

Servizio Civile Universale  
Rapporto annuale  
2023/2024

**PER UNA CULTURA DELLA CURA.**

**Il patrimonio culturale come risorsa per la salute  
della comunità**

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. Il contesto in cui opera l'Ente
3. Il programma “PER UNA CULTURA DELLA CURA. Il patrimonio culturale come risorsa per la salute della comunità”
4. Il progetto “La valorizzazione delle fonti documentali a servizio della salute mentale”- II ed
5. Il progetto “Raccontare il patrimonio, educare alla salute”- 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.

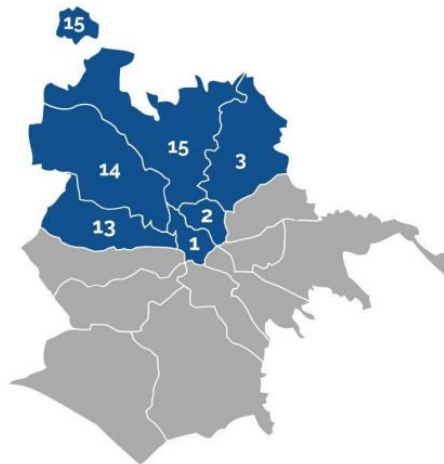
Nel suddetto gruppo di lavoro è inserita una figura di sostegno alle attività di competenza dei singoli responsabili individuata nella persona della Dott.ssa Ivana Sinagra, la quale è anche l'esperta del monitoraggio.

## 2. IL 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 pubblica 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 "PER UNA CULTURA DELLA CURA. Il patrimonio culturale come risorsa per la salute della comunità" si inserisce nel settore Patrimonio, storico, artistico e culturale ed educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport, perseguendo come obiettivo dell'Agenda 2030 **l'Obiettivo 11**: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

e prevedendo altresì come ambito d'azione la tutela, valorizzazione, promozione e fruibilità delle attività e dei beni artistici, culturali e ambientali (Lettera D). 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.

L'obiettivo del programma può essere individuato nella promozione del patrimonio, del parco e dei padiglioni del S. Maria della Pietà per illustrarli, arricchirli della loro storia, renderli fruibili non solo ai ricercatori ma soprattutto svelare alla cittadinanza e ai giovani origini, scopi, funzioni e forme di questo luogo, rafforzando la lettura del disagio psichico non più come elemento estraneo ma come parte della vita.

I Progetti presentati dall' ASL Roma 1 – SU00193, nell'ambito di questo programma sono:

- LA VALORIZZAZIONE DELLE FONTI DOCUMENTALI A SERVIZIO DELLA SALUTE MENTALE – II EDIZIONE
- RACCONTARE IL PATRIMONIO, EDUCARE ALLA SALUTE – II EDIZIONE

#### **4. IL PROG. “LA VALORIZZAZIONE DELLE FONTI DOCUMENTALI A SERVIZIO DELLA SALUTE MENTALE – II EDIZIONE”**

Il progetto ha come obiettivo la valorizzazione del patrimonio storico e culturale contenuto nella Biblioteca Scientifica Cencelli, pertanto i volontari aderenti sono stati coinvolti nelle principali operazioni che contraddistinguono tale luogo: l'accoglienza e l'accompagnamento dei visitatori, la gestione dei rapporti con il pubblico, le visite guidate, anche nell'ambito di specifici progetti educativi ed eventi, la gestione delle collezioni, degli allestimenti e delle esposizioni; i volontari hanno imparato a curare le relazioni con i referenti scientifici e istituzionali di altri musei, organismi scientifici e singoli studiosi, a vigilare sullo stato di conservazione del patrimonio, a gestire attività editoriali e attività di marketing culturale. Istituzioni culturali quali la Biblioteca Cencelli e l'Archivio storico del Santa Maria della Pietà si pongono come mediatori e interpreti di un rinnovato senso di comunità: una comunità inclusiva nei confronti della diversità, in grado di rendere la vita della città più sostenibile e sicura.

Il progetto ha previsto 8 volontari ed è stato realizzato presso la Biblioteca Cencelli, ubicata all'interno del Complesso del Santa Maria della Pietà.

