvolgimento nell’Ente e nel progetto degli operatori volontari è la **partecipazione a incontri e riunioni**. La condivisione di informazioni, il confronto con gli altri e con l’OLP, le riunioni di programmazione delle attività sono tutti elementi che contribuiscono a far vivere un senso di inclusione e di responsabilità ai partecipanti al progetto.

Nel Grafico 9, si può notare che il 56% degli operatori volontari dichiara di **non prendere parte a riunioni di programmazione** e una percentuale simile (54%) **non viene coinvolta in eventi pubblici** organizzati nell’ambito progetto. Ancora più rilevante è il fatto che l’88% dei giovani non partecipa alle attività di comunicazione, con particolare riferimento agli eventi pubblici di presentazione dei progetti al livello locale e alla sensibilizzazione degli organi di informazione.

Alcune delle risposte dei giovani possono non riflettere l’effettiva organizzazione del servizio per aspetti legati sia alla percezione che alla comunicazione interna, alterando probabilmente la consapevolezza circa l’attività svolta. Per esempio, il dato sugli “incontri di confronto con altri volontari” (attività dichiarata dal 71% degli operatori volontari) richiede uno specifico approfondimento in quanto l’evento di incontro confronto è parte obbligatoria delle attività dei programmi.

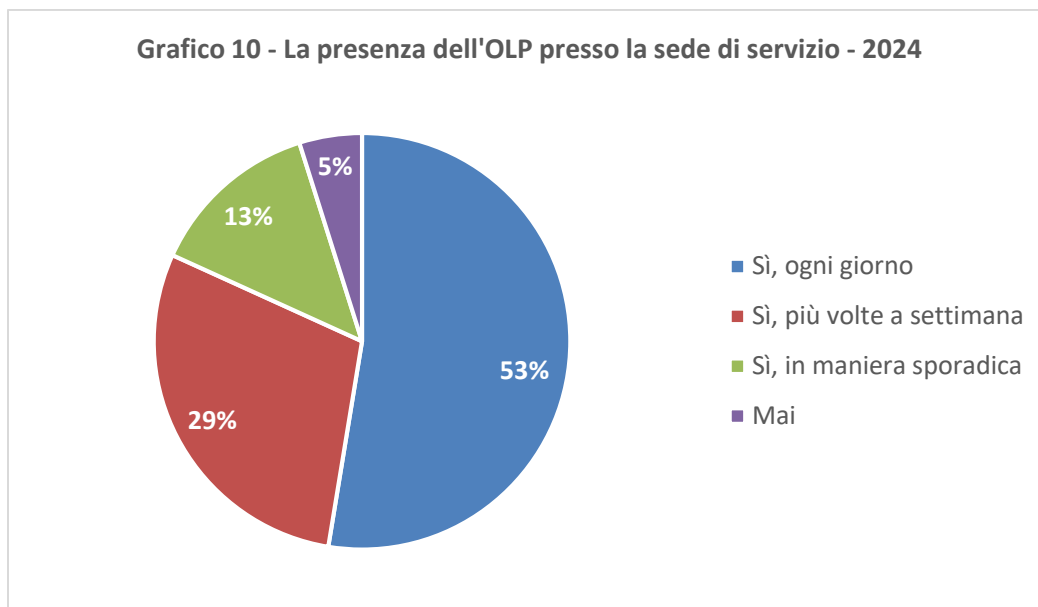
Rispetto al 2023, la situazione circa il dichiarato coinvolgimento degli operatori volontari nelle attività più di carattere organizzativo e di coordinamento evidenzia un peggioramento nel 2024, come si può vedere dal Grafico 9.



La figura dell'OLP: prevale un ruolo di controllo amministrativo

La presenza dell'Operatore locale di progetto (OLP) nella sede di servizio ha una funzione molto importante considerato il ruolo di tale figura nel supporto e nell'orientamento dei giovani nello svolgimento delle attività.

Sulla base delle risposte fornite dai giovani che hanno partecipato alla rilevazione, l'82% degli OLP è presente nella sede di servizio quasi tutti i giorni (Grafico 10). Rimane un 18% di loro che dichiara di avere un rapporto con l'OLP molto sporadico se non addirittura totalmente inesistente, secondo la percezione del 5% degli operatori volontari.



Rispetto al 2023, non ci sono differenze su quanto dichiarato dagli operatori volontari in merito alla presenza dell'OLP presso la sede di servizio.

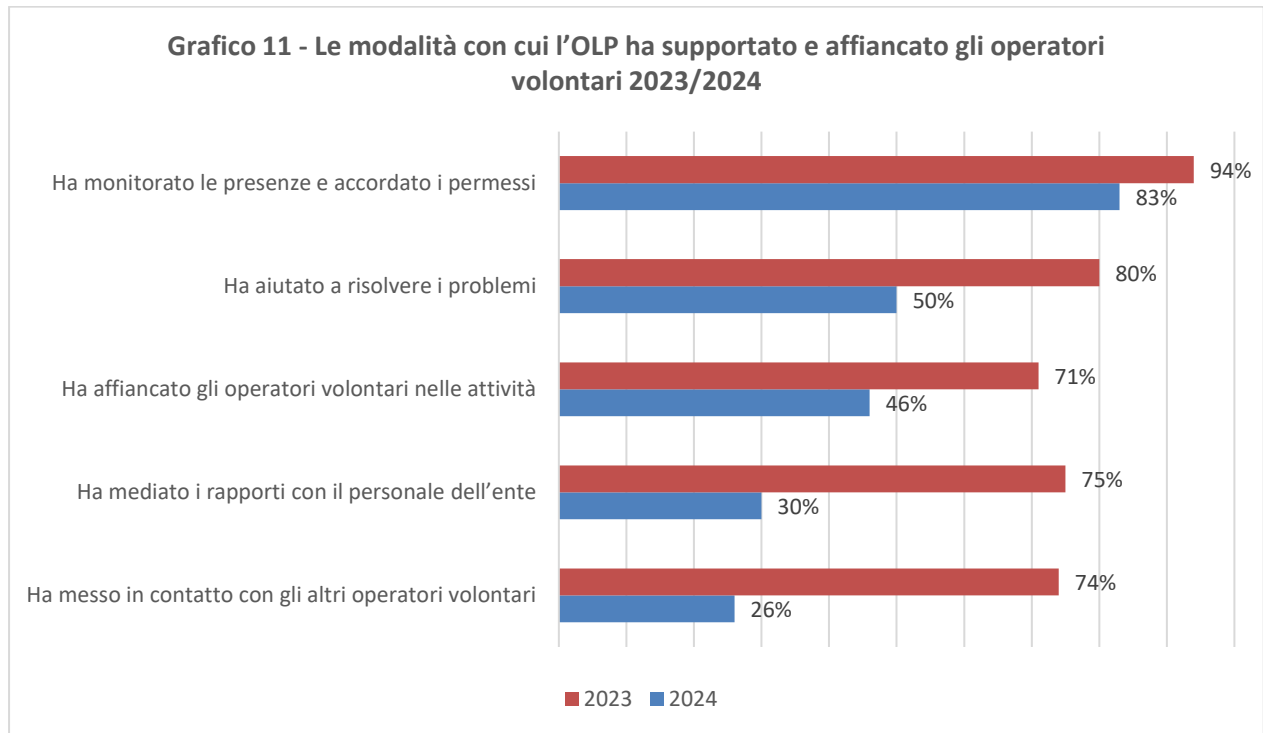
Sulla base delle risposte fornite dai giovani intervistati, la funzione più rilevante svolta dall'OLP, nell'83% dei casi, è stata quella di verificare le presenze e gestire i permessi degli operatori volontari (Grafico 11).

La figura dell'OLP, da quanto emerge (Grafico 11), sembra configurarsi per lo svolgimento, da un lato di una attività amministrativa di gestione delle presenze o dei permessi degli operatori volontari, e, dall'altro per un ruolo di accompagnamento e supporto per mediare i conflitti, orientare e sostenere i giovani nel corso dello svolgimento del servizio.

Nonostante siano riportate dagli operatori volontari alcune criticità circa l'effettiva presenza dell'OLP presso la sede di servizio come visto prima, in generale il rapporto con questa figura del progetto è considerato positivo sotto tanti aspetti per la gran parte degli operatori volontari che hanno risposto al questionario.

Nel Grafico 11, si può notare come, sulla base di quanto dichiarato dagli operatori volontari, l'OLP sembrerebbe svolgere un ruolo meno incisivo nel favorire la relazione sia tra operatori volontari (26%), sia tra questi e il personale dell'Ente (30%). Il fatto che solo il 46% dei giovani abbia dichiarato di essere stato affiancato dall'OLP nello svolgimento del servizio sottolinea la percezione da parte degli operatori volontari di un limitato sostegno degli OLP.

Rispetto al 2023, le dichiarazioni degli operatori volontari nel 2024 evidenziano, nel complesso, una riduzione del ruolo di supporto e di affiancamento che l'OLP svolge per tutte le modalità considerate, con particolare riferimento alle funzioni relazionali e di sostegno alle attività.



5.2. Il servizio alla comunità e al territorio

Questa dimensione riguarda le attività, gli ambiti, i settori e le modalità di svolgimento del servizio civile, compresi il rapporto con gli utenti e gli enti di accoglienza.

