



SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE RAPPORTO ANNUALE 2022 - 2023



INDICE

I.	INTRODUZIONE	1
1.	DATI MORFOLOGICI PROGETTI CRI 2022-2023	5
1.1	DISTRIBUZIONE REGIONALE	7
1.2	SETTORI DI INTERVENTO	11
2.	DATI MORFOLOGICI OPERATORI VOLONTARI CRI 2022 - 2023	21
3.	RECLUTAMENTO E SELEZIONE OPERATORI VOLONTARI	28
4.	INDAGINE SU ASSENZE AL COLLOQUIO E RINUNCE	30
5.	FORMAZIONE OPERATORI VOLONTARI, OLP E FORMATORI DI FORMAZIONE GENERALE	33
5.1	FORMAZIONE GENERALE OPERATORI VOLONTARI SCU	34
5.2	FORMAZIONE SPECIFICA OPERATORI VOLONTARI SCU	35
5.3	CORSI PER OPERATORI LOCALI DI PROGETTO (OLP)	37
5.4	CORSI PER FORMATORI DI FORMAZIONE GENERALE	38
5.5	VALUTAZIONE DEGLI OPERATORI VOLONTARI SCU RIGUARDO LA FORMAZIONE	40
6.	TUTORAGGIO E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE	42
7.	MONITORAGGIO DEL PERCORSO SCU NEI PROGETTI	45
7.1	METODOLOGIA	46

8.	VALUTAZIONE DEI PROGETTI SCU	55
8.1	INTERVENTI SOCIO - SANITARI	57
8.2	EDUCAZIONE	61
8.3	PROTEZIONE CIVILE	62
8.3	COOPERAZIONE INTERNAZIONALE	64
9.	COMPETENZE ACQUISITE DAGLI OPERATORI VOLONTARI	65
10.	CONCLUSIONI	68

I. INTRODUZIONE

ASSOCIAZIONE DELLA CROCE ROSSA ITALIANA (SU00224)

La Croce Rossa Italiana si propone come obiettivo principale delle sue azioni di prevenire e alleviare la sofferenza umana in maniera imparziale, senza distinzione di nazionalità, razza, sesso, credo religioso e politico.

Come rete associativa nazionale, ha nella sua mission il compito di organizzare una rete di volontariato sempre attiva sul territorio per l'assistenza, il soccorso e la cura del cittadino, con particolare attenzione alle fasce più vulnerabili della società.

A tal fine sensibilizza la popolazione rispetto al servizio volontario, anche attraverso il programma di Servizio Civile Universale, che per l'Associazione rappresenta un efficace strumento di cittadinanza attiva, di crescita e responsabilizzazione dei giovani in qualità di agenti di cambiamento e veicolo di solidarietà.

Dedicare un anno al Servizio Civile Universale con la Croce Rossa Italiana significa infatti impegnarsi per gli altri con responsabilità, crescere attraverso il confronto e scoprire nuove realtà.

È un'occasione per comprendere e condividere, per sviluppare competenze professionali, per promuovere la pace e l'integrazione.

Rappresenta un aiuto concreto a chi vive in condizioni di disagio o ha minori opportunità, un atto di amore e solidarietà, nonché un'opportunità di incontro con altre culture. Inoltre, è una risorsa preziosa per il Paese.

Il presente rapporto annuale descrive le attività realizzate nell'ambito dei programmi e dei progetti di Servizio Civile Universale attivi nell'anno solare a cavallo tra il 2022 e il 2023 e mostra i risultati ottenuti nell'assistenza alla popolazione anche attraverso il contributo degli Operatori Volontari che hanno affiancato l'Associazione dedicando un anno ad un'esperienza altamente formativa e di grande impegno civico e solidale.

Gli anni 2022 e 2023 sono stati segnati da conflitti internazionali che, oltre ad alimentare un clima di crescente instabilità globale, hanno avuto un impatto significativo anche sull'Italia: l'aumento dell'inflazione, il calo delle esportazioni e il rialzo dei prezzi dell'energia, hanno contribuito all'aggravarsi delle disuguaglianze sociali ed economiche, così come della povertà economica e sanitaria, dell'emarginazione e della solitudine.

Anche la frequenza di eventi climatici estremi è aumentata, mettendo a dura prova il Paese con emergenze come l'alluvione che ha colpito l'Emilia-Romagna nel 2023.

In questo contesto, la Croce Rossa Italiana continua a offrire servizi fondamentali per l'assistenza sanitaria e sociale, contribuendo all'inclusione dei soggetti più vulnerabili e promuovendo una comunità più solidale e resiliente.

Anche i programmi e i progetti di Servizio Civile Universale proposti dall'Associazione, infatti, hanno come target principale i soggetti più vulnerabili della popolazione, tra i quali persone con disabilità, anziani, famiglie in condizioni di povertà, persone migranti, senza fissa dimora e in generale le fasce della cittadinanza maggiormente indebolite dalla situazione attuale.

Il contributo del Servizio Civile Universale rafforza l'impatto delle azioni che la Croce Rossa Italiana mette in campo per dare supporto alla popolazione fragile.

Per rendere la lettura più scorrevole anche ai meno avvezzi al Servizio Civile Universale, proponiamo di seguito un breve glossario dei termini e delle espressioni che ricorreranno nel Rapporto Annuale:

- **Servizio Civile Universale (SCU):** l'opportunità rivolta ai giovani tra i 18 e i 28 anni per svolgere un'esperienza di cittadinanza attiva, contribuendo al benessere della comunità attraverso progetti in ambito sociale, ambientale, culturale e di protezione civile, sia in Italia che all'estero.
- **Programma:** insieme organico di progetti, coordinati tra loro, finalizzato al conseguimento di uno o più obiettivi comuni.
- **Progetto:** insieme di azioni con una durata determinata, rivolta al raggiungimento di un obiettivo chiaro e predefinito.
- **Ente Titolare:** Ente di Servizio Civile Universale, iscritto all'Albo SCU autonomamente per le finalità connesse all'attuazione del Servizio Civile Universale. Nel caso della Croce Rossa Italiana il Comitato Nazionale e i Comitati regionali.
- **Ente di accoglienza:** Ente di Servizio Civile Universale iscritto all'Albo SCU, con una o più sedi di progetto, attraverso la "Dichiarazione di impegno" siglata con L'Ente titolare scelto. Nel caso della Croce Rossa Italiana i Comitati territoriali.
- **Ente terzo:** Ente di accoglienza afferente ad un Ente titolare differente con cui la rete di Croce Rossa Italiana collabora, attraverso accordi specifici, per la realizzazione delle attività previste in un'ottica di coprogrammazione.

-
- **Operatore Volontario:** giovane selezionato per svolgere il Servizio Civile Universale, impegnato nelle attività previste dal progetto per un periodo determinato (nel caso della Croce Rossa Italiana 12 mesi), ricevendo una formazione generale e specifica e un contributo economico.
 - **Operatore Locale di Progetto (OLP):** figura di riferimento all'interno dell'Ente di Accoglienza, incaricata di coordinare e supportare gli Operatori Volontari nello svolgimento delle attività previste dal progetto, garantendo il rispetto degli obiettivi e delle modalità operative stabilite.



1. DATI MORFOLOGICI PROGETTI SCU



L'anno di Servizio Civile Universale 2022/2023 ha visto la Croce Rossa Italiana impegnata in 11 Programmi d'intervento e 7 Progetti all'interno di Programmi d'intervento di Enti Terzi, per un totale di 31 progetti in Italia e 2 all'estero.

Progetti SCU 2022-2023

TITOLO	% Operatori Volontari avviati
ASSISTENZA E RIPRESA IN ITALIA NORD OVEST	6,5%
SALUTE E SERVIZI DI TRASPORTO NEL SUD ITALIA	13,5%
PRESIDI SOLIDALI PER LA RESILIENZA	4,6%
ASSISTENZA SANITARIA PER TUTTI NEL SUD ITALIA	8,3%
ASSISTENZA E UGUAGLIANZA PER TUTTI NEL SUD ITALIA	7,0%
EDUCAZIONE ALLA SALUTE NEL SUD ITALIA	1,4%
ASSISTENZA SANITARIA PER TUTTI IN CENTRO ITALIA	7,1%
UNITI PER AIUTARE	0,6%
ASSISTENZA SANITARIA PER TUTTI NEL NORD ITALIA	4,8%
RIPRESA E PROTEZIONE CIVILE PER TUTTI IN ITALIA NORD OVEST	0,3%
ASSISTENZA E UGUAGLIANZA PER TUTTI NEL NORD ITALIA	3,8%
Tutti per uno, la CRI per tutti - SCU 2022	2,8%
SALUTE E SERVIZI DI TRASPORTO IN NORD ITALIA	11,9%
BENESSERE E PROTEZIONE CIVILE PER TUTTI IN CENTRO ITALIA	1,1%
PROTEZIONE CIVILE E SALUTE NEL SUD ITALIA	1,8%
BENESSERE E PROTEZIONE CIVILE PER TUTTI NEL NORD ITALIA	0,4%
CITTADINANZA ITALIANA ATTIVA CONTRO LE DISUGUAGLIANZE	0,8%
ASSISTENZA E UGUAGLIANZA PER TUTTI IN CENTRO ITALIA	6,1%
RESILIENZA E PROTEZIONE CIVILE	1,6%
INCLUSIONE SOCIALE CONTRO LE DISUGUAGLIANZE	3,2%
UNITI PER LA VITA	2,0%
PROTEZIONE CIVILE E SALUTE IN NORD ITALIA	0,5%
IN PRIMA LINEA CON LA PROTEZIONE CIVILE	2,6%
BENESSERE E PROTEZIONE CIVILE PER TUTTI NEL SUD ITALIA	1,5%
Il valore aggiunto sei TU	2,2%
SAFETY CHALLENGES - La diffusione di buone pratiche di protezione civile in Toscana	1,1%
PROTEZIONE CIVILE E SALUTE - CAMPANIA SCU 2022	0,4%
INCLUSIONE SOCIALE CONTRO LE DISUGUAGLIANZE SCU 2022	0,2%
RESILIENZA E PROTEZIONE CIVILE SCU 2022	0,4%
ASSISTENZA E UGUAGLIANZA PER TUTTI IN CENTRO ITALIA SCU 2022	0,6%
PRESIDI SOLIDALI PER LA RESILIENZA SCU 2022	0,2%
PACE E DIALOGO SOCIALE PROMOSSI DAI GIOVANI	0,4%
PACE E DIALOGO SOCIALE	0,4%

Tabella 1- Progetti annualità 2022-2023 e percentuale di Operatori Volontari avviati

DISTRIBUZIONE REGIONALE

I progetti dell'annualità di riferimento rientrano in una programmazione di carattere interregionale, ma sono stati realizzati localmente dai Comitati coinvolti in qualità di enti di accoglienza, con l'obiettivo di rispondere alle specifiche esigenze dei diversi territori: infatti ogni Comitato contribuisce al rafforzamento della strategia della Croce Rossa Italiana, replicando le attività presso la propria sede.

Questo approccio garantisce un impatto diretto a livello locale, mantenendo al contempo uno standard uniforme nella realizzazione delle iniziative e nell'erogazione dei servizi su scala nazionale.

Le attività si sono svolte in 18 regioni italiane. Il grafico che segue illustra il numero di progetti a cui i Comitati CRI hanno aderito in ciascuna regione.