#### **5. IL PROG. “RACCONTARE IL PATRIMONIO, EDUCARE ALLA SALUTE – II EDIZIONE”**

Il progetto è finalizzato al recupero e la divulgazione delle memorie e della storia dell'ex manicomio di Roma. Rientrano tra gli obiettivi da raggiungere in questo progetto la realizzazione di azioni volte ad accrescere la qualità dei servizi offerti, come la programmazione e l'attuazione di iniziative educative e culturali che coinvolgano la comunità del territorio, che dunque prevedono la capacità di sviluppare relazioni con le Istituzioni, le Associazioni e la cittadinanza in generale. Il patrimonio culturale e le arti visive sono risorse preziose per il territorio e la sua comunità, in quanto permettono a una collettività di riconoscersi in una storia, in un luogo, in un passato, anche attraverso un processo di rielaborazione critico

che preannuncia la capacità di immaginare e pensare il proprio futuro con maggiore consapevolezza. Le azioni dei volontari sono state dedicate all'accoglienza e l'accompagnamento dei visitatori, alla gestione dei rapporti con il pubblico, alle visite guidate, anche nell'ambito di specifici progetti educativi ed eventi, alla gestione delle collezioni, degli allestimenti e delle esposizioni.

Il progetto ha previsto 4 operatori volontari presso il Museo Laboratorio della Mente, ubicato all'interno del Complesso del Santa Maria della Pietà.

## **6. RIFLESSIONI**

Il Museo Laboratorio della Mente, la Biblioteca A. Cencelli e l'Archivio storico fanno parte della UOSD LABORATORIO MUSEO DELLA MENTE afferente al DSM della ASL Roma 1. La ragione della presenza di una struttura culturale all'interno di un'organizzazione sanitaria è rintracciabile nella tutela e valorizzazione del complesso patrimoniale di Santa Maria della Pietà, l'ex manicomio di Roma, appartenente alla ASL Roma 1.

Nel programma i volontari del SCU hanno affiancato gli operatori ASL con azioni specifiche a supporto della cittadinanza, avendo avuto la possibilità di accrescere la conoscenza sul territorio del complesso patrimoniale dell'ex manicomio di Santa Maria della Pietà, oggetto del lavoro quotidiano del Museo Laboratorio della Mente e della Biblioteca Cencelli. Il programma ha individuato come beneficiari, oltre ai volontari del SCU coinvolti, l'intera collettività, con particolare riferimento ai giovani, nell'ottica di una crescita partecipata dell'offerta culturale.

La relazione con il territorio è stata curata insieme ai volontari nella promozione di iniziative volte al recupero e alla divulgazione delle storie e delle memorie locali anche attraverso strumenti multimediali, queste attività sono state pubblicizzate e condivise attraverso i canali di comunicazioni della ASL ROMA 1, del Museo e dei partner.

Ulteriori attività specifiche che sono state messe in campo da parte dei volontari sono:

- Visite guidate nel parco del Santa Maria della Pietà e agli exhibits museali;
- Laboratori didattici e attività educative per le scuole;

Il programma, quindi, ha inteso promuovere azioni centrate sul patrimonio culturale e sulla possibilità attraverso di esso di sviluppare una nuova lettura del disagio psichico, mediante quindi la valorizzazione del ruolo attivo e centrale del cittadino in qualità di co-produttore della propria salute e responsabile delle scelte in merito ad essa.

## 7. ESITI 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 14/02/2024

### Questionario finale volontari

Rilevazione effettuata 11/09/2024

### Questionario di medio periodo

Prima rilevazione effettuata 28/05/024 – Seconda rilevazione effettuata 11/09/2024

### Questionari volontari sulla formazione generale e specifica

Rilevazione effettuata 14/02/2024 (Gen.) – 14/02/2024 (Spec.)

### Addendum fine percorso

Rilevazione effettuata 11/09/2024

### Questionario OLP

Le valutazioni sotto riportate sono emerse dal calcolo della media aritmetica dei punteggi attribuiti dagli operatori volontari agli items a loro proposti. 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

## **RACCONTARE IL PATRIMONIO, EDUCARE ALLA SALUTE**

### **II Edizione**

Il progetto “Raccontare il patrimonio, educare alla salute – II ed.” si inserisce nel Settore nell’ Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport, Area: Attività artistiche (cinema, teatro, fotografia e arti visive...) finalizzate a processi di inclusione e ha avuto una durata di 12 mesi.

