

Servizio Civile Universale
Rapporto annuale
2023/2024

**SCD IN_FORMA DIGITALE –
IL CITTADINO AL CENTRO DELL’ESPERIENZA
DIGITALE
II edizione**

a cura di
Ivana Sinagra
Esperto del monitoraggio
Ufficio Servizio Civile Universale
ASL Roma 1

INDICE

1. La struttura di gestione della ASL ROMA 1
2. Contesto in cui opera l'Ente
3. Il Programma “SCD IN_FORMA DIGITALE – IL CITTADINO AL CENTRO DELL'ESPERIENZA DIGITALE - II edizione”
4. Il Progetto “Salute in un click” – II Ed.
5. Il Progetto “Fragilità psico-socio-sanitaria e facilitazione digitale” – II Ed.
6. Riflessioni
7. Esiti del monitoraggio

1. LA STRUTTURA DI GESTIONE DELLA ASL ROMA 1

La struttura di gestione dell'Ufficio di Servizio Civile della ASL ROMA 1 è attualmente così composto:

- Coordinatore Responsabile del Servizio Civile Universale: Dott.ssa Donatella La Gumina;
- Responsabile della formazione e valorizzazione delle competenze: Dott. Paolo Savoirdi;
- Responsabile della gestione degli operatori volontari: Dott. Giovanni Panzieri;
- Responsabile dell'attività informatica: Dott. Pio Pucci;
- Responsabile delle attività di controllo, verifica e valutazione del servizio civile universale: Dott.ssa Erica Corvo.

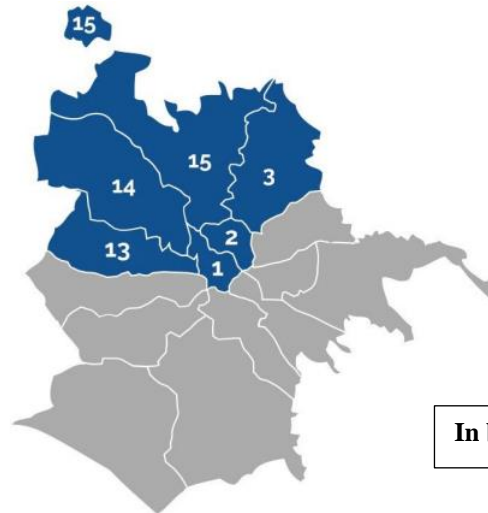
Nel suddetto gruppo di lavoro è inserita una figura di sostegno alle attività di competenza dei singoli responsabili individuata nella persona della Dott.ssa Ivana Sinagra, la quale è anche l'esperto del monitoraggio.

2. CONTESTO IN CUI OPERA L'ENTE

La Asl Roma 1 nasce nel 2016 a seguito della fusione tra la Asl Roma A e la Asl Roma E dopo che nel 2015 era stata già incorporata l'Azienda Ospedaliera del San Filippo Neri.

Le grandi sfide della ASL Roma 1, così come definite nella programmazione aziendale sono:

1. Costruire una nuova identità come azienda pubblica di riferimento per i problemi di salute della popolazione;
2. Diventare un'azienda moderna, solida ed innovativa



In blu il territorio della ASL Roma 1

Il bacino di utenza della ASL Roma 1, diviso in sei distretti, è composto in primo luogo dai **residenti sul territorio** dell’Azienda, ma anche da **soggetti stabilmente o temporaneamente presenti** e da **soggetti altrove domiciliati ma che utilizzano**, con diversa regolarità, le strutture di erogazione dell’Azienda.

La ASL Roma 1 nel 2020 ha ottenuto l’accreditamento all’Albo di Servizio Civile Universale - sezione RPA Lazio - Codice SU 00193.

I progetti che la ASL Roma 1 predispone per l’inserimento dei volontari sono **orientati** principalmente **alle fasce più vulnerabili e svantaggiate** della popolazione e/o di chi vive, nel proprio percorso di vita, condizioni di bisogno. Tali progetti rappresentano per i giovani un’opportunità per confrontarsi con le necessità degli altri e, contemporaneamente, acquisire, attraverso percorsi formativi, competenze pratiche, conoscitive, spendibili nel mondo del lavoro.

La ASL Roma 1 è abilitata a presentare progetti nei seguenti ambiti:

- Assistenza
- Patrimonio storico, artistico e culturale
- Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

Al fine di rendere accessibile la partecipazione dei giovani al programma e la conseguente partecipazione ai progetti in esso inseriti, l’ASL Roma 1 pubblicizza le informazioni, i progetti e l’iter di iscrizione non solo sul sito istituzionale ma anche sui canali social dell’Ente.

Per raggiungere il maggior numero di potenziali interessati, inoltre, il SCU aziendale ha curato un’informazione specifica da diffondere presso i Servizi Sociali municipali e i Centri di aggregazione Giovanile presenti nei territori.

È stato altresì attivato uno sportello dedicato per informazioni, suggerimenti e supporto nella compilazione della domanda di partecipazione.

L’ASL Roma 1 ha avviato una collaborazione con la LUMSA – Libera Università Maria Ss. Assunta di Roma, dando vita ad un coordinamento finalizzato alla definizione degli orientamenti e del quadro metodologico utili alla formulazione di indicatori per la valutazione dei risultati dei programmi di intervento sul territorio e sulle comunità locali.

3. IL PROGRAMMA

Il Programma “SCD IN_FORMA DIGITALE Il cittadino al centro dell’esperienza digitale” – Seconda Edizione, si inserisce nel settore Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale dello sport, perseguendo come obiettivi dell’Agenda 2030 **l’Obiettivo 4**: Fornire un’educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un’opportunità di apprendimento per tutti e **l’Obiettivo 10**: Ridurre

l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni, prevedendo altresì come ambito d'azione il Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni (Lettera F).

Il programma ha compreso i progetti di cui sotto, prevedendo anche una riserva di posti per i giovani con minori opportunità e impegnando i volontari per 12 mesi nonché la collaborazione con PA Social, Associazione Italiana per la Nuova Comunicazione, Ente Rete del Programma:

- SALUTE IN UN CLICK – II EDIZIONE
- FRAGILITA' PSICO-SOCIO-SANITARIA E FACILITAZIONE DIGITALE – II EDIZIONE

4. PROG. SALUTE IN UN CLICK – II ED.

Il progetto ha l'obiettivo di mettere in atto interventi per sostenere le persone con fragilità sociosanitarie che si rivolgono ai Servizi ASL, o inserite in percorsi di presa in carico, permettendo loro di acquisire le competenze necessarie per fruire dei servizi digitali che il Servizio Sanitario Nazionale e le Pubbliche Amministrazioni hanno implementato (es SPID, CIE, PagoPA, "IO", Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) ecc.) e dare maggior forza e significato agli interventi di inclusione.

Il progetto ha visto impiegati 22 volontari e ha coinvolto 6 servizi tra PUA e Poliambulatori. In particolare, gli Operatori Volontari sono stati impegnati all'interno dei Centri Diurni per anziani, del Portierato Sociale nonché coinvolti in iniziative come "l'ASL in Camper" volte a sensibilizzare la popolazione sull'importanza della prevenzione in ambito sanitario e facilitare l'accesso dei cd *hard to reach* ai servizi del SSN. Il bacino di utenza è stato molto variegato e composto prevalentemente da anziani e stranieri.

5. PROG. FRAGILITA' PSICO-SOCIO-SANITARIA E FACILITAZIONE DIGITALE – II ED.

Il progetto "Fragilità psico-socio-sanitaria e facilitazione digitale – Seconda edizione" è finalizzato a colmare il divario digitale dell'utenza con problemi di disagio psichico, fornendo una funzione di "facilitazione" per diventare "cittadini attivi", capaci di usare e conoscere le potenzialità della rete, incluse le comuni offerte digitali per migliorare la qualità della vita e il livello di integrazione nell'attuale cultura sociale, con la conseguente diminuzione dello stigma da analfabetismo informatico.