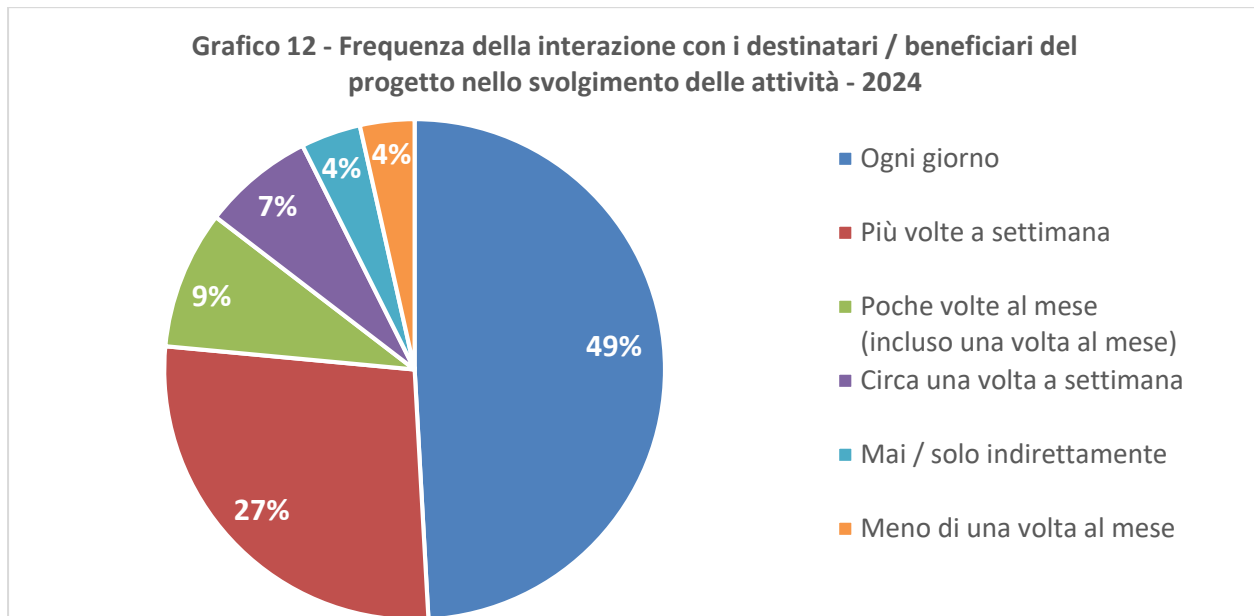
In questo paragrafo si mette in evidenza che cosa hanno fatto in concreto i giovani coinvolti nei progetti, di che cosa si sono occupati e quale rapporto hanno avuto con i destinatari o beneficiari del progetto, oltre che con l'Ente e il suo personale.

Il 76% degli operatori volontari ha rapporti con i destinatari del servizio quasi tutti i giorni

Il rapporto con gli utenti e i destinatari delle attività progettuali è un aspetto molto importante nello svolgimento del servizio civile. Il 49% degli operatori volontari che hanno risposto al questionario (Grafico 12) dichiara di interagire con i beneficiari del progetto tutti i giorni, mentre il 27% più volte a settimana. La parte rimanente di giovani dichiara di avere rapporti abbastanza saltuari con i beneficiari (20%) o di non averne mai (4%).

Va evidenziato che le tipologie di attività che vengono svolte dai giovani non prevedono tutte necessariamente un rapporto con gli utenti o i beneficiari. Si pensi alle attività di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente, di monitoraggio del territorio, di valorizzazione del patrimonio storico, artistico e culturale.

Rispetto al 2023, non si segnalano differenze significative nelle risposte degli operatori volontari.



5.3. Orientamento e formazione

La formazione dei giovani è senz'altro il tema che caratterizza l'esperienza di servizio civile. Essa comprende metodologie sia non formali che informali attraverso le quali gli enti trasmettono ai giovani informazioni di contesto per comprendere il senso e la storia del servizio civile (nella formazione generale) e nozioni tecnico-operative funzionali a fornire un supporto nell'ambito dei servizi erogati dall'Ente alla comunità (nella formazione specifica).

Per la formazione generale e specifica, attraverso il questionario somministrato agli operatori volontari, è stata considerata l'offerta didattica in termini di preparazione dei formatori e di coerenza dei contenuti.

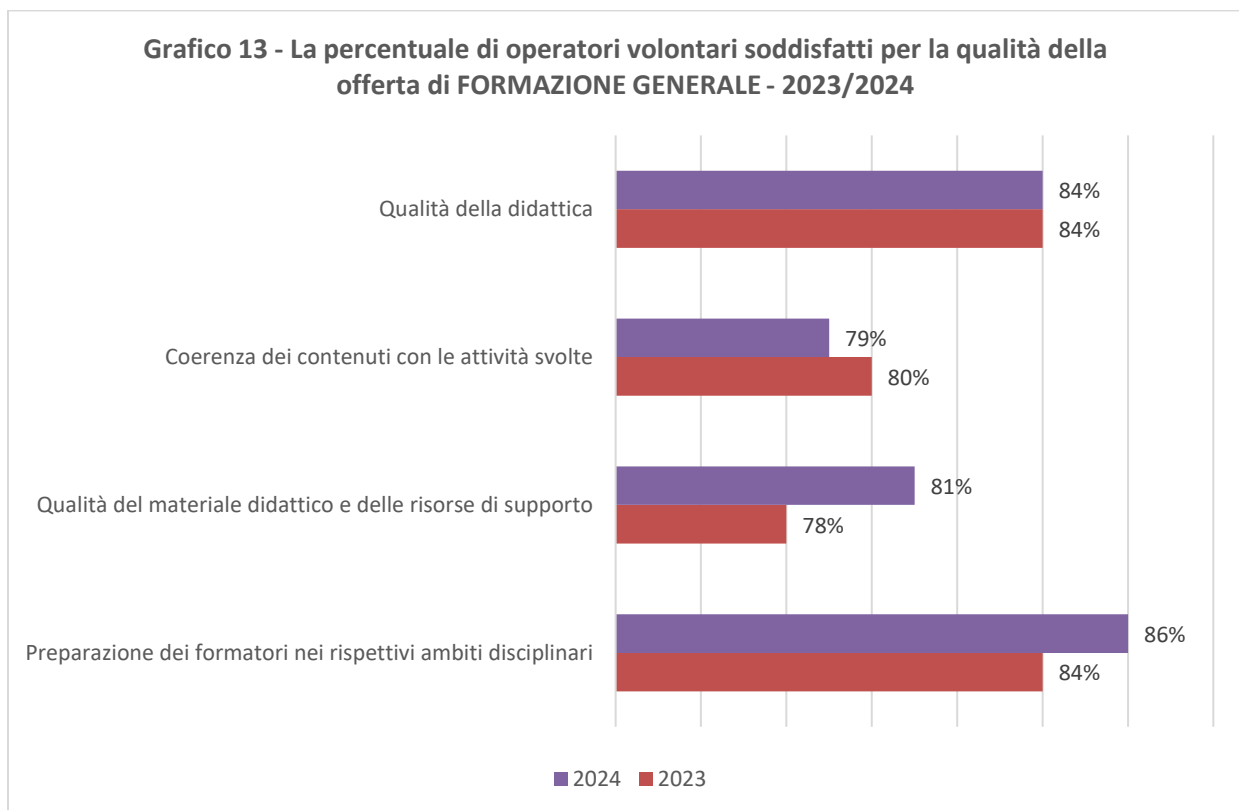
La maggiore o minore efficacia della formazione va inoltre messa in relazione alla acquisizione di competenze e conoscenze funzionali sia allo sviluppo della dimensione relazionale e alla comunicazione con gli altri (soft skills), sia allo svolgimento di compiti tecnico-professionali dei giovani nei progetti.

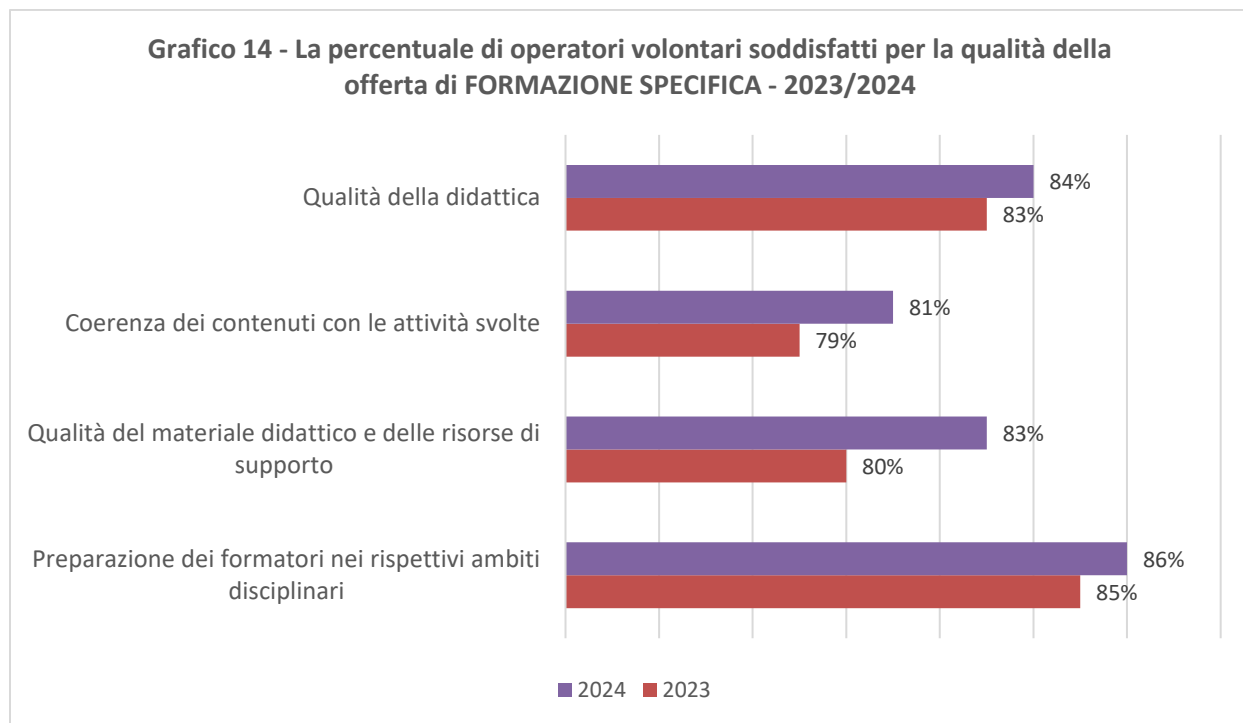
Un'offerta formativa di qualità per oltre l'80% dei giovani

La qualità didattica e la preparazione dei formatori (Grafici 13 e 14) sono state valutate dai giovani molto positivamente. Rimane solo una percentuale marginale, attorno al 18% di operatori volontari, che ha apprezzato meno l'attività formativa (per la formazione generale, il 18% degli operatori che ha risposto al questionario ha espresso un giudizio tra 1 e 5; per la formazione specifica, il 17%).