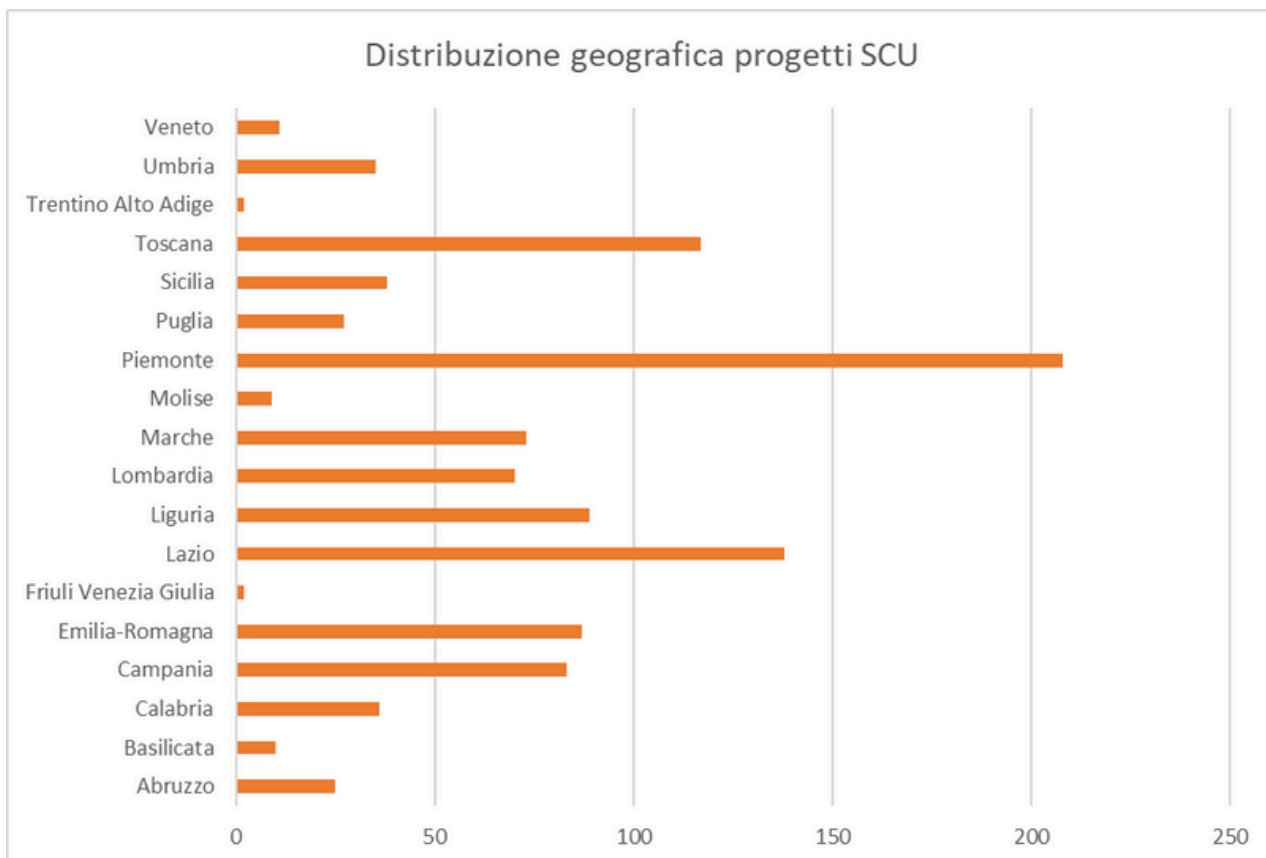


Figura 1- Distribuzione regionale adesioni progetti SCU annualità 2022-2023

Piemonte, Lazio e Toscana si distinguono come le regioni con il maggior numero di progetti di Servizio Civile Universale attivi.

Questo dato riflette un trend ben definito, evidenziato anche nel grafico nella Figura 2, che mostra come le adesioni ai progetti di Servizio Civile Universale da parte dei Comitati territoriali della Croce Rossa Italiana, siano prevalentemente concentrate nel Nord Italia, con il 44% del totale.

A seguire, il Centro Italia registra una partecipazione del 37%, mentre il Sud, pur essendo meno rappresentato, contribuisce con il 19% delle adesioni complessive.

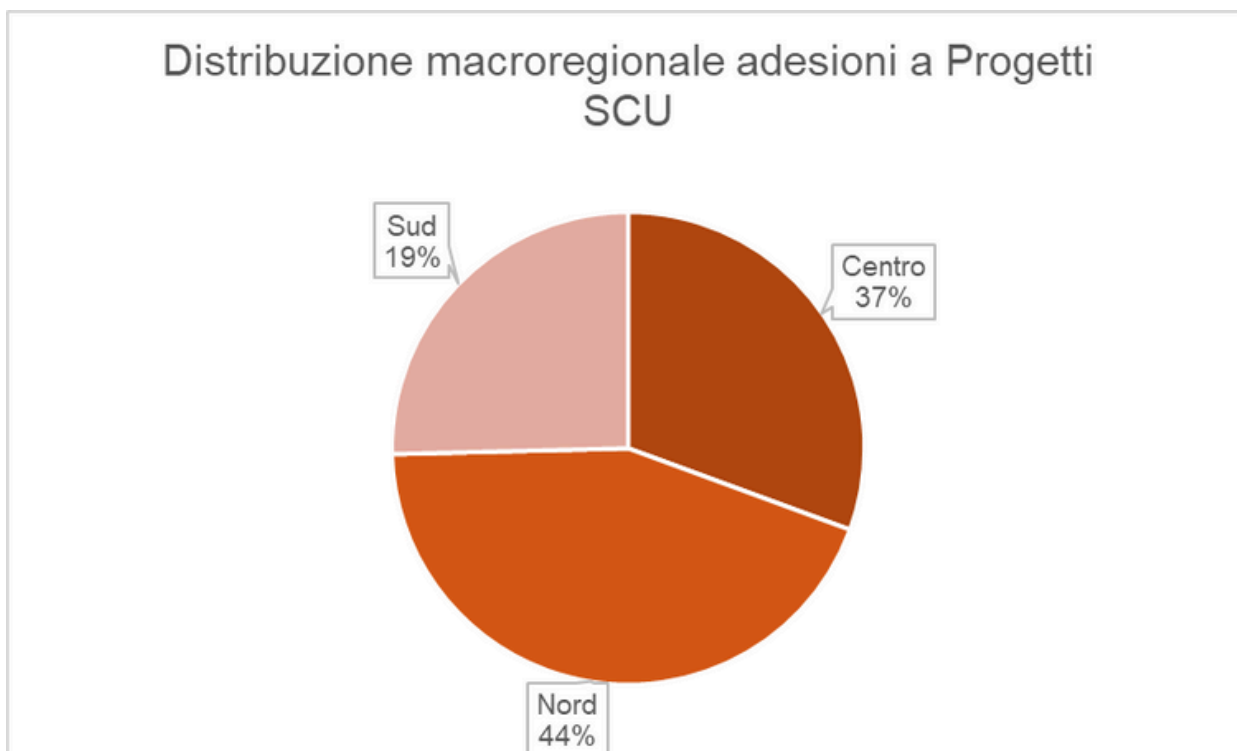


Figura 2- Distribuzione macroregionale adesioni a progetti SCU annualità 2022-2023

Un confronto, illustrato nella Tabella 2, con la distribuzione macroregionale dei Comitati territoriali al 31/12/2023 offre spunti interessanti: sebbene i Comitati del Sud Italia siano numericamente inferiori, si distinguono per una partecipazione attiva al Servizio Civile Universale.

Al contrario, i Comitati delle altre macroaree, pur essendo più numerosi, mostrano un livello di attività leggermente inferiore.

L'analisi della percentuale di Comitati aderenti al Servizio Civile Universale per macroregione evidenzia una tendenza interessante: mentre nel Nord e nel Centro la distribuzione dei Comitati aderenti è proporzionale a quella complessiva, al Sud si riscontra una maggiore concentrazione di progetti rispetto al numero di Comitati coinvolti. Infatti, i Comitati del Sud rappresentano solo il 13% di quelli aderenti alla progettazione del Servizio Civile Universale, ma promuovono il 19% dei progetti e costituiscono il 21% del totale dei Comitati della Croce Rossa Italiana.

Questo dato suggerisce che, sebbene il Sud abbia meno Comitati coinvolti nel Servizio Civile, quelli attivi riescano a sviluppare un numero significativo di progetti.

Ciò potrebbe rappresentare un'opportunità di crescita per un maggiore coinvolgimento territoriale e una più equa distribuzione della progettazione nelle diverse macroaree.

	Distribuzione macroregionale Progetti SCU	Distribuzione macroregionale Comitati CRI
Centro	37%	30%
Nord	44%	50%
Sud	19%	21%

Tabella 2- confronto tra distribuzione macroregionale adesioni a Progetti SCU annualità 2022-2023, distribuzione macroregionale Comitati territoriali Croce Rossa Italiana al 31/12/2023 e distribuzione macroregionale Comitati aderenti al Servizio Civile Universale annualità 2022-2023



I progetti di Servizio Civile Universale proposti dalla Croce Rossa Italiana si realizzano in tre Settori di intervento:

- **A – Assistenza**

La realizzazione dei progetti del Servizio Civile Universale della Croce Rossa Italiana si concentra principalmente nel settore **A - Assistenza**, che rappresenta il 52% del totale e rispecchia pienamente la mission dell'Associazione.

Questo ambito si suddivide in due aree principali: l'assistenza ai pazienti, di carattere sanitario, che rappresenta il 24% dei progetti, e l'assistenza alla persona, in ambito sociale, che copre il 27%. La maggior parte degli Operatori Volontari è impiegata proprio in questo settore: il 53% è attivo nell'assistenza sanitaria, mentre il 33% si dedica a quella sociale.

I progetti realizzati in questo settore contribuiscono agli Obiettivi strategici della Croce Rossa italiana SALUTE “Tutelare e promuovere l'educazione universale e l'accesso equo alla salute e alla sicurezza delle persone” e INCLUSIONE SOCIALE “Promuovere una cultura dell'inclusione sociale per un'integrazione attiva delle persone in situazioni di vulnerabilità”.



- **B – Protezione civile**

Il secondo settore più rilevante è il settore **B - Protezione Civile**, le cui attività si concentrano sul potenziamento della prevenzione, sul rafforzamento il livello di consapevolezza dell'opinione pubblica sui temi della Protezione civile, rischio ambientale e sociale, buone pratiche e adozione di sani comportamenti per la prevenzione.

Tuttavia, nonostante il 36% dei progetti sia sviluppato in questo settore, solo l'11% degli Operatori Volontari opera in questo ambito.

I progetti di Servizio Civile Universali realizzati nell'ambito del settore B, contribuiscono all'Obiettivo strategico della Croce Rossa Italiana EMERGENZE "Rispondere alle situazioni di crisi e di emergenza, aumentare la resilienza delle comunità puntando sulla prevenzione in caso di calamità".



- **E – Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport**

Il 6% dei progetti è realizzato nell'ambito del settore **E – Educazione**, coinvolgendo una piccola parte del contingente, pari al 3% degli Operatori Volontari totali.

I progetti sviluppati in questo settore contribuiscono agli Obiettivi strategici della Croce Rossa italiana SALUTE “Tutelare e promuovere l'educazione universale e equo alla salute e alla sicurezza delle persone”, INCLUSIONE SOCIALE “Promuovere una cultura dell'inclusione sociale per un'integrazione attiva delle persone in situazioni di vulnerabilità”, EMERGENZE “Rispondere alle situazioni di crisi e di emergenza, aumentare la resilienza delle comunità puntando sulla prevenzione in caso di calamità” e VOLONTARI “Valorizzare il ruolo delle Volontarie e dei Volontari promuovendone il coinvolgimento, la crescita e il benessere”

- **G – Promozione della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata; promozione e tutela dei diritti umani; cooperazione allo sviluppo**

Inoltre, sono stati realizzati due progetti all'estero **G - Promozione della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata; promozione e tutela dei diritti umani; cooperazione allo sviluppo; promozione della cultura italiana all'estero e sostegno alle comunità di Italiani all'estero** che hanno visto l'impiego di 8 volontari, divisi in 2 differenti progetti, che contribuiscono all'Obiettivo strategico della Croce Rossa Italiana COOPERAZIONE “Consolidare le attività all'estero e la cooperazione all'interno del Movimento”

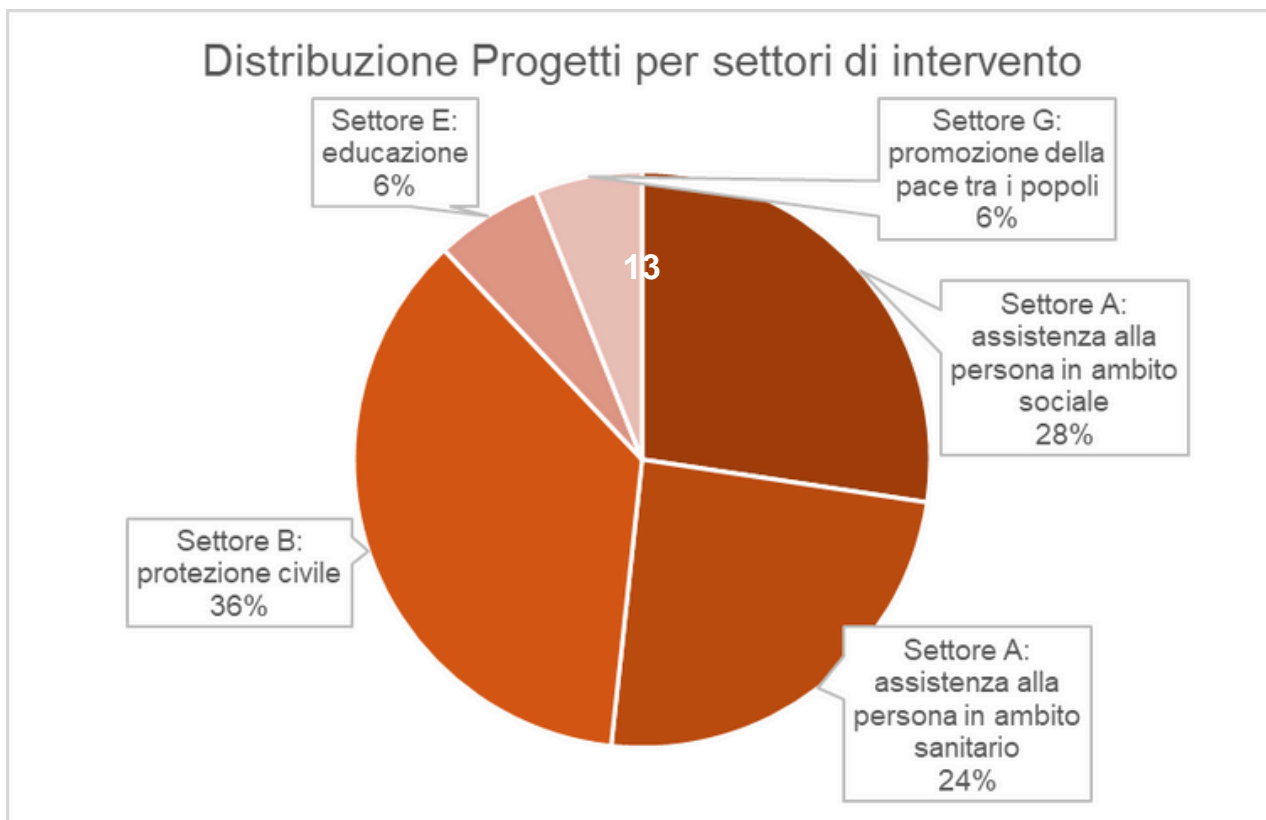


Figura 3- distribuzione progetti SCU annualità 2022-2023 per settore di intervento

