

# RAPPORTO DI MONITORAGGIO

## ULTIMO PERIODO 2023-24

MoVI - SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

RAPPORTO REALIZZATO DA CRISTIANO COLOMBI E OLHA KOSTYUK

SOCIETÀ COOPERATIVA ÉCO - ECONOMIA È COMUNITÀ

# INDICE

<b>Monitoraggio del Servizio Civile Universale.....</b>	<b>3</b>
Metodologia.....	3
Le risposte dei volontari in SCU.....	3
<b>Monitoraggio OLP di progetti SCU.....</b>	<b>15</b>
Metodologia.....	15
Le risposte degli OLP.....	16
<b>Evoluzione dei risultati del monitoraggio.....</b>	<b>23</b>
<b>Conclusioni e raccomandazioni.....</b>	<b>24</b>
<b>Allegati.....</b>	<b>25</b>
Allegato 1. Dettaglio tabellare dei risultati del questionario di per gli operatori volontari..	25
Allegato 2. Dettaglio tabellare dei risultati del questionario di per gli operatori locali SCU...	29

# MONITORAGGIO DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

## METODOLOGIA

Il terzo monitoraggio del Servizio Civile Universale consiste in un questionario (non anonimo), in formato digitale, con domande chiuse e aperte, compilato dagli **operatori volontari**, con l'obiettivo di raccogliere informazioni sull'esperienza di Servizio Civile Universale nei diversi aspetti che lo compongono<sup>1</sup>, in particolare in relazione a:

- **il tutoraggio**, realizzato alla fine del servizio, sondando: utilità dell'orientamento ricevuto; coerenza delle attività svolte con le finalità dell'esperienza SCU; qualità degli strumenti utilizzati (es. fonti di informazione, contatti, ricerca attiva del lavoro, nuove opportunità formative, ecc.); aspettative/esigenze soddisfatte; aumento delle capacità di presentarsi nel mercato del lavoro;
- **i tutor**: competenze nell'orientamento al lavoro; capacità comunicative e relazionali con i singoli ed il gruppo; capacità di adattare il percorso alle esigenze e proposte dei volontari SCU; soddisfazione complessiva;
- **valutazioni finali**: valutazione dell'esperienza di Servizio Civile nel suo complesso; competenze promosse; valori umani/etici sviluppati; attese soddisfatte e insoddisfatte, problemi incontrati, proposte di miglioramento.

A ogni criterio i volontari hanno attribuito un punteggio da uno (valore minimo, giudizio negativo) a dieci (valore massimo, giudizio del tutto positivo). Successivamente, è stata calcolata una media ponderata per semplificare la presentazione.

## LE RISPOSTE DEI VOLONTARI IN SCU

In questo paragrafo vengono presentati i risultati (in forma aggregata) delle risposte raccolte al momento dell'elaborazione del presente rapporto.

Sono state ricevute risposte da 110 volontari (80% dei volontari in servizio).

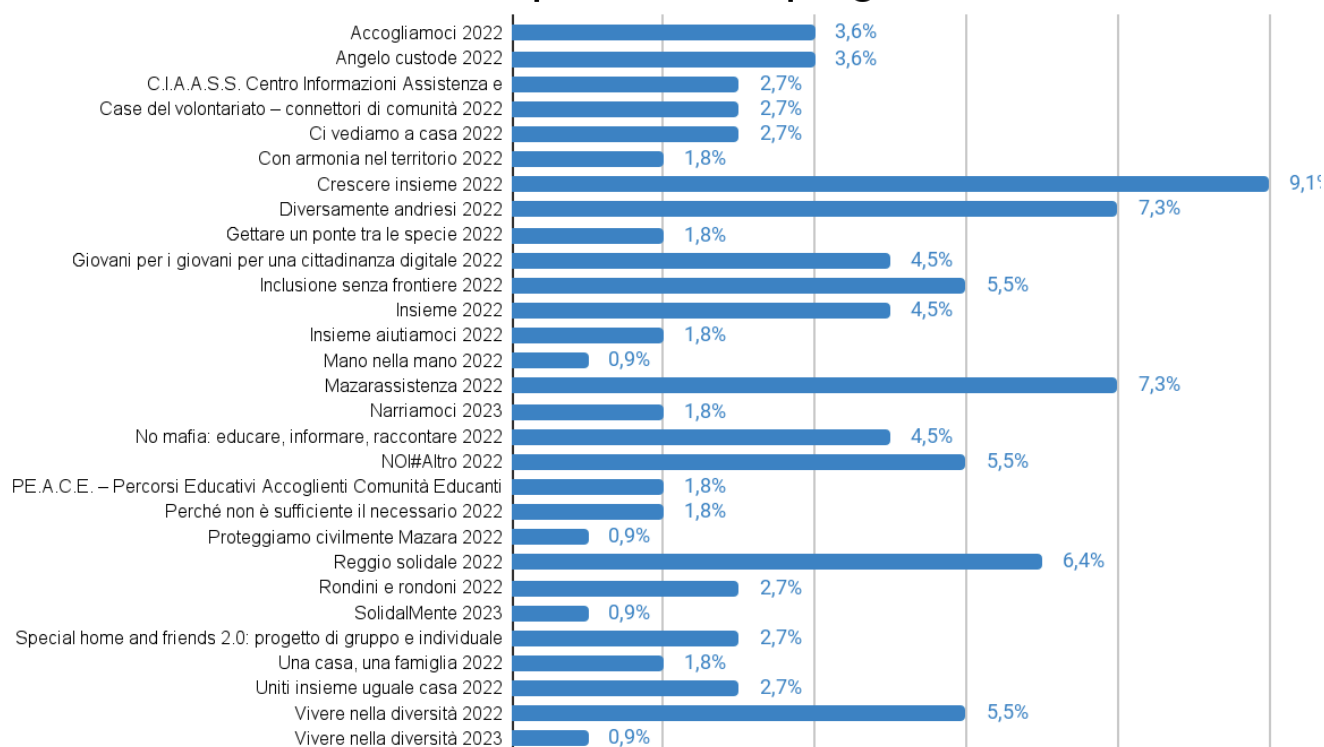
Il campione dei partecipanti rappresenta 28 progetti di Servizio Civile. I progetti più rappresentati sono:

- Crescere insieme 2022: 10 volontari (9,1%);
- Diversamente andriesi 2022: 8 volontari (7,3%);
- Mazarassistenza 2022: 8 volontari (7,3%);
- Reggio solidale 2022: 7 volontari (6,4%);
- Vivere nella diversità: 7 volontari (6,4%);
- Inclusione senza frontiere 2022: 6 volontari (5,5%);
- NOI#Altro 2022: 6 volontari (5,5%).

---

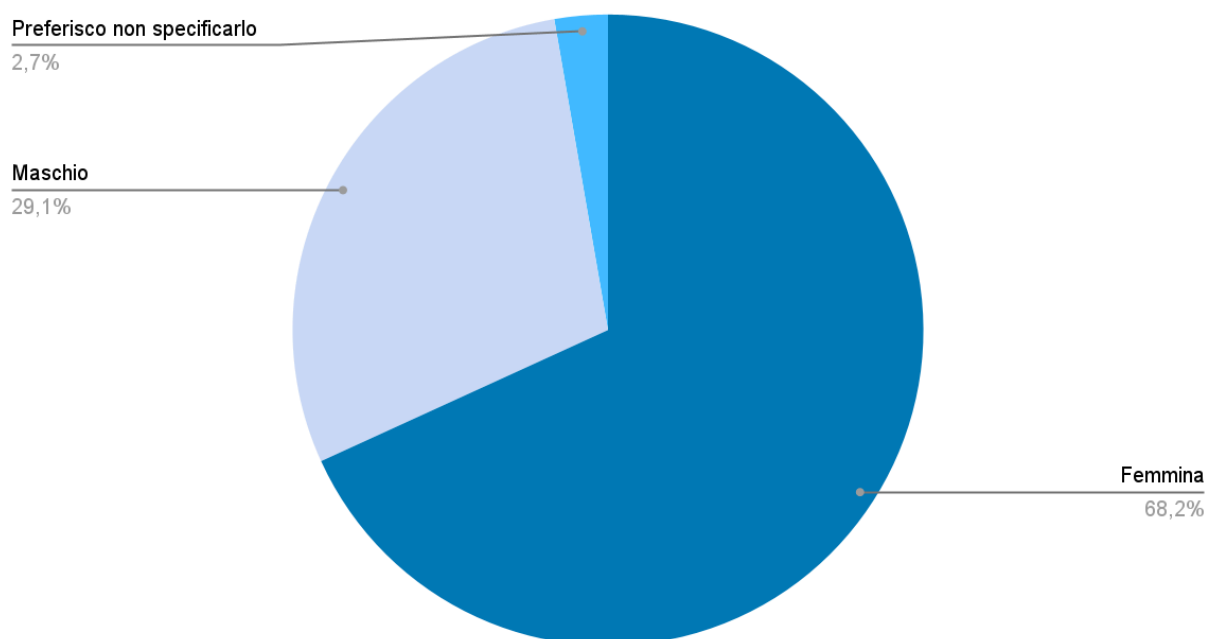
<sup>1</sup> I questionari sono variati e alcune domande sono state modificate o sostituite.

## Distribuzione dei volontari per titolo del progetto di servizio civile

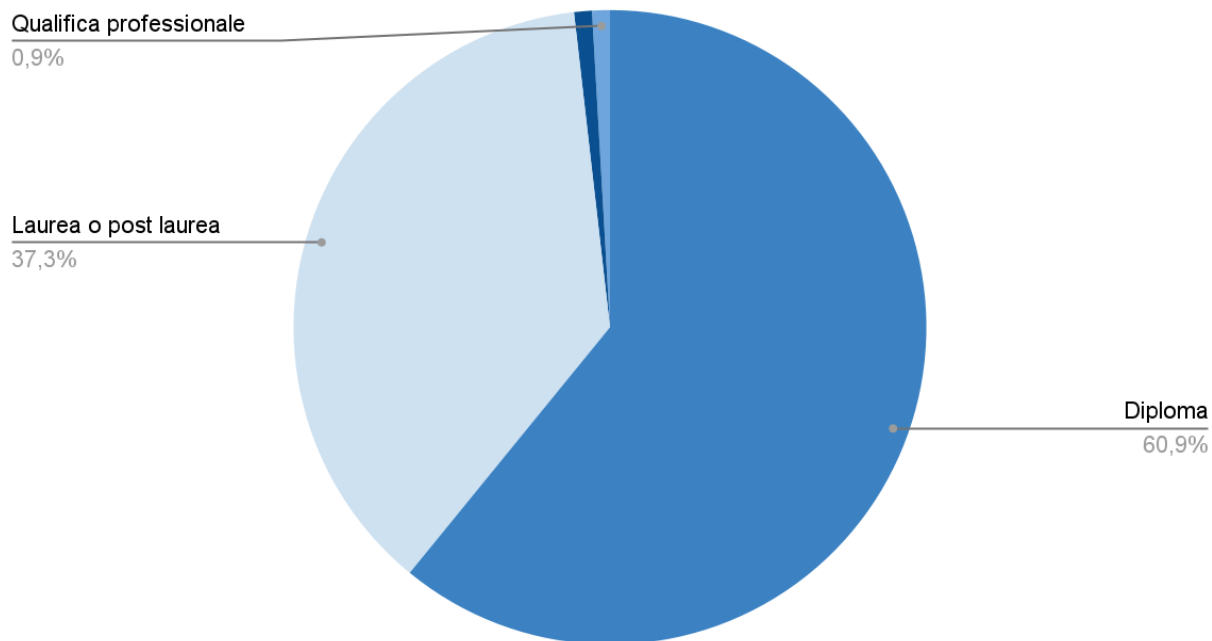


Dal punto di vista **anagrafico**, in generale la platea si compone per il 68,2% di persone di sesso femminile. Il titolo di studio maggiormente raggiunto dai partecipanti è il diploma (60,9%) e laurea o post laurea (37,3%).

