



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

L'esperienza di Servizio Civile Universale secondo i giovani.

Prima indagine realizzata sulla base dei dati e delle informazioni emersi dai
questionari somministrati agli Operatori Volontari
nel periodo di “fine servizio” 2023

Roma, Gennaio 2024

Caratteristiche dell'indagine

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 40/2017.

Il report si basa sui dati e le informazioni contenuti nei **questionari di fine servizio** somministrati agli Operatori Volontari del Servizio Civile Universale del bando 2021, le cui attività si sono avviate a maggio 2022 e concluse a settembre 2023.

L'indagine è stata avviata il 21 luglio e si è conclusa il 15 ottobre 2023. A questa data erano pervenuti **14.417 questionari compilati** le cui risposte sono state utilizzate per comprendere meglio aspettative e livelli di soddisfazione dei giovani. Il numero dei questionari ricevuti è pari a **più del 30% della popolazione di riferimento**.

Obiettivi dell'indagine

L'elaborazione dei dati e delle informazioni raccolte attraverso i questionari ha tra i suoi obiettivi quelli di:

- Rilevare il livello di **soddisfazione dei giovani** dopo l'esperienza di Servizio Civile Universale;
- Avviare un più articolato processo di **valutazione ex-post dei risultati** dei programmi di intervento attraverso un **percorso di ascolto** che, oltre ai giovani, prenda in considerazione anche il **punto di vista degli Enti di SCU, dei territori e delle comunità locali** sui risultati e sugli effetti e i cambiamenti che i progetti producono nelle realtà interessate;
- Analizzare i risultati scaturiti dalla introduzione dei **nuovi strumenti** previsti dalla riforma del Servizio Civile Universale con il D.lgs n. 40 del 2017, a partire da una prima riflessione sull'acquisizione di competenze chiave per l'apprendimento permanente.

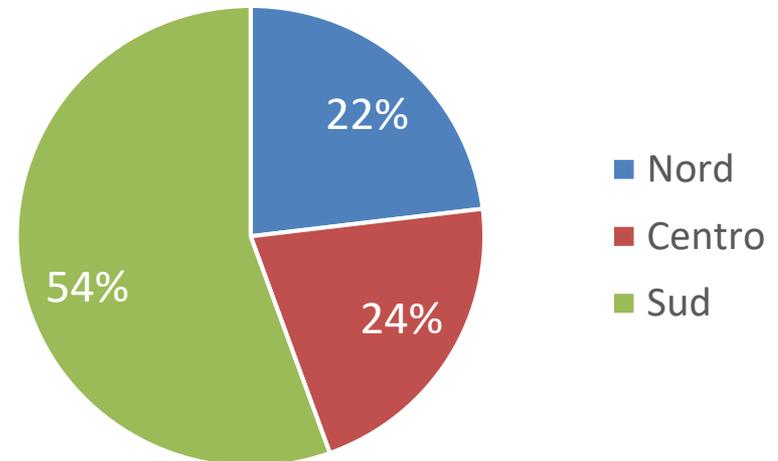
La Misura PNRR citata mira inoltre a stabilizzare il numero di operatori volontari e a promuovere l'acquisizione di competenze chiave per l'apprendimento permanente in linea con la [Raccomandazione del Consiglio 2018/C/189/01](#).

Universo degli Operatori Volontari in servizio

Il questionario è stato somministrato, per la prima volta nell'anno 2023, a tutti gli Operatori Volontari (OV) al termine dei progetti iniziati nel 2022 e relativi al Bando 2021 nonché al primo ciclo PNRR.