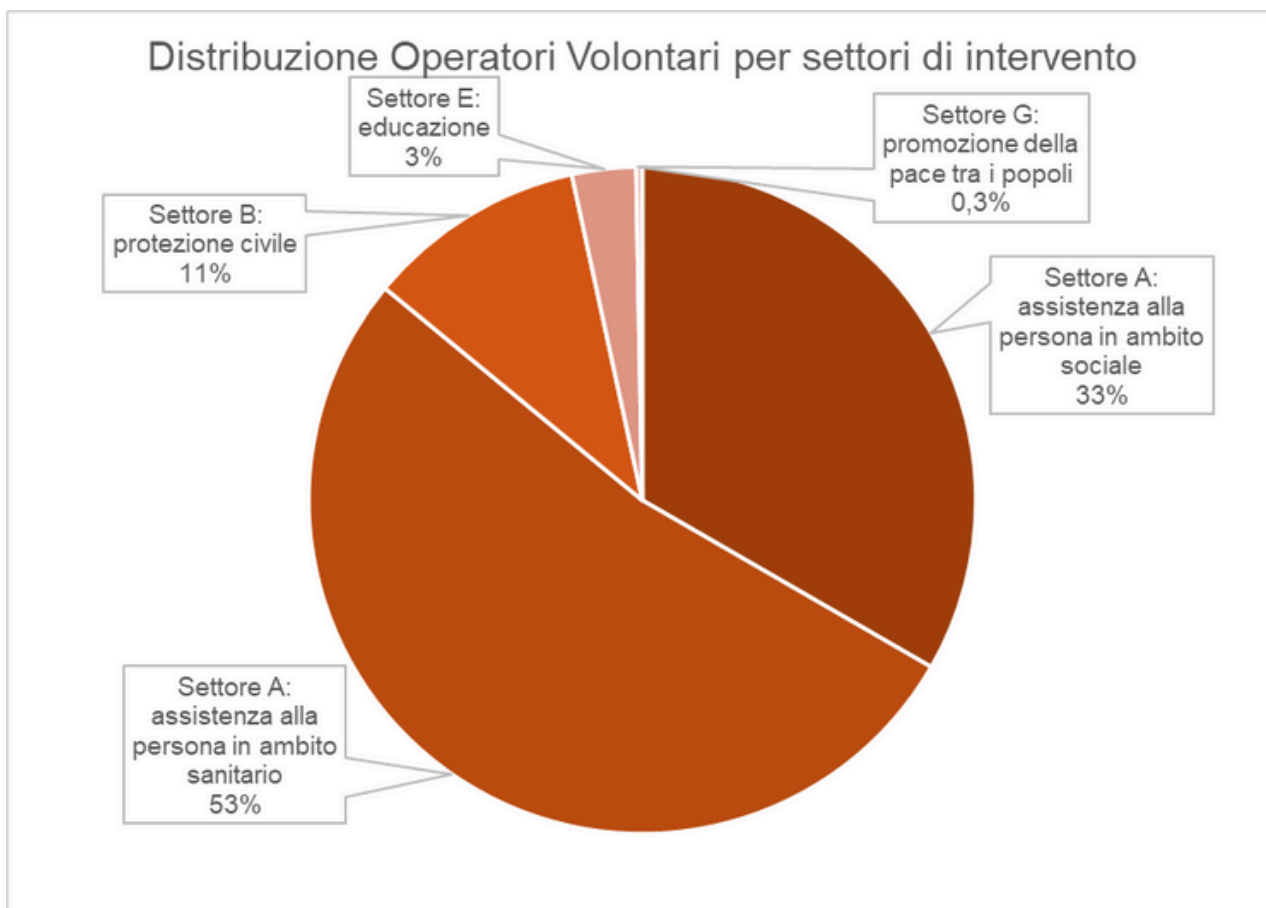


Figura 4- distribuzione Operatori Volontari annualità 2022-2023 per settore di intervento

Di seguito un approfondimento sulle attività realizzate per settori di intervento.

SETTORE: A - ASSISTENZA

I progetti in ambito sanitario rafforzano i servizi di tutela della salute dei cittadini, garantendo un accesso rapido e sicuro alle strutture ospedaliere, sia pubbliche che private, attraverso il trasporto dei pazienti.

In questo contesto, la Croce Rossa Italiana fornisce un contributo essenziale alle attività assistenziali, mettendo a disposizione mezzi, attrezzature e personale altamente qualificato per il pronto intervento nelle emergenze e il supporto a persone in difficoltà.

Grazie al suo impegno costante, rappresenta un pilastro fondamentale per la protezione della salute e del benessere della comunità. I progetti di Servizio Civile Universale in questo settore mirano a migliorare il benessere dei cittadini, potenziando l'accesso ai servizi sociosanitari e promuovendo attività di prevenzione. Inoltre, includono attività complementari, come l'analisi dei bisogni del territorio e il coordinamento con i principali stakeholder del settore, al fine di ottimizzare le risorse, sviluppare sinergie efficaci e garantire interventi mirati e sostenibili nel tempo.



Assistenza Sociale

I progetti della Croce Rossa Italiana in ambito sociale contribuiscono al miglioramento della qualità di vita delle fasce più vulnerabili della popolazione attraverso il potenziamento dei servizi presenti sul territorio e la facilitazione dell'accesso agli stessi.

Il target principale sono gli anziani fragili, nuovi poveri, disoccupati, giovani in condizione di disagio, persone immigrate vulnerabili, senza fissa dimora, persone con disabilità con una rete di supporto debole o assente.

Le azioni messe in campo prevedono mappature preliminari per identificare i principali bisogni specifici presenti su ogni territorio e sviluppare un piano di risposta specifico.

Le attività di assistenza consistono principalmente nella raccolta e distribuzione di beni di prima necessità.

Si offrono inoltre servizi di supporto psicosociale per rafforzare la rete del soggetto vulnerabile e percorsi di orientamento e accompagnamento a servizi complementari offerti da altri enti pubblici e privati, partner della Croce Rossa Italiana in un sistema di sinergia.

SETTORE: B - PROTEZIONE CIVILE

La Croce Rossa Italiana fa parte della Struttura Operativa del Sistema Nazionale di Protezione Civile. Opera quotidianamente per diffondere una corretta cultura della prevenzione e riduzione del rischio e garantisce una pronta ed efficace risposta alle emergenze che possono verificarsi sia sul territorio nazionale che internazionale.

Infatti, in caso di calamità naturali la Croce Rossa Italiana contribuisce al sistema di Protezione Civile con mezzi e personale qualificato al soccorso e all'assistenza sanitaria, all'allestimento di strutture sanitarie e sociosanitarie da campo, di posti di pronto soccorso e campi per ospitare la popolazione.

Grazie all'operato della Sala Operativa Nazionale (SON), attiva h24 7/7 e che svolge il ruolo di punto di contatto fra le strutture e gli Uffici del Comitato Nazionale, il Dipartimento della Protezione Civile tramite la postazione della Croce Rossa Italiana presso la Sala Situazione Italia, le Sale Operative territoriali e i Delegati Regionali Attività Emergenza, è possibile coordinare tutte le operazioni di intervento, soccorso e assistenza in condizioni di emergenza o di possibile emergenza.

Anche Il singolo cittadino ha un ruolo di primo piano nelle attività di prevenzione dei rischi. Uno dei principali obiettivi delle attività ordinarie di diffusione della conoscenza di protezione civile e di sensibilizzazione della popolazione della Croce Rossa Italiana è proprio quello di formare un cittadino più consapevole e preparato.

I progetti di Servizio Civile Universale contribuiscono a sensibilizzare la popolazione sui temi della protezione civile e dei rischi ambientali e sociali, promuovendo l'adozione di buone pratiche e comportamenti responsabili per la prevenzione. Questo avviene attraverso attività di informazione, campagne di sensibilizzazione e laboratori nelle piazze e nelle scuole, coinvolgendo attivamente tutti i segmenti della popolazione.

SETTORE: E - EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE, PAESAGGISTICA, AMBIENTALE, DEL TURISMO SOSTENIBILE E SOCIALE E DELLO SPORT

La Croce Rossa Italiana promuove attività formative rivolte a un'ampia fascia di destinatari, tra cui studenti di ogni ordine e grado, giovani e l'intera popolazione.

Ogni anno, migliaia di studenti vengono coinvolti in iniziative dedicate alla salute e agli stili di vita sani, all'inclusione sociale, all'educazione alla pace e alla cittadinanza attiva, nonché al contrasto dei cambiamenti climatici.

Oltre agli interventi nelle scuole, la Croce Rossa Italiana realizza campagne di sensibilizzazione volte a diffondere i principi fondamentali e i valori umanitari che caratterizzano la sua missione, promuovere la prevenzione e la salute pubblica, sensibilizzare la popolazione sui cambiamenti climatici e incentivare l'adozione di stili di vita sostenibili.

Le attività educative e di sensibilizzazione si svolgono anche nelle piazze, durante eventi, manifestazioni e celebrazioni. Attraverso banchetti informativi e laboratori dimostrativi, i Volontari della Croce Rossa Italiana incontrano i cittadini, favorendo il dialogo e la partecipazione attiva.

I progetti di Servizio Civile Universale nel settore Educazione supportano e rafforzano le iniziative realizzate negli altri settori, coinvolgendo attivamente la popolazione, con particolare attenzione ai giovani, attraverso attività di sensibilizzazione, diffusione di informazioni e percorsi formativi.

Durante il periodo di riferimento, le attività realizzate hanno perseguito i seguenti obiettivi:

1. Diffondere la cultura del diritto e dell'inclusione, rafforzando comunità solidali contro le disuguaglianze.
2. Aumentare il livello di tutela e prevenzione della salute della popolazione.



SETTORE: G - PROMOZIONE DELLA PACE TRA I POPOLI, DELLA NONVIOLENZA E DELLA DIFESA NON ARMATA; PROMOZIONE E TUTELA DEI DIRITTI UMANI; COOPERAZIONE ALLO SVILUPPO

La Croce Rossa Italiana sviluppa attività di cooperazione internazionale, in sinergia con la Federazione Internazionale delle Società Nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa e con le Consorelle, promuovendo l'approccio basato su localizzazione e prossimità attraverso le proprie Delegazioni.

Nei contesti in cui opera, si avvale di consolidati e duraturi partenariati internazionali non solo con le Società Nazionali e gli altri membri del Movimento ma anche con attori chiave del settore. Queste collaborazioni sono orientate alla definizione e all'implementazione di programmi e azioni multilaterali, che mirano a rafforzare il coordinamento interno al Movimento Internazionale e alla promozione della condivisione di conoscenze e buone pratiche.

I progetti all'estero di Servizio Civile Universale sono stati realizzati nell'ambito di un programma che intende promuovere la pace il dialogo sociale. I due progetti realizzati hanno lavorato per raggiungere i seguenti obiettivi:

- 1) Rafforzare l'impatto delle attività della Croce Rossa Italiana per la promozione della Pace e del Dialogo a Panama, in Repubblica Dominicana, in Kenya e in Senegal a sostegno della popolazione vulnerabile;
- 2) Rafforzare l'impatto delle attività della Croce Rossa Italiana per la promozione della Pace e del Dialogo nei paesi del Mediterraneo, in Georgia e in Montenegro a sostegno della popolazione vulnerabile, favorendo la partecipazione dei giovani.