Il progetto ha visto impiegati 3 operatori volontari presso il Centro di Salute Mentale che hanno assistito i pazienti sia attraverso iniziative di facilitazione digitale sia attraverso laboratori di formazione sull'utilizzo dei principali dispositivi informatici.

6. RIFLESSIONI

Con la pandemia, le istituzioni pubbliche e gli Enti in generale hanno accelerato i processi di implementazione tecnologica al fine di migliorare la capacità di risposta dei servizi e renderli maggiormente fruibili. Questo ha evidenziato anche un forte divario che c'è tra le diverse fasce di popolazione per quanto attiene le competenze digitali. È in questo contesto che si inserisce il Programma "SCD IN_FORMA DIGITALE Il cittadino al centro dell'esperienza digitale – Seconda edizione" finalizzato a incidere sulla collettività e sui territori nei quali opera: l'inclusione delle persone fragili, attraverso azioni di accompagnamento, assistenza, e partecipazione diretta ad azioni di cittadinanza attiva digitale, sollecita e promuove competenze comunitarie dalle quali tutto il territorio può trarre giovamento.

L'agire dei volontari stimola nuove possibilità di riflessione e azione all'interno delle comunità, e i volontari, attraverso la condivisione della propria esperienza rafforzano la coesione sociale e le reti nel territorio.

Con questo programma si è inteso, quindi, ampliare la portata del Servizio Civile, rendendolo strumento di facilitazione digitale per affiancare, con operatori volontari, le persone fragili che rischiano ulteriore emarginazione a causa del *digital divide* e promuovere così lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali di ciascuno.

A conclusione dell'anno di Servizio Civile e in occasione dell'avvio dei nuovi progetti, gli operatori volontari afferenti al programma hanno partecipato a un incontro in plenaria con OLP e volontari entranti che si è configurato come occasione di confronto e condivisione ed è divenuto momento ufficiale di passaggio di consegne.

7. ESITI DEL MONITORAGGIO

REPORT 2023/2024

Premessa

L'Ufficio di Servizio Civile della ASL Roma 1, secondo quanto previsto dalla legislazione del Servizio Civile Universale e dai propri progetti, svolge annualmente un monitoraggio dei Progetti di Servizio Civile attivi presso l'Azienda ed i suoi Enti Partner.

Con il Sistema di Valutazione e di Monitoraggio dei Progetti di Servizio Civile Universale è indicata la procedura attraverso la quale gli Enti procedono a verificare in itinere l'andamento del progetto e delle attività svolte dagli operatori volontari ed il raggiungimento degli obiettivi previsti.

Si tratta di un processo utile per l'Ente al fine di tenere controllato l'andamento della propria attività nell'ambito del Servizio Civile.

La valutazione dei progetti, infatti, possiede un duplice significato:

- a. Misurare l'efficacia e l'efficienza delle attività;
- b. Verificare le ricadute sulla crescita umana e professionale dei giovani dopo l'esperienza maturata nel Servizio Civile.

La stessa valutazione dei progetti costituisce un ulteriore elemento di formazione dei volontari, dal momento che estrae i necessari momenti di verifica da un contesto di tipo ispettivo, coinvolgendo le ragazze e i ragazzi nella conduzione condivisa del progetto verso il raggiungimento degli obiettivi.

Questa impostazione partecipativa valorizza il ruolo dei volontari e li coinvolge nei momenti riflessivi del progetto, favorendone la responsabilizzazione.

L'impostazione partecipativa, infine, permette ai responsabili del progetto di implementare gli interventi formativi e gli aggiustamenti derivanti da segnalazioni concrete relative ad esigenze e/o opportunità riscontrate dagli operatori volontari nel corso del lavoro.

Modalità di realizzazione del Monitoraggio

L'attività di monitoraggio dei progetti avviene mediante l'utilizzo di schede di monitoraggio e nel corso di focus group.

Le schede di monitoraggio assumono la forma di questionari, che vengono compilati dagli OLP e dai volontari di ogni progetto, alla presenza degli operatori dell'Ufficio di Servizio Civile Universale della ASL Roma 1.

Attraverso i questionari somministrati sono valutate alcune variabili qualitative come l'autovalutazione rispetto al percorso di servizio civile del volontario, la valutazione del percorso di formazione, la valutazione del tutoring, l'individuazione di elementi critici e/o conflittuali e di aspetti significativi dell'esperienza, il raggiungimento degli obiettivi formativi e personali, il grado di partecipazione agli obiettivi e di condivisione degli obiettivi e finalità dell'organizzazione.

Nello specifico vengono somministrati i seguenti questionari:

- Questionario di rilevazione andamento di servizio civile
- Questionario di valutazione formazione generale e specifica
- Questionario di medio periodo
- Questionario finale

I focus group, invece, sono strumenti finalizzati ad una valutazione collegiale dell'attività con il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati. Attraverso di essi, infatti, si rilevano e confrontano pareri sull'andamento delle attività, sui punti di forza, sulle criticità emerse e su eventuali suggerimenti. Tali incontri periodici servono a verificare il grado di coinvolgimento del volontario all'interno dell'organizzazione e del progetto nonché il grado di autonomia raggiunta. In genere, nel corso dei focus group vengono somministrate le schede di monitoraggio di cui sopra.

I dati sul monitoraggio di seguito riportati sono:

- Gli obiettivi operativi e le attività svolte
- I dati delle domande presentate
- L'esito dei questionari somministrati ai volontari e agli OLP

Oltre agli strumenti di monitoraggio già previsti dal programma, abbiamo voluto aggiungere un addendum di fine percorso (questionario smile), somministrato a conclusione dell'anno di SCU e riguardante le risposte raccolte tra gli operatori volontari rispetto alla loro percezione dei servizi dove hanno svolto le attività. In particolare è stato chiesto un loro giudizio in merito a:

- o Adeguatezza delle sedi
- o Disponibilità degli operatori
- o Strumenti messi a loro disposizione
- o Grado di inclusione nel servizio
- o Realizzazione di obiettivi personali, attese e soddisfazione complessiva.

ESITO QUESTIONARI

Questionario di rilevazione andamento SCU

Rilevazione effettuata 22/02/2024

Questionario di rilevazione finale

Rilevazione effettuata 13/12/2024

Questionario di medio periodo

Prima rilevazione effettuata 17/06/2024 – Seconda rilevazione effettuata 13/12/2024

Questionari sulla formazione generale e specifica

Rilevazione effettuata 22/02/2024 (Gen.) – 17/06/2024 (Spec.)

Addendum fine percorso

Rilevazione effettuata 13/12/2024

Questionario OLP

Le valutazioni sotto riportate sono emerse dal calcolo della media aritmetica dei punteggi attribuiti dagli operatori volontari agli items a loro sottoposti. Agli stessi, infatti, è stato chiesto di esprimere un giudizio su una scala da 1 a 5 dove 1 significa “il peggio possibile” e 5 significa “il meglio possibile”.

PROGETTO

**SALUTE IN UN CLICK
II Edizione**

Il progetto “Salute in un click – seconda edizione” si inserisce nel Settore educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport / Educazione informatica e ha avuto una durata di 12 mesi.

Lo stesso assume come finalità quella di realizzare interventi per sostenere le persone con fragilità socio-sanitarie che si rivolgono ai Servizi ASL o inserite in percorsi di presa in carico, permettendo loro di acquisire le competenze necessarie per fruire dei servizi digitali che il Servizio Sanitario Nazionale e le Pubbliche Amministrazioni hanno implementato (es SPID, CIE, PagoPA, “IO”, Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) ecc.) e dare maggior forza e significato agli interventi di inclusione.