## Distribuzione dei volontari per genere

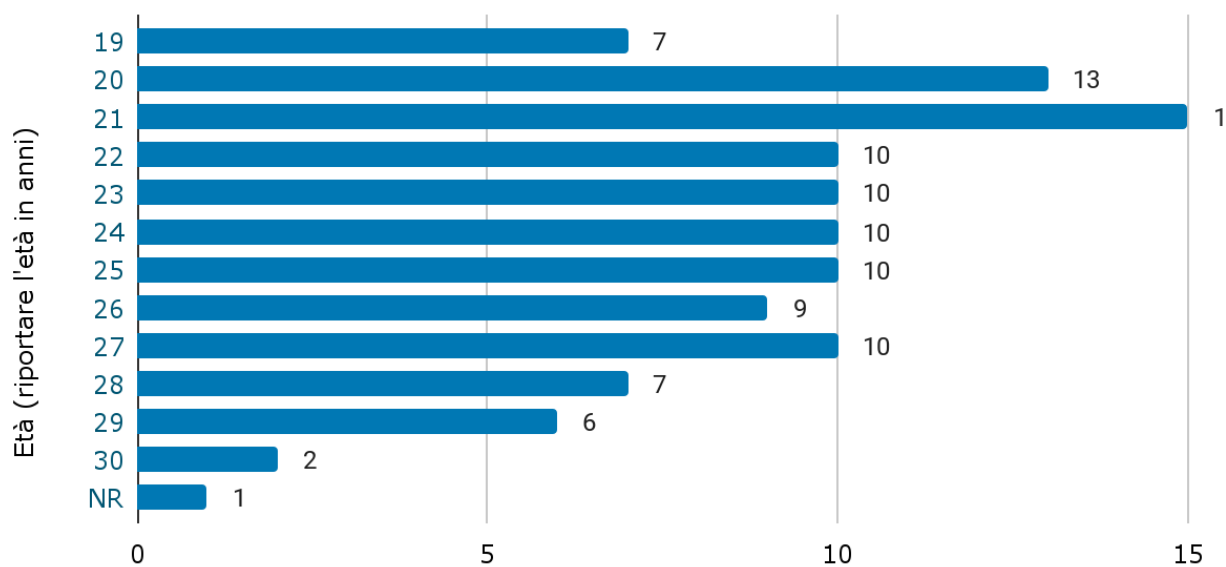


## Distribuzione dei volontari per titolo di studio



L'età dei volontari varia dai 18 agli oltre 30 anni, con una media di 23,7 anni. La maggioranza dei volontari ha tra i 20 e 25 anni (61,8%), il 30,9% ha tra i 26 e i 30 anni, il 6,4% ha 19 anni.

## Distribuzione dei volontari per età

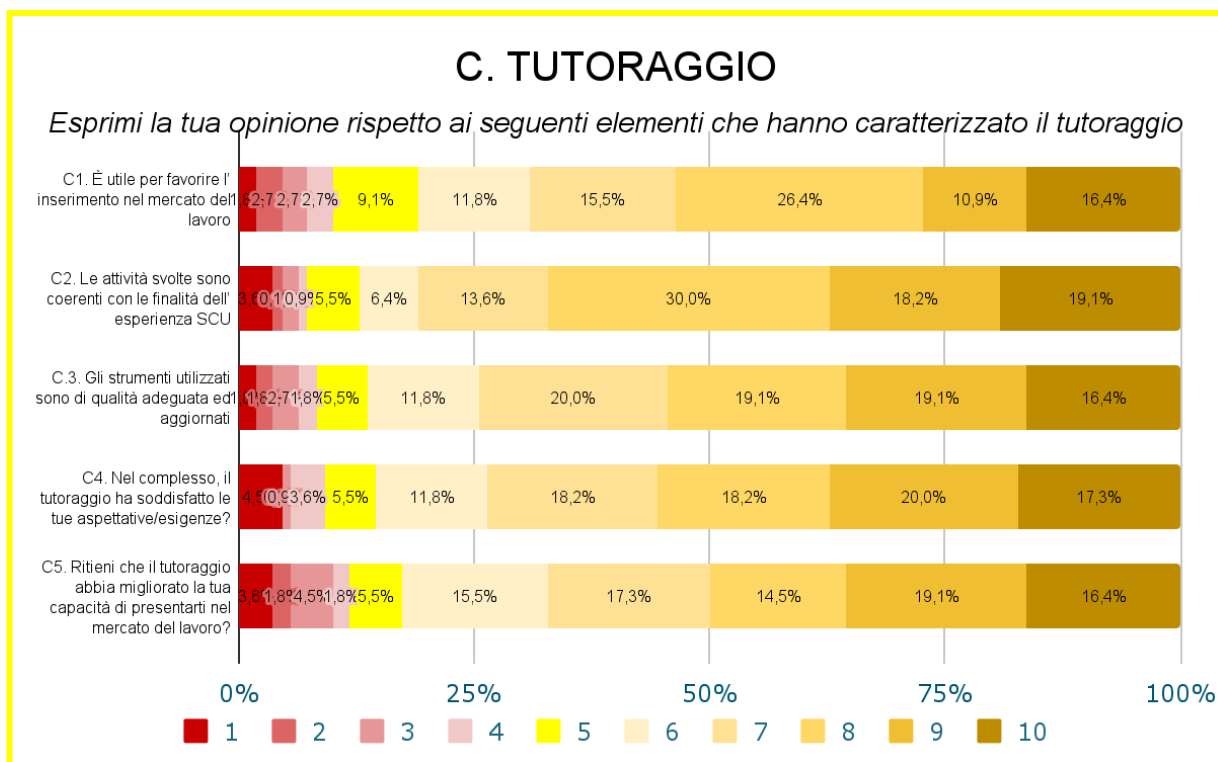


## Tutoraggio SCU

Il questionario somministrato ha indagato la qualità del **tutoraggio** previsto nei progetti, elemento qualificante dell'esperienza di Servizio Civile.

In generale, i volontari valutano tutti i criteri in maniera abbastanza positiva. Coerenza delle attività svolte con le finalità dell'esperienza SCU e qualità degli strumenti utilizzati toccano le medie più alte, pari rispettivamente a 7,7 e 7,5, nelle valutazioni dei volontari. La **soddisfazione complessiva** raggiunge un punteggio medio del **7,5<sup>2</sup>**.

Tuttavia si segnala un giudizio meno positivo per quanto riguarda l'utilità del tutoraggio per favorire l'inserimento lavorativo (punteggio medio: 7.2) ed il miglioramento delle capacità dei volontari di presentarsi nel mercato del lavoro (punteggio medio: 7.2). Il 50% dei partecipanti dichiara che il tutoraggio ha migliorato le loro capacità con una valutazione di almeno 8.



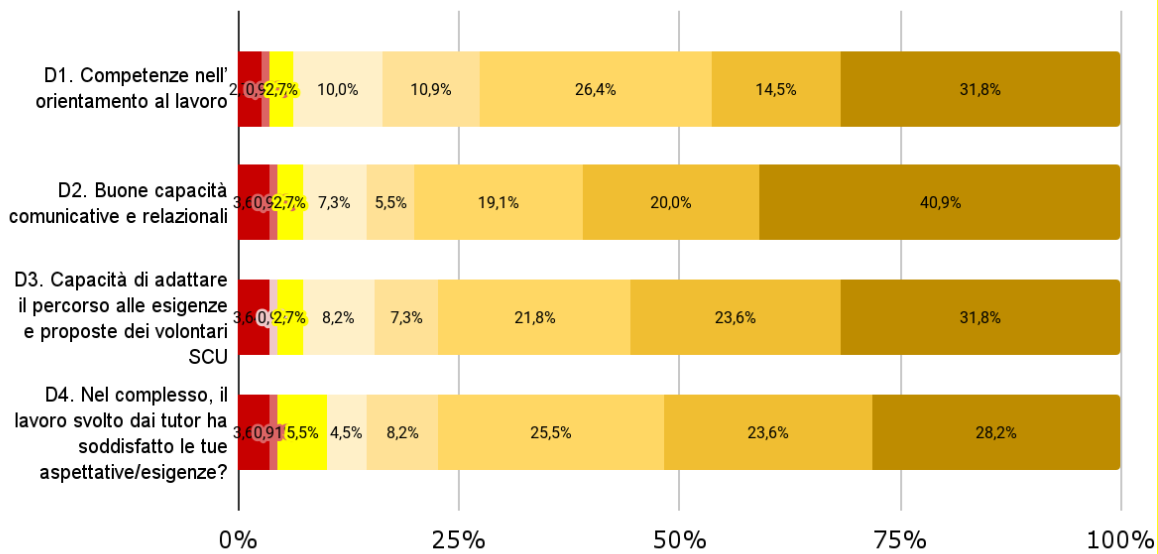
## Tutor

Il monitoraggio mirava anche a raccogliere informazioni relative alla **preparazione dei tutor**. Competenze nell'orientamento al lavoro, buone capacità comunicative e relazionali, capacità di adattare il percorso alle esigenze e proposte dei volontari SCU raggiungono rispettivamente le medie di 8,1, 8,4 e 8,3 nelle valutazioni dei volontari. La **soddisfazione complessiva** ottiene un punteggio medio di **8,2**.

<sup>2</sup> Cfr. allegato 1.

## D. TUTOR

Esprimi il tuo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti elementi che caratterizzano i

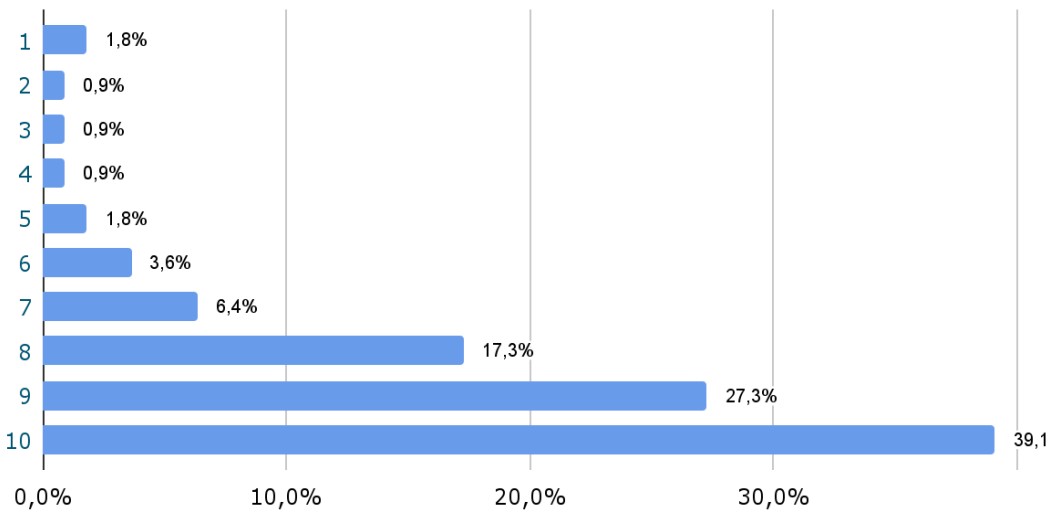


Il **tutoraggio**, risulta quindi di qualità medio-alta, ben calibrato e apprezzato dai volontari. Tuttavia, si segnala che i giudizi sui tutor risultano significativamente superiori rispetto a quelli sugli altri aspetti del tutoraggio. Ciò sembra suggerire la possibilità di migliorare aspetti organizzativi o contenuti/strumenti.