2. DATI MORFOLOGICI OPERATORI VOLONTARI SCU CRI 2022-2023



Per il Bando per Operatori Volontari in Servizio Civile Universale, pubblicato dal Dipartimento nel mese di dicembre 2022, hanno presentato la propria candidatura per progetti proposti dalla Croce Rossa Italiana 2.188 giovani.

Al termine del processo di selezione, i candidati risultati idonei, selezionati e avviati sono stati **1.500.**

Progetti SCU 2022 - 2023		
Operatori Volontari a bando	N. domande ricevute	Operatori Volontari avviati
2.688	2.188	1.500

Tabella 3- Operatori Volontari a Bando, domande ricevute e Operatori Volontari avviati per i progetti SCU 2022-2023

Durante l'anno di svolgimento del Servizio Civile Universale il 20% degli Operatori Volontari ha rinunciato al servizio, soprattutto per aver trovato opportunità di impiego prima della conclusione del percorso.

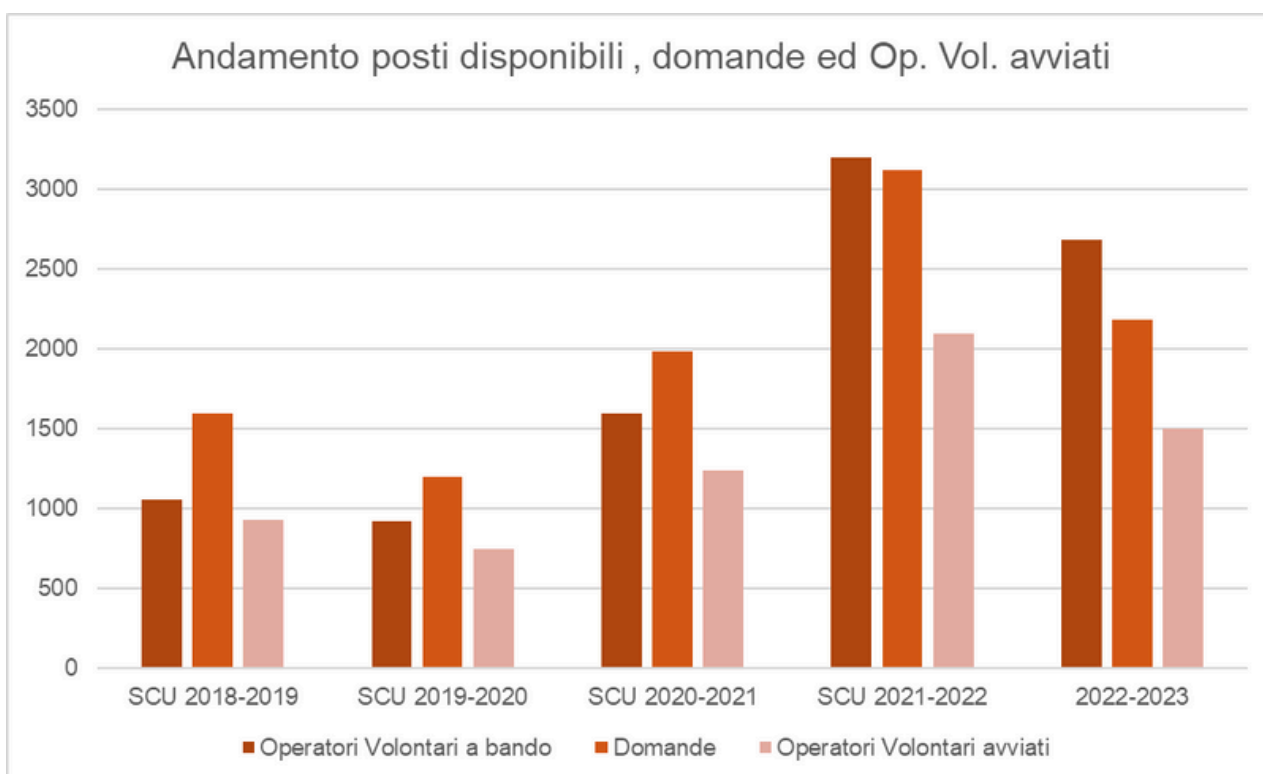


Figura 5 - andamento Operatori Volontari a Bando, domande e Operatori Volontari avviati. Confronto con le precedenti annualità

Come mostrato nella Figura 5, dopo il picco registrato nell'annualità 2021-2022, il Bando 2022-2023 ha visto una lieve contrazione sia nel numero di Operatori Volontari richiesti sia nelle domande presentate, determinando l'impossibilità di coprire integralmente i posti disponibili.

Un ulteriore fattore che contribuisce a rendere difficoltosa la copertura totale dei posti disponibili, è rappresentato dalla disomogeneità con cui le domande sono distribuite sul territorio nazionale: il Nord e il Centro Italia hanno messo a Bando rispettivamente il 49% e il 32% dei posti disponibili, raccogliendo però solamente il 34% e 29% delle domande totali.

Nel Sud Italia, invece, la situazione è rovesciata: a fronte del solo 20% di posti a Bando, in questa macroarea confluisce il 37% del totale delle domande, ad ulteriore dimostrazione che il Servizio Civile Universale negli ultimi anni rappresenta un'importante opportunità soprattutto nelle regioni meridionali, dove si configura come una valida alternativa per i giovani in cerca di esperienze formative e occupazionali.

Questo evidente squilibrio evidenzia la necessità di strategie mirate per riequilibrare l'offerta e la domanda nei diversi territori, al fine di garantire una copertura più uniforme dei posti disponibili e valorizzare appieno le potenzialità del Servizio Civile Universale su scala nazionale.

Il servizio dei giovani Operatori Volontari del bando 2022/2023 è stato avviato in tre date:

- 25 maggio 2023
- 27 giugno 2023
- 11 luglio 2023
- 18 settembre 2023

Gli Operatori Volontari sono stati inseriti in progettazioni distribuite nelle 16 regioni di realizzazione. Anche per questa annualità il Piemonte si conferma la prima regione per Operatori Volontari avviati, seguito a lunga distanza da Campania, Lazio e Sicilia, come evidenziato nella Figura 6.

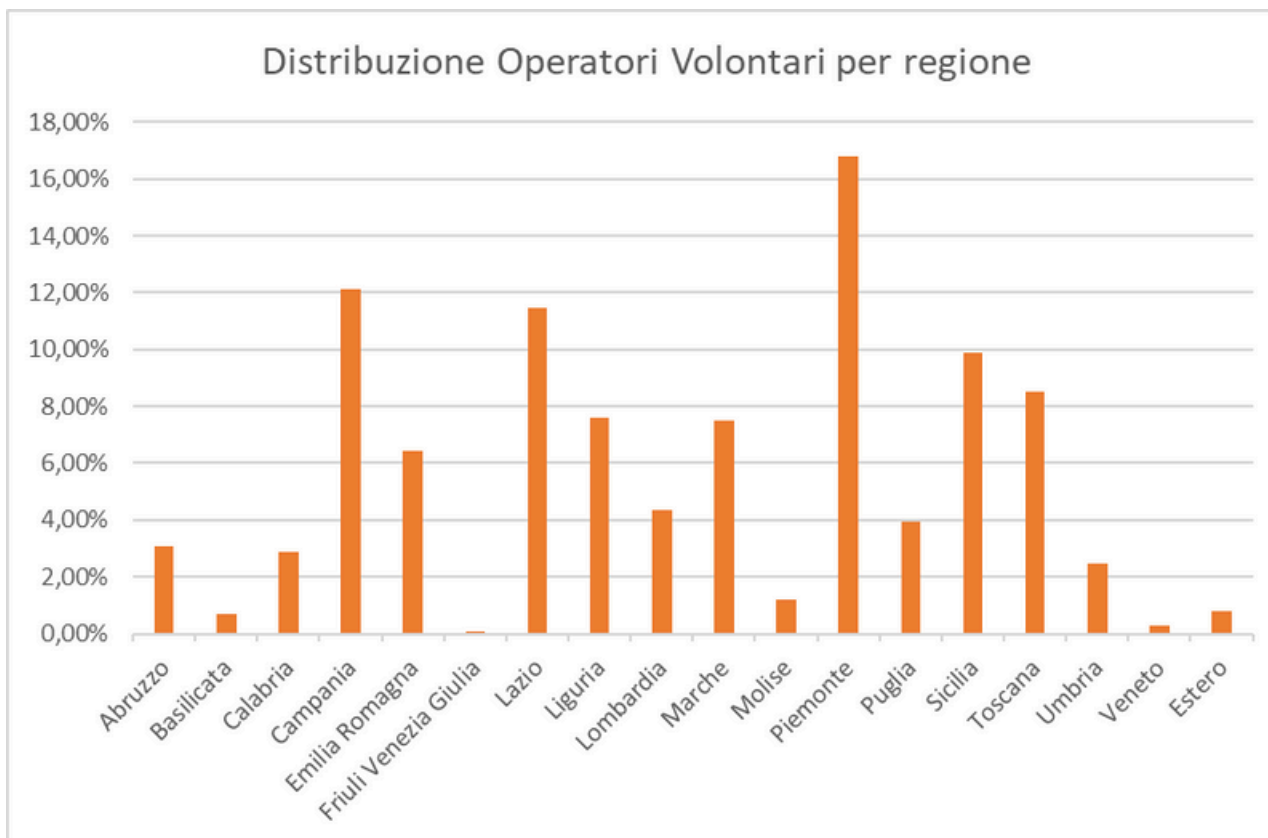


Figura 6- Distribuzione regionale Operatori Volontari annualità 2022-2023

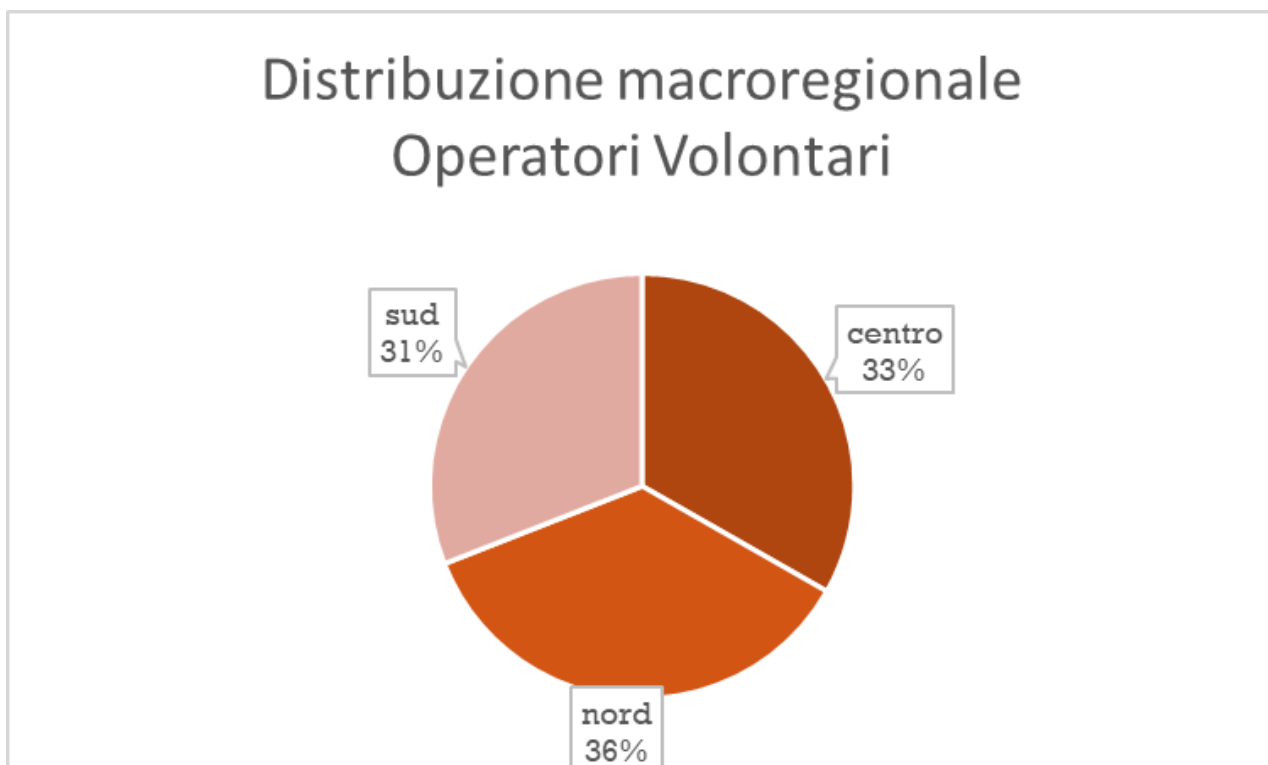


Figura 7- Distribuzione regionale Operatori Volontari annualità 2022-2023

Nella Figura 7 emerge invece un sostanziale equilibrio a livello macroregionale. Come discusso nel Capitolo I, i Comitati del Sud Italia, pur essendo numericamente inferiori rispetto a quelli delle altre aree, promuovono un numero significativo di progetti e accolgono un elevato numero di Operatori Volontari.