Lo stesso è stato realizzato presso il Laboratorio Museo della Mente, ubicato all’interno del Complesso del Santa Maria della Pietà, sito nel quartiere Monte Mario, territorio compreso nel Municipio 14 di Roma Capitale. Il progetto ha assunto come obiettivo la riscoperta e la valorizzazione delle memorie del luogo che guardano alla complessità del patrimonio, inteso come elemento fondante della comunità, avendo previsto azioni concrete per fare del complesso del Santa Maria della Pietà, del Museo Laboratorio della Mente con il suo impianto artistico, uno spazio aperto alla cittadinanza e un centro attrattore e propagatore di cultura per la comunità territoriale.

Tale progetto ha voluto quindi ampliare le attività del Museo (seppur ancora oggi in fase di ristrutturazione) e proiettarle verso l’esterno, facendo di questo un presidio educativo e culturale del territorio e valorizzandone il patrimonio in esso custodito.

Il progetto “Raccontare il patrimonio, educare alla salute – Seconda edizione”, inoltre, ha inteso rispondere all’Obiettivo 11 dell’Agenda 2030 “Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili” e, nell’ambito dell’Azione prevista al punto D del Piano Triennale 2020-2022 per la programmazione del Servizio Civile Universale - Tutela, valorizzazione, promozione e fruibilità delle attività e dei beni artistici, culturali e ambientali –; ha inoltre promosso azioni centrate sul patrimonio culturale del comprensorio di Santa Maria della Pietà, lavorando sul potenziale educativo delle arti visive e del patrimonio del Museo. È stato quindi obiettivo del progetto il recupero e la divulgazione delle memorie e

della storia dell'ex manicomio di Roma.

Per questo progetto ASL Roma 1 ha previsto un accordo di collaborazione con l'Università LUMSA di Roma, rivolto agli studenti del Corso di Laurea in Scienze del Servizio Sociale e del No Profit che hanno scelto di prestare il loro servizio volontario, il quale si proponeva di riconoscere 6 crediti formativi per attività libere a scelta dello studente e 9 crediti formativi in attività di tirocinio.

Inoltre, è stato previsto un periodo di tutoraggio negli ultimi tre mesi di svolgimento del progetto per un totale di 22 ore suddivise in attività obbligatorie e attività facoltative, che è stato realizzato sia attraverso attività gruppalì sia mediante attività individuali.

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

Per la certificazione delle competenze, infine, ASL Roma 1 ha sottoscritto un accordo con l'Università di Bari per la realizzazione di percorsi di messa in trasparenza e identificazione delle soft skills conseguite dai volontari nei progetti di SCU. L'accordo ha previsto, tra l'altro, percorsi formativi, anche in forma collettiva e on line rivolti ai volontari e ai Tutor, sui temi legati alle Competenze Chiave di Cittadinanza.

## PRESENTAZIONE DEI DATI

Il progetto “Raccontare il patrimonio, educare alla salute – II ed.” è parte del programma “Per una cultura della cura. Il patrimonio culturale come risorsa per la salute della comunità”.

Ha preso avvio il 19 settembre 2023 e si è concluso il 18 settembre 2024.

### Sede di progetto e numero di volontari

**Piazza  
Santa Maria della Pietà**  
(172804)

- 2 volontari avviati

Volontari previsti  
4

## SINTESI DELLE ATTIVITA' REALIZZATE

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

- Analisi e studio del territorio per produrre una mappatura delle realtà socio culturali presenti, in particolare quelle giovanili
- Consultazione di materiale bibliografico e documentario
- Sviluppo di un programma di iniziative educative e culturali centrate sulla valorizzazione del Complesso del SMP
- Partecipazioni a convegni ed eventi formativi
- Ricerca e catalogazione cartelle cliniche
- Organizzazione e realizzazione di visite guidate del parco
- Supporto alla fruizione delle installazioni artistiche
- Collaborazione nelle attività della Biblioteca Scientifica Cencelli
- Stesura di report e articoli per la news letters del DSM