### Valutazioni finali

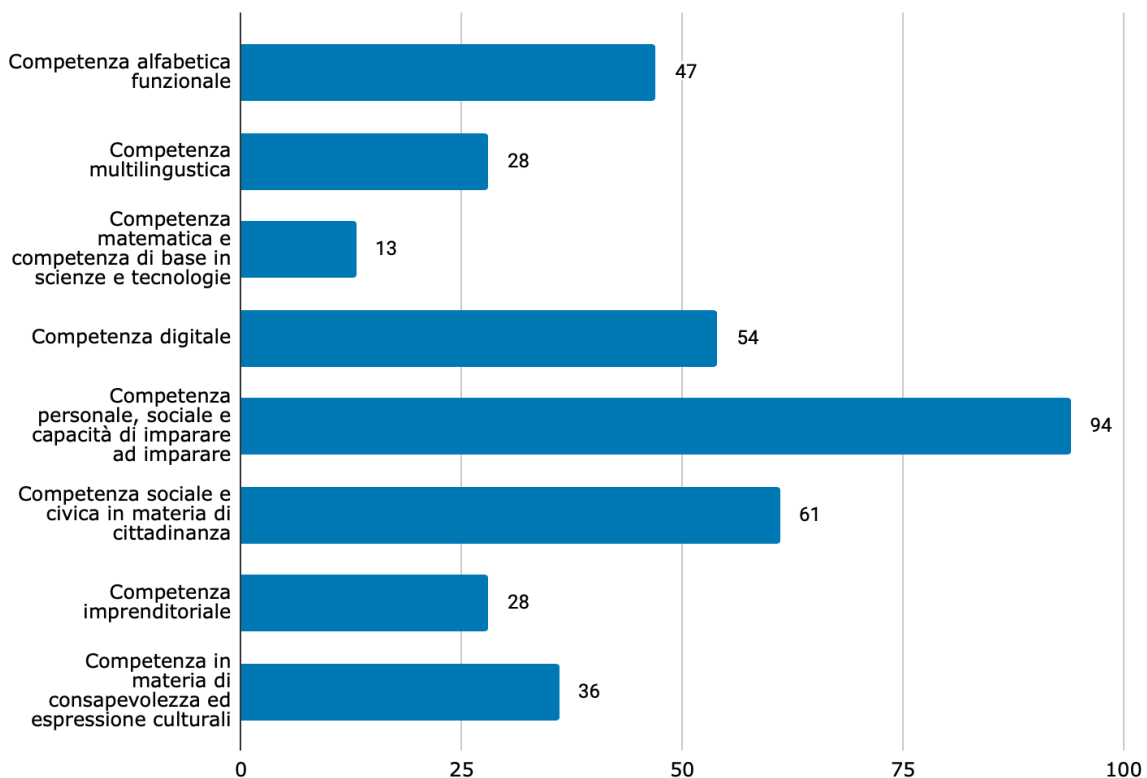
Nel complesso il servizio civile risulta un'esperienza più che soddisfacente. Come emerge dal grafico seguente, i volontari in grande maggioranza si dichiarano soddisfatti dell'esperienza di Servizio Civile: il voto 8 raccoglie il 17,3% delle risposte, 9 il 27,3% e 10 il 39,1%. La **valutazione complessiva** raggiunge una media molto alta di **8,6**.

## E1. Come valuti complessivamente la tua esperienza di Servizio Civile?



Riguardo alle competenze maggiormente sviluppate durante il servizio, i volontari segnalano principalmente le “competenze personali, sociali e capacità di imparare ad imparare”, le “competenze sociali e civiche in materia di cittadinanza”, le “competenze digitali” e le “competenze in materia di consapevolezza ed espressione culturale”. Si tratta delle competenze più coerenti con i contenuti e gli obiettivi dei progetti in cui sono stati inseriti e per questo stesso motivo non stupiscono i valori bassi di altre competenze più tecniche o scientifiche.

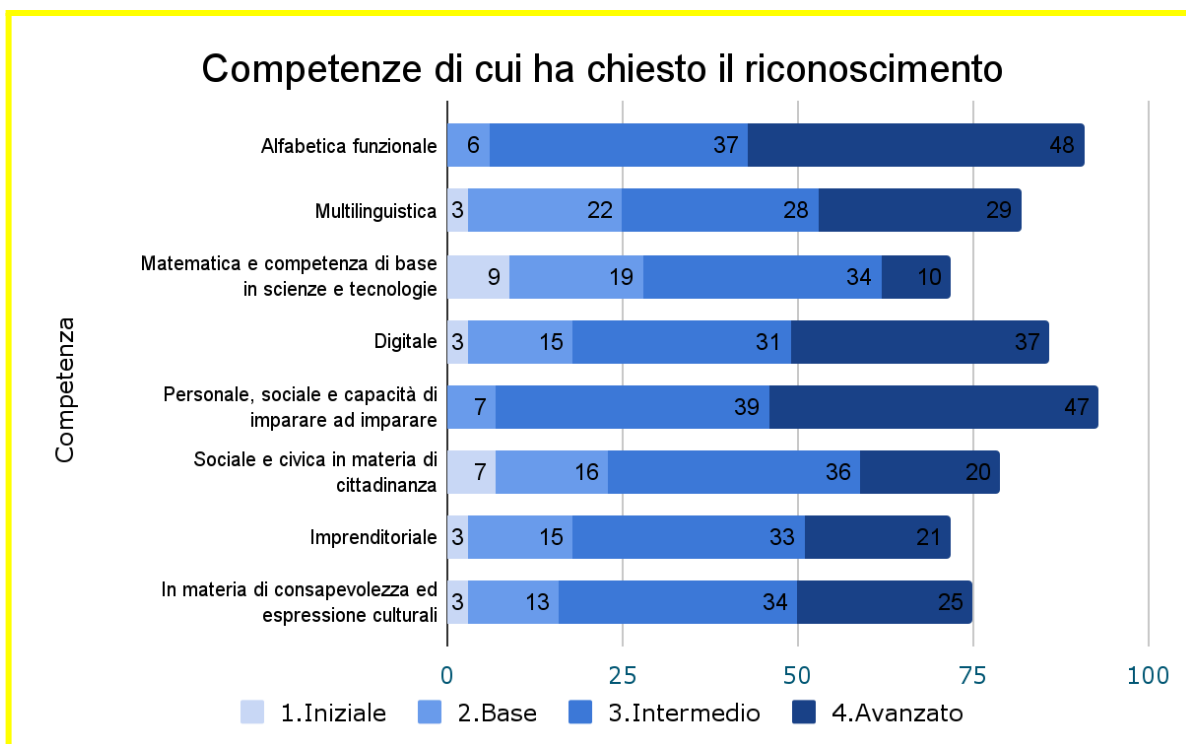
## Quali competenze hai maggiormente sviluppato nell'esperienza del SCU?





E' interessante confrontare le risposte date durante il questionario con le richieste di certificazione delle competenze presentate da 97 volontari su un totale di 138. Le competenze maggiormente richieste sono "Competenza personale, sociale e capacità di imparare ad imparare" (93 su 97), e "Competenza alfabetica funzionale" (91 su 97). Queste competenze mostrano anche i livelli di verifica più alti, che è un buon segno per l'evoluzione dell'esperienza degli operatori volontari. Le competenze con la minore richiesta della certificazione (72 volontari su 97) e con le valutazioni più basse sono "Competenza matematica" e "Competenza imprenditoriale".

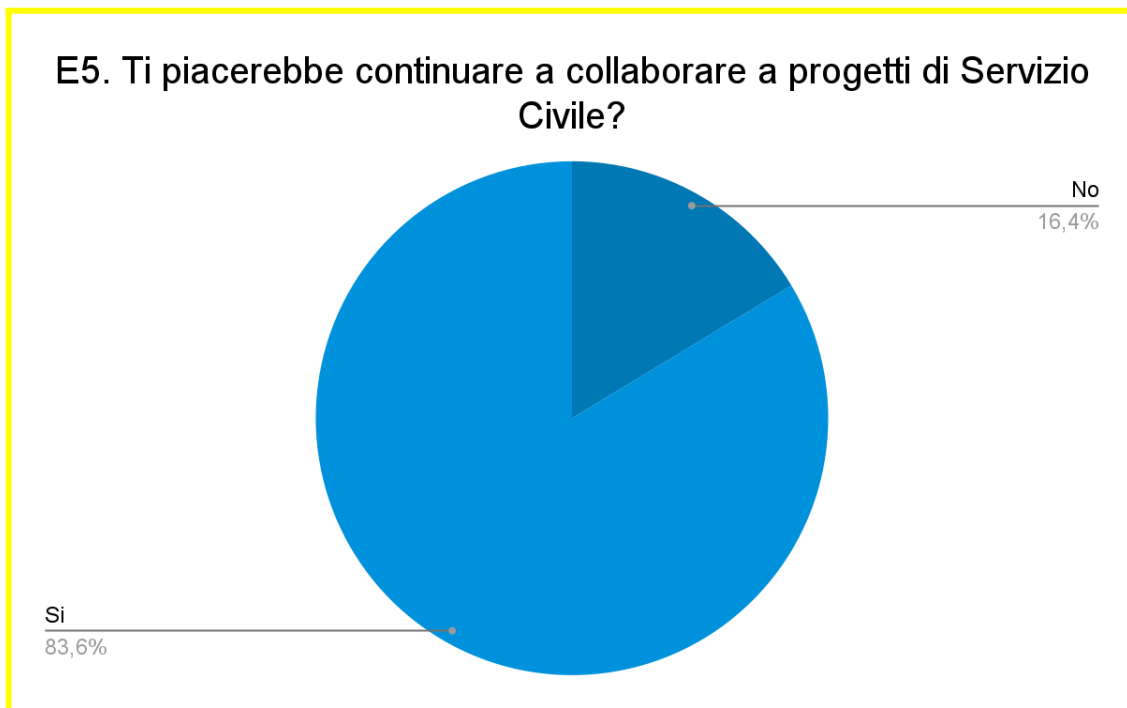
Dal confronto si nota come alcune competenze che non avevano ricevuto molte segnalazioni nel questionario hanno recuperato terreno sul piano delle richieste di certificazione ed in generale le differenze sembrano molto più attenuate. Ciò sembra dimostrare che la domanda del questionario ha indotto una selezione più severa da parte dei volontari rispetto alle competenze oggettivamente sviluppate nei progetti.



Per quanto riguarda la domanda: "E3. Indica con alcune parole-chiave i valori umani/etici che hai maggiormente sviluppato grazie al servizio svolto", emergono parole rappresentative come Solidarietà, Condivisione, Volontariato, Legami, Scambi, Non violenza, Pazienza, Inclusione, Impegno, Opportunità, Esperienza, Responsabilità, Competenze, Crescita personale, a confermare che il servizio civile universale viene percepito dai giovani in una doppia dimensione di impegno rivolto alle comunità e di opportunità di crescita e orientamento personale.