Questo perché il Servizio Civile Universale non è percepito dai giovani solo come un'esperienza di volontariato, ma anche come un'opportunità per acquisire competenze e avvicinarsi al mondo del lavoro. I dati analizzati confermano dunque che il Servizio Civile Universale, oltre a rappresentare un'importante esperienza di cittadinanza attiva, si configura sempre più come un percorso formativo e professionalizzante per i giovani.

Analizzando gli Operatori Volontari nell'annualità in esame, vediamo che la maggior parte di coloro che scelgono di svolgere il Servizio Civile Universale presso la Croce Rossa Italiana appartiene alla fascia di età 18-21 anni (47,9%).

Si tratta prevalentemente di giovani che decidono di dedicare un anno della propria vita al servizio della comunità prima di intraprendere un percorso universitario o professionale, oppure che svolgono il servizio parallelamente alla loro formazione scolastica o accademica.

Anche nella fascia 22-25 anni, che rappresenta il 36,7% del totale, si osservano dinamiche simili: molti giovani scelgono di integrare il Servizio Civile Universale come esperienza formativa prima di entrare nel mondo del lavoro o come arricchimento del proprio percorso professionale.

Infine, si registra una partecipazione significativa anche tra i giovani di età compresa tra i 26 e i 29 anni (16% circa).

Questo dato evidenzia come il Servizio Civile Universale rappresenti un'opportunità valida non solo per chi è in fase di studio o in transizione tra istruzione e lavoro, ma anche per chi cerca un'esperienza di crescita personale e professionale, un'occasione di riqualificazione o un'opportunità di impegno sociale in una fase più avanzata del proprio percorso.

Un'ulteriore ipotesi che è possibile avanzare è che, per alcuni giovani in questa fascia d'età, il Servizio Civile Universale possa rappresentare anche una risposta a condizioni di incertezza lavorativa, offrendo un'esperienza strutturata che consente di acquisire competenze spendibili nel mondo del lavoro.

Inoltre, la possibilità di operare in contesti di solidarietà e di supporto alla comunità può costituire un valore aggiunto, sia in termini di arricchimento personale che di orientamento verso percorsi professionali nel settore sociale, sanitario o educativo. Questo dato conferma quindi il ruolo del Servizio Civile come strumento flessibile e inclusivo, capace di intercettare le esigenze di giovani con background ed esperienze diverse.

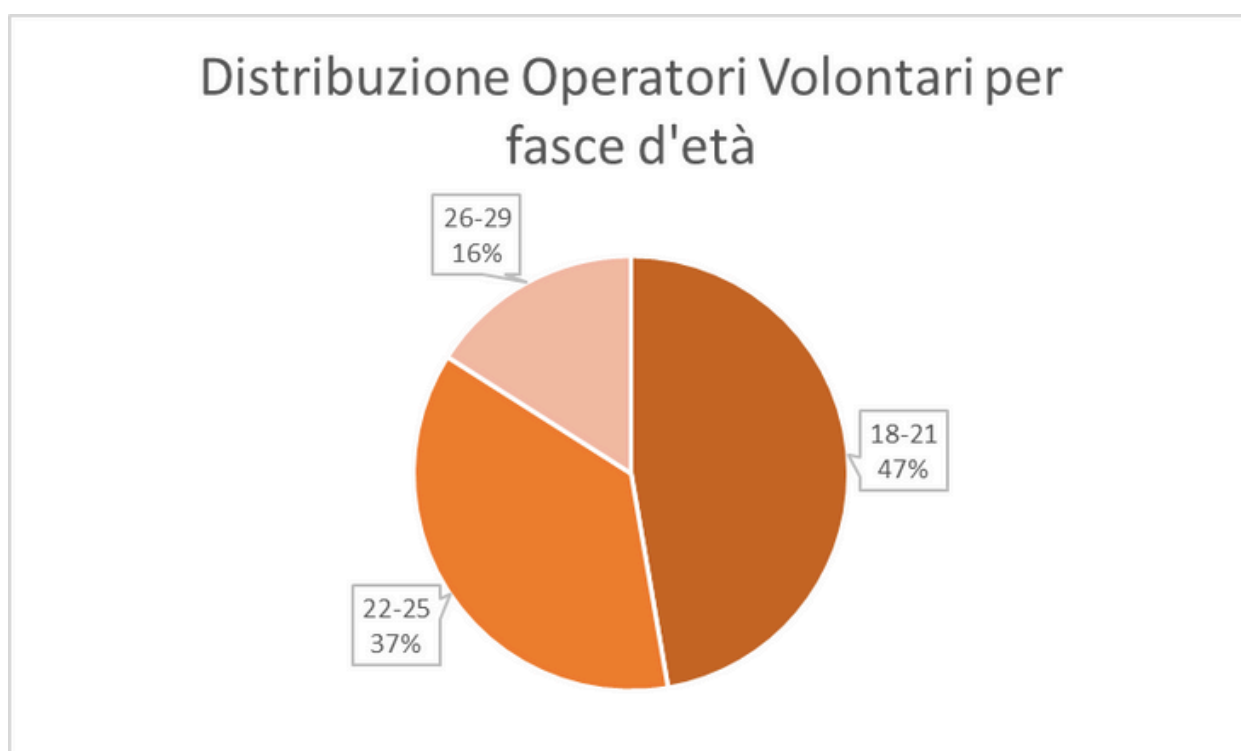


Figura 8- distribuzione per fasce d'età Operatori Volontari annualità 2022-2023

Il titolo di studio più frequente tra gli Operatori Volontari avviati nell'annualità in esame è il Diploma di 2° grado (75%), seguito dalla licenza media (12%). I laureati triennali e magistrali rappresentano solo una parte marginale del campione (rispettivamente 7,5% e 5% circa).

L'ultima dimensione analizzata riguarda l'adesione al servizio per divisione di genere, per cui si registra un sostanziale equilibrio tra donne e uomini, a dimostrazione che il Servizio Civile rappresenta un'esperienza di grande valore, un valido percorso di cittadinanza attiva e un'occasione importante di professionalizzazione per entrambi i generi.

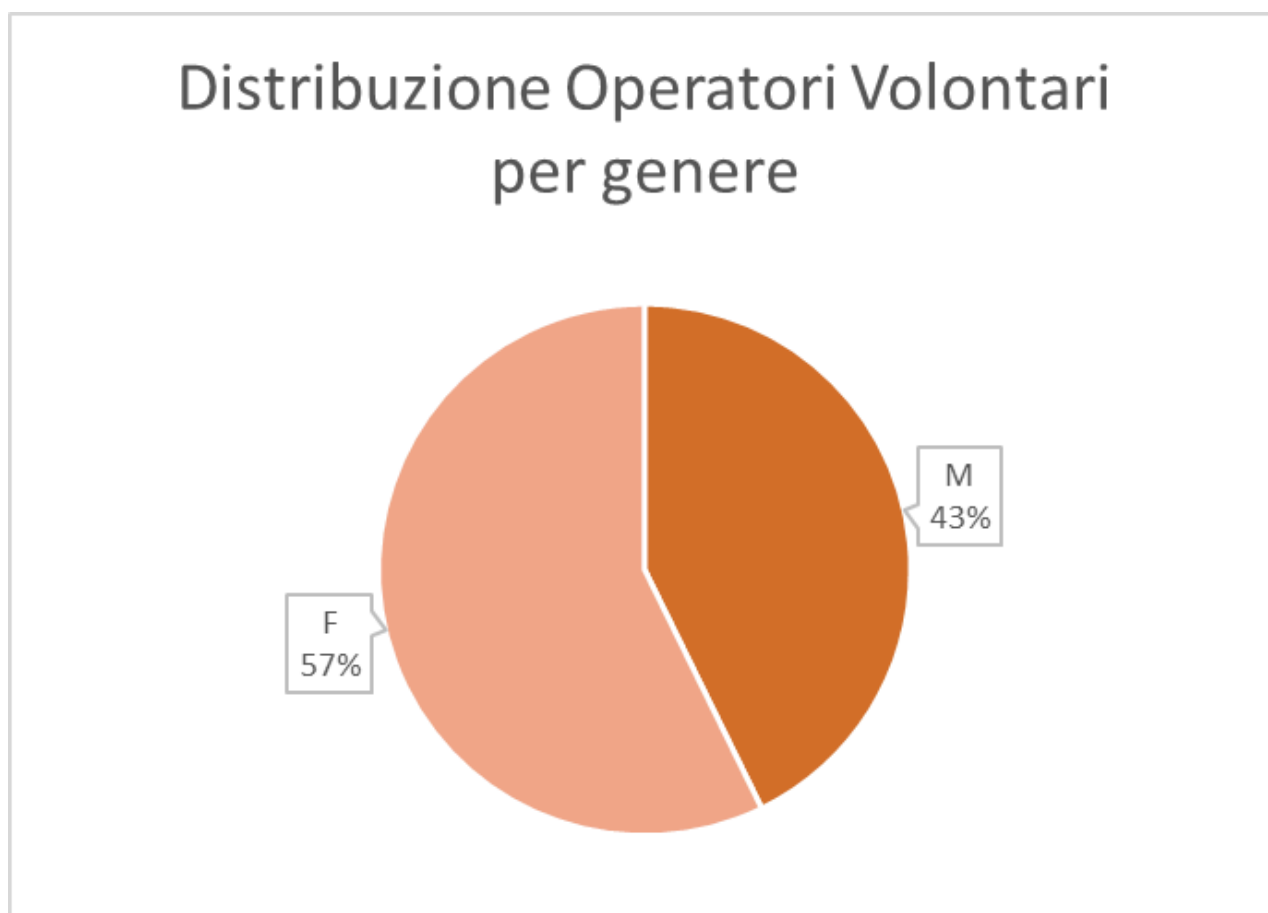


Figura 9- distribuzione per genere Operatori Volontari annualità 2022-2023

Croce Rossa Italiana

3. RECLUTAMENTO E SELEZIONE DEGLI OPERATORI VOLONTARI SCU



A dicembre 2022 la Croce Rossa Italiana ha visto la messa a Bando di 2.688 posti per Operatori Volontari da inserire in 33 progetti (31 in Italia e 2 all'estero) di Servizio Civile Universale, così come già descritto nel Capitolo II.

Il piano di comunicazione implementato dalla Croce Rossa Italiana e finalizzato al reclutamento degli aspiranti Operatori Volontari coinvolge a più livelli i Comitati territoriali in qualità di Enti di Accoglienza: nel corso di tutto l'anno solare viene promossa l'esperienza di Servizio Civile in sé, mentre nel periodo di apertura del Bando di selezione molte energie vengono investite nella promozione dello stesso.

Il processo di selezione degli Operatori Volontari - che avviene secondo il Sistema di Reclutamento e Selezione della Croce Rossa Italiana depositato in sede di accreditamento - è in capo ai Comitati stessi, ognuno dei quali nomina la specifica commissione di valutazione che provvede alla convocazione dei candidati, alla realizzazione dei colloqui e alla redazione della graduatoria.

Essi realizzano tutte le fasi della selezione in autonomia e vengono costantemente supportati dalla U.O. Soci, Volontariato e Servizio Civile del Comitato Nazionale di Croce Rossa Italiana.

Ogni Commissione di valutazione, composta da un Selettore accreditato, l'OLP di progetto e il Presidente del Comitato, valuta preventivamente il CV del candidato e realizza poi il colloquio di selezione, in cui si tiene in considerazione la coerenza tra le aspettative del candidato e il progetto prescelto, la motivazione della scelta, la conoscenza della storia del Servizio Civile Universale e la pregressa esperienza in settori analoghi a quelli inerenti i progetti prescelti.

4. INDAGINI SU ASSENZE AL COLLOQUIO E RINUNCE



Il Bando per la selezione degli Operatori Volontari, pubblicato dal Dipartimento il 15 dicembre 2022, ha offerto 71.550 posti, segnando il numero più alto nella storia del Servizio Civile Universale. Tuttavia, nonostante l'aumento significativo dell'offerta, si conferma anche per questa annualità una preoccupante diminuzione della partecipazione da parte dei giovani, in linea con il trend già osservato nei bandi precedenti.

Tra i 2.188 giovani che hanno presentato la loro candidatura tramite la piattaforma DOL per un progetto di Servizio Civile Universale promosso dalla Croce Rossa Italiana e sono stati regolarmente convocati per il colloquio, 381 non si sono presentati, rappresentando il 17% del totale. Questo dato, seppur mostrando un miglioramento rispetto al 24% registrato nell'anno precedente, solleva interrogativi sull'effetto della riduzione delle domande: è possibile, infatti che al calo delle domande corrisponda un proporzionale calo delle assenze.