Unico elemento di attenzione riguarda la coerenza dei contenuti affrontati rispetto alle attività svolte. Da quanto emerge, un operatore volontario su cinque dichiara che non c'è coerenza tra i contenuti della formazione, sia generale che specifica, e le attività del progetto.

Rispetto al 2023, non si segnalano significative differenze di valutazione degli operatori volontari.





Una formazione rafforzata dalle altre attività svolte insieme al servizio civile

L'intera esperienza di servizio civile si configura come un insieme di attività funzionali alla crescita civica, culturale e professionale dei giovani.

Nel corso dello svolgimento del servizio civile, molti giovani continuano a studiare o lavorare rafforzando il percorso di crescita e di formazione, sia per loro iniziativa, sia perché la partecipazione al servizio civile in molti casi crea e offre condizioni per facilitare l'accesso ad altre opportunità.

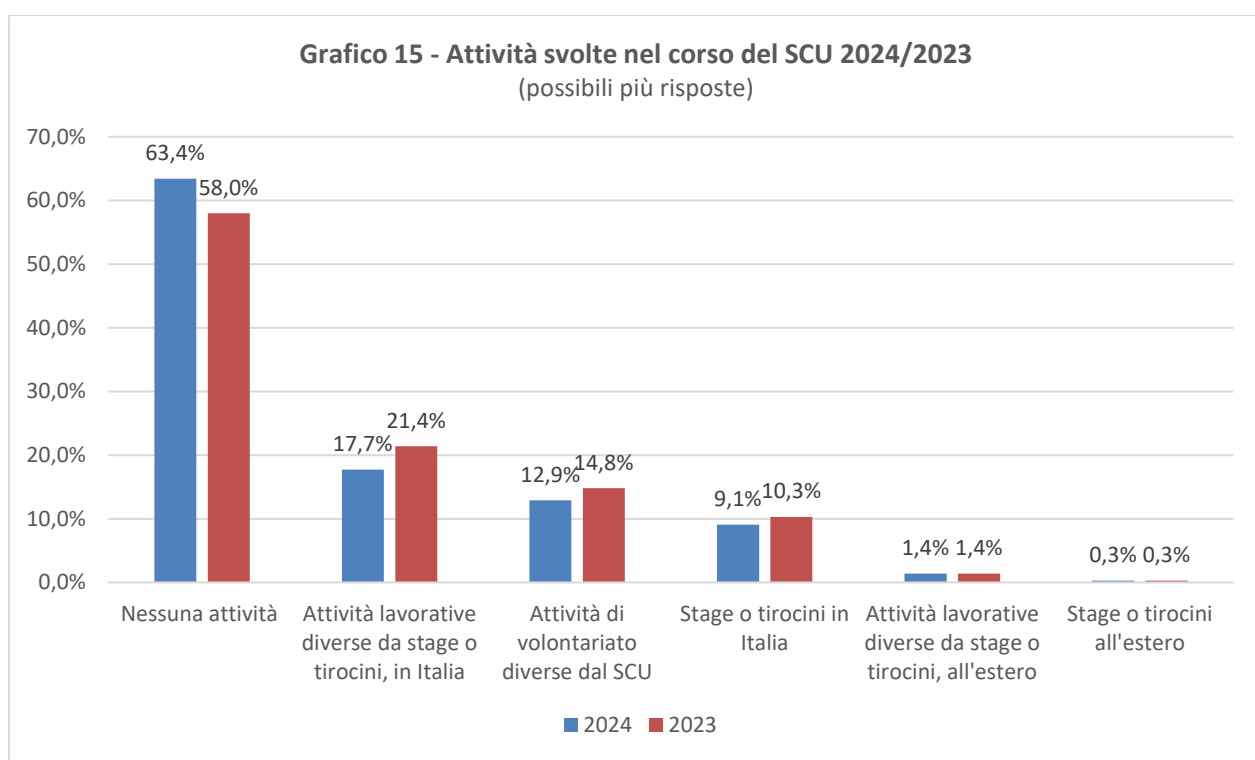
La trasmissione di conoscenze, per quanto riguarda la formazione generale, e di informazioni necessarie a operare nel settore di riferimento, per la formazione specifica, si conferma senz'altro un primo efficace contributo all'aumento delle competenze dei partecipanti al progetto.

Un esempio significativo è lo sviluppo di *soft skill* come la capacità di relazionarsi con gli altri o di comunicare efficacemente. Per il 76% degli operatori volontari (Grafico 12) che dichiarano di aver avuto contatti con gli utenti e i beneficiari degli interventi, si può ipotizzare che l'esperienza di servizio civile possa aver favorito lo sviluppo di capacità relazionali e di empatia nei confronti di persone che vivono in condizioni di disagio (anziani, minori, persone con disabilità, immigrati, ecc.). Circa metà degli operatori volontari (vedi sopra Grafico 9) ha dichiarato di aver svolto riunioni di programmazione, incontri di confronto con altri volontari e incontri per la preparazione di eventi pubblici. Si tratta di un complesso di attività che hanno effetti sulla formazione delle persone in quanto in queste occasioni si apprendono strumenti e metodologie di programmazione del lavoro, di gestione delle dinamiche di gruppo nell'ambito

di un progetto dove spesso è necessario individuare ruoli e compiti per i membri del gruppo, di gestione di eventi pubblici con tutto ciò che comporta in termini di organizzazione, di mobilitazione dei partecipanti, di comunicazione dei contenuti del progetto.

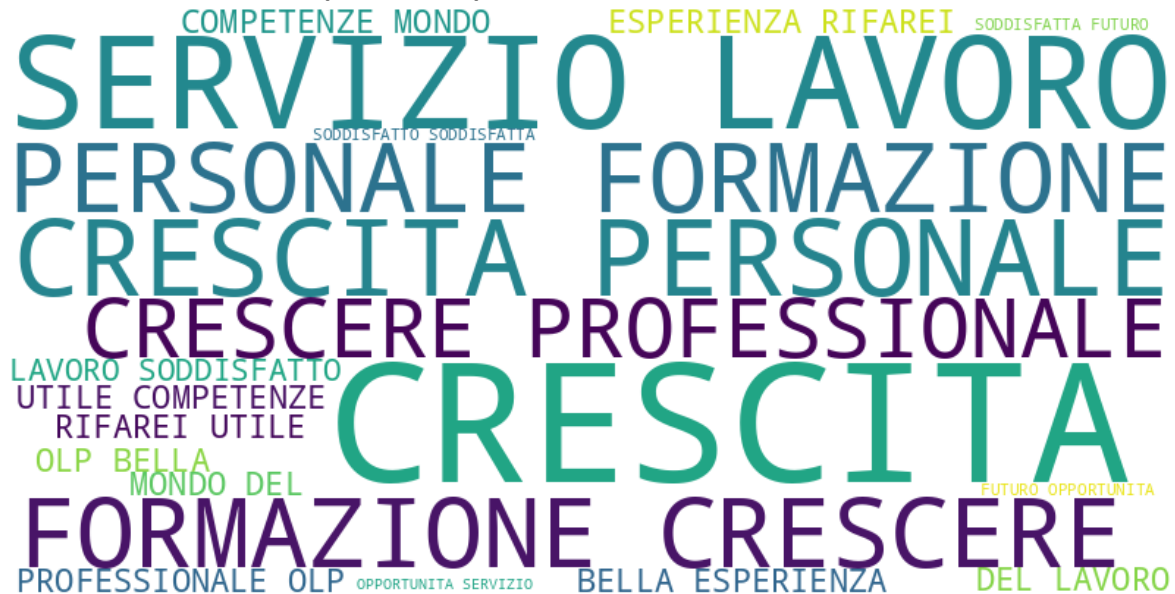
Da questo punto di vista, il servizio civile è un’esperienza che consente di combinare diverse tipologie di attività (lavoro, studio, volontariato). Quasi il 40% dei giovani che ha risposto al questionario ha dichiarato di aver svolto altre attività di tipo lavorativo, volontario e formativo, sia in Italia che all’estero, durante il servizio civile (vedi Grafico 15).

Rispetto al 2023, si può notare un maggior numero di rispondenti che dichiarano di non aver svolto altre attività nel corso della partecipazione al servizio civile.



Si riporta di seguito il *wordcloud* relativo a parole chiave messe in relazione al tema della crescita personale e professionale.

Wordcloud 3 – La crescita personale e professionale



Le opportunità dei progetti: misure aggiuntive e certificazione delle competenze

Tra le opportunità che i progetti possono mettere in campo, insieme alla certificazione delle competenze, ci sono alcune misure aggiuntive a favore dei giovani che consistono nel favorire la partecipazione al servizio civile universale dei giovani con minori opportunità (GMO), nella possibilità di svolgere un periodo di servizio civile in uno dei paesi dell'Unione europea, della durata massima di tre mesi e di usufruire di un tutoraggio finalizzato a un orientamento per accedere al mercato del lavoro. Per quanto riguarda il tutoraggio e il servizio in un Paese UE, queste due misure sono alternative mentre nel caso della Misura GMO, questa si può integrare con le prime due.

Nella Tabella 1 si riportano i dati relativi a quanti dichiarano di aver partecipato a ciascuna misura e il relativo livello di gradimento.