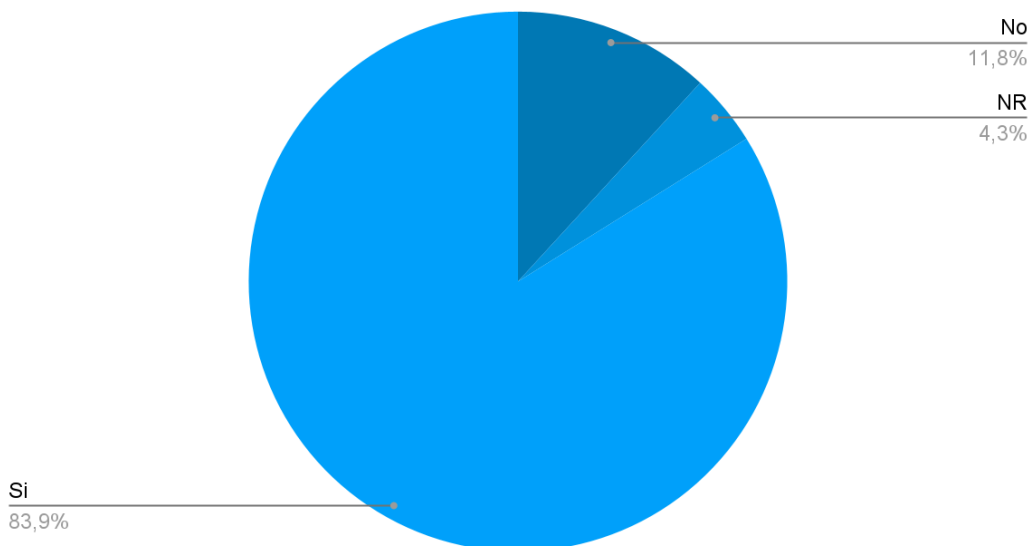


dell'esperienza.



Inoltre, l'83,9% di chi sarebbe interessato a continuare sarebbe intenzionato a farlo presso lo stesso ente, un'utile indicazione per proporre esperienze in continuità con il SCU presso le realtà dove i volontari hanno prestato servizio.

**E6. Se sì, vorresti farlo con lo stesso ente del progetto attuale?**



**Note, commenti o suggerimenti dei volontari sull'esperienza di Servizio Civile**

Tanti partecipanti affermano di aver tratto dei benefici dalla partecipazione al SCU.

Tra i **benefici** maggiormente segnalati dai partecipanti sono:

- un ampliamento delle competenze personali, professionali e relazionali;
- una crescita a livello umanitario, emotivo e relazionale;
- un maggiore coinvolgimento con altri enti e volontari;
- un beneficio anche motivazionale.

Riportiamo alcune **citazioni**, che riguardano un ampliamento delle competenze personali, professionali e relazionali:

- *“Il Servizio Civile mi ha dato l'occasione di conoscere e comprendere una realtà del mio territorio che non conoscevo. È un'esperienza che rifarei e consiglierei a tutti per la crescita personale e lo sviluppo delle competenze, oltre che per mettere al servizio degli altri le capacità e le attitudini che si hanno”.*
- *“Sono molto soddisfatto dell'anno che ho passato. Sono cresciuto molto dal punto di vista professionale e caratteriale. Ho trovato un ambiente di lavoro molto piacevole e professionale”.*
- *“L'esperienza di Servizio Civile mi ha gratificato tanto sia a livello personale che professionale. È un percorso che rifarei nella mia vita poiché mi ha permesso di immergermi in una nuova realtà, comprendendo ancora di più le sfide che gli immigrati affrontano ogni giorno e i loro bisogni. Lavorando sul campo sono riuscita a mettere in pratica le mie abilità e capacità e di acquisirne altre, grazie anche al confronto con gli altri operatori che mi ha dato la possibilità di ampliare la mia prospettiva”.*
- *“Il Servizio Civile mi ha permesso di entrare in contatto con nuove realtà e mi ha dato la possibilità di ampliare le mie capacità comunicative e di lavoro in gruppo. Inoltre, il tutoraggio mi ha permesso di avere una prospettiva più chiara sul mio futuro e obiettivi professionali”.*

una crescita a livello umanitario, emotivo e relazionale:

- *“Ho avuto la possibilità di andare anche in un'altro ente durante il mio anno di servizio, posso dire che come occasione mi è stato d'aiuto per vedere nuove realtà. Già il servizio in sé mi ha aiutato ad aprirmi nel senso di effettivamente riuscire a migliorare me stesso”.*
- *“Esperienza trasformativa, le mie attese sono state completamente soddisfatte”.*
- *“In generale è stata un'esperienza che mi ha preparata tanto su molti punti di vista. Avere una prima visione di ciò che potrebbe offrirmi a livello lavorativo, collaborare con tante persone, costruire rapporti lavorativi e non, accrescere la mia curiosità e conoscenza su tanti fronti. All'interno dell'organizzazione mi sono trovata bene”.*
- *“L'esperienza è stata molto più interessante di quanto mi aspettassi, la realtà per la*

*quale ho prestato servizio mi ha dato la possibilità di fare nuove esperienze non solo di tipo umano ma anche di mettermi in gioco a livello pratico”.*

- *“Ho scelto di iniziare il mio percorso di volontariato perché sapevo che sarebbe stata un' esperienza che mi avrebbe arricchito ancor di più sotto tanti punti di vista. In particolar modo da un punto di vista umano perché ciò che ti trasmettono i ragazzi ogni singolo giorno al centro è qualcosa di unico e indescrivibile”.*

un maggiore coinvolgimento con altri enti e volontari:

- *“Mi sono trovata molto bene sia con i volontari che con gli OLP. Sono stata una subentrante e non mi sono sentita mai esclusa o lasciata indietro da nessuno”.*
- *“E' stata un'esperienza davvero interessante e utile, soprattutto come inserimento nel mondo del lavoro e delle associazioni del terzo settore”.*

un beneficio anche motivazionale:

- *“Il Servizio Civile con il mio ente è stata la scelta migliore che potessi fare, grazie all'esperienza del Servizio Civile ho imparato molto e adesso grazie a questa esperienza formativa ho un lavoro nell'ambito che desideravo”.*
- *“Sono grata di aver avuto la possibilità di partecipare a quest'esperienza che, inevitabilmente, mi ha fatto crescere e mi ha permesso di uscire dalla bolla della quotidianità, esplorando diverse realtà”.*
- *“E' stata un'esperienza emozionante e straordinaria (...). Avrei tanto da dire, anzi mi piacerebbe essere testimone di questa esperienza e spiegarlo al mondo. Spiegare quali sono i principi della vita, gli obiettivi, i veri problemi e tanto altro. Sono soddisfatta del mio Olp, soddisfatta del corso di formazione, sono soddisfatta dei corsi seguiti durante l'anno, delle persone incontrate, della mia collega, soddisfatta anche del monitoraggio, avvenuto in questi mesi, soddisfatta dell'opportunità”.*
- *“Ha superato le mie aspettative, donandomi nuove consapevolezza su chi sono e a cosa mi sento più affine. Mi sono sentita parte attiva di un sistema organizzato e ho percepito sempre da parte di tutti estrema fiducia nelle mie capacità e voglia di collaborare attivamente alla mia crescita personale”.*

I partecipanti **suggeriscono**:

- migliore qualità della formazione (generale, specifica, tutoraggio);
- maggiore flessibilità per quanto riguarda gli orari e i permessi;
- organizzazione delle comunicazioni ufficiali;
- chiarezza sugli obblighi e doveri interni ai progetti;
- possibilità di partecipare a più progetti;
- maggiore retribuzione.

Riportiamo alcune **citazioni** che riguardano una migliore qualità della formazione (generale, specifica, tutoraggio):

- *“Per quanto riguarda la formazione generale farei fare degli esercizi diversi e darei più informazioni utili relative allo SCU”.*
- *“L'altro aspetto riguarda l'organizzazione della formazione specifica e generale, in merito a date, tempistiche e location delle suddette. Sarebbe stato tutto molto più agevole una formazione online considerando anche il periodo di esami universitari che ha coinciso con il tutto”.*
- *“Rivedrei l'organizzazione del tutoraggio in modo tale che ci sia una parte maggiore dedicata all' orientamento nel mondo del lavoro”.*
- *“Proporrei di migliorare il percorso di tutoraggio, aumentando il tempo a disposizione”.*
- *“Iniziare il percorso di tutoraggio un po' prima per avere tempo e non dover fare tutto di fretta”.*
- *“Per quanto riguarda il tutoraggio mi concentrerei di più sull'orientamento lavorativo rispetto al profilo delle competenze”.*
- *“Il corso di tutoraggio, tenuto in un'altra città, non ha soddisfatto molto le mie aspettative: è stato burrascoso spostarsi in giornata, anche per via dei limiti dei mezzi e degli orari, ho trovato colleghi poco empatici e per niente amichevoli e solidali. La tutor, sicuramente preparata e che è venuta in contro alle nostre evidenti esigenze e che ringraziamo per tutto, a mio avviso ha esposto, durante gli incontri di gruppo, il tutto in modo frettoloso e poco organizzato”.*
- *“Si potrebbe fare in modo di essere seguiti da un tutor un po' prima della fine dell'anno di servizio”.*

maggiore flessibilità per quanto riguarda gli orari e i permessi:

- *“Proposte di migliorare solo la questione permessi straordinari per coloro che sono ricoverati in ospedale, così come il Covid e forse più importante dell'esame universitario. Sarebbe davvero ingiusto se per esempio una persona ha un incidente e debba essere ricoverata per diversi giorni, perdere un anno di servizio civile”.*
- *“Rivedere le regole circa assenze malattia e permessi”*
- *“Penserei a migliorare il sito per le presenze rendendolo magari un app da scaricare così da essere più facile da “manovrare”.*

organizzazione delle comunicazioni ufficiali:

- *“Migliorerei l'organizzazione nelle comunicazioni ufficiali (che arrivino con più anticipo e che siano più chiare rispetto a cosa si andrà a fare e agli obiettivi)”.*

- *“Una più pronta e chiara comunicazione tra MoVi, tutor/formatori e soprattutto OLP fino ai servizio civilisti. Per fare questo, è necessario prima di tutto farlo fin da subito, preferibilmente al momento del colloquio o alla firma del contratto di SCU”.*

chiarezza sugli obblighi e doveri interni ai progetti:

- *“Maggior definizioni dei ruoli nelle associazioni”.*

possibilità a partecipare a più progetti:

- *“Mi piacerebbe che fosse possibile svolgerlo per più anni, così da partecipare a più progetti”.*

maggior retribuzione:

- *“Paga troppo bassa rispetto al carico delle responsabilità e al tempo che prende. Nel 2024 è assolutamente inadeguata una paga così esigua al carovita attuale”.*

# MONITORAGGIO OLP DI PROGETTI SCU

## METODOLOGIA

Il monitoraggio OLP di progetti SCU, come nel caso del monitoraggio dei volontari SCU, consiste in un questionario, in formato digitale, con domande chiuse e aperte, compilato dagli **operatori locali**, con l'obiettivo di indagare l'esperienza di Servizio Civile Universale nei diversi aspetti che lo compongono<sup>3</sup>:

- **il tutoraggio**, realizzato alla fine del servizio, sondando: utilità dell'orientamento ricevuto dai volontari; coerenza delle attività svolte con le finalità dell'esperienza SCU; qualità degli strumenti utilizzati (es. fonti di informazione, contatti, ricerca attiva del lavoro, nuove opportunità formative, ecc.); aspettative/esigenze dei volontari soddisfatte; miglioramento delle capacità dei volontari di presentarsi nel mercato del lavoro;
- **valutazioni finali**, sondando: l'efficacia complessiva del programma di Servizio Civile; le competenze maggiormente promosse nei giovani volontari SCU; i valori umani/etici che i volontari hanno maggiormente sviluppato grazie al servizio svolto; attese soddisfatte e insoddisfatte, problemi incontrati, proposte di miglioramento.