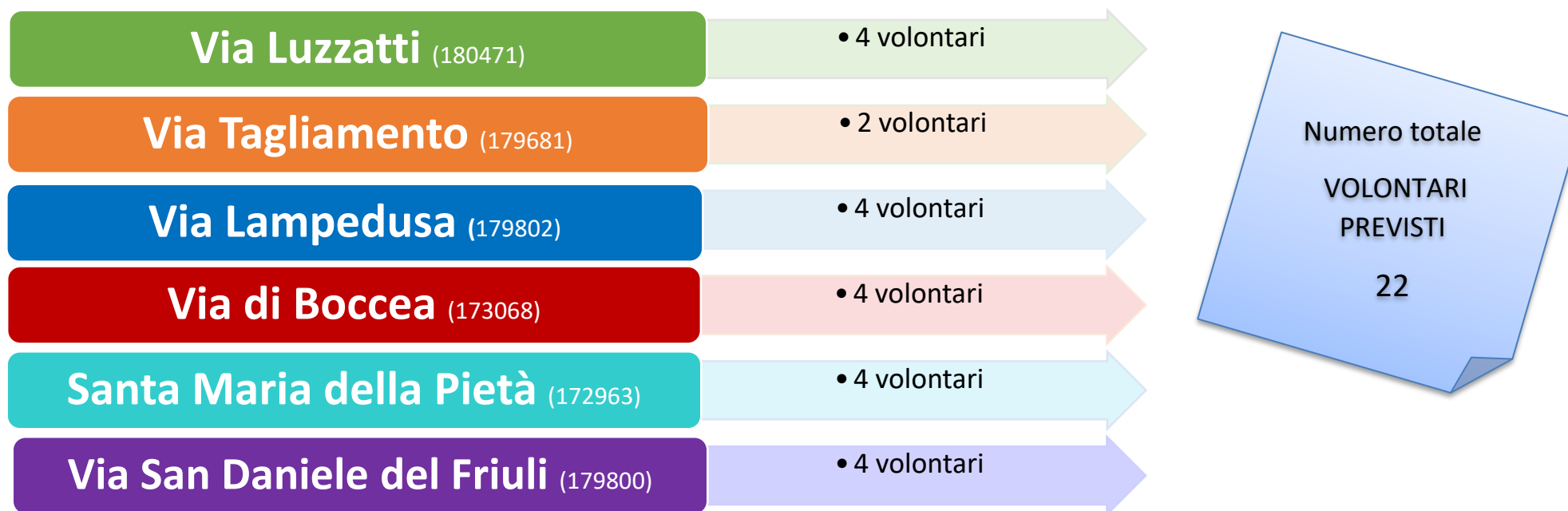
Il progetto SALUTE IN UN CLICK – Seconda edizione, inoltre, dedica azioni al superamento del digital divide per le persone fragili ed opera così per il raggiungimento dell’Obiettivo 4 dell’Agenda 2030 “Fornire un’educazione di qualità, equa ed inclusiva e un’opportunità di apprendimento per tutti” nonché all’Obiettivo 10 “Ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le Nazioni”. Il progetto, attraverso le azioni di facilitazione digitale, si colloca nell’ambito dell’azione f) dell’Agenda 2030 tesa al rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l’incontro tra diverse generazioni e l’avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.

Il progetto ha, altresì, previsto la partecipazione di giovani con minori opportunità, in particolare di “Giovani con difficoltà economiche”.

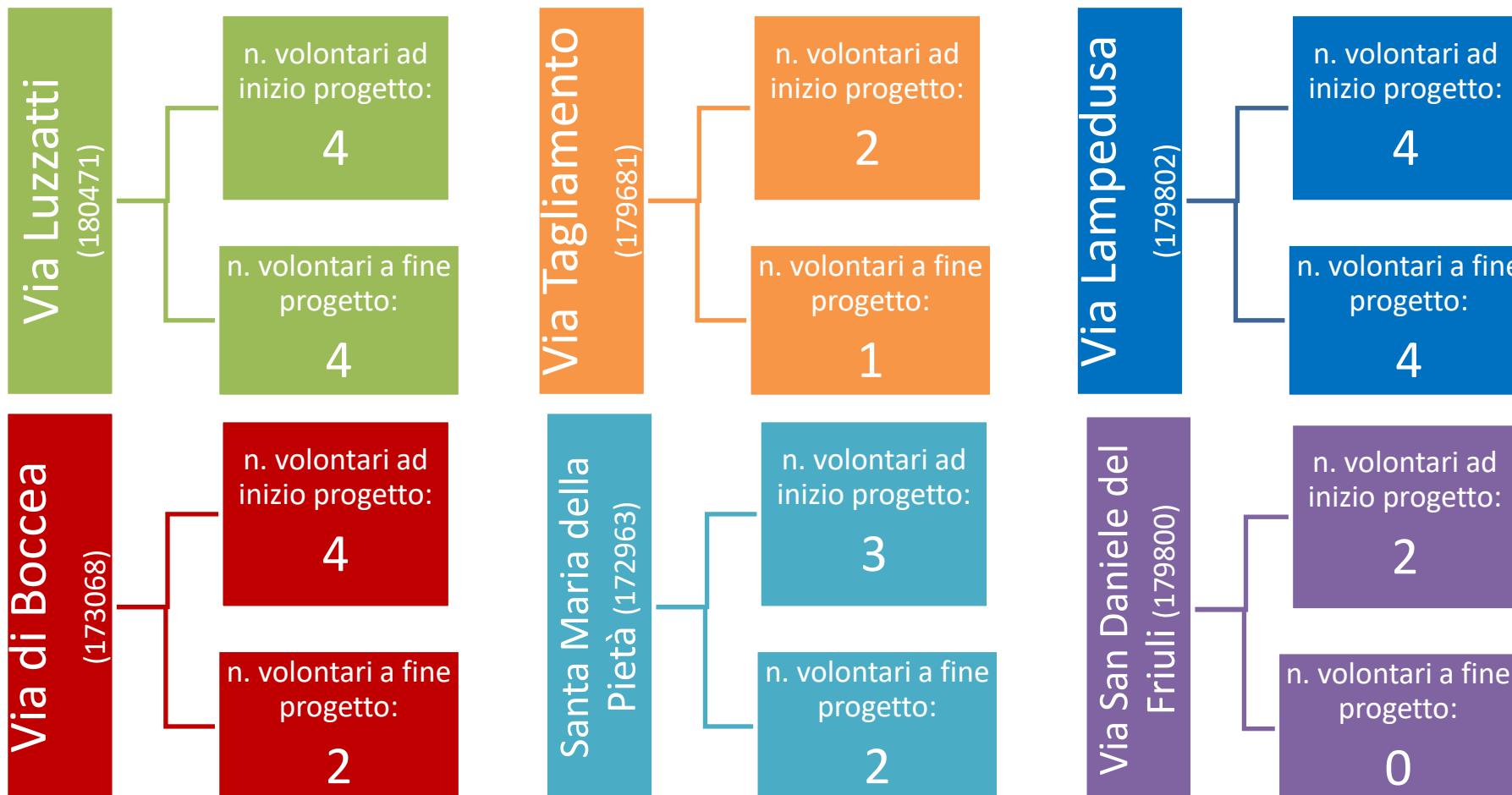
PRESENTAZIONE DEI DATI

Il progetto “Salute in click– II ed.” è parte del programma “SCD In_forma digitale - il cittadino al centro dell’esperienza digitale – II ed.”. Ha preso avvio il 14 Dicembre 2023 e si è concluso il 13 Dicembre 2024.