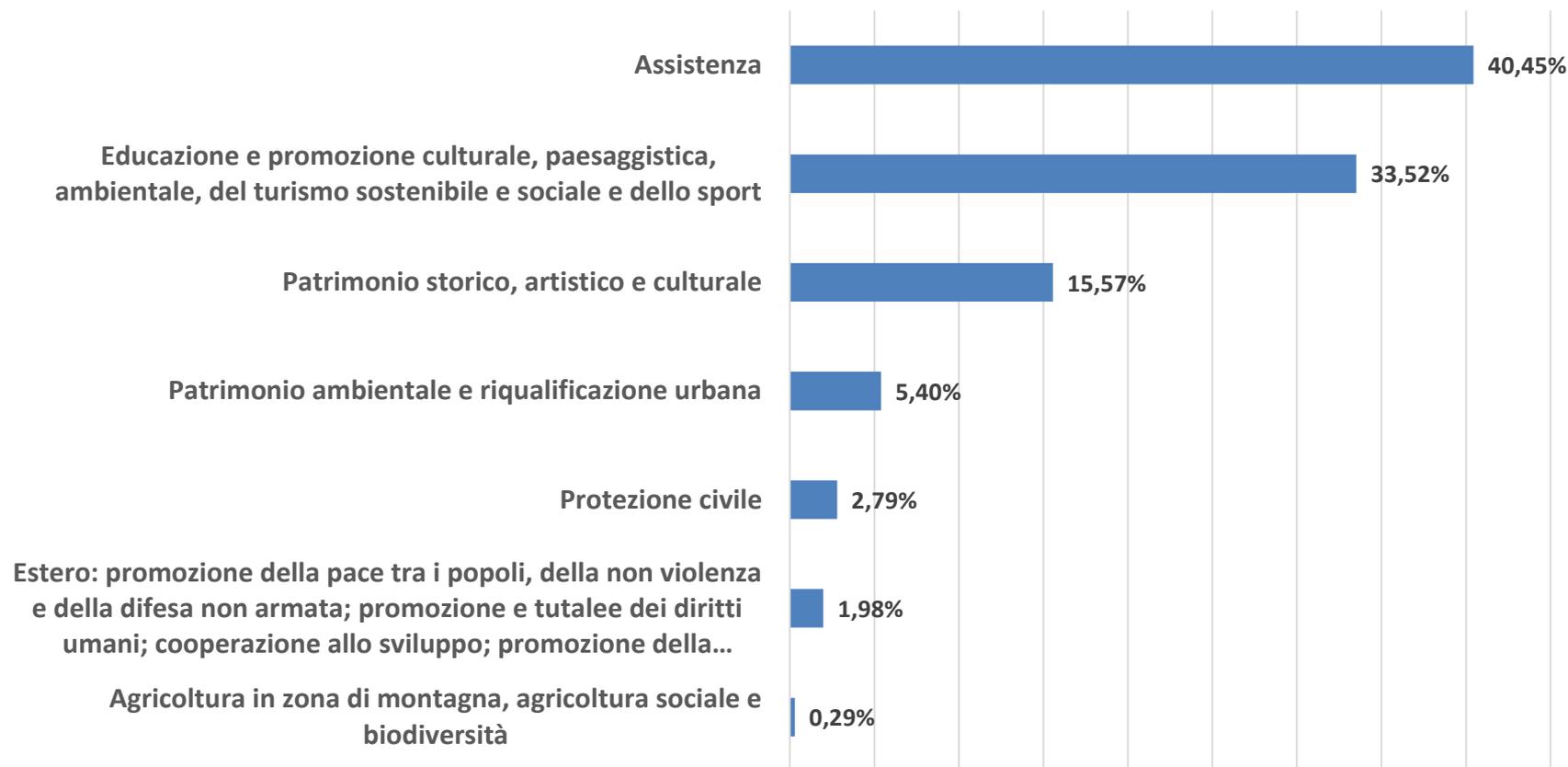
- Universo di riferimento:
47.771 volontari «avviabili»
al Servizio Civile Universale. *
- Il 63% dei volontari è rappresentato da femmine e il 37% da maschi tra i 18 e i 28 anni.