A ogni criterio (come nel questionario per i volontari), gli operatori locali hanno attribuito un punteggio da uno (valore minimo, giudizio negativo) a dieci (valore massimo, giudizio del tutto positivo). Come indicatore di sintesi è stata calcolata la media ponderata.

---

<sup>3</sup> I questionari sono variati e alcune domande sono state modificate o sostituite.



## LE RISPOSTE DEGLI OLP

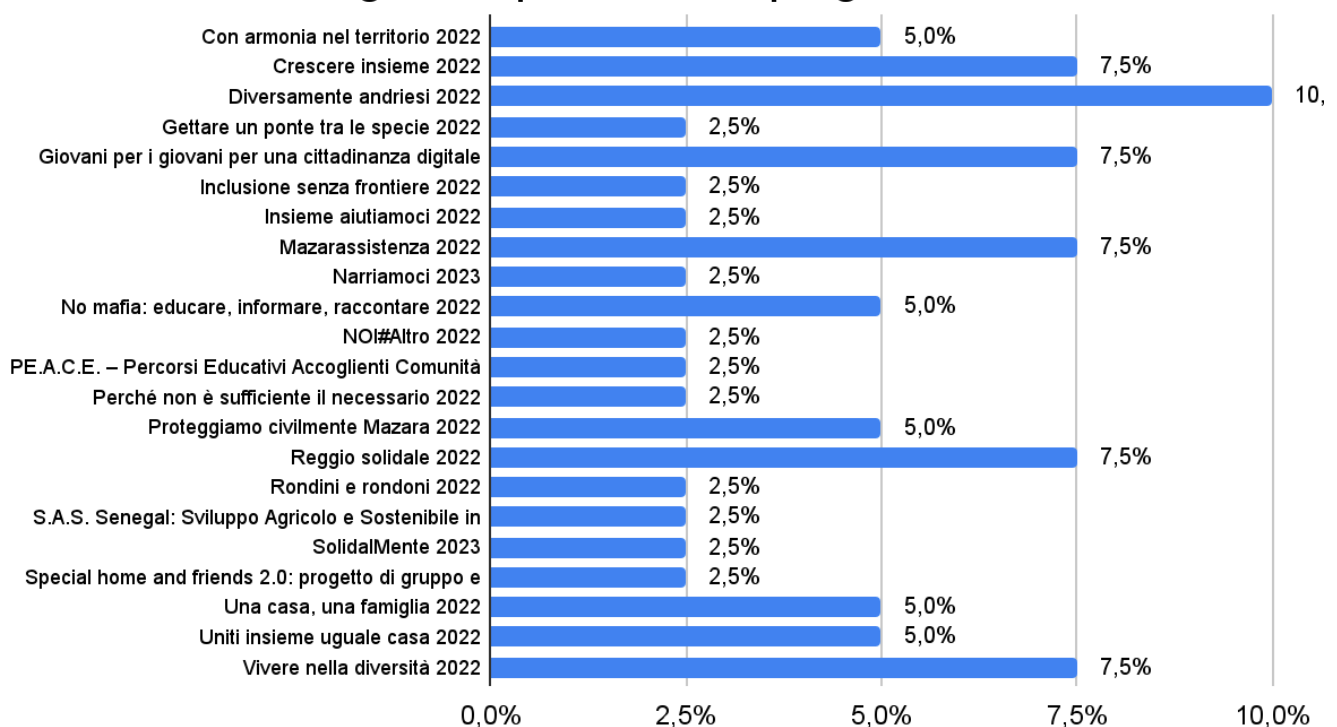
In questo paragrafo vengono presentati i risultati (in forma aggregata) delle risposte raccolte al momento dell'elaborazione del presente rapporto.

Sono state raccolte le risposte di 40 operatori locali. Il coinvolgimento degli operatori locali nel monitoraggio è stato un po' altalenante: il tasso di risposta al terzo questionario di monitoraggio è **minore del 20%**, rispetto al questionario iniziale, a cui avevano partecipato 48 operatori, e **superiore del 12,5%** rispetto al secondo questionario, a cui hanno partecipato 35 operatori.

Il campione dei partecipanti rappresenta 25 progetti di Servizio Civile, tra cui i più rappresentati sono:

- Diversamente andriesi 2022: 4 operatori locali (10%);
- Crescere insieme 2022: 3 operatori locali (7,5%);
- Giovani per i giovani per una cittadinanza digitale 2022: 3 operatori locali (7,5%);
- Mazarassistenza 2022: 3 operatori locali (7,5%);
- Reggio solidale 2022: 3 operatori locali (7,5%);
- Vivere nella diversità 2022-23: 3 operatori locali (7,5%);

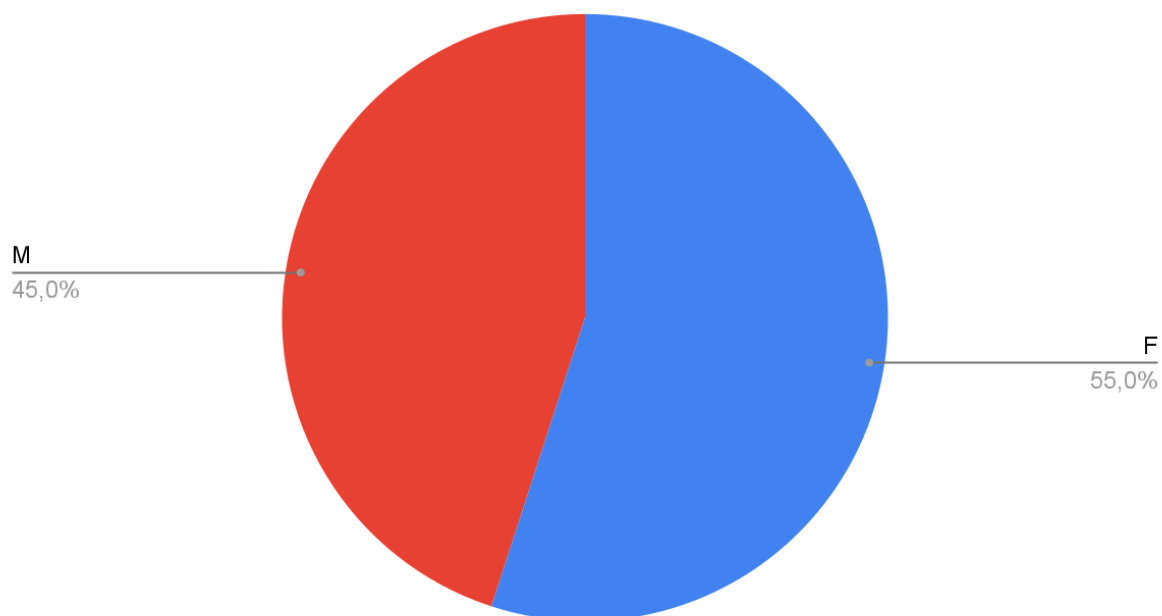
### Distribuzione degli OLP per titolo del progetto di servizio civile



Per creare un quadro conoscitivo di chi svolge questo ruolo importante per la riuscita del servizio civile, sono stati raccolti alcuni **dati personali degli operatori locali** (cfr. allegato 2).

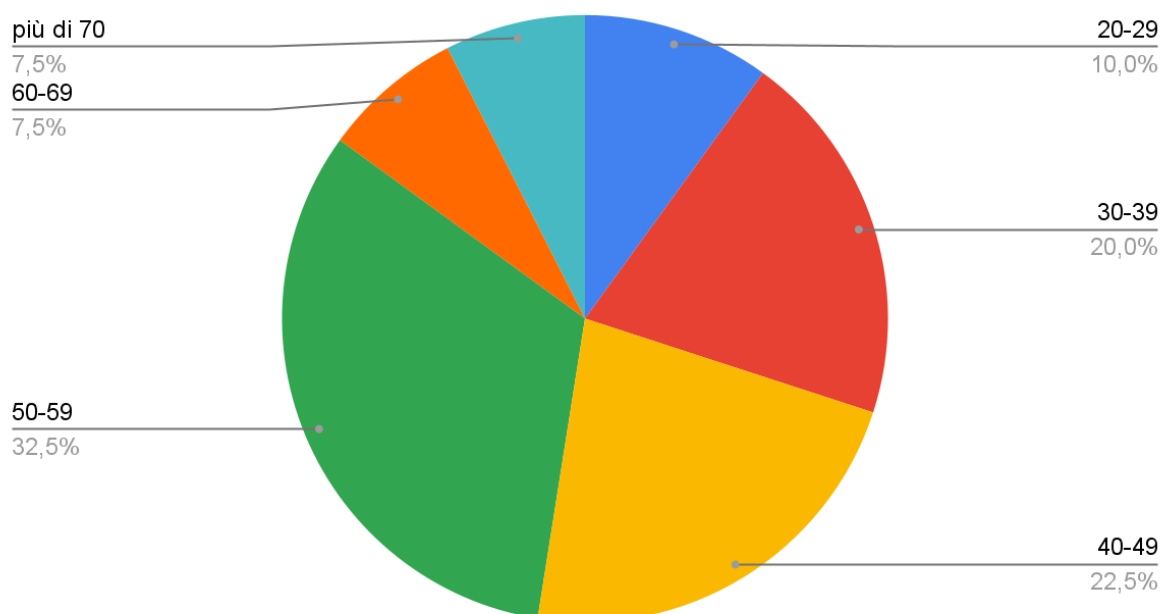
Gli OLP che hanno risposto al questionario sono per il 55% donne e per il 45% uomini.

## Sesso del campione



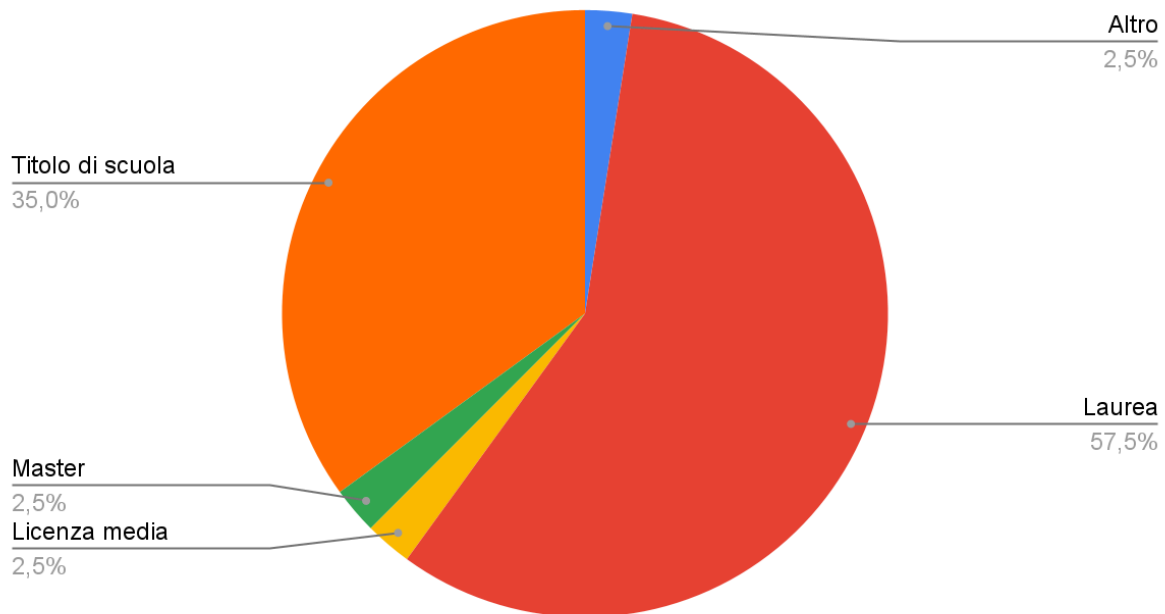
L'età degli OLP varia dai 20 agli oltre 70 anni, con una media di 47,7 anni. La maggioranza degli OLP ha più di 40 anni (62,5%), il 20% ha tra i 30 e i 39 anni, il 10% ha tra i 20 e i 29 anni. Anche la fascia degli ultra settantenni è significativamente rappresentata nel campione.