Tabella 1 - Misure aggiuntive e certificazione delle competenze: livelli di soddisfazione degli operatori volontari che ne hanno usufruito - 2024

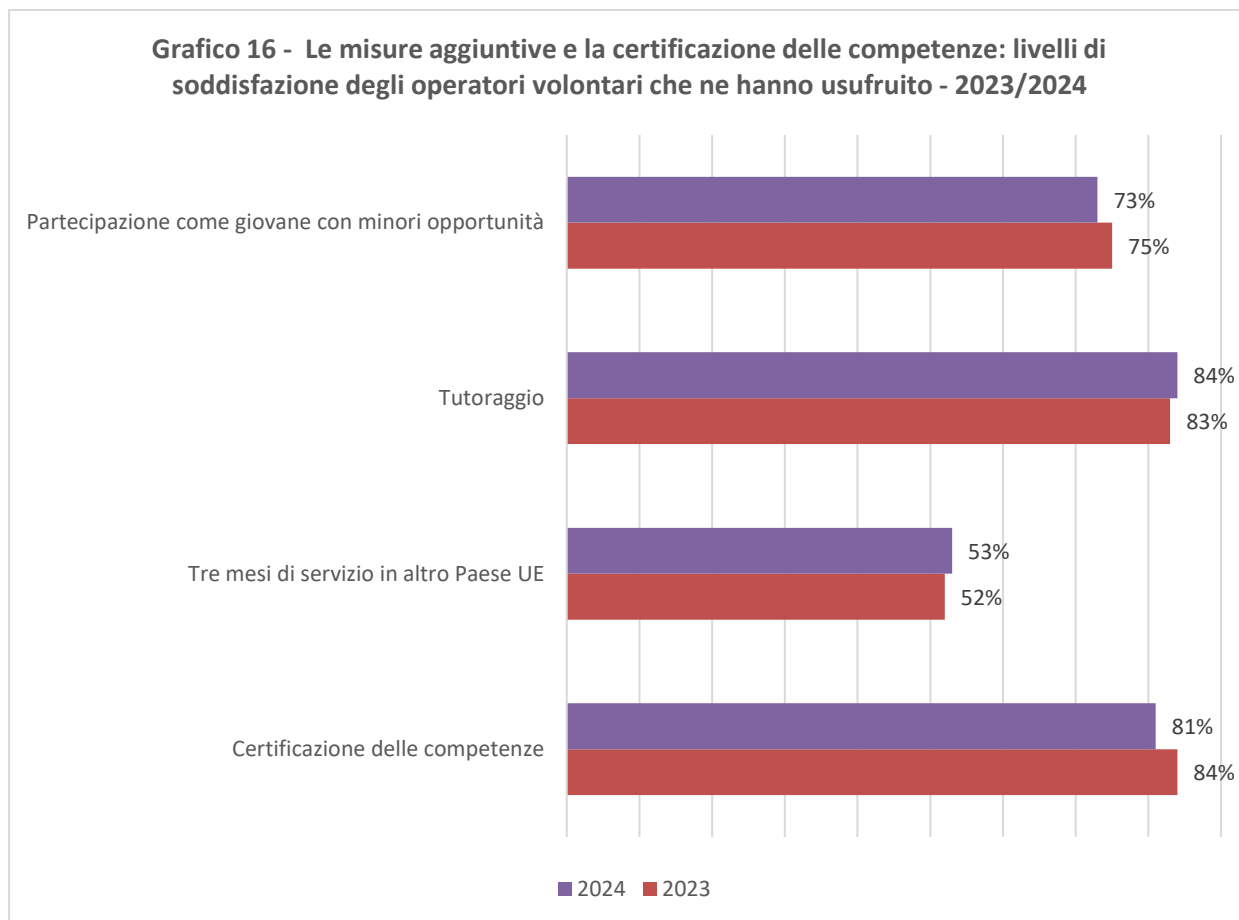
OPPORTUNITÀ	N.° di OV che dichiarano di aver preso parte alla misura		OV che hanno espresso un giudizio positivo sulla misura	
	V.A.	% su totale OV rispondenti	V.A.	%
Tutoraggio	8.340	49,4%	6.998	84%
Certificazione delle competenze	5.632	33,3%	4.542	81%
Partecipazione di giovani con minori opportunità (GMO)	4.941	29,3%	3.610	73%
Periodo di servizio in altro Paese UE	2.571	15,2%	1.364	53%

Nel Grafico 16, sono messi a confronto i risultati sui livelli di soddisfazione dichiarati dagli operatori volontari nelle rilevazioni del 2023 e del 2024.

Come si può notare dai dati, tra le misure più apprezzate vi sono il tutoraggio e la certificazione delle competenze che hanno riscosso, rispettivamente, l'84% e l'81% di gradimento da parte degli operatori volontari che dichiarano di averne usufruito.

Per alcune di queste misure, si evidenzia un disallineamento rispetto ai dati rilevati dal Dipartimento in sede di finanziamento e rendicontazione delle misure. In particolare, la misura "periodo di servizio in un altro Paese UE" ha dati effettivi di partecipazione molto contenuti, mentre le misure tutoraggio e certificazione (per questo specifico Bando peraltro "agganciate" in maniera unitaria) presentano dati effettivi di adesione progettuale molto elevati. Si registra, quindi, un elemento di attenzione in termini di bassa consapevolezza da parte degli operatori volontari rispetto alla tipologia di attività nelle quali vengono coinvolte, evidenziando, al contempo, l'opportunità e la necessità, da parte degli enti coinvolti, di rafforzare e calibrare al meglio le misure informative, comunicative e, più in generale, di presidio rispetto a queste iniziative nell'ottica di garantirne la piena e consapevole fruibilità.

Rispetto al 2023, non si segnalano significative differenze nelle valutazioni degli operatori volontari.

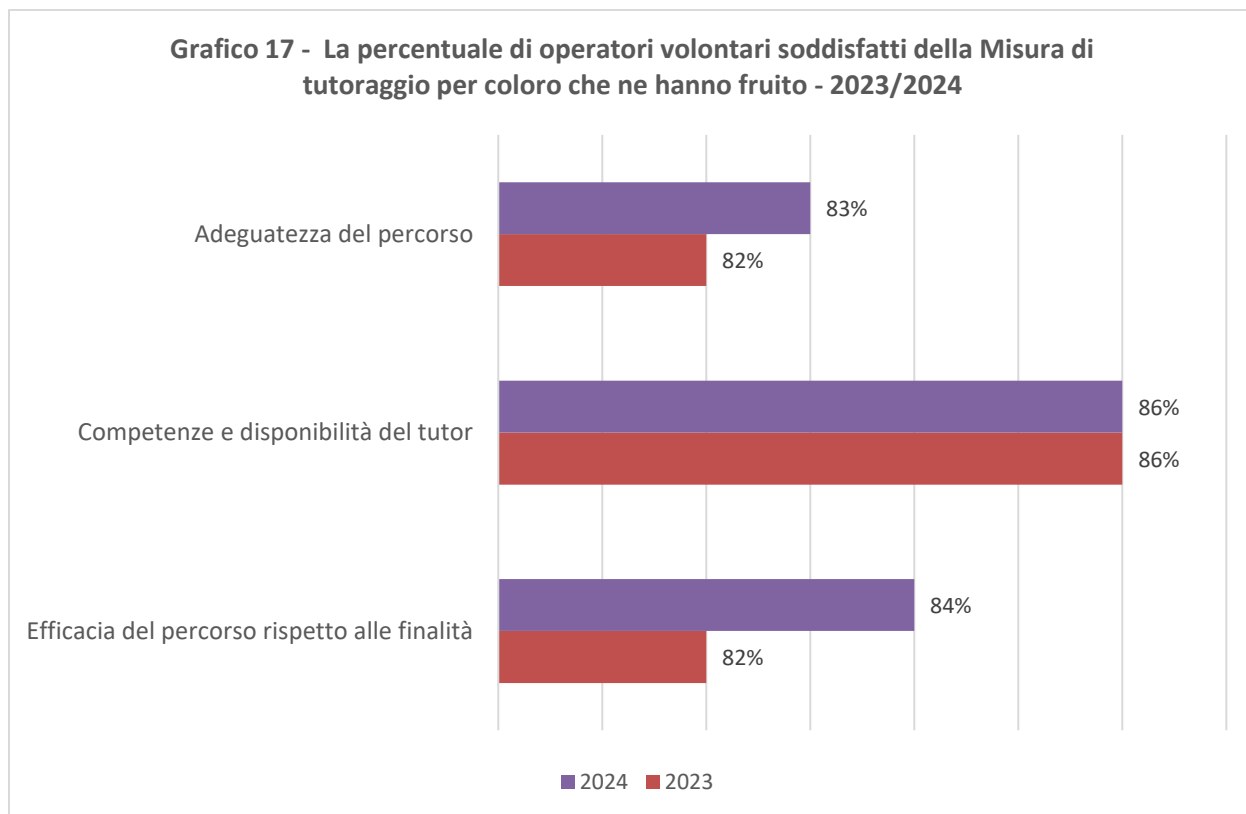


Orientamento lavorativo a fine servizio

Una specifica attività di orientamento e supporto nei confronti degli operatori volontari è svolta attraverso il tutoraggio, un'attività inserita su scelta degli enti in fase di progettazione e prevista nella grande maggioranza dei progetti, la cui funzione è quella di orientare i giovani nella prospettiva dell'ingresso nel mercato del lavoro a conclusione del periodo di servizio civile.

Il giudizio espresso dagli operatori volontari rispetto all'attività di tutoraggio ha preso in considerazione tre principali aspetti di questo servizio attivato negli ultimi tre mesi di realizzazione del progetto: l'adeguatezza del percorso; le competenze e la disponibilità del tutor; l'efficacia del percorso rispetto alle sue finalità. Come si può vedere nel Grafico 17, tutti e tre gli elementi hanno avuto livelli di soddisfazione positivi in oltre 80% dei casi.