Sedi di progetto e numero di volontari previsti



Sedi di servizio numero volontari all'avvio e volontari alla fine del progetto



SINTESI DELLE ATTIVITA' REALIZZATE

Nel corso dell'anno di Servizio Civile i volontari hanno realizzato, come da progetto, le seguenti attività:

- Ideazione contenuti per la campagna di sensibilizzazione e materiali cartacei ed informatici da utilizzare
- Organizzazione degli spazi dedicati al servizio e dei turni
- Creazione e distribuzione di materiali promozionali sul territorio
- Partecipazioni a convegni ed eventi formativi
- Realizzazione dell'azione di facilitazione sia presso il servizio sia presso sedi messe a disposizione dai partner (es. Centri Anziani, Biblioteche) o domicilio dei cittadini fisicamente impossibilitati ad accedere ai servizi
- “Assistenza One-to-One” per attività di facilitazione diretta
- “Assistenza in piccole classi” per l'acquisizione di competenze informatiche di base
- Partecipazione a riunioni tra operatori e collaborazione tra servizi
- Organizzazione e realizzazione di laboratori digitali
- Accoglienza e orientamento utenti, sia in presenza che telefonica.
- Partecipazione attiva ad iniziative aziendali come l' “ASL in Camper”

SINTESI DEI DATI DELLE DOMANDE PRESENTATE

SEDE	VIA LUZZATTI	VIA TAGLIAMENTO	VIA LAMPE DUSA	VIA DI BOCCEA	PIAZZA SANTA MARIA DELLA PIETA'	VIA SAN DANIELE DEL FRIULI
N° domande presentate	18	11	12	12	12	6
N° GMO	10	5	4	3	3	0
N° candidati presenti ai colloqui	9	7	6	7	9	5
N° idonei selezionati	4	2	4	4	4	3
N° idonei non selezionati	2	3	2	2	3	0
N° non idonei	3	2	0	1	2	2
N° operatori volontari avviati al servizio	4	2	4	2	3	2
N° rinunciatari	0	1	0	2	1	1
N° interruzioni	0	1	0	2	1	2
N° subentri	0	1	0	2	0	0

QUESTIONARIO RILEVAZIONE ANDAMENTO VOLONTARI

Rilevazione effettuata su 16 operatori volontari

Per una lettura più scorrevole abbiamo scelto di riportare i dati emersi dalle interviste suddivisi per aree tematiche

ACCOGLIENZA

I dati sull'accoglienza ricevuta dai volontari all'ingresso dei vari servizi rilevano una buona soddisfazione rispetto alle informazioni ricevute (4), sebbene abbiano suggerito maggiori indicazioni sulle mansioni da svolgere e sulle azioni progettuali.

La chiarezza degli obiettivi e delle azioni del progetto è stata valutata con un punteggio di 3,9.

RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

L'organizzazione generale del percorso operativo e formativo a cui i volontari hanno preso parte può essere valutata positivamente, con un punteggio di 4,2 su 5. Questo dato indica un livello di soddisfazione abbastanza alto, seppur con alcuni margini di miglioramento.

Per quanto riguarda la sede di assegnazione, il grado di soddisfazione si attesta su un 4, segnalando un ambiente positivo, ma con alcune criticità che potrebbero aver influito sull'esperienza complessiva. Questo potrebbe essere legato a fattori quali le dinamiche interne o la gestione delle attività quotidiane.

La realizzazione del progetto è stata valutata anch'essa positivamente (4), indicando che gli obiettivi iniziali sono stati rispettati in buona parte. Ciò significa che il programma è stato costruito in linea con le finalità previste, sebbene possano esserci stati alcuni aspetti migliorabili, come la gestione delle tempistiche o l'adeguamento delle attività alle esigenze effettive dei partecipanti.

Un aspetto rilevante riguarda la qualità delle informazioni e delle comunicazioni ricevute durante il programma di lavoro, che ha ottenuto un punteggio di 4,2 su 5. Infine, per quanto concerne la gestione dell'orario di servizio, le questioni di segreteria e la risoluzione di problemi organizzativi, amministrativi e logistici, il punteggio è 4,3 su 5.

Questo valore riflette una gestione generalmente efficiente, con buone capacità di coordinamento e risoluzione delle problematiche.

Nel complesso, l'esperienza risulta positiva, con un'organizzazione ben strutturata e un livello di soddisfazione elevato.

I punteggi indicano che, sebbene ci siano alcuni aspetti da perfezionare, il percorso ha garantito un'esperienza formativa e operativa valida, rispondendo in gran parte alle aspettative.

LA TUA ESPERIENZA: ASPETTATIVE, PROBLEMI, RUOLO

I dati mostrano una elevata soddisfazione rispetto all'esperienza (4,2) che si conferma in linea con le aspettative dei volontari (4,1). Tuttavia, si evidenzia la possibilità di migliorare alcuni aspetti, probabilmente legati alla definizione più chiara delle attività o alla gestione delle responsabilità. I momenti critici incontrati in relazione allo svolgimento dei compiti assegnati sono da imputare ad alcune incertezze sulle attività, nella fase iniziale del progetto, che tuttavia risultano essere facilmente superabili e superati (4,8), grazie al contesto di lavoro che ha saputo fornire gli strumenti adeguati per affrontarle e risolverle.

Infine, è stato raggiunto un buon grado di autonomia operativa, con un punteggio di 4,2, indicativo di un buon progresso nelle capacità di gestione delle attività e dei compiti assegnati.

IL TUO RAPPORTO CON GLI OPERATORI E CON L'OLP

Tra i volontari collocati nei diversi servizi, in generale c'è stata una valutazione positiva nonostante una disparità di giudizio tra le diverse sedi, in termini di spazi e organizzazione interna.

In ciascuna sede, tuttavia, è ottimamente valutato il rapporto con l'OLP e il tempo che questi dedica ai volontari (4,5) ritenuto costante e adeguato alle esigenze dei volontari, contribuendo a un'esperienza formativa efficace e ben seguita.

Nella maggior parte dei casi, le indicazioni fornite sono state chiare e adeguate (4,2) e ciò ha permesso loro di svolgere il proprio ruolo con sicurezza. Valori elevati si registrano anche nel rapporto con gli altri operatori dei servizi (4,6), che hanno rappresentato un supporto per gli operatori volontari per la loro integrazione e nello svolgimento delle loro attività (4,7).

QUESTIONARI VOLONTARI SULLA FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA

Rilevazione effettuata su 13 operatori volontari

In generale, entrambe le formazioni hanno riportato valori elevati, evidenziando un alto grado di soddisfazione (4,6 per la generale e 4,5 per la specifica). L'esposizione degli argomenti è stata giudicata adeguata e interessante, con particolare apprezzamento per le lezioni interattive, che hanno reso l'apprendimento più coinvolgente e dinamico.

Le lezioni sono state ritenute ben organizzate e utili per accrescere le conoscenze legate al settore di riferimento. Sul fronte dell'acquisizione di competenze operative nella gestione dell'attività, i punteggi riflettono una maggiore efficacia della formazione specifica (4 su 5) rispetto a quella generale (3,8 su 5). Questo, tuttavia, è prevedibile, poiché la formazione specifica è più focalizzata sulle mansioni pratiche.

I formatori sono stati valutati positivamente in ambedue le formazioni (4,8) e sono riusciti a creare un'ottima relazione formatore/discente, facilitando di conseguenza l'apprendimento.

Per quanto riguarda la durata della formazione, il giudizio è stato 4,3 su 5 in entrambi i percorsi. La durata è stata ritenuta adeguata, ma con alcune osservazioni: per la formazione generale, è stata segnalata la necessità di spalmare le attività su più mesi ed evitare giornate formative eccessivamente lunghe. Per la formazione specifica, invece, si è evidenziata la necessità di più ore, probabilmente per approfondire meglio alcuni aspetti pratici.

Alcuni miglioramenti sono stati richiesti nella organizzazione logistica della formazione (giornate formative più corte e previsione di un'unica sede di svolgimento delle lezioni).

Guardando quindi nel complesso ai punteggi attribuiti si può facilmente constatare come entrambe le formazioni abbiano avuto un forte impatto sulle motivazioni dei volontari e sul loro coinvolgimento.

Un aspetto interessante che emerge in modo prepotente è l'effetto che la formazione generale e quella specifica hanno saputo creare sulla formazione del gruppo. L'aver previsto lezioni dinamiche ed interattive ha fatto sì che gli operatori volontari creassero uno stretto legame tra loro nonché *“un'affezione al servizio civile”* che ha aiutato ad assumere con maggiore serietà e responsabilità il loro ruolo di operatori volontari.