## Fasce d'età del campione



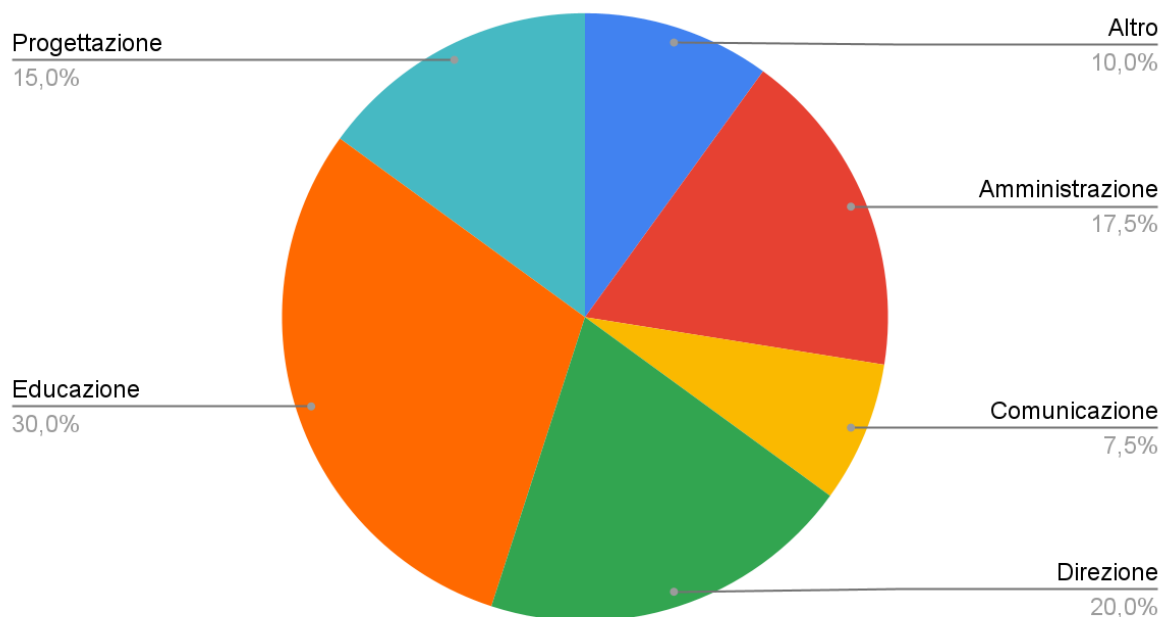
Il titolo di studio prevalente degli OLP partecipanti è la laurea o superiore (60%).

### Titolo di studio del campione



In coerenza coi titoli di Studio gli OLP del campione esercitano prevalentemente **funzioni direttive** o operano nel settore della formazione e istruzione.

### B4. Altri settori di impegno all'interno dell'Ente

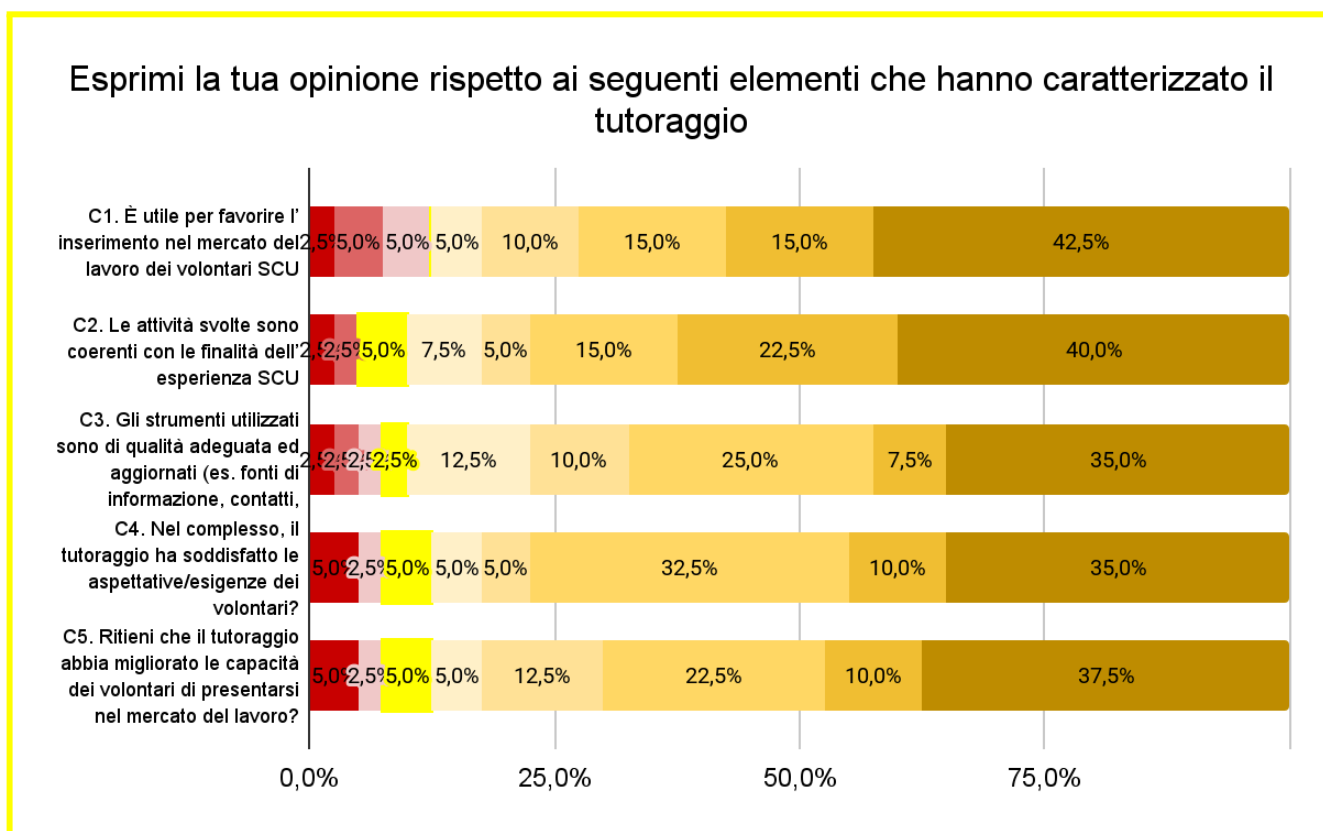


## Tutoraggio SCU

Il Servizio Civile prevede un percorso formativo per i volontari che si articola in tre fasi: formazione specifica, formazione generale, tutoraggio. Questo rapporto monitora la percezione degli OLP sul tutoraggio.

Gli OLP esprimono una valutazione positiva del **tutoraggio**. Come emerge dal grafico riportato, le valutazioni sulla soddisfazione complessiva sono piuttosto: il voto 8 ha raccolto il 32,5% delle risposte, 9 il 10,0% e 10 il 35,0%. La qualità complessiva del tutoraggio SCU raggiunge una media di **8,1 su 10<sup>4</sup>**.

L'unica valutazione un pó sotto la media riguarda la qualità degli strumenti utilizzati (fonti di informazione, contatti, ecc), che meriterebbe un approfondimento.



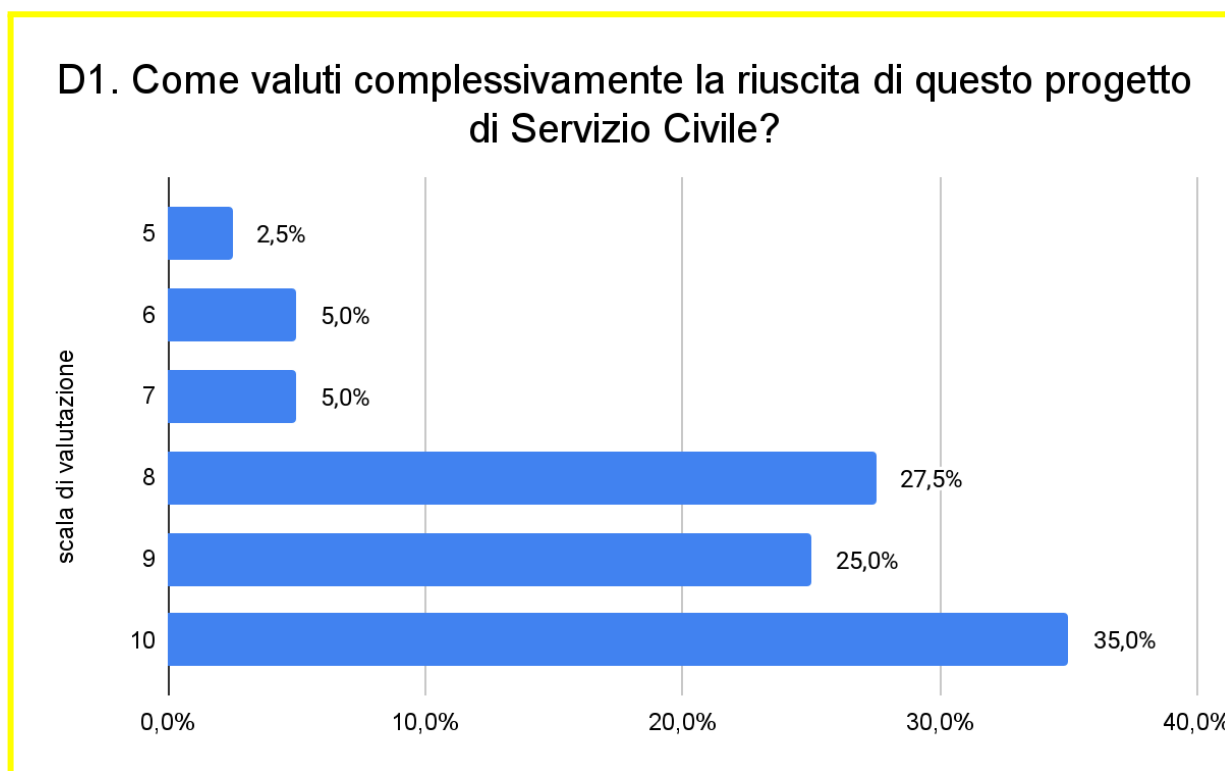
Confrontando le valutazioni dei volontari e degli OLP sul tutoraggio, i giudizi dei volontari appaiono meno positivi, come riportato nello specchietto che segue. Pur non rappresentando una criticità, questo risultato suggerisce di approfondire l'argomento da un punto di vista qualitativo.

<sup>4</sup> Cfr. allegato 2.