Distribuzione geografica degli Operatori Volontari in servizio - Bando 2021



Il servizio alla comunità: i settori

Operatori Volontari avviabili per settore di attività (valore %)



Identikit degli Operatori Volontari intervistati

- **Una popolazione di universitari:** quasi il 60% degli Operatori Volontari era laureato (36,8%) o iscritto a un corso di laurea o master (quasi il 22% del totale degli intervistati).
- **Il “passa parola”, il canale di comunicazione più rilevante** per conoscere il Servizio Civile Universale per il 49% degli OV. Il 25% tramite Internet e social e social network.
- **Motivazioni: per fare nuove esperienze (64,2%),** per ragioni etiche e solidali (45%), per avere un'entrata economica (33%), per entrare nel mondo del lavoro (31%), per orientarsi e sviluppare competenze (30%)
- **Giovani selezionati già con esperienze di studio e di lavoro:** il 58% ha tra i 24 e i 29 anni di età.
- Il **PNRR** è conosciuto da oltre il 60% degli intervistati e il 73% è consapevole che il SCU è finanziato anche dal PNRR.

Le motivazioni degli Operatori Volontari



Circa la metà degli Operatori Volontari proviene da esperienze nel Terzo Settore

- Il **46%** degli Operatori Volontari **ha svolto un'attività di volontariato** prima di fare l'esperienza di servizio civile.
- il **15,8%** dei giovani inoltre aveva **svolto incarichi retribuiti in organizzazioni del Terzo Settore** (associazioni di promozione sociale, cooperative sociali, associazioni di volontariato).

Un'organizzazione positiva, con alcuni punti di attenzione

- L'80% degli Operatori Volontari giudica positivamente l'organizzazione e la logistica che gli Enti mettono in campo per consentire loro di svolgere il servizio.
- Molto apprezzati sono gli orari di servizio (88%) e le regole esistenti sul luogo di servizio (86%).
- Quasi il 30% degli Operatori Volontari però dichiara di non prendere parte a riunioni di programmazione, né viene coinvolto in eventi pubblici organizzati dal progetto.
- Il 72% dei giovani afferma di non partecipare alle attività di comunicazione.

Soddisfazione per la gestione organizzativa e logistica delle attività	
Aspetti organizzativi e logistici	Grado di soddisfazione positivo
Orari di servizio	88%
Coordinamento organizzativo delle attività	80%
Attrezzature disponibili per svolgere i compiti	80%
Spazi per svolgere le attività	84%
Regole esistenti su luogo di servizio	86%

Il servizio alla comunità: il rapporto con gli «altri»

Un aspetto importante nello svolgimento del servizio civile è quello del rapporto con gli utenti e i destinatari delle attività progettuali. Una delle motivazioni più rilevanti che spinge i giovani a partecipare al servizio civile è quella di tipo etico-solidale al cui centro c'è l'idea di “fare qualcosa per gli altri”.

Il rapporto con gli utenti e la comunità è anche al centro dello sviluppo di *soft skill* come la capacità di comunicare e di relazionarsi con gli altri.

- Il 51% degli Operatori Volontari che ha risposto al questionario dichiara di interagire con i beneficiari del progetto tutti i giorni
- il 26% incontra i beneficiari più volte a settimana
- Il 18% ha rapporti con i beneficiari abbastanza occasionali
- Il 5% non ha rapporti con utenti e beneficiari della attività

Una formazione di qualità ... e l'opportunità di combinare il SCU con altre attività

- Un'offerta formativa di qualità per oltre l'80% degli Operatori Volontari.
- Più del 20% di loro segnala che non c'è una completa coerenza tra i contenuti della formazione e le attività del progetto.

Il SCU è un'esperienza che consente anche **altre attività lavorative o di studio** nel corso del periodo di servizio. Ad esempio:

- Il 22,8% degli Operatori Volontari ha svolto un'attività lavorativa;
- Il 14,8% attività di volontariato diverse da quelle del servizio civile;
- Il 10,6% ha partecipato a stage o tirocini;
- Il 47% era iscritto a corsi di laurea o master di I o II livello.