Rispetto al 2023, non si segnalano differenze significative nelle valutazioni degli operatori volontari, comunque in lieve miglioramento nel 2024.



Il riconoscimento dell'esperienza: competenze e crediti formativi

L'esperienza che gli operatori volontari realizzano durante il servizio civile viene riconosciuta da molti enti con la consegna di un attestato che certifica le competenze maturate e sviluppate dai giovani.

Il riconoscimento delle competenze avviene a vari livelli. Quello più importante è la certificazione ai sensi del d.lgs. n. 13/2013 che molti enti assicurano attraverso società e istituti specializzati. Come si legge nel Grafico 16, l'84% degli operatori volontari ha espresso un livello di soddisfazione elevato, con un voto da 6 a 10.

Oltre al riconoscimento delle competenze, nei progetti di servizio civile c'è l'opportunità di vedere riconosciuti crediti formativi per stage o tirocini di tipo universitario grazie anche a una Circolare del Ministero Istruzione, Università e Ricerca del 26/04/04. Pure in questo caso, è stato espresso un buon livello di soddisfazione nello sfruttare tale opportunità. I giovani che hanno dichiarato di aver fruito di tale beneficio sono stati il 23,15% del totale di quelli che hanno risposto al questionario (3.910 persone) e il 75% di loro ha espresso un giudizio positivo. A differenza della certificazione delle competenze che gli enti si impegnano formalmente a effettuare al termine del servizio civile, il riconoscimento dei crediti formativi da parte delle Università presenta una realtà diversificata in base agli accordi che gli stessi enti o direttamente i giovani riescono a concretizzare con le Facoltà universitarie.

5.4. La soddisfazione per l'esperienza vissuta

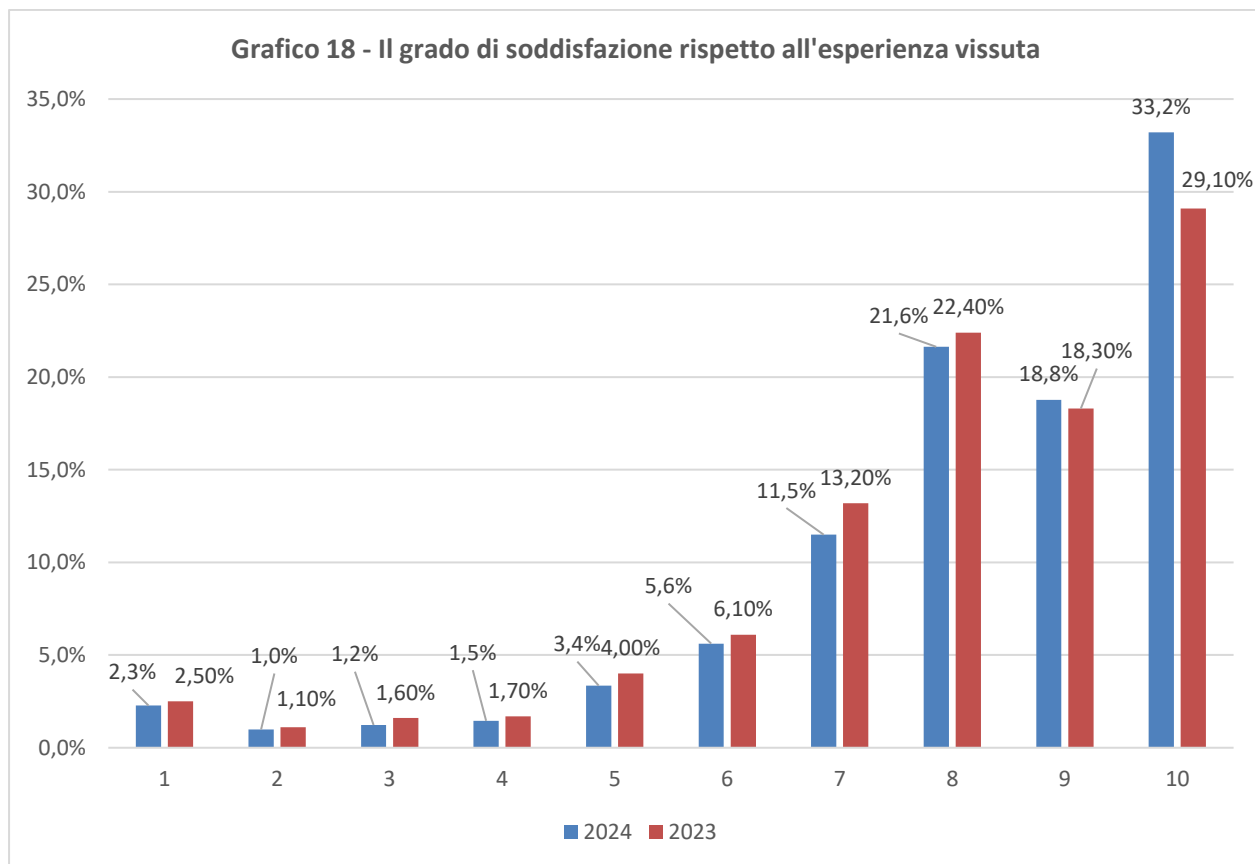
La quarta dimensione presa in esame è quella che riguarda i livelli di gradimento che gli operatori volontari hanno espresso rispetto a una serie di elementi che caratterizzano l'esperienza del servizio civile come molti di quelli in parte già descritti nei precedenti paragrafi.

Contenti, ma compenso basso

Circa l'85% dei giovani che ha risposto al questionario ha espresso in generale elevata soddisfazione rispetto all'esperienza vissuta, esprimendo un voto da 7 a 10 (Grafico 18). Si tratta di un dato anche migliore di quello raggiunto nell'indagine del 2023, nell'ambito della quale la quota di giovani che aveva espresso elevata soddisfazione era stata pari all'83%.

Se si esaminano i livelli di gradimento più elevati, come si può notare nel Grafico 18, il 73,6% dei giovani (contro il 69,8% nel 2023) ha dato una valutazione molto positiva (voto tra 8 e 10) e solo il 4,5% ha dato un giudizio molto negativo (voto tra 1 e 3) riguardo all'esperienza di servizio civile realizzata (5,2% nel 2023).

Rispetto al 2023, si può mettere in evidenza per il 2024 una più marcata valutazione positiva soprattutto nei valori massimi della scala.



Nel Grafico 19, sono riportati tutti gli aspetti della esperienza di servizio civile vissuta su cui gli operatori volontari hanno espresso un livello di soddisfazione.

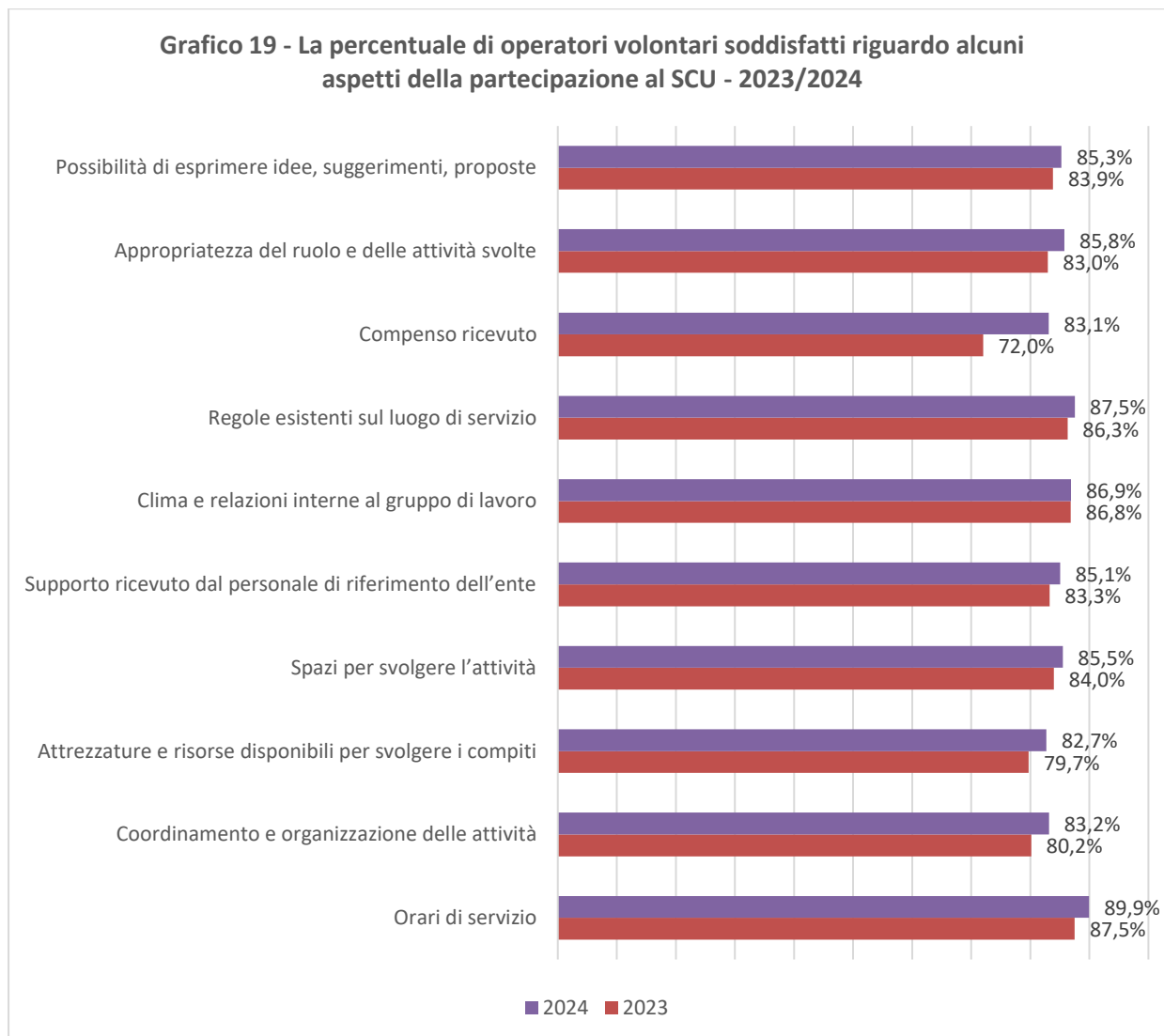
Un primo aspetto è quello delle **relazioni interne al progetto**. Nell'ambito dei progetti, nonostante alcune criticità messe in evidenza nei paragrafi precedenti, si vive senz'altro un clima positivo e ricco di scambi e relazioni.