CONFRONTO QUESTIONARIO DI MEDIO PERIODO E FINALE

La prima rilevazione è stata effettuata su 16 volontari mentre la seconda su 13

- Da un confronto tra questionario di medio periodo e questionario finale emerge una situazione stabile nel tempo con alcuni punteggi aumentati, evidenziando una valutazione complessivamente positiva dell'esperienza di servizio civile, con alcune aree in cui emergono margini di miglioramento.
- Innanzitutto, riguardo alla percezione dell'inserimento nell'organizzazione, i volontari si sono sentiti abbastanza integrati, con una valutazione che passa da 4,2 iniziale a 4,3, segnalando un buon adattamento nel tempo. Questo suggerisce che nonostante l'inserimento sia stato già positivo in partenza, nel corso dell'esperienza la situazione è migliorata ancor di più.
- Fra i dati valutati con punteggio più alto è emerso il rapporto con gli altri operatori volontari (4,9) che tuttavia nel corso del tempo è andato ad

alterarsi (4,2). La motivazione di ciò, emersa nella parte più informale dell'intervista, è rinvenibile sia nella diversa ubicazione delle sedi, spesso distanti, che non ha permesso, se non in alcune occasioni, lo svolgimento delle attività quotidiane in maniera congiunta sia alla normale evoluzione dei legami e delle dinamiche di gruppo.

- Il rapporto con gli altri operatori del servizio ha ricevuto valutazioni leggermente più basse ma comunque in aumento (da 3,7 a 4,2).
- Nel complesso, i volontari impiegati nei vari servizi hanno espresso un giudizio positivo circa la soddisfazione per l'esperienza vissuta che è cresciuta sempre più nel corso del tempo (da 4,2 a 4,6).
- Si mantiene stabile e alta l'autonomia operativa raggiunta (4,8 in entrambe le rilevazioni) mentre risulta essere in crescita la coerenza delle attività che gli operatori volontari svolgono (da 4,1 a 4,2). Tale incremento può essere attribuito al progressivo sviluppo della consapevolezza del ruolo del volontario e all'esperienza maturata attraverso il coinvolgimento diretto nelle attività progettuali.
- Nella parte dell'intervista più informale i volontari hanno evidenziato un alto livello di crescita personale come il senso di appartenenza ad un sistema complesso e ad un gruppo di lavoro. Molto positivo è stato anche il giudizio espresso verso i servizi di appartenenza considerati efficienti e con un buon clima.
- Rispetto agli obiettivi, i volontari affermano il raggiungimento degli stessi tra cui: sensibilizzazione della popolazione, realizzazione della facilitazione digitale, alfabetizzazione ed educazione digitale, supporto alle fasce più deboli e vulnerabili della popolazione.

QUESTIONARIO FINALE VOLONTARI

Rilevazione effettuata su 13 operatori volontari

L'esperienza di servizio civile è stata nel complesso soddisfacente e formativa, con un buon livello di motivazione, apprendimento e coinvolgimento. Per quanto riguarda la conferma delle proprie convinzioni, *“Nella formazione hai trovato conferma delle tue convinzioni?”* la valutazione è di 4,1 su 5, segno che il percorso ha consolidato idee e aspettative già esistenti, probabilmente offrendo spunti di riflessione senza stravolgere la percezione iniziale dell'esperienza di servizio civile.

Durante lo svolgimento del progetto, le informazioni ricevute sono state generalmente soddisfacenti: le informazioni relative al funzionamento e all'organizzazione del servizio sono state giudicate adeguate (4,2 su 5) così come quelle sulle modalità di svolgimento del lavoro assegnato (4 su 5). Ancora più alta la valutazione delle regole comportamentali del servizio, come il rispetto degli orari di lavoro, con 4,5 su 5, segno di una comunicazione chiara su questo aspetto.

Il livello di soddisfazione per ciò che i volontari hanno effettivamente appreso durante l'esperienza ha ottenuto un punteggio molto positivo di 4,5 segnalando una percezione di crescita personale e professionale e superando di gran lunga le loro aspettative (3,8).

Il carico di lavoro nel servizio è stato giudicato moderato, con un punteggio di 4,2, e il clima all'interno del servizio è stato percepito come positivo, con un punteggio di 4,2, indice di un ambiente favorevole alla collaborazione e alla crescita personale.

Le risposte ricevute alle domande fatte sono state considerate precise ed esaurienti, con un punteggio di 4,3, mentre l'attività del servizio è stata ritenuta interessante, con un punteggio di 4,5. Questi aspetti indicano un ambiente collaborativo e stimolante, che ha contribuito a mantenere alta la motivazione e la soddisfazione generale, indicando che il progetto ha saputo offrire esperienze coinvolgenti e stimolanti e ha rappresentato un'opportunità di crescita significativa per gli operatori volontari.

ADDENDUM FINE PERCORSO

L'addendum di fine percorso è stato somministrato a 13 volontari che hanno preso parte al progetto e hanno portato a conclusione l'anno di SCU.

Il questionario ha evidenziato un indice di gradimento alto. In particolare i punteggi più alti hanno riguardato l'esperienza rispetto alle attese (4,5) e più in generale la soddisfazione per l'esperienza vissuta (4,8).

Un ottimo punteggio è stato ottenuto anche dalla strumentazione messa a disposizione agli operatori volontari (4,5).

Il punteggio più basso si registra nel grado di apprezzamento della sede (3,3): tale risultato deriva dall'assegnazione di punteggi bassi (1-2) da parte dei volontari di una sede specifica per problemi logistici riscontrati soprattutto nelle fasi iniziali del progetto che hanno portato ad una riflessione circa la necessità di individuare altre sedi di svolgimento del progetto per le annualità successive.

QUESTIONARIO OLP

Ai 6 operatori locali di progetto sono stati somministrati due questionari, nel medio periodo e a conclusione del progetto, dai quali è emerso quanto segue:

i volontari hanno svolto con impegno e dedizione numerose attività tra cui di mappatura del territorio, assistenza digitale soprattutto agli utenti in condizione di vulnerabilità, sia all'interno dei servizi sia presso enti partner quali centri anziani e biblioteche. In alcuni casi, alcuni volontari hanno operato anche presso il domicilio dell'utente. Hanno inoltre creato brochure informative e promosso i loro servizi all'interno della comunità.

L'accoglienza dei volontari è stata organizzata attraverso incontri di benvenuto e presentazione del servizio, riunioni, consultazione del sito della ASL Roma 1 e della legislazione di settore. Sono stati previsti anche incontri conoscitivi, affiancamento ai servizi, colloqui individuali e presentazione degli stessi nei presidi territoriali.

Alcuni aggiustamenti si sono resi necessari nel corso dell'anno di Servizio Civile Universale, come la riorganizzazione degli spazi, lo spostamento delle attività in sedi alternative e la modifica dell'orario dei turni dei volontari per esigenze personali e/o di servizio.

In generale, il grado di partecipazione viene valutato da tutti gli OLP molto alto, con un forte impegno e motivazione da parte dei volontari. La presenza degli stessi nei servizi ASL ha fornito supporto e orientamento all'utenza, facilitato l'uso delle tecnologie nonché promosso la digitalizzazione e la conoscenza dei servizi offerti dall'Azienda nelle persone e in particolare gli anziani.

Le principali criticità riscontrate hanno riguardato, in alcuni casi, la mancanza di spazi adeguati, l'elevato numero di utenti con la conseguente difficoltà nella loro gestione, l'impossibilità per l'OLP di essere sempre presente presso la sede di svolgimento del progetto, lavorando su più servizi, i ritardi nell'avvio dei corsi di formazione ministeriali e nella consegna della strumentazione.

I volontari hanno partecipato agli incontri di équipe pertinenti alle loro attività, contribuendo all'organizzazione di iniziative aziendali e collaborando con gli enti partner e il terzo settore.

Lo scambio di informazioni con gli operatori è avvenuto soprattutto quotidianamente nelle fasi iniziali e settimanalmente in seguito, anche con il supporto di strumenti come gli applicativi informatici e/o le app di messaggistica.