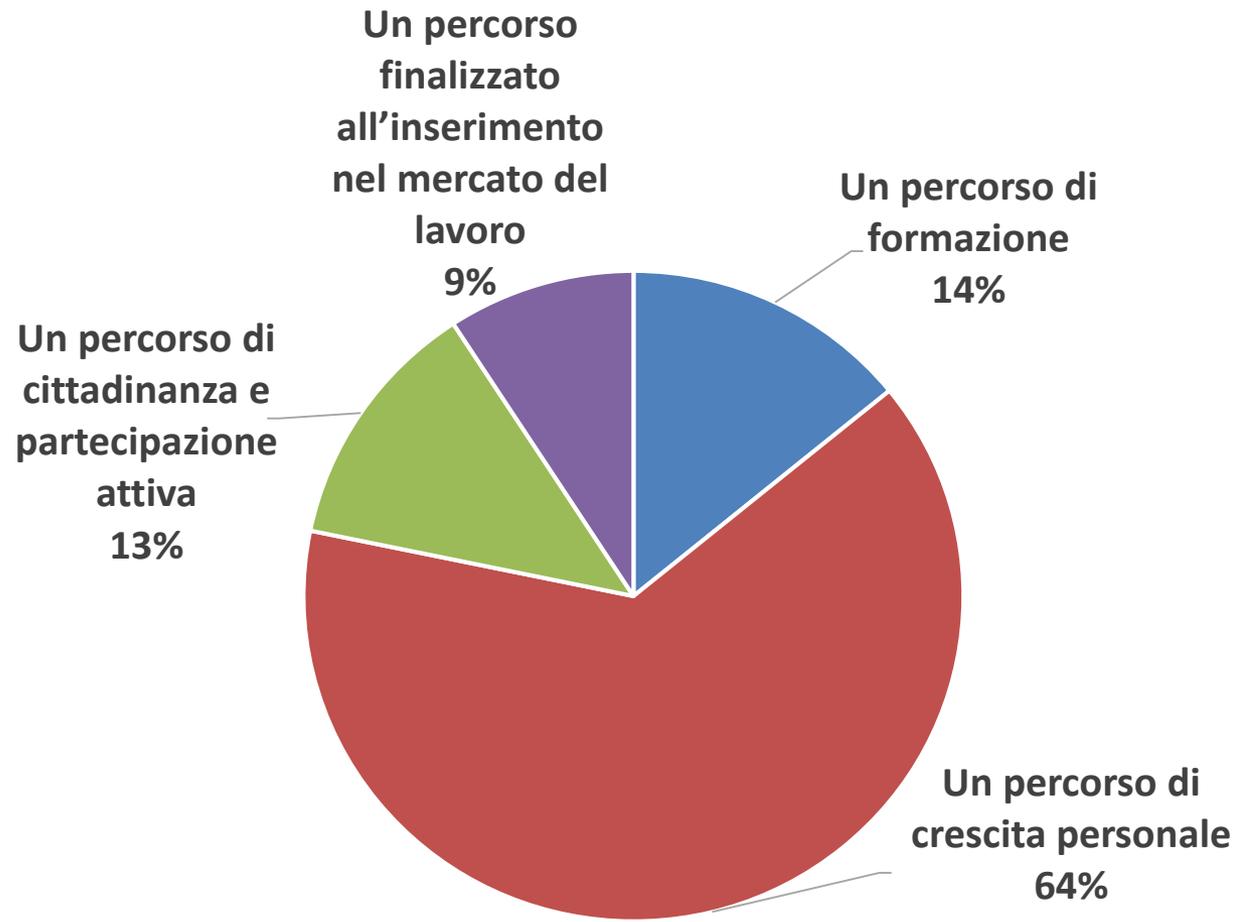
Le Misure aggiuntive dei progetti

- Più del **80%** degli Operatori Volontari è rimasto soddisfatto della Misura di **tutoraggio** che gli Enti hanno previsto nel loro progetto.
- Il **52% di loro** ha apprezzato l'esperienza del periodo di 1-3 mesi in un **Paese UE**.
- La **partecipazione come Giovane con Minori Opportunità** ha visto un livello di soddisfazione positivo per il **75%** degli intervistati.

I giovani intervistati hanno espresso un loro gradimento anche su aspetti relativi alla valorizzazione dell'esperienza di servizio civile:

- Il **riconoscimento delle competenze**, tramite uno specifico attestato, è stato valutato positivamente dall'**84%** dei giovani;
- L'acquisizione di **crediti formativi** è stata apprezzata dal **75%** dei giovani.