Il massimo livello di soddisfazione ha riguardato la gestione degli orari di servizio (89,9%) e le relazioni interne al gruppo di lavoro (86,9%). Un apprezzamento anche superiore (87,5%) è stato riservato alle regole vigenti nella sede di servizio. Va poi segnalato il gradimento per aver potuto esprimere le proprie idee e proposte per la gestione del progetto e delle attività (85,3%).

Dal punto di vista dell'**organizzazione del lavoro**, come è stato messo in evidenza sopra, uno degli elementi maggiormente apprezzati è il rispetto delle regole e degli orari. Nel complesso quasi l'85% degli operatori volontari ha valutato positivamente l'intera organizzazione e gestione delle attività, compresi gli spazi e le attrezzature per svolgere il servizio. Si segnala infine l'elevata soddisfazione (85,8%) espressa per la

“appropriatezza del ruolo e delle attività svolte”, che mette in evidenza la capacità di inserimento e di inclusione delle persone nell’ambito di un progetto.

Rispetto al 2023, non si segnalano significative differenze nelle valutazioni degli operatori volontari, se non un maggiore gradimento per il compenso ricevuto (83,1% nel 2024 rispetto al 72% del 2023).



TERZA PARTE

6. IL FUTURO DEI GIOVANI E DEL SCU

La parte conclusiva del questionario presenta una sorta di bilancio di carattere generale. Gli operatori volontari che hanno risposto si sono pronunciati in merito al significato dell'esperienza, alle prospettive che questa apre e a eventuali interventi migliorativi per facilitare l'accesso al servizio civile universale.

6.1. L'esperienza del SCU: un percorso di formazione e di cittadinanza attiva

Prima di affrontare gli aspetti sulle prospettive future dell'istituto del servizio civile universale, è utile comprendere che idea si sono fatti gli operatori volontari di questa esperienza. Come anticipato sopra (Grafico 18), l'85% dei giovani ha espresso un giudizio molto positivo, di grande soddisfazione, riguardo al periodo di servizio civile trascorso.

Un ulteriore elemento è relativo all'idea maturata da parte dei giovani per quanto riguarda l'esperienza. Come si può vedere nel Grafico 20.1, per l'81% dei giovani è stato "un percorso di formazione". A confermare tale valutazione, il 31% di loro ha dichiarato che questa esperienza è stata "un percorso di crescita personale".

Il 46% ha risposto che il SCU è stato "un percorso di cittadinanza e partecipazione attiva", a sottolineare una delle finalità principali del SCU, e cioè quella di avvicinare i giovani alla dimensione civica della vita della comunità, attraverso l'esercizio di responsabilità nei confronti delle persone in condizioni di fragilità e di esclusione sociale o nella salvaguardia e cura dei beni comuni.

Infine, il 24% degli intervistati ha dichiarato che l'esperienza di servizio civile è stata "un percorso finalizzato all'inserimento nel mercato del lavoro".

Rispetto al 2023, è necessario mettere in evidenza che il questionario nel 2024 prevedeva la possibilità di dare più risposte, mentre nel 2023 era stato chiesto invece di indicare "l'aspetto più rilevante" tra le quattro risposte previste. Per tale motivo, non sono possibili comparazioni tra le due annualità. Si può invece sottolineare la variazione della rappresentazione prevalente data nei due anni considerati: nel 2023 il servizio civile universale è "un percorso di crescita personale" (64%) e nel 2024 è "un percorso di formazione" (81%).

Grafico 20.1. - Che cosa è stato il servizio civile per gli operatori volontari - Anno 2024 (possibili più risposte)

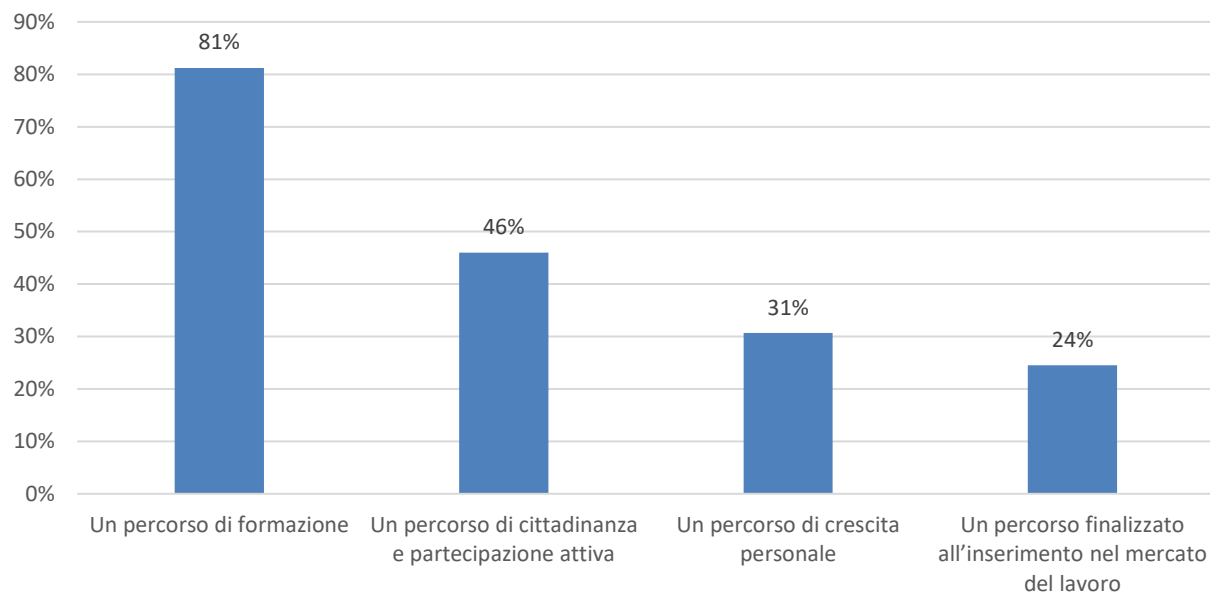
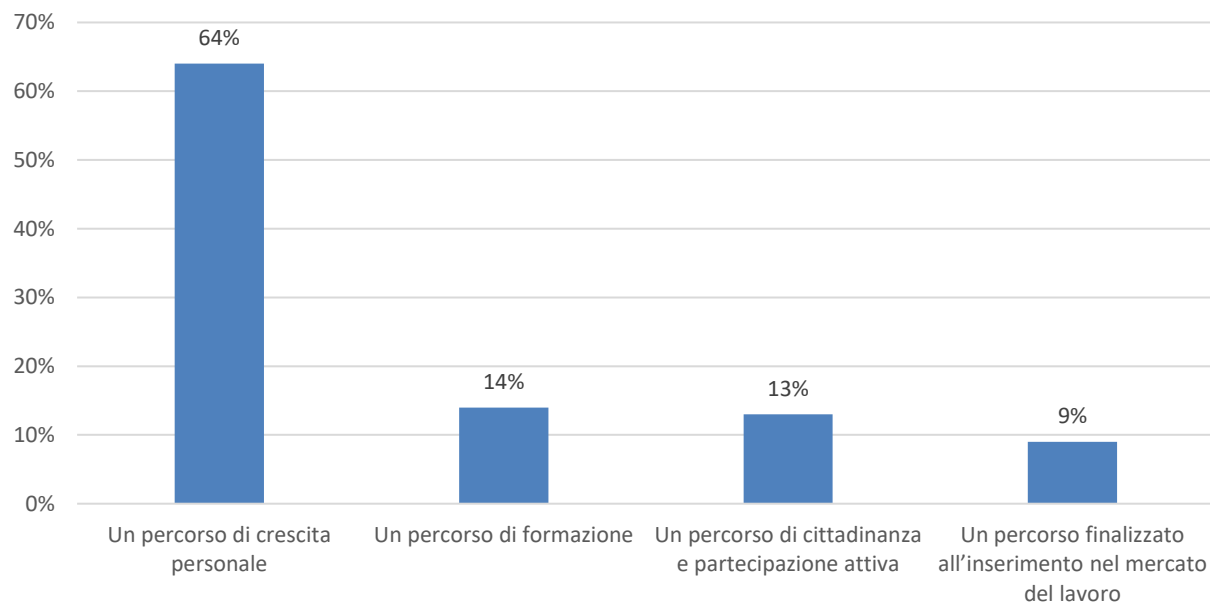


Grafico 20.2. - Che cosa è stato il servizio civile per gli operatori volontari - Anno 2023 (non erano possibili più risposte)