Gli operatori dei servizi interessati, inoltre, hanno valutato molto positivamente l'attività dei volontari.

Le competenze acquisite includono capacità informatiche, conoscenza del territorio e dei servizi, empatia, comunicazione, capacità di lavoro in équipe, maggiore responsabilità e consapevolezza, capacità di ascolto e adattamento. Nel tempo, i volontari hanno anche assunto incarichi crescenti, organizzando autonomamente il lavoro e collaborando con enti del terzo settore.

Per migliorare l'inserimento dei volontari, si suggerisce di predisporre spazi più adeguati, velocizzare la consegna di dispositivi elettronici, aumentare la condivisione di procedure e materiali e creare più momenti di confronto tra i volontari di diverse sedi.

Per migliorare il coordinamento inter-istituzionale, si propone una maggiore condivisione delle iniziative svolte negli anni precedenti e un rafforzamento della comunicazione con l'OLP e il coordinamento.

A conclusione, sia dall'esito del questionario che nella parte discorsiva degli incontri, è emersa un elevato grado di soddisfazione da parte degli OLP rispetto al lavoro svolto dai volontari e il riconoscimento di questa figura come risorsa aggiuntiva all'interno dei servizi.

CONCLUSIONI

Il numero dei volontari che hanno lavorato a questo progetto è stato inferiore a quanto ipotizzato in fase di progettazione ma comunque le sei sedi previste sono state coperte.

In definitiva i volontari sono stati in grado di soddisfare ottimamente i risultati attesi inizialmente, sebbene a conclusione del progetto si siano verificate delle vacanze di posti in seguito al ritiro di alcuni ragazzi per le normali cause quali ad esempio il sopravvenire di una nuova occupazione, impegni universitari non conciliabili con le attività di servizio etc...Questi ritiri, sicuramente inevitabili, mettono tuttavia in luce l'importanza di pianificare e progettare le attività con una certa elasticità, cercando di motivare i volontari e mantenendo alta la loro partecipazione.

Il lavoro dei volontari di questo progetto all'interno dei PUA e nei Poliambulatori ha focalizzato l'attenzione sul digital divide, rivolgendosi non solo alle fasce di popolazione più anziane ma anche a chi, per le ragioni più diverse, non ha adeguata conoscenza degli strumenti informatici. In una sede l'attività di formazione digitale ha anche coinvolto alcuni MSNA. Di fondamentale importanza, inoltre, è stata la collaborazione avviata con gli Enti partner e con il Terzo Settore.

I dati raccolti attraverso i questionari e i focus group svolti nel corso dell'anno hanno evidenziato un alto livello di soddisfazione da parte dei volontari, degli OLP e degli operatori dei servizi sugli effetti del lavoro svolto e sull'esperienza vissuta.

Spunto interessante è stato fornito dalla richiesta di momenti di confronto sia tra gli stessi volontari che tra gli OLP delle varie sedi e il coordinamento nonché dalla necessità di pensare a nuovi spazi organizzativi dedicati ai volontari.

In particolare la riflessione su quest'ultimo punto ha spinto l'Ufficio di Servizio Civile ad individuare, per le annualità successive, nuove sedi di svolgimento del progetto che fossero più adeguate e che permettessero ai volontari di svolgere correttamente le attività previste.

PROGETTO

FRAGILITA' PSICO SOCIO-SANITARIA E FACILITAZIONE DIGITALE
II Edizione

Il progetto “Fragilità psico-socio-sanitaria e facilitazione digitale – seconda edizione” si inserisce nel Settore educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport / Educazione informatica e ha avuto una durata di 12 mesi. Ha coinvolto un totale di 3 volontari che hanno prestato il loro servizio all’interno del Centro di Salute Mentale (CSM) del Distretto XV dell’ASL Roma 1.

Lo stesso è finalizzato a colmare il divario digitale dell’utenza con problemi di disagio psichico, fornendo una funzione di “facilitazione” per diventare “cittadini attivi”, capaci di usare e conoscere le potenzialità della rete, incluse le comuni offerte digitali per migliorare la qualità della vita e il livello di integrazione nell’attuale cultura sociale, con la conseguente diminuzione dello stigma da analfabetismo informatico.

Il progetto vuole contribuire inoltre alla realizzazione degli obiettivi dell’Agenda 2030 ONU ed in particolare dedicare azioni al superamento del digital divide per le persone fragili ed operare così per il raggiungimento dell’Obiettivo 4 dell’Agenda 2030 (punto D. fornire un’educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un’opportunità di apprendimento per tutti).

Esso, attraverso le azioni di facilitazione digitale, si colloca nell’ambito dell’azione f) dell’Agenda 2030 tesa al rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l’incontro tra diverse generazioni e l’avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.

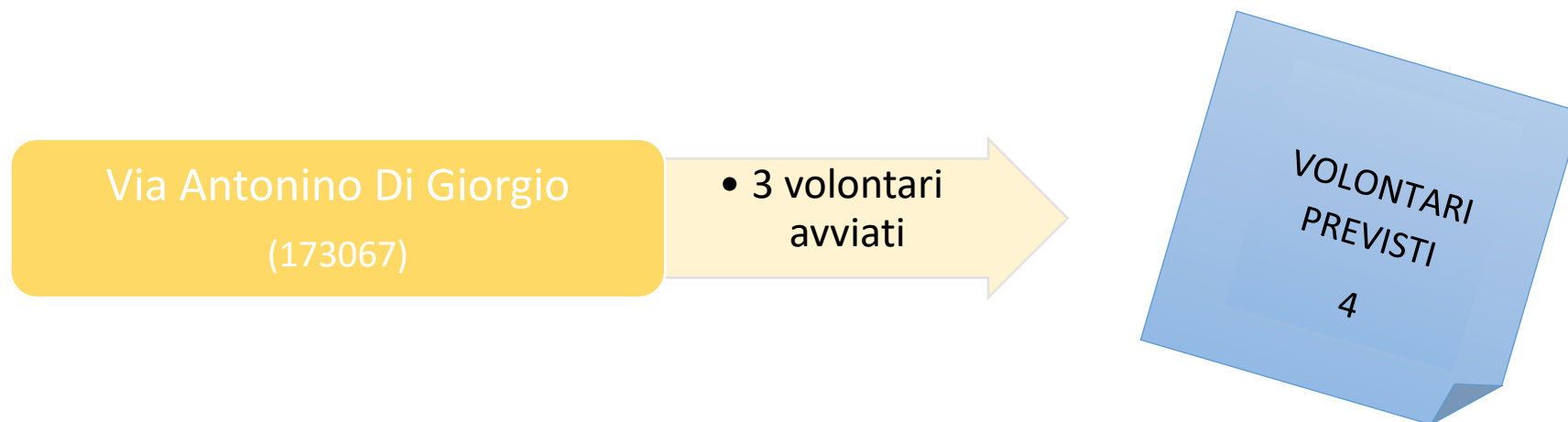
Il progetto “Fragilità psico-socio-sanitaria e facilitazione digitale – Seconda edizione” è finalizzato a colmare il divario digitale dell’utenza con problemi di disagio psichico, fornendo una funzione di “facilitazione” per diventare “cittadini attivi”, capaci di usare e conoscere le potenzialità della rete, incluse le comuni offerte digitali per migliorare la qualità della vita e il livello di integrazione nell’attuale cultura sociale, con la conseguente diminuzione dello stigma da analfabetismo informatico.

Il progetto ha, altresì, previsto la partecipazione di giovani con minori opportunità, in particolare di “Giovani con difficoltà economiche”.

PRESENTAZIONE DEI DATI

Il progetto “Fragilità psico-socio sanitaria e facilitazione digitale – II ed.” è parte del programma “SCD In_forma digitale - il cittadino al centro dell’esperienza digitale – II ed.”. Ha preso avvio il 14 Dicembre 2023 e si è concluso il 13 Dicembre 2024.