Che cosa è il Servizio Civile Universale per gli Operatori Volontari



Il servizio civile universale nelle parole dei giovani

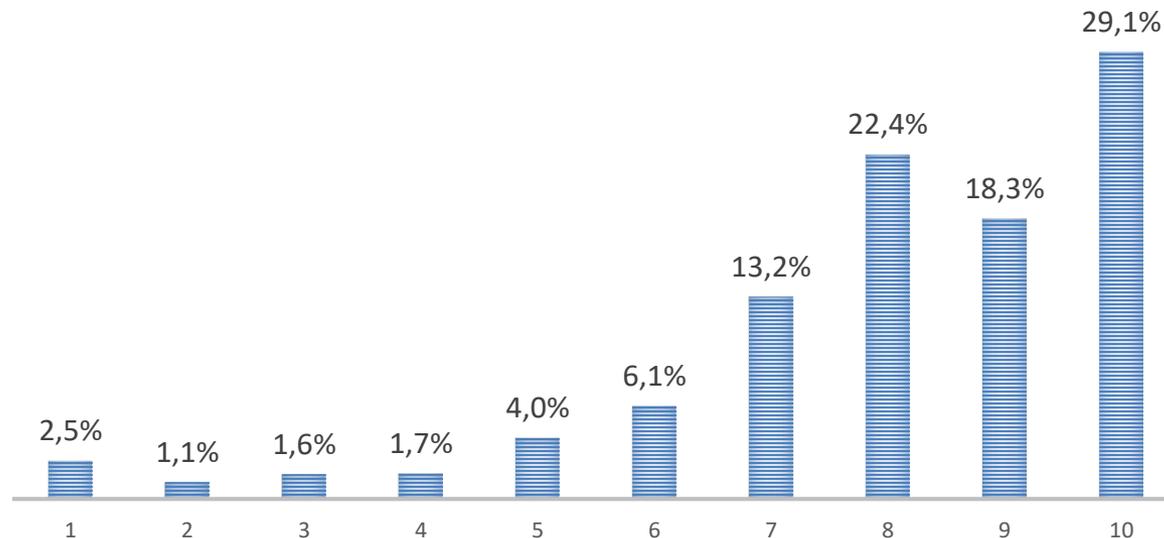
A word cloud of terms related to the National Civil Service (Servizio Civile Nazionale) in Italy. The words are arranged in a roughly triangular shape, with the largest word, 'SERVIZIO', at the top. Other prominent words include 'LAVORO', 'FORMAZIONE', and 'PROFESSIONALE'. The background is a gradient from red on the left to blue on the right.

RIFAREI
OLP OPPORTUNITA
CRESCERE
SERVIZIO FUTURO
LAVORO
FORMAZIONE
PROFESSIONALE
BELLA ESPERIENZA
COMPETENZE
MONDO DEL LAVORO
SODDISFATTO/A
UTILE

Servizio Civile Universale: un'esperienza «da fare»

- L'83% dei giovani ha espresso un giudizio molto positivo, di grande soddisfazione, riguardo all'esperienza di servizio civile.
- Il 95% degli Operatori Volontari consiglierebbe il servizio civile agli amici
- Il 5% non lo consiglierebbe.

Il grado di soddisfazione rispetto all'esperienza vissuta



Il Servizio Civile Universale «mi ha permesso di»