Argomenti	media volontari	media OLP
C1. È utile per favorire l'inserimento nel mercato del lavoro dei volontari SCU	7,2	8,1
C2. Le attività svolte sono coerenti con le finalità dell'esperienza SCU	7,7	8,4
C3. Gli strumenti utilizzati sono di qualità adeguata ed aggiornati (es. fonti di informazione, contatti, ricerca attiva del lavoro, nuove opportunità formative, ecc.)	7,5	7,9
C4. Nel complesso, il tutoraggio ha soddisfatto le aspettative/esigenze dei volontari?	7,5	8,1
C5. Ritieni che il tutoraggio abbia migliorato le capacità dei volontari di presentarsi nel mercato del lavoro?	7,2	8,0

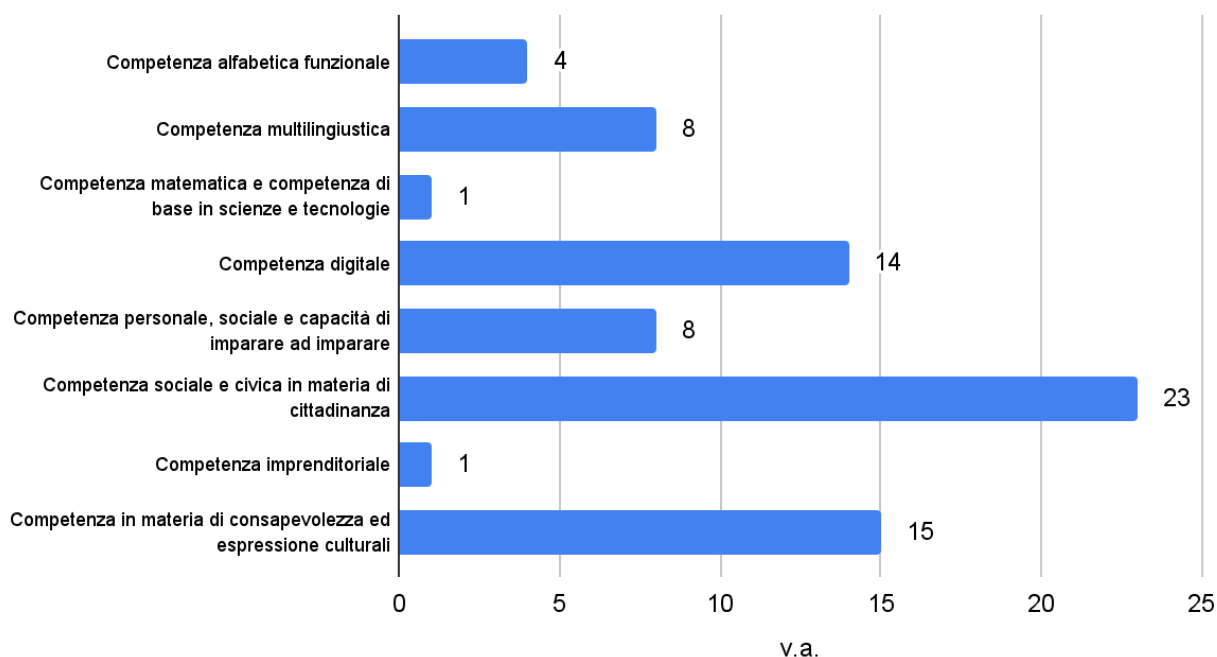
## Valutazioni finali

Infine, il monitoraggio ha indagato il parere degli OLP in merito alla riuscita del progetto di SCU che hanno seguito. In questo campo i giudizi sono ampiamente positivi. Come emerge dal grafico riportato, il 87,5% degli OLP conferma l'efficacia del progetto con voti pari o superiori ad 8.



Infine, il monitoraggio ha indagato il parere degli OLP in merito alle competenze maggiormente promosse nei giovani volontari SCU, con esiti abbastanza diversi dalle valutazioni dei volontari stessi. In particolare, le “Competenze sociali e civiche in materia di cittadinanza” e le “Competenze in materia di consapevolezza ed espressione culturale” sono state considerate molto più rilevanti.

## D2. Quali competenze sono state maggiormente promosse nei



Per quanto riguarda la domanda: “D3. Indica con alcune parole-chiave i valori umani/etici che hai maggiormente sviluppato grazie al servizio svolto”, emergono parole rappresentative come Solidarietà, Empatia, Rispetto, Responsabilità, Impegno, Attenzione all'altro, Cittadinanza, Promozione dell'inclusione, Disponibilità, Uguaglianza, Cooperazione, Partecipazione, Trasparenza, Accoglienza, Cura, Empatia, Tolleranza, Valorizzazione delle differenze, Comunità, Educazione, Ascolto, Legalità, Giustizia, Pace, Fratellanza, Autodisciplina, Consapevolezza di sé e del proprio ruolo, Professionalità. Come nel caso dei volontari, il SCU viene percepito dagli OLP in una doppia dimensione di impegno rivolto alle comunità e di opportunità di crescita e responsabilità personale.



# EVOLUZIONE DEI RISULTATI DEL MONITORAGGIO

Se si considerano i risultati delle varie fasi del monitoraggio si può provare ad individuare delle possibili evoluzioni nelle valutazioni dei volontari e degli OLP.

Ad esempio dal confronto tra le valutazioni espresse rispetto alla **Formazione Specifica** (1° questionario di monitoraggio) ed alla **Formazione Generale** (2° questionario di monitoraggio) emerge:

- la struttura dei giudizi espressi dai volontari è la stessa, ma la Formazione Generale ha raggiunto una valutazione lievemente migliore sia dal punto di vista del programma e dell'organizzazione (ed esempio, la soddisfazione generale è di 8,5 contro 8,1 della Formazione Specifica), sia dei formatori (soddisfazione media dell'8,8 contro l'8,6 della Formazione Specifica); si tratta tuttavia di differenze poco significative
- un'evoluzione inversa si nota dalle risposte degli OLP, che invece hanno dato valutazioni più alte alla Formazione Specifica rispetto alla Formazione Generale (ed esempio, la soddisfazione generale della Specifica è di 8,7 contro 8,4 della Formazione Generale); ma anche in questo caso le differenze non sembrano particolarmente significative

Dal confronto tra l'**Organizzazione del servizio** all'inizio e alla fine dell'esperienza emerge:

- una soddisfazione dei volontari stabile alla media di 8,3 con un giudizio che si conferma negativo sul vitto per il 13-14% dei rispondenti
- un leggero calo nella soddisfazione generale espressa dagli OLP da una media di 8,8 nel primo questionario ad una di 8,5 nel secondo, con un giudizio sul vitto più severo rispetto a quello espresso dai volontari (oltre un terzo dei rispondenti lo ha valutato in modo pessimo)

Dal confronto tra la **Partecipazione e relazioni umane** all'inizio e alla fine dell'esperienza emerge:

- un miglioramento delle valutazioni medie dei volontari tra 1 e 5 punti decimali rispetto a tutte le figure (OLP, operatori dell'ente, volontari SCU dello stesso progetto e di altri progetti) ed in particolare rispetto alle relazioni con giovani degli altri progetti
- una valutazione stabile degli OLP sulle relazioni instaurate con i diversi attori, ma con un lieve peggioramento rispetto ai volontari SCU di altri progetti (in controtendenza con le risposte dei volontari stessi) e ai referenti SCU del MoVI nazionale (da 8,8 a 8,2 che rappresenta comunque una valutazione alta)

Rispetto all'**Efficacia del progetto** all'inizio e alla fine dell'esperienza emerge:

- un miglioramento delle valutazioni medie dei volontari tra 1 e 4 punti decimali rispetto a tutte le dimensioni sondate, ed in particolare rispetto alla capacità di lavorare in gruppo ed alla capacità di lavorare in autonomia



- un peggioramento delle valutazioni medie espresse dagli OLP tra 2 e 5 punti decimali su tutte le dimensioni, ed in particolare rispetto alla capacità di realizzare gli obiettivi del progetto (da 8,8 a 8,3) tuttavia mantenendosi tutti sopra ad 8,3 che è un valore molto positivo

Se si confrontano queste evoluzioni nei primi due questionari con le **valutazioni finali** espresse nell'ultimo questionario di monitoraggio emerge un quadro ampiamente positivo, con criticità pressoché assenti ed alcuni punti che possono essere migliorati. In particolare i volontari SCU sembrano essere confermati nelle loro aspettative nei primi mesi del servizio e questo livello di soddisfazione non subisce cali significativi nel corso dell'anno. Non solo, ma il monitoraggio finale segnala anche la loro disponibilità a mantenere la collaborazione con gli enti oltre la scadenza del progetto, un'opportunità per il MoVI di capitalizzare l'esperienza e promuovere il volontariato giovanile all'interno della propria rete.

## CONCLUSIONI E RACCOMANDAZIONI

Le risposte raccolte con i questionari permettono di dare un giudizio ampiamente positivo dell'esperienza del Servizio Civile Universale sia da parte dei volontari in servizio che degli OLP. I dati confermano che l'opportunità offerta ai giovani di entrare in contatto con realtà di impegno sociale e avere un primo approccio al mondo del lavoro permette loro una crescita personale e un aumento delle competenze.

Si riassumono alcune **raccomandazioni** per perfezionare l'esperienza:

- Valutare possibili elementi del tutoraggio da migliorare dal punto di vista dell'organizzazione, dei contenuti o degli strumenti utilizzati
- Riflettere con gli OLP sulle competenze maggiormente sviluppate dai volontari e sulle priorità che il MoVI vuole perseguire in questo ambito, per poi testare dei possibili miglioramenti
- Sviluppare proposte per "ingaggiare" i volontari in uscita e dare continuità all'esperienza presso gli enti che li hanno accolti
- Migliorare la comunicazione.

Viene ancora una volta confermata la robustezza della metodologia seguita, che consente di fare confronti nel tempo e tra le due categorie di soggetti.

# ALLEGATI

## ALLEGATO 1. DETTAGLIO TABELLARE DEI RISULTATI DEL QUESTIONARIO DI PER GLI OPERATORI VOLONTARI

### A. DATI DEL PROGETTO

<i>A1. Titolo del progetto di servizio civile</i>	v.a.	%
Accogliamoci 2022	4	3,6%
Angelo custode 2022	4	3,6%
C.I.A.A.S.S. Centro Informazioni Assistenza e Accompagnamento Socio Sanitario 2022	3	2,7%
Case del volontariato – connettori di comunità 2022	3	2,7%
Ci vediamo a casa 2022	3	2,7%
Con armonia nel territorio 2022	2	1,8%
Crescere insieme 2022	10	9,1%
Diversamente andriesi 2022	8	7,3%
Gettare un ponte tra le specie 2022	2	1,8%
Giovani per i giovani per una cittadinanza digitale 2022	5	4,5%
Inclusione senza frontiere 2022	6	5,5%
Insieme 2022	5	4,5%
Insieme aiutiamoci 2022	2	1,8%
Mano nella mano 2022	1	0,9%
Mazarassistenza 2022	8	7,3%
Narriamoci 2023	2	1,8%
No mafia: educare, informare, raccontare 2022	5	4,5%
NOI#Altro 2022	6	5,5%
PE.A.C.E. – Percorsi Educativi Accoglienti Comunità Educanti	2	1,8%
Perché non è sufficiente il necessario 2022	2	1,8%
Proteggiamo civilmente Mazara 2022	1	0,9%
Reggio solidale 2022	7	6,4%
Rondini e rondoni 2022	3	2,7%
SolidalMente 2023	1	0,9%
Special home and friends 2.0: progetto di gruppo e individuale per persone con autismo 2022	3	2,7%
Una casa, una famiglia 2022	2	1,8%
Uniti insieme uguale casa 2022	3	2,7%
Vivere nella diversità 2022	6	5,5%
Vivere nella diversità 2023	1	0,9%
<b>Totale generale</b>	<b>110</b>	<b>100,0%</b>