Sede di progetto e volontari avviati



SINTESI DELLE ATTIVITA' REALIZZATE

Nel corso dell'anno di Servizio Civile i volontari hanno realizzato, come da progetto, le seguenti attività:

- Preparazione dei contenuti per la campagna di sensibilizzazione e dei materiali cartacei ed informatici da utilizzare e del materiale promozionale da distribuire
- Elaborazione schede di rilevazione per l'aggiornamento della mappatura degli stakeholders
- Produzione e distribuzione dei materiali promozionali
- Somministrazione di questionari per la rilevazione del grado di alfabetismo digitale degli utenti e la raccolta di dati relativi al fenomeno del digital divide
- Organizzazione e partecipazione ad incontri con le equipe e le reti territoriali
- Raccolta delle richieste di facilitazione digitale individuale o di gruppo formulate dai curanti
- Costruzione di un info point dedicato e realizzazione di giornate informative
- Laboratori digitali per gli utenti e produzione di materiali didattici facilmente fruibili
- “Assistenza One-toOne” per attività di facilitazione diretta
- “Assistenza in piccole classi” per l'acquisizione di competenze informatiche di base

SINTESI DEI DATI DELLE DOMANDE PRESENTATE

<p>Sede</p> <p>CENTRO SALUTE MENTALE via Antonino Di Giorgio, 19</p> <p>Sede n° 173067</p>	N° domande presentate	16
	N° GMO	8
	N° candidati presenti ai colloqui	5
	N° idonei selezionati	4
	N° idonei non selezionati	1
	N° non idonei	0
	N° operatori volontari avviati al servizio	4
	N° rinunciatari	1
	N° subentri	0
	N° interruzioni	0

QUESTIONARIO RILEVAZIONE ANDAMENTO VOLONTARI

Rilevazione effettuata su 3 operatori volontari

Per una lettura più scorrevole abbiamo scelto di riportare i dati emersi dalle interviste suddivisi per aree tematiche

ACCOGLIENZA

La media del primo item “*Ritieni di avere ricevuto ad inizio servizio informazioni adeguate ai fini della comprensione dell’organizzazione in cui sei stato inserito?*” evidenzia una certa difficoltà iniziale (2,3) nel comprendere e nell’inserirsi appieno in un servizio territoriale appartenente ad un più ampio sistema complesso, dal quale il volontario dipende e con il quale si interfaccia.

Gli obiettivi e le azioni del progetto, in base alle valutazioni dei volontari, appaiono poco chiare (2,7) e le informazioni da approfondire riguardano in particolare la strutturazione delle attività.

RAPPORTO CON L’ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

I dati emersi hanno fornito diversi spunti sul rapporto che i volontari hanno avuto con l’organizzazione del servizio civile.

Analizzando i risultati, emerge un quadro complessivo di soddisfazione e criticità.

Per quanto riguarda l’organizzazione generale del percorso, sia operativo che formativo, il punteggio assegnato è stato di 2,6, un risultato che suggerisce una certa insoddisfazione da parte dei partecipanti. Questo indica che ci sono aree da migliorare, soprattutto per quanto riguarda la gestione complessiva del programma.

In merito alla sede di assegnazione, la valutazione è decisamente più positiva, con un punteggio di 4,3, che denota una buona soddisfazione dei volontari rispetto al luogo di lavoro e all’ambiente in cui hanno operato.

LA TUA ESPERIENZA: ASPETTATIVE, PROBLEMI, RUOLO

L’esperienza diretta all’interno del servizio per la realizzazione delle attività previste dal progetto è stata riportata dai volontari sempre in modo sufficiente: “*Dopo questi mesi, sei soddisfatto delle attività svolte e del tuo ruolo di volontario in SCU?*”(3,3), sia rispetto alle aspettative (3,3) sia alla coerenza dei compiti assegnati (3,3).

IL TUO RAPPORTO CON OPERATORI E CON L'OLP

Il rapporto con l'OLP è stato riportato dai volontari come molto positivo e di supporto (4) così come il tempo che ha dedicato loro (4), nonostante si sia resa necessaria in corso d'opera una sostituzione. Anche il rapporto con gli altri operatori è valutato molto positivamente (4,3).

QUESTIONARI VOLONTARI SULLA FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA

Rilevazione effettuata su 3 operatori volontari

I risultati relativi alla formazione generale e specifica somministrata ai volontari forniscono un'analisi dettagliata delle loro esperienze e delle aree da migliorare. La soddisfazione complessiva sulla formazione generale è stata valutata con un punteggio di 3,3, indicando una valutazione discreta, ma con margini di miglioramento. In particolare, i partecipanti hanno segnalato che la formazione è stata troppo lunga e che le sedi erano distanti, rendendo l'esperienza meno comoda. La formazione specifica, invece, ha ottenuto un punteggio di 3, che riflette una soddisfazione inferiore rispetto alla formazione generale, principalmente per la sovrapposizione di argomenti con la formazione generale.

Per quanto riguarda l'acquisizione di competenze operative nella gestione dell'attività, i punteggi sono stati inferiori, con la formazione generale valutata a 2,6 e quella specifica a 2, un'indicazione chiara che i volontari non si sono sentiti adeguatamente preparati sotto questo aspetto. Per l'acquisizione di competenze relazionali-sociali, la formazione generale ha ottenuto un punteggio di 3,3, superiore alla formazione specifica (2,7), suggerendo che la componente relazionale della formazione generale è stata più efficace.

Sul fronte delle competenze specifiche, la conoscenza tecnica del settore di interesse e l'inserimento nel contesto lavorativo sono stati valutati rispettivamente a 2,6 per la formazione generale e a 3,7 per quella specifica, indicando che la formazione specifica ha risposto meglio a queste esigenze.

La conoscenza della normativa relativa al settore ha ottenuto un punteggio di 2,6 per la formazione generale, ma un ottimo 4,7 per quella specifica, riflettendo un forte apporto informativo in questo ambito.

Quando si chiede se il percorso formativo abbia raggiunto o meno gli obiettivi previsti, il punteggio di 3 per entrambe le formazioni suggerisce che, sebbene i partecipanti abbiano riconosciuto alcuni successi, ci sono aree in cui non sono stati completamente soddisfatti.

La soddisfazione nei confronti dei formatori è stata generalmente alta, con la formazione generale valutata a 4, indicando competenza da parte dei docenti, ma con alcune critiche sulle lezioni troppo lunghe. La formazione specifica ha ottenuto un punteggio di 3,7, con i partecipanti che hanno suggerito la necessità di un maggiore confronto con altre professioni.

Per quanto riguarda la durata del percorso, la valutazione complessiva è stata bassa: 1,7 per la formazione generale e 2,3 per quella specifica.

I partecipanti hanno ritenuto che il percorso fosse eccessivamente lungo, con lezioni ripetitive o troppo lunghe.

Infine, i suggerimenti per migliorare il percorso formativo includono la possibilità di prevedere lezioni a distanza per facilitarne la fruizione, coinvolgere ex-volontari per un'esperienza più concreta, snellire le informazioni tecniche e fornire più strumenti pratici e operativi.

QUESTIONARIO FINALE VOLONTARI

Rilevazione effettuata su 3 operatori volontari

Il questionario finale ha fatto emergere un alto livello di soddisfazione per l'attività e l'esperienza personale che è andata crescendo nel corso del tempo (4,6), via via che i volontari si sono maggiormente inseriti ed integrati nei servizi.

Molto positivo è stato anche il giudizio espresso verso i servizi, considerati interessanti, efficienti e con un buon clima (4,6).

Il punteggio più basso si registra nell'effetto che la formazione ha avuto sulla motivazione dei volontari (3), suggerendo che, sebbene la formazione abbia avuto un qualche impatto, non sia stata particolarmente determinante nel mantenere alta la motivazione.