crescita

scoprire

attivare relazioni

fare e aiutare

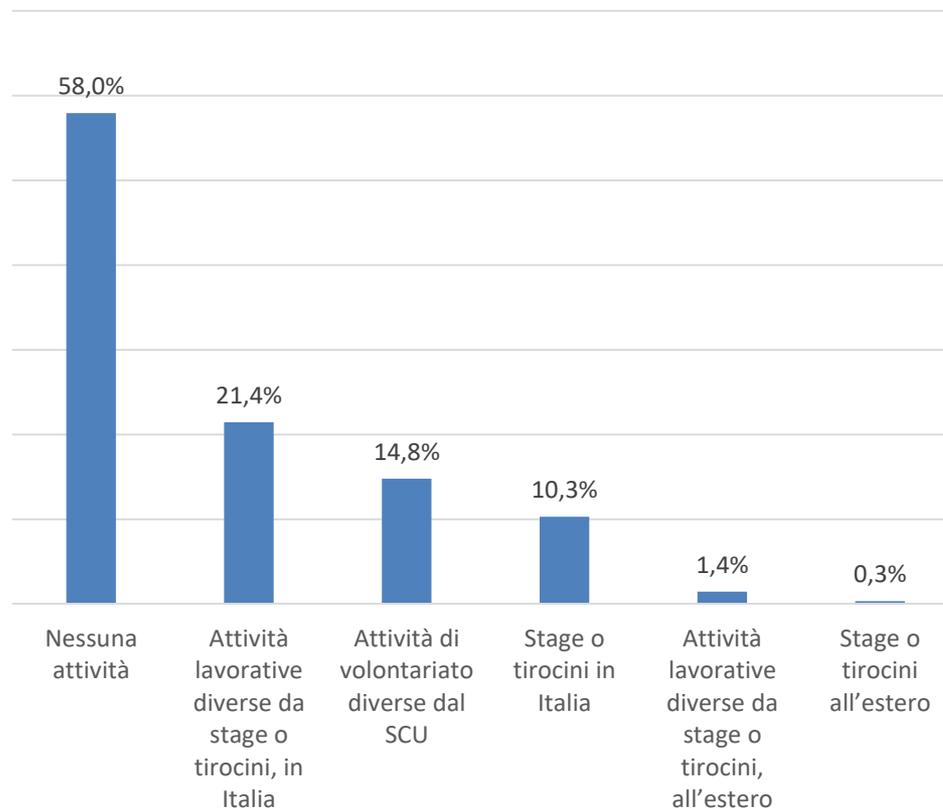
mettersi in gioco

personale

Lavoro: più *chance* grazie al servizio civile

- Quasi il 20% degli Operatori Volontari dichiara di aver ricevuto offerte di lavoro non appena terminata l'esperienza di servizio civile.
- Chi svolgeva un'altra attività durante il servizio civile: nel 22% dei casi ha ricevuto offerte di lavoro.
- Chi aveva svolto incarichi retribuiti in ambito sociale: nel 27% dei casi dichiara di aver ricevuto un'offerta lavorativa subito dopo la conclusione del servizio.

Altre attività svolte nel corso del SCU



Per un Servizio Civile Universale migliore

Le **proposte** degli Operatori Volontari:

- Il 33% dei giovani intervistati vuole **meno burocrazia**, come afferma il 24% di coloro che propone di ridurre i tempi di presentazione delle domande di avvio al servizio e il 9% di coloro che chiede meno documenti da consultare;
- Un **miglioramento tecnico e digitale** della gestione delle candidature di partecipazione al servizio civile lo chiede il 31% degli Operatori Volontari che propone di rendere la piattaforma DOL del Dipartimento più veloce e intuitiva (12%) e di attivare una app dedicata per potersi candidare (19%);
- Quasi il 20% chiede supporto per **essere orientato** di più **nella scelta dei progetti**, attraverso un potenziamento delle modalità di contatto sia con gli Enti (14%), sia con la rappresentanza degli Operatori Volontari (5%);
- Il 17% dei giovani segnala la necessità di fare **più informazione sui media tradizionali**.

I valori del servizio civile secondo i giovani

A word cloud of Italian values related to civil service, set against a green-to-blue gradient background. The words are arranged in a roughly circular pattern. The most prominent words are 'Futuro' (Future) and 'Bisogno' (Need), both in large, light blue script. Other significant words include 'Solidarietà' (Solidarity) on the left, 'Responsabilità' (Responsibility) on the right, and 'Partecipazione' (Participation) at the bottom. Smaller words include 'Impegno' (Commitment), 'Prossimo' (Neighbor), 'Patria' (Homeland), 'Inclusione' (Inclusion), and 'Mio Paese' (My Country).

Impegno
Prossimo
Patria
Solidarietà
Futuro
Inclusione
Sociale
Mio Paese
Bisogno
Responsabilità
Partecipazione

www.politichegiovani.gov.it