## B. INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

<i>Genere</i>	v.a.	%
Femmina	75	68,2%
Maschio	32	29,1%
Preferisco non specificarlo	3	2,7%
<b>Totale generale</b>	<b>110</b>	<b>100,0%</b>

<i>Età (riportare l'età in anni)</i>	v.a.	%
19	7	6,4%
20	13	11,8%
21	15	13,6%
22	10	9,1%
23	10	9,1%
24	10	9,1%
25	10	9,1%
26	9	8,2%
27	10	9,1%
28	7	6,4%
29	6	5,5%
30	2	1,8%
NR	1	0,9%
<b>Totale generale</b>	<b>110</b>	<b>100,0%</b>

<i>B1. Titolo di studio</i>	v.a.	%
Qualifica professionale	1	0,9%
Licenza media	1	0,9%
Laurea o post laurea	41	37,3%
Diploma	67	60,9%
<b>Totale generale</b>	<b>110</b>	<b>100,0%</b>

## C. TUTORAGGIO

Esprimi la tua opinione rispetto ai seguenti elementi che hanno caratterizzato il **tutoraggio**

C. Tutoraggio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media
C1. È utile per favorire l'inserimento nel mercato del lavoro	1,8%	2,7%	2,7%	2,7%	9,1%	11,8%	15,5%	26,4%	10,9%	16,4%	7,2
	2	3	3	3	10	13	17	29	12	18	
C2. Le attività svolte sono coerenti con le finalità dell'esperienza SCU	3,6%	0,9%	1,8%	0,9%	5,5%	6,4%	13,6%	30,0%	18,2%	19,1%	7,7
	4	1	2	1	6	7	15	33	20	21	
C.3. Gli strumenti utilizzati sono di qualità adeguata ed aggiornati	1,8%	1,8%	2,7%	1,8%	5,5%	11,8%	20,0%	19,1%	19,1%	16,4%	7,5
	2	2	3	2	6	13	22	21	21	18	
C4. Nel complesso, il tutoraggio ha soddisfatto le tue aspettative/esigenze?	4,5%	0%	0,9%	3,6%	5,5%	11,8%	18,2%	18,2%	20,0%	17,3%	7,5
	5	0	1	4	6	13	20	20	22	19	
C5. Ritieni che il tutoraggio abbia migliorato la tua capacità di presentarti nel mercato del lavoro?	3,6%	1,8%	4,5%	1,8%	5,5%	15,5%	17,3%	14,5%	19,1%	16,4%	7,2
	4	2	5	2	6	17	19	16	21	18	

## D. TUTOR

Esprimi il tuo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti elementi che caratterizzano i tutor

Argomenti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	media
D1. Competenze nell'orientamento al lavoro	2,73%	0,91%	0,0%	0,0%	2,7%	10,0%	10,9%	26,4%	14,5%	31,8%	8,1
	3	1	0	0	3	11	12	29	16	35	
D2. Buone capacità comunicative e relazionali	3,6%	0,9%	0,0%	0,0%	2,7%	7,3%	5,5%	19,1%	20,0%	40,9%	8,4
	4	1	0	0	3	8	6	21	22	45	
D3. Capacità di adattare il percorso alle esigenze e proposte dei volontari SCU	3,6%	0,0%	0,0%	0,9%	2,7%	8,2%	7,3%	21,8%	23,6%	31,8%	8,3
	4	0	0	1	3	9	8	24	26	35	
D4. Nel complesso, il lavoro svolto dai tutor ha soddisfatto le tue aspettative/esigenze?	3,6%	0,9%	0,0%	0,0%	5,5%	4,5%	8,2%	25,5%	23,6%	28,2%	8,2
	4	1	0	0	6	5	9	28	26	31	

## E. VALUTAZIONI FINALI

<i>E1. Come valuti complessivamente la tua esperienza di Servizio Civile?</i>	v.a.	%	media
1	2	1,8%	1
2	1	0,9%	2
3	1	0,9%	3
4	1	0,9%	4
5	2	1,8%	5
6	4	3,6%	6
7	7	6,4%	7
8	19	17,3%	8
9	30	27,3%	9
10	43	39,1%	10
<b>Totale generale</b>	<b>110</b>	<b>100,0%</b>	<b>8,6</b>

<i>E2. Quali competenze hai maggiormente sviluppato nell'esperienza del SCU?</i>	Si	No
Competenza alfabetica funzionale	47	63
Competenza multilinguistica	28	82
Competenza matematica e competenza di base in scienze e tecnologie	13	97
Competenza digitale	54	56
Competenza personale, sociale e capacità di imparare ad imparare	94	16
Competenza sociale e civica in materia di cittadinanza	61	49
Competenza imprenditoriale	28	82
Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali	36	64

<i>E4. Consigliaresti questa esperienza di servizio civile ad amici o conoscenti?</i>	v.a.	%
No	5	4,5%
Non lo so	4	3,6%
Si	101	91,8%
<b>Totale generale</b>	<b>110</b>	<b>100,0%</b>

<i>E5. Ti piacerebbe continuare a collaborare a progetti di Servizio Civile?</i>	v.a.	%
No	18	16,4%
Si	92	83,6%
<b>Totale generale</b>	<b>110</b>	<b>100,0%</b>

<i>E6. Se sì, vorresti farlo con lo stesso ente del progetto attuale?</i>	v.a.	%
No	11	11,8%
NR	4	4,3%
Si	78	83,9%
<b>Totale generale</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

## ALLEGATO 2. DETTAGLIO TABELLARE DEI RISULTATI DEL QUESTIONARIO DI PER GLI OPERATORI LOCALI SCU

### A. DATI DEL PROGETTO

<i>A1. Titolo del progetto di servizio civile</i>	v.a.	%
Con armonia nel territorio 2022	2	5,0%
Crescere insieme 2022	3	7,5%
Diversamente andriesi 2022	4	10,0%
Gettare un ponte tra le specie 2022	1	2,5%
Giovani per i giovani per una cittadinanza digitale 2022	3	7,5%
Inclusione senza frontiere 2022	1	2,5%
Insieme aiutiamoci 2022	1	2,5%
Mazarassistenza 2022	3	7,5%
Narriamoci 2023	1	2,5%
No mafia: educare, informare, raccontare 2022	2	5,0%
NOI#Altro 2022	1	2,5%
PE.A.C.E. – Percorsi Educativi Accoglienti Comunità Educanti	1	2,5%
Perché non è sufficiente il necessario 2022	1	2,5%
Proteggiamo civilmente Mazara 2022	2	5,0%
Reggio solidale 2022	3	7,5%
Rondini e rondoni 2022	1	2,5%
S.A.S. Senegal: Sviluppo Agricolo e Sostenibile in Senegal	1	2,5%
SolidalMente 2023	1	2,5%
Special home and friends 2.0: progetto di gruppo e individuale per persone con autismo 2022	1	2,5%
Una casa, una famiglia 2022	2	5,0%
Uniti insieme uguale casa 2022	2	5,0%
Vivere nella diversità 2022	3	7,5%
<b>Totale generale</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>

<i>A2. Sede di realizzazione del progetto</i>	v.a.	%
Andria (BT)	4	10,0%
Arese (MI)	1	2,5%
Campo Calabro (RC)	1	2,5%
Cinisi (PA)	1	2,5%
Codroipo (UD)	1	2,5%
Corigliano Rossano (CS)	1	2,5%
Cosenza (CS)	2	5,0%
Fagnano Castello (CS)	1	2,5%
Gaeta (LT)	1	2,5%
Mazara del Vallo (TP)	6	15,0%
Melito Porto Salvo (RC)	1	2,5%
Milano (MI)	1	2,5%
Padova (PA)	2	5,0%
Palermo (PA)	1	2,5%
Pordenope (PN)	1	2,5%
Reggio Calabria (RC)	5	12,5%
Roma (RM)	2	5,0%
San Daniele del Friuli (UD)	1	2,5%
Scalea (CS)	1	2,5%
Senegal (estero)	1	2,5%
Tavagnacco (UD)	1	2,5%
Trapani (TP)	1	2,5%
Trieste	1	2,5%
Udine (UD)	1	2,5%
Vibo Valentia (VV)	1	2,5%
<b>Totale generale</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>



## B. INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

<i>Genere</i>	v.a.	%
Femmina	22	55,0%
Maschio	18	45,0%
<b>Totale generale</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>

<i>B2. Età (fasce)</i>	v.a.	%
20-29	4	10,0%
30-39	8	20,0%
40-49	9	22,5%
50-59	13	32,5%
60-69	3	7,5%
più di 70	3	7,5%
<b>Totale generale</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>
<b>Età media</b>	<b>47,7</b>	

<i>B3. Titolo di studio</i>	v.a.	%
Altro	1	2,5%
Laurea	23	57,5%
Licenza media	1	2,5%
Master	1	2,5%
Titolo di scuola superiore	14	35,0%
<b>Totale generale</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>

<i>B4. Altri settori di impegno all'interno dell'Ente</i>	v.a.	%
Altro	4	10,0%
Amministrazione	7	17,5%
Comunicazione	3	7,5%
Direzione	8	20,0%
Educazione	12	30,0%
Progettazione	6	15,0%
<b>Totale generale</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>

## C. TUTORAGGIO

Argomenti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	media
C1. È utile per favorire l'inserimento nel mercato del lavoro dei volontari SCU	2,5%	5,0%	0,0%	5,0%	0,0%	5,0%	10,0%	15,0%	15,0%	42,5%	<b>8,1</b>
C2. Le attività svolte sono coerenti con le finalità dell'esperienza SCU	2,5%	2,5%	0,0%	0,0%	5,0%	7,5%	5,0%	15,0%	22,5%	40,0%	<b>8,4</b>
C3. Gli strumenti utilizzati sono di qualità adeguata ed aggiornati (es. fonti di informazione, contatti, ricerca attiva del lavoro, nuove opportunità formative)	2,5%	2,5%	0,0%	2,5%	2,5%	12,5%	10,0%	25,0%	7,5%	35,0%	<b>7,9</b>
C4. Nel complesso, il tutoraggio ha soddisfatto le aspettative/esigenze dei volontari?	5,0%	0,0%	0,0%	2,5%	5,0%	5,0%	5,0%	32,5%	10,0%	35,0%	<b>8,1</b>
C5. Ritieni che il tutoraggio abbia migliorato le capacità dei volontari di presentarsi nel mercato del lavoro?	5,0%	0,0%	0,0%	2,5%	5,0%	5,0%	12,5%	22,5%	10,0%	37,5%	<b>8,0</b>

## D. VALUTAZIONI FINALI

<i>D1. Come valuti complessivamente la riuscita di questo progetto di Servizio Civile?</i>	v.a.	%
5	1	2,5%
6	2	5,0%
7	2	5,0%
8	11	27,5%
9	10	25,0%
10	14	35,0%
<b>Totale generale</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>

<i>D2. Quali competenze sono state maggiormente promosse nei giovani volontari SCU?</i>	Si	No
Competenza alfabetica funzionale	4	36
Competenza multilinguistica	8	32
Competenza matematica e competenza di base in scienze e tecnologie	1	39
Competenza digitale	14	26
Competenza personale, sociale e capacità di imparare ad imparare	8	32
Competenza sociale e civica in materia di cittadinanza	23	17
Competenza imprenditoriale	1	36
Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali	15	25

<i>D4. Vorresti avere nuovamente il ruolo di OLP in un prossimo progetto SCU?</i>	v.a.	%
Si	40	100,0%
<b>Totale generale</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>