Per approfondire la questione e analizzare il fenomeno, la Croce Rossa Italiana ha sottoposto un questionario specifico ai 381 candidati assenti, ricevendo risposte da circa il 51% di essi, pari a un totale di 195 intervistati.



Oltre alle motivazioni personali, di famiglia, di studio e/o di lavoro, che hanno portato i giovani candidati a ritirarsi dalle selezioni, i risultati dell'analisi attribuiscono alla dispersione una causa predominante: la mancanza di piena conoscenza e consapevolezza dei giovani dello strumento che dovrebbe pertanto essere promosso e comunicato con più chiarezza ed efficacia a partire dal Dipartimento delle Politiche giovanili e del Servizio Civile Universale.

Solo il 9% degli intervistati, infatti, ha dichiarato di non aver saputo del colloquio, nonostante la puntuale pubblicazione del calendario di convocazione sul sito istituzionale della Croce Rossa Italiana come previsto nel Bando, oltre l'accessorio invio di una mail ad ogni candidato. Il 7% afferma di non aver visto in tempo le comunicazioni relative alla convocazione.

La mancanza di informazione rispetto al colloquio appare, quindi, marginale e non sembra essere il motivo principale per cui i giovani candidati non hanno presenziato alle selezioni.

Le motivazioni principali sono, infatti, legate al lavoro (42%), allo studio (16%) e alla vita personale (12%): solo il 10% del campione ha risposto di non aver saputo niente del colloquio.

Infine, il 68% ha dichiarato che non era a conoscenza della possibilità di una sessione di recupero per i candidati impossibilitati a partecipare, nonostante regolarmente comunicata dalla Croce Rossa Italiana.

Il 10% sapeva della possibilità di poter partecipare ad una sessione di recupero, ma ha comunque deciso di non farlo.

5. FORMAZIONE OPERATORI VOLONTARI SCU, OLP E FORMATORI DI FORMAZIONE GENERALE



FORMAZIONE GENERALE OPERATORI VOLONTARI SCU

La formazione viene erogata agli Operatori Volontari direttamente dai Comitati di impiego, in particolare dai formatori accreditati, sempre con il costante supporto della U.O. Soci, Volontariato e Servizio Civile.

Il Sistema di Formazione accreditato prevede un setting misto di lezioni frontali e dinamiche non formali, non solo al fine di trasmettere gli argomenti trattati, ma anche di favorire una partecipazione elevata e la conoscenza reciproca tra gli Operatori Volontari. Le attività formative si articolano infatti in:

- momenti informativi/formativi, svolti anche con l'ausilio di slides, proiezioni di filmati, sketch ed estratti di pubblicazioni;
- esercitazioni di gruppo, attraverso il ricorso a metodologie didattiche attive e dinamiche esperienziali (Problem Setting e Problem Solving, mediazione del conflitto, Role Playing e Case History);
- utilizzo di tecniche consolidate come Ice Breaking, Brainstorming, Evaluation activities.

Il monte ore della formazione generale è di 30 ore ed i contenuti sono quelli dettati dalle “Linee guida per la formazione generale e specifica delle operatrici volontarie e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale e per la formazione delle formatrici e formatori” - Decreto Dipartimentale N. 88 31 Gen 2023.

FORMAZIONE SPECIFICA OPERATORI VOLONTARI SCU



La formazione specifica, anch'essa direttamente erogata dai Comitati, è strettamente collegata alle attività dei singoli progetti e riguarda, pertanto, l'apprendimento di nozioni e di conoscenze teorico-pratiche relative al settore ed all'ambito specifico in cui il giovane volontario sarà impegnato durante l'anno di Servizio Civile Universale.

Nelle 72 ore di formazione specifica previste, la Croce Rossa Italiana offre agli Operatori Volontari un'esperienza altamente qualificante, con corsi realizzati da formatori specializzati, tra i quali i Corsi sulle Manovre Salvavita (es. BLS - Basic Life Support; DAE - Defibrillatore semi Automatico Esterno) e corsi di Primo Soccorso.

La formazione, sia generale che specifica, viene realizzata entro i primi tre mesi di avvio del servizio civile con l'obiettivo di rendere gli Operatori Volontari competenti e qualificati alimentando consapevolezza e conoscenza del servizio che svolgono.



CORSI PER OPERATORI LOCALI DI PROGETTO (OLP)

I corsi OLP hanno visto coinvolti i Volontari e dipendenti di Croce Rossa Italiana che ricoprono o intendono ricoprire nelle prossime progettazioni il ruolo di Operatore Locale di Progetto.

Il percorso offerto ha trattato le seguenti principali tematiche:

- storia e significato del servizio civile universale;
- fondamenti costituzionali e normativi del servizio civile universale;
- gestione del gruppo di lavoro e del conflitto;
- elementi di comunicazione nella gestione delle dinamiche formative;
- il ruolo e responsabilità dell'OLP per i volontari e all'interno di un progetto.

I corsi hanno l'obiettivo di far assumere agli OLP consapevolezza sul proprio ruolo nell'ampio sistema di Servizio Civile Universale, di trasferire e far acquisire informazioni sulle diverse tematiche che caratterizzano l'esperienza in funzione del passaggio di know-how ai giovani Operatori Volontari.



CORSI PER FORMATORI DI FORMAZIONE GENERALE

Questo percorso formativo è destinato a Volontari e dipendenti di Croce Rossa Italiana in possesso dei requisiti previsti dalla Circolare “Norme e requisiti per l’iscrizione all’Albo degli enti di Servizio Civile Universale”, con l’obiettivo di mettere i partecipanti nelle condizioni di confrontarsi sulle tematiche del Servizio Civile Universale, sulla normativa vigente e di apprendere l’utilizzo degli strumenti utili per la corretta erogazione della formazione generale.

Il percorso, infatti, assicura ai discenti di:

- Assumere consapevolezza sul proprio ruolo educativo nel sistema di Servizio Civile Universale, inteso come contesto formativo di solidarietà, difesa e sviluppo del territorio attraverso la maturazione dell’identità personale, sociale e civile dei giovani;
- Accrescere le competenze su strumenti, metodologie e modelli educativi relativi al proprio ruolo specifico;
- Trasferire e far acquisire le informazioni fondamentali sulle diverse tematiche che caratterizzano il Servizio Civile Universale, in funzione del passaggio di know-how ai giovani volontari;
- Far apprendere modelli, metodologie e strumenti educativi;
- Assumere la mentalità del lavoro per progetti, applicandola alla progettazione formativa;
- Contribuire allo sviluppo di una cultura condivisa sul Servizio Civile Universale, attraverso la conoscenza e la condivisione con i propri omologhi e la costruzione di network informali.

Per l'anno 2022/2023 la Croce Rossa Italiana ha:

Formato il 97%* degli Operatori Volontari avviati, che hanno ricevuto 30 ore di formazione generale e 72 ore di formazione specifica

*Operatori Volontari che hanno terminato il percorso formativo, al netto di dimissionari e rinunciatari.

Formato 80 Formatori di formazione generale, che hanno ricevuto 16 ore di formazione.

Formato 257 OLP che hanno ricevuto 8 ore di formazione



VALUTAZIONE DEGLI OPERATORI VOLONTARI SCU RIGUARDO LA FORMAZIONE

Anche per questa annualità gli Operatori Volontari coinvolti hanno dimostrato un discreto gradimento della formazione generale e specifica che hanno ricevuto dai Comitati in cui sono impiegati, sia per i contenuti trattati sia per le metodologie utilizzate.

Per raccogliere le opinioni dei giovani coinvolti, la Croce Rossa Italiana ha sottoposto loro due test per ogni ciclo formativo:

1. Test di ingresso al corso di formazione utile a comprendere le conoscenze degli Operatori Volontari in servizio al momento dell'avvio delle attività progettuali;
2. Verifica finale del corso di formazione per valutare l'acquisizione delle nozioni fondamentali trasmesse ai volontari, sia attraverso l'analisi dei documenti e materiali prodotti durante il corso stesso, sia attraverso un questionario a risposte multiple e aperte.

La valutazione degli Operatori Volontari registra apprezzamento riguardo quanto appreso e soprattutto sull'utilità delle nozioni ricevute per lo svolgimento delle attività di progetto previste.

L'84% dei discenti considera che gli obiettivi di apprendimento prefissati, sia per la formazione specifica che per la formazione generale, siano stati raggiunti alla fine dei primi sei mesi di progetto.

Il 76% ha dichiarato che, a seguito della formazione ricevuta e l'esperienza di Servizio Civile Universale, ha una maggiore consapevolezza delle proprie capacità trasversali e idee più chiare riguardo le proprie aspettative lavorative.

Questi dati, uniti al fatto che gli Operatori Volontari coinvolti dichiarano di avere acquisito un'approfondita conoscenza degli obiettivi e delle attività progettuali (77%), ci restituiscono una situazione di elevata consapevolezza rispetto al Servizio Civile Universale, al percorso formativo ricevuto, e al giusto approccio per inserirsi nei progetti di destinazione.



6. TUTORAGGIO E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

Croce Rossa Italiana
Comitato Regionale Piemonte



La proposta di un percorso di tutoraggio nasce con la riforma del Servizio Civile Universale e viene regolamentata, in via sperimentale, con il decreto dipartimentale n. 160/2018 che attuava quanto previsto dagli articoli 12 e 13 del decreto legislativo 6 marzo 2017 per le attività di tutoraggio finalizzate alla facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro per i giovani operatori del Servizio Civile Universale.

Il percorso di tutoraggio è stato erogato agli Operatori Volontari in servizio presso la Croce Rossa Italiana, con il fine di fornire loro, attraverso un percorso di orientamento al lavoro, strumenti e informazioni utili per progettare il proprio futuro formativo/professionale al termine dell'esperienza di Servizio Civile Universale.

Il percorso, articolato in 27 ore, ha affrontato i seguenti temi:

- Le logiche del mercato del lavoro
- Il settore pubblico e il Terzo Settore (non-profit)
- I servizi per la ricerca di lavoro:
- I Centri per l'Impiego e i servizi per il lavoro
- I servizi privati ed universitari
- Le associazioni di categoria e le reti informali
- Le "competenze" come strumento di accesso al mondo del lavoro
- Le competenze linguistiche e le soft skills in un orizzonte europeo
- Il curriculum vitae e il modello europeo Youthpass
- Gli strumenti della selezione.
- Nuovi strumenti per la ricerca del lavoro (LinkedIn, Inpa.gov, ecc.).

La Croce Rossa Italiana ha inoltre erogato la certificazione internazionale di alfabetizzazione digitale EIPASS 7 Moduli Standard, conforme al Decreto Legislativo n. 13 del 16 Gennaio 2013.

La certificazione, che si inserisce nel Sistema Nazionale delle Certificazioni e nel Registro Nazionale delle Competenze, ha una validità di tre anni ed attesta il possesso delle competenze intermedie nell'utilizzo degli strumenti dell'ICT e costituisce titolo valido per il riconoscimento di punteggio nell'ambito scolastico, universitario e concorsuale.

Gli Operatori Volontari hanno acquisito le seguenti competenze digitali spendibili in qualsiasi contesto lavorativo: Riconoscere la parte hardware del computer, i diversi tipi di rete e le modalità di connessione a internet, organizzare file e cartelle, installare e disinstallare programmi; scambiare informazioni via email, gestendo la casella di posta elettronica e le applicazioni relative, utilizzare i servizi cloud più diffusi e collaborare tramite smartphone e tablet; navigare sul web, utilizzando il browser in maniera corretta, gestendo impostazioni, cronologia e preferiti, proteggere i tuoi account e i tuoi dispositivi da attacchi hacker e utilizzare il backup e il ripristino; lavorare con i programmi di produttività, su testi, fogli di calcolo e presentazioni, della Suite Microsoft Office o di LibreOffice; cercare informazioni utili in breve tempo, sfruttando motori di ricerca e criteri.

Tutti i contenuti sono strutturati in moduli, per ogni modulo è previsto un esame finale:

- Modulo 1 | ICT Fundamentals | I fondamenti dell'ICT
- Modulo 2 | Web Browsing | Navigare e cercare informazioni sul Web
- Modulo 3 | Web Collaboration | Comunicare e collaborare in Rete
- Modulo 4 | IT Security | Sicurezza informatica
- Modulo 5 | Word Processing | Elaborazione testi
- Modulo 6 | Spreadsheets | Foglio di calcolo
- Modulo 7 | Presentations | Presentazione

L'82% degli Operatori Volontari ha terminato il percorso di tutoraggio, mentre il 60% ha ottenuto la certificazione EIPASS.