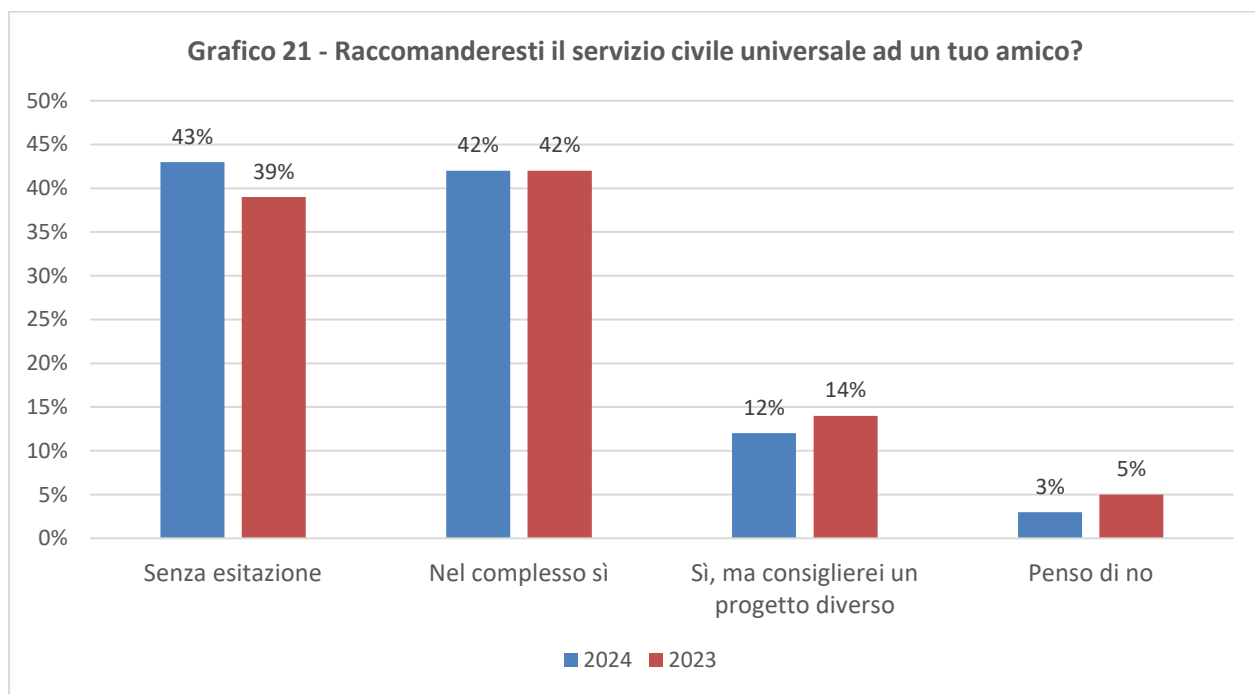


6.2. Un'esperienza da fare: l'85% consiglierebbe il SCU agli amici

La generale soddisfazione riguardo all'esperienza svolta che esprimono tanti operatori volontari si traduce nel fatto che l'85% di loro raccomanderebbe agli amici di fare il servizio civile - il 43% "senza esitazione e il 42% "nel complesso sì" (Grafico 21). Il 12% dei giovani, inoltre, lo consiglierebbe ma in un progetto diverso.

C'è però anche chi non lo consiglierebbe affatto, come afferma il 3% dei giovani intervistati (in diminuzione rispetto al 2023). Le ragioni sono tante come si può leggere in diversi commenti deludenti sull'esperienza rilasciati nell'ultima parte del questionario. Le principali critiche riguardano la gestione dei progetti e il ruolo degli OLP; diversi volontari si sono sentiti poco valorizzati nel loro lavoro e hanno segnalato problemi organizzativi e mancanza di supporto.

Rispetto al 2023, non si segnalano significative differenze nei giudizi degli operatori volontari.



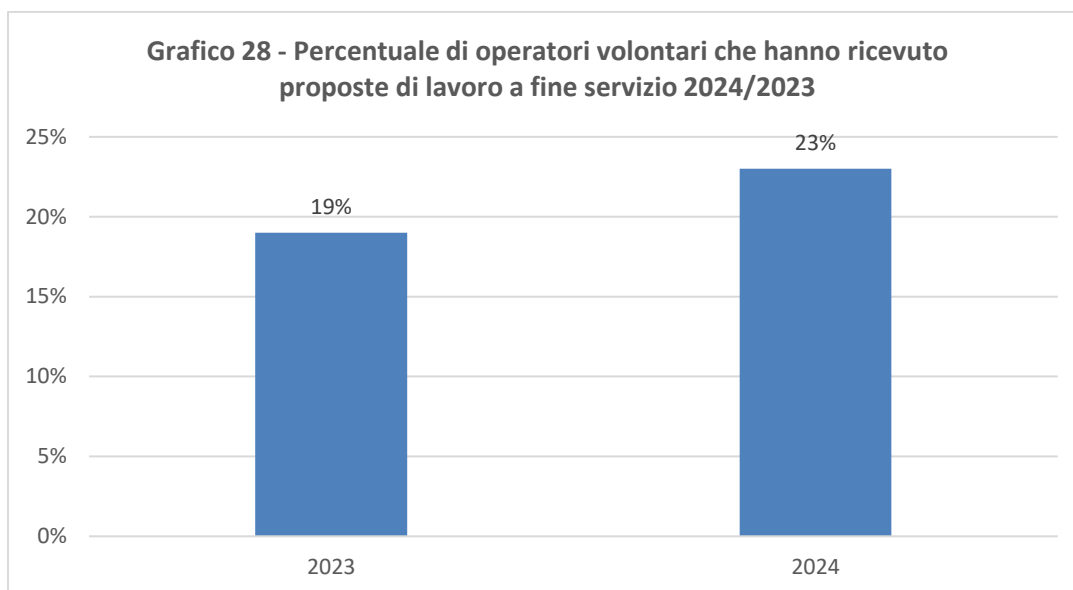
6.3. Le prospettive di lavoro: più chance grazie al servizio civile

L'esperienza di formazione e di lavoro che si fa nell'ambito di un progetto di servizio civile favorisce senz'altro la creazione di condizioni culturali, relazionali e professionali utili a proiettarsi nel mercato del

lavoro. Un'aspettativa che, come si è visto, emerge, sia tra le motivazioni che hanno spinto alla partecipazione al servizio civile, sia nelle rappresentazioni che i giovani si sono fatti di questa esperienza.

Un impulso a pensare in questa prospettiva viene dato sicuramente dalla misura del tutoraggio, apprezzata da tanti giovani e dalla attestazione delle competenze maturate durante il servizio civile. I dati ancora non sono sistematici ma, da numerose testimonianze, emerge che il servizio civile dà una marcia in più a chi si candida a posizioni lavorative.

Il 23% degli operatori volontari che ha risposto al questionario, pari a 3.802 persone, ha dichiarato di aver ricevuto offerte di lavoro al termine dell'esperienza di servizio civile (Grafico 28).



Tra coloro che hanno ricevuto un'offerta di lavoro a conclusione del servizio civile:

- il 44,1% aveva svolto anche un'altra attività durante il servizio civile (volontariato, stage o tirocini, attività lavorative in Italia o all'estero);
- il 38,1% aveva come titolo di studio una laurea magistrale o triennale;
- il 23,4% aveva avuto in precedenza incarichi retribuiti nel Terzo settore.

6.4. Un servizio civile universale migliore: oltre il 40% dei giovani vuole meno burocrazia

In base a quanto emerge dalle risposte dei giovani intervistati (Grafico 29), le **procedure burocratiche** rappresentano una delle barriere all'ingresso più segnalate dai giovani. Tra i miglioramenti proposti vi sono

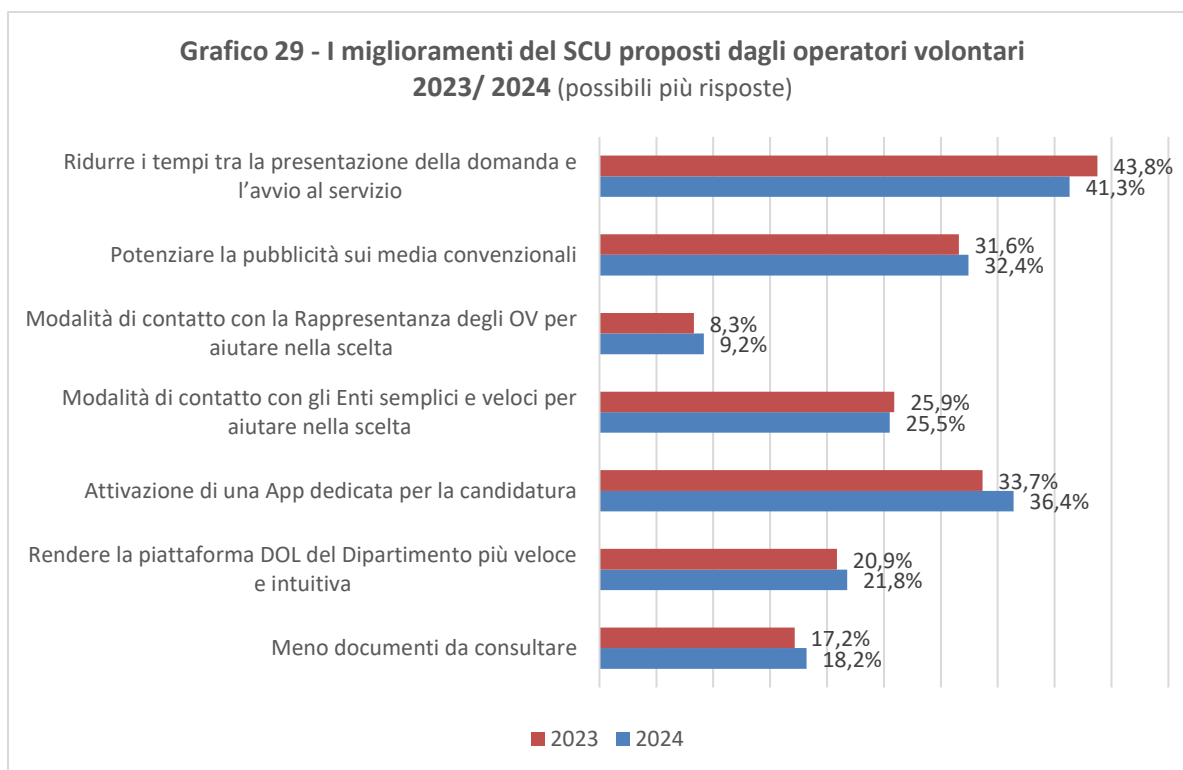
la riduzione dei tempi di presentazione della domanda (41,32%) e la riduzione dei documenti da consultare (18,19%).