Un punteggio identico (3) è stato assegnato alla domanda relativa alla conferma delle proprie convinzioni "*Nella formazione hai trovato conferma delle tue convinzioni?*", ciò indica che la formazione non ha portato a una vera e propria revisione o rafforzamento delle opinioni iniziali dei volontari. Tuttavia, la formazione specifica sembra aver avuto un impatto maggiore per quanto riguarda l'orientamento dei volontari rispetto agli obiettivi del progetto, con un punteggio di 3,6. Questo suggerisce che i partecipanti hanno ritenuto utile la formazione per comprendere meglio le loro responsabilità.

Relativamente alle informazioni fornite durante il progetto, i risultati sono più positivi. Il punteggio di 4,6 in merito alle informazioni sul funzionamento e sull'organizzazione del servizio, suggerisce che i volontari sono stati ben informati su questi aspetti e ciò ha contribuito a una gestione più fluida delle loro attività. Tuttavia, secondo i volontari indicazioni più precise dovevano essere date rispetto al lavoro concreto da svolgere.

Allo stesso livello di soddisfazione (4,6) si colloca anche la chiarezza riguardo alle regole comportamentali, come il rispetto dell'orario di lavoro, e l'interesse verso l'attività svolta, segno di un ambiente che ha stimolato la partecipazione attiva.

Il punteggio complessivo di 4,6 in relazione alla soddisfazione per ciò che è stato imparato riflette un forte apprezzamento per l'esperienza formativa, che sembra aver soddisfatto in modo consistente le aspettative iniziali, che si attestano su un punteggio di 4,3.

Infine, il clima di lavoro nel servizio, valutato anch'esso con un punteggio di 4,6, e la precisione ed esaustività delle risposte alle domande, con un punteggio di 4, confermano un'esperienza positiva sotto il profilo umano e organizzativo.

Il servizio, in generale, è stato ritenuto interessante e stimolante, con punteggi elevati in tutte le voci relative alla qualità dell'ambiente di lavoro e alla sua organizzazione.

CONFRONTO QUESTIONARIO DI MEDIO PERIODO E FINALE

Rilevazione effettuata su 3 operatori volontari

- Da un confronto tra questionario di medio periodo e questionario finale emerge un netto miglioramento della situazione riguardante, in particolare, l'inserimento degli operatori volontari nel servizio (da 4 a 5), il rapporto con gli operatori del servizio (da 3 a 4,7) e la risoluzione di problemi organizzativi e logistici (da 4 a 5). Un incremento si registra anche circa il rapporto tra aspettative ed esperienza che da una media di 2,3 passa a 4,3. La coerenza delle attività svolte mantiene un punteggio di 3 mentre cresce di un punto il grado di autonomia operativa (4) che i volontari hanno acquisito a conclusione del progetto.
- Cresce anche il grado di soddisfazione per l'esperienza vissuta tra la prima e la seconda rilevazione (da 4 a 4,7) nonché la coerenza tra l'esperienza e le aspettative (da 2,3 a 4,3). Tale incremento può essere attribuito al progressivo sviluppo della consapevolezza del ruolo del volontario e all'esperienza maturata attraverso il coinvolgimento diretto nelle attività progettuali.
- Un aspetto fondamentale risulta essere il supporto degli operatori del servizio che i volontari hanno sentito via via in misura maggiore (da 2,7 a 4,7), indice di una integrazione all'interno del servizio sempre migliore.
- Nella parte dell'intervista più informale i volontari, infatti, hanno evidenziato un alto livello di crescita personale come il senso di appartenenza ad un sistema complesso e ad un gruppo di lavoro. Molto positivo è stato anche il giudizio espresso verso i servizi di appartenenza considerati efficienti e con un buon clima.
- Rispetto agli obiettivi, i volontari affermano il raggiungimento degli stessi tra cui: sensibilizzazione della popolazione, realizzazione della facilitazione digitale e riduzione del divario digitale.

ADDENDUM FINE PERCORSO

L'addendum di fine percorso è stato somministrato ai 3 volontari che hanno preso parte al progetto e ha evidenziato un indice di gradimento complessivo dell'esperienza molto positivo. In particolare il punteggio più alto (5) è stato centrato nella soddisfazione delle esperienze anche rispetto alle attese dei volontari nonché nella cortesia del personale (5).

La sede e gli spazi in termini di cura e arredamento sono stati valutati ottimamente (4 per la sede; 4,5 per la cura e l'arredo); mentre gli strumenti messi loro a disposizione hanno ottenuto un punteggio di 4,3.

La realizzazione degli obiettivi è stata valutata con 4,7, stesso identico punteggio attribuito al grado di inclusione e di coinvolgimento che i volontari hanno sperimentato nel corso dell'anno di SCU.

Le risposte fornite, pertanto, offrono una panoramica più che positiva, seppur con qualche spazio di miglioramento in alcune aree.

QUESTIONARIO OLP

All'operatore locale di progetto sono stati somministrati due questionari, nel medio periodo e a conclusione del progetto, dai quali è emerso quanto segue:

i volontari hanno svolto il ruolo di facilitatori per colmare il divario digitale degli utenti con disagio psichico. La loro accoglienza nel servizio è stata supportata da riunioni di équipe e confronti con gli operatori. Durante il Servizio Civile Universale non si sono rese necessarie modifiche per il conseguimento degli obiettivi previsti.

Il grado di partecipazione dei volontari è stato valutato dall'OLP come eccellente, avendo dimostrato impegno e partecipazione assidui. La loro presenza ha favorito sicuramente l'avvicinamento degli utenti al mondo digitale e sensibilizzato gli stakeholders. Nel corso del periodo, inoltre, non sono state riscontrate criticità.

I volontari hanno partecipato agli incontri di équipe, sia in osservazione sia presentando diverse linee di attività.

Lo scambio di informazioni con gli stessi è avvenuto diverse ore a settimana, sia in gruppo che individualmente, con momenti di monitoraggio in équipe.

Gli operatori del servizio hanno valutato l'attività dei volontari in modo molto positivo, riconoscendone partecipazione, coinvolgimento, disponibilità e preparazione.

Le competenze acquisite dai volontari includono collaborazione, comunicazione, creazione di contenuti digitali e sviluppo della capacità di problem solving. Nel tempo, hanno anche sviluppato maggiore proattività e autonomia.

Non sono stati forniti suggerimenti per migliorare l'inserimento dei volontari o il coordinamento inter-istituzionale.

È emersa dunque una grande soddisfazione da parte dell'OLP rispetto al lavoro svolto dai volontari che sono stati una risorsa aggiuntiva all'interno dei servizi e che hanno acquisito via via una maggiore autonomia.

CONCLUSIONI

Il numero dei volontari che hanno lavorato su questo progetto è stato inferiore a quanto ipotizzato in fase di progettazione.

L'attività di Servizio Civile ha focalizzato l'attenzione sugli utenti con disagio psichico, i quali hanno potuto cooperare attivamente tramite le attività di gruppo migliorando così le loro abilità informatiche e sociali.

La realizzazione e la messa in opera di questo progetto ha reso evidente che i volontari che lo hanno realizzato non si siano limitati a mettere a servizio della cittadinanza le loro competenze digitali ma abbiano altresì dato a queste progettualità un valore aggiunto, per nulla scontato.

I dati raccolti, attraverso i questionari e gli incontri svolti nel corso dell'anno, hanno evidenziato un livello alto di soddisfazione sugli effetti del lavoro svolto da parte dei volontari all'interno del servizio nel quale hanno operato, nonostante le difficoltà iniziali evidenziati dai punteggi non sempre soddisfacenti attribuiti nei questionari iniziali.

Pertanto si auspica che le migliori pratiche emerse non si perdano con la conclusione dei progetti, ma anzi possano essere condivise, ulteriormente riproposte o messe a sistema, diventando attività strutturali dei servizi dove sono state pensate e realizzate e dove hanno trovato una così ampia risposta e interesse da parte dell'utenza coinvolta.

Quanto sopra ha permesso di raggiungere gli obiettivi che erano stati previsti in fase di progettazione e ha aperto la strada ad una ripresentazione del progetto nelle stesse modalità e nella stessa sede.