7. MONITORAGGIO DEL PERCORSO SCU NEI PROGETTI



Il Sistema di Monitoraggio e Valutazione sviluppato dall'Associazione della Croce Rossa Italiana è finalizzato alla piena analisi e comprensione dell'esperienza del Servizio Civile Universale, in un'ottica di continuo sviluppo e miglioramento.

L'attività di monitoraggio non si limita a un mero controllo sullo svolgimento delle varie fasi del percorso di Servizio Civile ma ad un attivo e continuo dialogo tra i vari attori coinvolti per scambiare informazioni, condividere dubbi e proporre suggerimenti e nuovi stimoli.

Per valutare il percorso di Servizio Civile, ogni Operatore Volontario compila, in forma anonima, quattro questionari a risposte multiple e aperte relative al progetto:

- Entro la prima settimana dall'avvio del progetto, questionario a risposte multiple e aperte, per valutare competenze ed aspettative rispetto all'esperienza;
- Monitoraggio iniziale, entro il terzo mese;
- Monitoraggio intermedio, entro il settimo mese;
- Monitoraggio finale, alla fine del progetto.

I tre questionari di monitoraggio prevedono la maggior parte delle risposte in scala Likert da 1 a 5. Solo alcune domande richiedono una risposta chiusa (alternativa tra "SI" e "NO").

Le risultanze del monitoraggio vengono analizzate per macro aree, in maniera trasversale nei tre momenti di somministrazione dei questionari, con l'obiettivo di dare risalto alle esperienze degli Operatori Volontari, valorizzare i punti di forza e intervenire tempestivamente per migliorare sulle debolezze.

AUTOVALUTAZIONE DELLE COMPETENZE, MOTIVAZIONI E ASPETTATIVE RIGUARDO L'ESPERIENZA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Nell'intervista all'avvio del progetto, gli Operatori Volontari sono chiamati ad auto valutare le proprie competenze, le aspettative e le motivazioni rispetto all'esperienza che stanno intraprendendo.

Vengono inoltre guidati riflessione riguardante le competenze che desiderano migliorare e/o acquisire e le sfide che potrebbero affrontare nel corso dell'anno.

L'interesse verso le attività proposte dalla Croce Rossa Italiana e l'avvicinamento al mondo del lavoro risultano essere i drivers principali che spingono i giovani ad intraprendere il percorso Servizio Civili Universale.

A questi seguono il desiderio di dedicare un anno della propria vita agli altri e precedenti esperienze di volontariato in Croce Rossa Italiana.

Invece la remunerazione economica non risulta essere un incentivo significativo per gli Operatori Volontari, confermando che dedicare agli altri un anno della propria vita è una scelta che riguarda solo marginalmente l'aspetto economico.

Ad ulteriore riprova, anche l'analisi delle aspettative ci restituisce un quadro in cui la crescita, lo sviluppo personale e il miglioramento delle competenze personali e professionali, appaiono essere aspetti su cui gli intervistati desiderano investire durante il servizio.

Le aree di miglioramento su cui gli Operatori Volontari desiderano concentrare maggiormente le proprie energie riguardano principalmente le capacità comunicative e la gestione dello stress, seguite dallo sviluppo della capacità di agire in autonomia e di mostrare iniziativa.



Questo evidenzia come i giovani coinvolti ambiscano a crescere sia dal punto di vista personale che professionale, acquisendo competenze utili per affrontare con maggiore sicurezza e proattività le sfide lavorative e personali.

Sono proprio le sfide l'ultimo topic affrontato nell'intervista all'avvio: conciliare volontariato ed altri impegni di lavoro e studio e gestire momenti emotivamente impegnativi, emergono come le difficoltà principali che la maggior parte dei partecipanti ritiene di dover affrontare.

RAPPORTO CON L'ENTE E CON LE FIGURE PROFESSIONALI

In tutte le rilevazioni, i partecipanti hanno dichiarato di conoscere e apprezzare le attività della Croce Rossa Italiana, riconoscendone l'utilità e contribuendo positivamente alla loro realizzazione.

Inoltre, è emerso un elevato livello di soddisfazione nei confronti degli OLP, figure percepite come capaci di supportare e guidare efficacemente gli Operatori Volontari nel loro percorso. Stando a quanto emerso dall'analisi dei questionari, nelle sedi si è instaurato un clima positivo, favorendo un ambiente sereno che consente a tutti gli attori coinvolti di svolgere le proprie attività al meglio.

CONOSCENZA E CONSAPEVOLEZZA DEL PROPRIO RUOLO E DEL PROGETTO

In questo ambito di analisi, il quadro emerso dalle risposte degli Operatori Volontari risulta complessivamente positivo. Gli intervistati dimostrano di avere una chiara comprensione delle finalità del Servizio Civile Universale e di condividere gli obiettivi dei progetti a cui partecipano.

Sono consapevoli dei propri diritti e doveri, così come delle procedure che regolano il Servizio, e giudicano adeguato l'impegno richiesto. Dall'analisi dei questionari di monitoraggio anche la formazione, sia generale che specifica, è valutata come utile ed efficace.

Un aspetto interessante emerso dall'analisi riguarda la "programmazione" dell'esperienza di volontariato. Gli Operatori Volontari sono stati invitati a riflettere sull'attinenza del progetto scelto rispetto al loro percorso formativo e alle prospettive lavorative future. Le medie delle risposte, rispettivamente pari a 4 e 3,9, indicano che i partecipanti considerano il Servizio Civile Universale non solo come un'esperienza di cittadinanza attiva, ma anche come una tappa significativa del loro percorso di crescita personale e professionale.

SODDISFAZIONE RISPETTO ALL'ESPERIENZA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Gli Operatori Volontari hanno espresso un elevato grado di soddisfazione generale, rimasto costante nelle tre rilevazioni, con una media sempre superiore a 4.

Inoltre, i giovani coinvolti evidenziano come l'esperienza nel Servizio Civile Universale abbia inciso profondamente sulla loro crescita personale, arricchendo le loro competenze, accrescendo la consapevolezza del mondo del lavoro e approfondendo la conoscenza dei territori in cui hanno operato.

Nel corso dell'anno, hanno percepito di poter fare la differenza, anche in minima parte, nella vita delle persone più vulnerabili, maturando al contempo la consapevolezza di essere agenti di cambiamento.

Secondo le impressioni raccolte nelle rilevazioni, l'impegno profuso nel migliorare l'accesso ai servizi essenziali, nel promuovere l'inclusione sociale e nel favorire la partecipazione attiva della comunità, ha contribuito a creare un ambiente più solidale e a rafforzare la coesione sociale.

Questi dati trovano conferma nelle risposte degli Operatori Volontari sulle loro intenzioni future: l'89% consiglierebbe ad un coetaneo l'esperienza di servizio presso il proprio ente. Un aspetto particolarmente significativo riguarda il valore attribuito al volontariato grazie al Servizio Civile Universale: il 72% degli intervistati ha dichiarato di voler proseguire l'attività di volontariato presso il Comitato in cui ha svolto il servizio.

Inoltre, il 55% intende dedicarsi al volontariato anche o esclusivamente presso altri enti.

In conclusione, le rilevazioni confermano che l'esperienza del Servizio Civile Universale è stata estremamente positiva per la stragrande maggioranza degli Operatori Volontari coinvolti. In particolare, questi ultimi hanno espresso grande apprezzamento per le figure professionali che li hanno affiancati, riconoscendo l'entusiasmo, la competenza e l'impegno con cui i Soci Volontari e il personale di Croce Rossa Italiana li hanno supportati, coinvolti e motivati nelle attività quotidiane. Inoltre, risulta chiaro come il Servizio Civile Universale rappresenti un passaggio significativo nella vita dei giovani che vi prendono parte, non solo come opportunità di crescita personale, ma anche come prima esperienza professionalizzante e di avvicinamento al mondo del lavoro.

Rispetto allo svolgimento dei progetti, gli aspetti di debolezza che gli Operatori Volontari evidenziano, riguardano l'assegno mensile, il cui importo è ritenuto insufficiente, l'eccessiva burocratizzazione della gestione del Servizio Civile Universale.

Tra i suggerimenti più frequenti registriamo la richiesta di aumentare e facilitare le occasioni di incontro tra i giovani in servizio presso sedi differenti e i momenti formativi nel corso dell'anno.



GLI OLP NEL PERCORSO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Il sistema di Monitoraggio SCU della Croce Rossa Italiana, coinvolge direttamente anche gli Operatori Locali di Progetto (OLP), a cui vengono somministrati tre questionari a risposte multiple e aperte relative al progetto:

- Monitoraggio iniziale, entro il terzo mese;
- Monitoraggio intermedio, entro il settimo mese;
- Monitoraggio finale, alla fine del progetto.

Per introdurre l'analisi delle rilevazioni relative a queste figure, è utile fornire alcuni dati di contesto. La maggior parte degli OLP coinvolti appartiene alla fascia di età 46-55 anni (23%), seguita dalle fasce 26-35 anni (21%) e 36-45 anni (21%).

La componente predominante è costituita da Volontari dell'Associazione della Croce Rossa Italiana (65%), mentre i dipendenti rappresentano il 32% del campione. Il 55% degli OLP è diplomato e il 36% ha una laurea triennale o magistrale.

Gli OLP esprimono un elevato grado di soddisfazione per la loro esperienza, affermando che il percorso svolto da e con gli Operatori Volontari sia stato positivo e arricchente. Ritengono, inoltre, che il Servizio Civile Universale abbia avuto un impatto favorevole sia sulle attività dei Comitati sia sui territori, contribuendo al consolidamento dei servizi e al rafforzamento del tessuto sociale. Le risposte ai questionari non hanno evidenziato particolari criticità, se non alcune difficoltà legate alla gestione amministrativa degli Operatori Volontari, in particolare l'eccessiva burocrazia e la mole di documentazione cartacea. Un ulteriore aspetto segnalato riguarda la complessità nel bilanciare le esigenze operative dei Comitati con quelle degli Operatori Volontari.

Il Servizio Civile Universale, infatti, è un'esperienza compatibile con lo studio e il lavoro, ma non sempre è semplice conciliare tutti gli impegni degli Operatori Volontari con i bisogni dei Comitati.

Il lavoro degli OLP è infatti fondamentale per garantire un'esperienza formativa equilibrata ed efficace: attraverso il loro impegno quotidiano, essi facilitano l'inserimento dei giovani nel contesto operativo, offrendo supporto, guida e formazione, affinché la loro esperienza sia realmente significativa e di valore.

Allo stesso tempo, il loro ruolo è essenziale per ottimizzare l'apporto degli Operatori Volontari alle attività dei Comitati, assicurando che il contributo di ciascuno si integri armoniosamente con i bisogni del territorio e della comunità.



8. VALUTAZIONE DEI PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE



Anche in virtù di quanto illustrato nel Capitolo VI, i progetti di Servizio Civile Universale si integrano pienamente nelle attività della Croce Rossa Italiana, contribuendo a rafforzarne l'impatto sul territorio grazie all'impegno degli Operatori Volontari.

Come evidenziato nel Capitolo II, essi contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi della strategia 2018-2030 dell'Associazione che mira a contribuire all'agenda umanitaria globale, a progredire nella lotta alla povertà e a intervenire in modo efficace nelle calamità e in tutte le emergenze degli individui e delle comunità.

Le iniziative del Servizio Civile Universale sono progettate per affiancare personale e Soci Volontari nelle attività nazionali e internazionali, ampliando la capacità di assistenza verso un numero sempre maggiore di persone vulnerabili e supportando la società italiana nell'affrontare le trasformazioni sociali, economiche e ambientali.

Gli esiti dei progetti di Servizio Civile Universale, pertanto, sono compresi nella cornice dei risultati, illustrati nei prossimi paragrafi, raggiunti dalle attività dell'intera Croce Rossa Italiana e, nello specifico, quelli del 2023, anno di prevalente operatività degli Operatori Volontari oggetto del presente Rapporto.

Nel 2023 i programmi sanitari e sociosanitari si sono confermati centrali nella programmazione degli interventi della Croce Rossa Italiana sul territorio nazionale, grazie all'implementazione di numerosi progetti e iniziative.

Come riportato nel Bilancio Sociale, nel corso del 2023 i principali interventi in ambito sociosanitario della Croce Rossa italiana hanno:

- raggiunto 9.000 persone
- erogato 8.685 visite mediche e oltre 1.300 prestazioni di assistenza psicologica grazie alle officine della salute.

In questo contesto i progetti di Servizio Civile Universale hanno contribuito alla realizzazione di:

- Servizi di trasporto verso presidi sanitari
- Servizi di trasporto ordinario e secondario
- Servizi di trasporto per dimissioni
- Servizi inter-ospedaliero sangue, materiale sanitario e organi
- Servizi di trasporto di emergenza
- Servizi di trasporto speciale Covid
- Attività di sensibilizzazione e informazione per l'adozione di buone pratiche da attuare in caso di incidenti e/o infortuni.
- Eventi di formazione sulle misure anti-contagio COVID19
- Studi in ambito di educazione sanitaria a livello territoriale.