Non meno rilevante è inoltre la questione di un **miglioramento tecnico e digitale** della gestione delle candidature di partecipazione al servizio civile. Il 21,76% degli operatori volontari intervistati chiede di rendere la piattaforma DOL del Dipartimento più veloce e intuitiva mentre il 36,39% chiede di attivare una app dedicata per potersi candidare.

Un altro aspetto molto sentito dai giovani è la possibilità di avere un **supporto per orientarsi meglio nella scelta dei progetti**. Il 25,52% degli intervistati chiede di potenziare le modalità di contatto con gli enti nella fase di candidatura e il 9,16% chiede di potenziare le modalità di contatto con la rappresentanza degli operatori volontari.

Infine, i giovani (32,43%) segnalano la necessità di fare **più informazione sui media tradizionali**. Un'indicazione che riguarda la comunicazione promossa sia dal Dipartimento che dagli enti che hanno il compito a livello territoriale di promuovere il SCU. A conferma di questo deficit di informazione di tipo "istituzionale" c'è il 4,33% di operatori volontari che hanno risposto al questionario che ha detto di aver saputo del servizio civile tramite stampa, radio e TV.

Rispetto al 2023, non si rilevano significative differenze nelle segnalazioni degli operatori volontari.



7. CONCLUSIONI

Anche in occasione della seconda indagine condotta nella fase di fine servizio, gli operatori volontari del servizio civile universale hanno fornito un importante contributo sia in termini quantitativi (16.886 questionari compilati pari al 33% della popolazione coinvolta) che per la ricchezza e varietà di segnalazioni e proposte avanzate.

Alla luce di quanto emerso nell'indagine, si possono individuare alcuni spunti di riflessione conclusivi per quanto riguarda sia gli aspetti positivi che quelli che possono essere oggetto di attenzione e miglioramento.

7.1. Il servizio civile come scelta vocazionale

Le **motivazioni** che spingono i giovani a scegliere il servizio civile confermano, anche nel 2024, la vocazione dell'istituto quale opportunità per tanti giovani di vivere un'esperienza di cittadinanza attiva e di servizio alla comunità.

L'impegno e la passione di tanti giovani nell'ambito dei progetti di servizio civile universale contribuiscono, non solo a rafforzare l'offerta di servizi che tanti soggetti pubblici e privati non profit rivolgono a favore dei cittadini o dei territori, ma anche a migliorare la qualità umana di tale offerta, sollecitando spesso gli stessi enti e il loro personale a fare di più per i propri beneficiari.

Un altro elemento che rende la presenza dei giovani un punto di forza di tanti interventi è la loro familiarità con la dimensione della partecipazione civica in quanto provenienti da precedenti esperienze nel Terzo Settore ovvero da quell'insieme di laboratori di cittadinanza attiva che si sostanziano nella tutela dei diritti dei cittadini, nella cura dei beni comuni e nell'empowerment delle persone in condizioni di marginalità.

La sfida futura riguarda la capacità di coinvolgere giovani con sensibilità e background diversi dove la dimensione del servizio alla comunità è meno vissuta.

7.2. Un gradimento diffuso dell'esperienza

Il gradimento ha riguardato in primo luogo il sistema di accoglienza e di coinvolgimento nei progetti da parte degli Enti, che hanno assicurato tutte le condizioni logistiche e organizzative affinché l'esperienza si potesse svolgere nel migliore dei modi.

Un'altra dimensione del gradimento è costituita dai rapporti con gli altri operatori volontari e con il personale dell'Ente, anche in questo caso apprezzati da oltre l'80% dei giovani che hanno risposto al questionario, a sottolineare un diffuso clima positivo e collaborativo nell'ambito dei progetti.

L'indagine, inoltre, si è rivelata un test positivo per le **misure aggiuntive** previste dal Dipartimento e inserite dagli Enti in molti progetti. La grande maggioranza degli operatori volontari le ha valutate in modo più che soddisfacente.

Infine, si può affermare che il sistema del servizio civile universale, attraverso tutte le sue componenti, esprime una efficacia generale nel garantire uno svolgimento pieno e di qualità di questa esperienza.

7.3. Un'esperienza che crea nuove prospettive future

Il servizio civile è un percorso di cittadinanza attiva che consente di sviluppare competenze soprattutto di tipo trasversale che rafforzano le capacità comportamentali, relazionali e sociali dei giovani.

Il riconoscimento delle competenze avviene a vari livelli. Quello più importante è la certificazione ai sensi del d.lgs. n. 13/2013 che molti enti assicurano attraverso società e istituti specializzati e che è stata apprezzata dall'81% degli operatori volontari che hanno partecipato all'indagine.

L'attività di orientamento professionale svolta dagli enti si conferma anche nel 2024 uno strumento apprezzato dagli operatori volontari e utile per sostenere l'inserimento nel mondo del lavoro.

Tra gli operatori volontari che hanno risposto al questionario quasi uno su cinque pensa, tra l'altro, che il servizio civile universale sia un percorso di inserimento lavorativo - tale dato registra un +5% rispetto al 2023. Inoltre, l'84% di coloro che hanno risposto al questionario ritiene l'attività di tutoraggio efficace rispetto alle finalità.

A conferma di tale efficacia del percorso di orientamento, si mette in evidenza che la percentuale di operatori volontari intervistati che ha ricevuto proposte di lavoro al termine dell'esperienza di servizio civile è salita dal 19% del 2023 al 23% del 2024.

7.4. I punti di attenzione

Il punti di attenzione sono riconducibili alle valutazioni date dagli operatori volontari intervistati sui diversi aspetti che riguardano la loro partecipazione ai progetti come, ad esempio, l'accoglienza all'interno del progetto e i rapporti con il personale dell'Ente, l'attività di coordinamento e di pianificazione del lavoro, i

contenuti della formazione, gli spazi e le attrezzature a disposizione per svolgere il servizio. Si tratta spesso di espressioni di insoddisfazione, come emerge anche dalla lettura dei commenti lasciati dai giovani nel questionario, che mettono in evidenza l'esistenza di una parte degli operatori volontari che ha vissuto l'esperienza del servizio civile in modo deludente rispetto alle aspettative.

Gli elementi emersi richiedono un **impegno** e una verifica del **Dipartimento in collaborazione con gli enti titolari e tutto il sistema SCU**.

- Un primo aspetto riguarda la possibilità di migliorare la comunicazione per la promozione del servizio civile e dei diversi progetti. I dati sui diversi canali di comunicazione che hanno sensibilizzato i giovani circa l'opportunità del SCU mettono in evidenza la necessità di **adottare nuove strategie di informazione** per raggiungere e facilitare l'accesso al servizio civile a un pubblico più ampio di giovani. Nonostante il ruolo del "passaparola", di Internet e dei social media, emerge comunque la richiesta di aumentare la comunicazione sui mass media tradizionali per favorire la conoscenza dei Bandi di partecipazione al servizio civile per i giovani. Anche nel 2024, si conferma la percezione da parte degli operatori volontari dello **scarso ruolo che hanno avuto le istituzioni scolastiche e universitarie** nell'informare i giovani riguardo al SCU. Inoltre, a fronte dell'impegno del Dipartimento per un miglioramento dell'accesso al servizio civile attraverso la digitalizzazione delle domande, si rileva ancora un'aspettativa dei giovani circa la **riduzione degli oneri amministrativi** nei processi di partecipazione.
- Un secondo elemento da approfondire riguarda la limitata conoscenza delle **misure aggiuntive**. Su questo tema, infatti, l'indagine mette in evidenza elementi di attenzione in termini di bassa consapevolezza da parte dei ragazzi rispetto ad alcune delle iniziative in cui gli stessi operatori sono coinvolti dagli enti durante il servizio e richiedendo quindi, un supplemento di approfondimento per individuare le leve di comunicazione, presidio e monitoraggio, utili a rendere queste iniziative non solo efficaci e soddisfacenti, ma anche pienamente comprese nelle loro attività e finalità. Si tratta di comprendere meglio se queste sono oggetto di un'adeguata comunicazione agli operatori volontari che consenta loro di distinguere, per esempio, tra certificazione delle competenze e riconoscimento delle competenze o, ancora, di avere la consapevolezza dell'attività di tutoraggio condotta nel quadro del progetto e di non confonderla con ordinarie attività di orientamento svolte dal personale dell'Ente. Un'altra misura che potrebbe essere confusa con la partecipazione a progetti all'estero è quella dei 3 mesi in paese UE alternativa al tutoraggio.
- Anche il **ruolo dell'OLP** necessita di una riflessione. In primo luogo, andrebbe considerato un aspetto organizzativo, in particolare per quanto riguarda l'effettiva presenza dell'OLP presso la sede di servizio. Un secondo aspetto, non meno importante, riguarda la **preparazione di tale figura** nella gestione di aspetti connessi al supporto e all'accompagnamento dei giovani nel corso dell'esperienza.

- Un altro elemento di criticità riguarda le **modalità di coinvolgimento degli operatori volontari**, soprattutto in relazione alla attivazione di un processo di consapevolezza e di responsabilità circa lo stare in un progetto di servizio civile. Anche nel 2024, molti intervistati hanno messo in evidenza la **scarsa partecipazione ad attività come riunioni di programmazione e attività di comunicazione pubblica** del progetto.

Il tema di un'ulteriore **“valorizzazione” del servizio prestato** rimane un aspetto che richiede un maggiore impegno e una considerazione più organica affinché l'esperienza di servizio civile possa essere effettivamente spendibile e riconoscibile e possa incontrare le aspettative dei giovani in termini di esigenze curriculari e di effettiva maturazione di capacità tecniche e professionali.

- **ALLEGATO 1 – CARATTERISTICHE DEI 16.886 OPERATORI VOLONTARI CHE HANNO RISPOSTO AL QUESTIONARIO (INDAGINE 2024)**