La Croce Rossa Italiana si impegna a lottare contro la povertà e l'emarginazione sociale supportando le persone vulnerabili a partire dai loro bisogni primari.

Nel 2023, attraverso importanti sinergie con attori privati e tramite la partecipazione a programmi nazionali ed europei, ha proseguito le attività di distribuzione alle famiglie e agli individui di beni di prima necessità alimentari e non alimentari.

Nel 2023, il Bilancio Sociale della Croce Rossa Italiana registra:

- distribuzione di **454.984** pacchi alimentari da parte delle 520 Organizzazioni Partner Territoriali nell'ambito del programma Fondo di aiuti europei agli indigenti (FEAD);
- erogazione di **456.477** pasti e la realizzazione di **1.167.345** distribuzioni di generi alimentari di prima necessità attraverso le Unità di Strada;
- **3.840** pacchi distribuiti grazie alla donazione di Deliveroo, azienda che da anni supporta l'Associazione. La donazione ha permesso di raggiungere **3.395** nuclei familiari, per un totale di **12.273** persone
- 6.000 pacchi alimentari alle famiglie e **4.000** pasti alle persone senza dimora;
- Distribuzione di **89.290** unità di beni materiali non alimentari alla popolazione (Kit igienico-sanitari, capi di vestiario, prodotti per la pulizia della casa e prodotti per l'infanzia) grazie all'impegno di 264 Comitati coinvolti nelle attività.

La **Centrale di Risposta Nazionale (CRN)** si configura, oggi, come il punto unico d'accesso per le richieste di supporto e assistenza da parte della popolazione, garantendo la presa in carico del maggior numero possibile di richieste attraverso il coinvolgimento attivo dei Comitati Regionali e territoriali.

Durante il 2023, come si legge nel Bilancio Sociale dell'Associazione, la CRN ha ricevuto 67.069 chiamate in ingresso che hanno portato alla presa in carico di 52.696 richieste di servizi che sono stati erogati dai Comitati sul territorio o direttamente dalla Centrale. Di queste richieste, 10.139 erano servizi di informazione e orientamento, 34.481 riguardavano l'attivazione di servizi specifici sul territorio, 8.024 erano istanze di supporto e primo colloquio psicologico e psicosociale.

Tra i servizi erogati direttamente dalla CRN, un ruolo di particolare rilevanza è ricoperto dal servizio di tele compagnia, destinato alla prevenzione e al contrasto dell'isolamento delle persone in condizione di particolare fragilità, soprattutto persone anziane: nel 2023 sono stati 6.091 servizi di tele compagnia realizzati, per un totale di 604 utenti singoli supportati.

La Croce Rossa Italiana fornisce supporto psicologico e psicosociale alla popolazione, nella convinzione che la salute mentale sia parte integrante della salute delle persone e che, in quanto tale, vada tutelata al pari della salute fisica, sia in situazioni ordinarie che in situazioni di emergenza, anche al fine di garantire una partecipazione dignitosa delle persone alla vita di comunità.

Un'attenzione particolare, nel 2023, è stata data al tema del contrasto delle solitudini involontarie, attraverso servizi di compagnia, anche da remoto.

Nel 2023 la Croce Rossa Italiana ha supportato:

- 1.228 persone over 65 nell'ambito del progetto Piazzetta CRI
- 2.634 persone tramite 9.670 colloqui di supporto psicologico telefonici

In questo contesto i progetti di Servizio Civile Universale hanno contribuito alla realizzazione di:

- Mappature dei bisogni della popolazione
- Campagne di sensibilizzazione per la raccolta dei beni
- Spesa assistita e distribuzione di beni di prima necessità
- Consegna Farmaci
- Assistenza domiciliare per persone non autosufficienti
- Attività di inclusione sociale per disabili
- Servizio taxi sociale
- Compagnia a domicilio
- Tele compagnia
- Supporto psicosociale
- Costruzione di reti sociali informali
- Sportello sociale

Nel 2023 la CRI ha realizzato 29 progetti/iniziative educativi, di informazione, prevenzione e sensibilizzazione su temi quali la salute, gli stili di vita sani, il primo soccorso, il coinvolgimento giovanile e il Volontariato, i cambiamenti climatici e il Diritto Internazionale Umanitario.

In questo contesto i progetti di Servizio Civile Universale hanno contribuito alla realizzazione di:

- Attività di sensibilizzazione e informazione per l'adozione di buone pratiche da attuare in caso di incidenti e/o infortuni.
- Eventi di formazione sulle misure anti-contagio COVID19
- Attività di Educazione Sanitaria nelle scuole
- Attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione in ambito inclusione sociale e accettazione dell'altro per ridurre le distanze tra le persone e valorizzarne le differenze
- Giornate per la prevenzione aperte al pubblico nelle piazze cittadine - educazione alla salute e ai comportamenti virtuosi in ambito sociosanitario .



In qualità di Struttura Operativa del Sistema Nazionale di Protezione Civile, l'Associazione della Croce Rossa Italiana è organizzata al fine di garantire una capacità di risposta, h24 e per 365 giorni all'anno, alle emergenze naturali e antropiche, attraverso il coordinamento dei Comitati sul territorio.

L'organizzazione del sistema di risposta della Croce Rossa Italiana si fonda su un insieme di strutture centrali e decentrate, in cui collaborano gli operatori e i Volontari, i quali assicurano assistenza sanitaria in emergenza, allestimento di strutture campali di accoglienza per la popolazione colpita da disastri, attivazione di campi base finalizzati all'alloggio dei soccorritori impegnati nelle operazioni di assistenza alla popolazione, azioni di ricerca e soccorso, servizi di ristorazione in emergenza, potabilizzazione dell'acqua.

Il Bilancio Sociale 2023 registra i seguenti numeri principali in ambito di sistema di risposta e gestione delle emergenze:

- 1 Centro Operativo Nazionale di Emergenze (CONE)
- 3 Centri Operativi di Emergenza (COE)
- 6 Nuclei di Pronto Intervento (NPI)
- 2.508 Volontari coinvolti dai centri operativi di emergenza.
- 116 dipendenti impiegati dai centri operativi di emergenza.
- 89 le emergenze e gli eventi che hanno richiesto la mobilitazione dei centri operativi di emergenza nazionali.
- 146 le attivazioni dei centri operativi di emergenza nazionali in risposta agli 89 eventi ed emergenze.
- 669 emergenze e mobilitazioni sul territorio. nazionale coordinate dalla Sala Operativa Nazionale.
- 2.326 interventi di disinnescamento ordigni bellici

In questo contesto i progetti di Servizio Civile Universale hanno contribuito alla realizzazione di:

- Mappature del territorio e della popolazione, identificazione dei punti critici per il raggiungimento di cittadini in eventuale stato di bisogno
- Attività di sensibilizzazione e informazione per l'adozione di buone pratiche da attuare in caso di incidenti e/o infortuni.
- Eventi di formazione sulle misure anti-contagio COVID19
- Campagne informative nelle Piazze
- Attività di back office – Sale operative multilivello
- Attività di prima assistenza a favore della popolazione in condizioni di fragilità sociosanitaria (assistenza indigenti; distribuzione pasti caldi).



In qualità di membro del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, la Croce Rossa Italiana svolge in maniera continuativa interventi e progetti di cooperazione internazionale con l'obiettivo di supportare le azioni delle Società Nazionali rivolte verso le popolazioni vulnerabili in diversi paesi del mondo.

Nel 2023, si registrano:

- 104 progetti e iniziative di cooperazione internazionale portati avanti nel corso del 2023
- 428.981 persone raggiunte direttamente
- 1.280.403 persone raggiunte indirettamente

In questo contesto i progetti di Servizio Civile Universale hanno contribuito a rafforzare i legami strategici e operativi con le Società Nazionali per potenziare l'efficacia del proprio impatto a livello territoriale a favore della popolazione vulnerabile, favorendo la partecipazione giovanile e a potenziare gli strumenti delle Società Nazionali per promuovere la Pace, il Dialogo e la partecipazione dei giovani e dei beneficiari.



9. COMPETENZE ACQUISITE DAGLI OPERATORI VOLONTARI



Nel corso del Servizio Civile Universale, gli Operatori Volontari hanno rafforzato le proprie competenze sociali e relazionali. I dati emersi dai questionari e dai risultati della formazione evidenziano relazioni positive con i Volontari di Croce Rossa Italiana, le figure professionali di riferimento e gli OLP.

Questo ha favorito lo sviluppo di una maggiore empatia, capacità comunicative, ascolto attivo e gestione delle relazioni interpersonali.

Inoltre, gli Operatori Volontari hanno acquisito o migliorato le proprie abilità nel lavoro di squadra, imparando a collaborare efficacemente e a valorizzare le risorse condivise.

Dai questionari emerge una generale soddisfazione rispetto alle dinamiche di gruppo vissute, con un significativo potenziamento della capacità di aggregazione, interazione e cooperazione con colleghi e operatori esterni.

Dal punto di vista delle competenze individuali, gli Operatori Volontari hanno sviluppato iniziativa, capacità organizzative e autonomia gestionale.

Il percorso ha contribuito ad accrescere la fiducia in sé stessi: se nei test iniziali molti dichiaravano timori e insicurezze rispetto alla propria capacità di affrontare l'esperienza, il supporto del personale di Croce Rossa Italiana ha permesso loro di integrarsi nel gruppo, completare con successo il percorso e instaurare relazioni positive con i beneficiari delle attività.

Di seguito una panoramica delle competenze che gli Operatori Volontari hanno avuto modo di sperimentare durante l'anno:

- ✓ Sviluppo di capacità di comunicazione interpersonale e di massa;
 - ✓ Capacità di lavorare in gruppo;
 - ✓ Capacità relazionali ed organizzative;
 - ✓ Capacità di autoapprendimento e creatività;
 - ✓ Capacità di ricerca e indagine;
 - ✓ Capacità logistiche e organizzative;
 - ✓ Cooperazione e gestione di contatti con enti, associazioni e istituzioni;
 - ✓ Sviluppo di capacità di pianificazione;
 - ✓ Sviluppo di contenuti adatti alla promozione della sana alimentazione;
 - ✓ Saper rilevare i parametri vitali;
 - ✓ Capacità di analisi, diagnostiche e di problem solving;
 - ✓ Capacità di lavorare sotto stress ed in emergenza;
 - ✓ Capacità di lavorare con 'target' fragili ed in contesti di emergenza;
 - ✓ Capacità di agire in autonomia e in maniera responsabile;
 - ✓ Capacità di lavorare in team;
 - ✓ Affidabilità;
 - ✓ Capacità di apprendimento;
 - ✓ Capacità di gestire le emozioni e lo stress;
 - ✓ Capacità comunicative;
 - ✓ Capacità di iniziativa;
 - ✓ Creatività.
-

10. CONCLUSIONI



In conclusione, il Servizio Civile Universale per l'anno 2022/2023 continua ad essere un'esperienza di grande valore, sia per gli Operatori Volontari che per la Croce Rossa Italiana.

L'impegno e la partecipazione dei giovani hanno contribuito non solo al rafforzamento dei servizi offerti, ma hanno fatto sì che il tessuto sociale si rafforzasse in tutti i territori interessati. Il risultato più grande è quello di aver visto crescere dei cittadini che adesso sono consapevoli di poter esercitare un cambiamento tangibile nei luoghi che abitano, partecipando alla vita sociale partecipando attivamente alla vita sociale, impegnandosi nel volontariato e trasferendo le competenze acquisite nelle loro future esperienze personali e professionali.

Questa consapevolezza rappresenta un patrimonio inestimabile per la comunità, poiché alimenta un circolo virtuoso di solidarietà e impegno civico.

In questo senso, il Servizio Civile Universale rappresenta un grande valore aggiunto per la Croce Rossa Italiana, che grazie al contributo degli Operatori Volontari amplia il proprio raggio d'azione e potenzia le attività sul territorio.

L'energia, la dedizione e le competenze acquisite dai giovani nel corso dell'esperienza si traducono in un impatto concreto sulla comunità, arricchendo al tempo stesso l'Associazione di nuove prospettive e risorse. L'esperienza di quest'anno conferma quindi il Servizio Civile Universale come un'opportunità concreta di cittadinanza attiva, solidarietà e sviluppo di competenze, con benefici duraturi per tutti i soggetti coinvolti.

Un'Italia che aiuta

cri.it



Associazione della Croce Rossa Italiana - Organizzazione di Volontariato
Iscrizione n. 1157/2016 Registro Persone Giuridiche Prefettura di Roma
Sede legale: Via Bernardino Ramazzini, 31 - 00151 Roma
C.F. e P.IVA 13669721006