## SINTESI DEI DATI DELLE DOMANDE PRESENTATE

<b>Sede</b> <b>Piazza Santa Maria della Pietà, 5</b> <b>Sede n° 172804</b>	N° domande presentate	2
	N° GMO	1
	N° candidati presenti ai colloqui	2
	N° idonei selezionati	2
	N° idonei non selezionati	0
	N° non idonei	0
	N° operatori volontari avviati al servizio	2
	N° subentri	0
	N° interruzioni	0

## QUESTIONARIO RILEVAZIONE ANDAMENTO VOLONTARI

Rilevazione effettuata su 2 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 evidenziano un livello di soddisfazione molto alto, con un punteggio di 4,5 per la qualità delle informazioni fornite. Questo risultato suggerisce che i volontari si sono sentiti adeguatamente guidati e supportati sin dal primo contatto con il servizio. Tuttavia, la chiarezza degli obiettivi e delle azioni del progetto ottiene un punteggio inferiore, pari a 3,5. Ciò indica che, sebbene il progetto sia percepito in modo relativamente chiaro, vi è ancora margine di miglioramento nella comunicazione delle sue finalità e attività.

### RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

I punteggi assegnati dagli operatori volontari al rapporto con l'organizzazione e il servizio risultano, in questa fase, decisamente positivi. In particolare, il valore più alto viene attribuito alla sede di assegnazione (5), segno di un forte gradimento per il contesto lavorativo di riferimento. Anche la qualità delle informazioni ricevute durante lo sviluppo del programma di lavoro ottiene un punteggio molto elevato (4,5), suggerendo che i volontari si sentano adeguatamente supportati e informati nel corso della loro esperienza.

L'organizzazione generale del percorso operativo riceve un buon punteggio (4), a indicare un livello di soddisfazione complessivamente positivo, sebbene con possibili margini di miglioramento. Al contrario, un grado di soddisfazione medio (3) viene registrato per quanto riguarda i rapporti gestionali, in particolare rispetto alla gestione degli orari di servizio e alla coerenza tra la realizzazione del progetto e gli obiettivi dei volontari.

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 evidenziano un livello complessivamente elevato di soddisfazione da parte dei volontari rispetto all'esperienza vissuta, con un punteggio di 4. Tuttavia, emerge un certo divario tra le aspettative iniziali e la realtà del percorso svolto: i volontari, infatti, assegnano un punteggio di 2,5 alla corrispondenza tra l'esperienza e le loro aspettative.

Eventuali momenti critici incontrati in relazione allo svolgimento dei compiti assegnati risultano essere facilmente superabili (4,5), sebbene sia stato segnalato che la chiusura del Museo abbia inciso sul raggiungimento degli obiettivi previsti.

Un elemento particolarmente positivo riguarda il grado di autonomia acquisita dai volontari, che ottiene il punteggio massimo (5). Questo risultato sottolinea un significativo progresso in termini di indipendenza e capacità di gestione delle attività assegnate, un traguardo importante per il percorso formativo e professionale dei partecipanti.

Meno elevata, invece, è la valutazione sulla coerenza tra i compiti assegnati e quanto previsto dal progetto (3). Questo dato potrebbe suggerire la necessità di un miglior allineamento tra il piano operativo e le aspettative dei volontari, affinché l'esperienza risulti più aderente agli obiettivi formativi e professionali inizialmente delineati.

## **IL TUO RAPPORTO CON GLI OPERATORI E CON L'OLP**

I volontari valutano ottimamente il rapporto con l'OLP (5) e il tempo che questi dedica ai volontari (4). Valori elevati si registrano anche nel rapporto con gli altri operatori dei servizi (5), che hanno rappresentato un supporto per gli operatori volontari per la loro integrazione e nello svolgimento delle loro attività (5).

## **QUESTIONARI VOLONTARI SULLA FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA**

Rilevazione effettuata su 2 operatori volontari

In generale, entrambe le formazioni hanno riportato valori soddisfacenti, evidenziando un discreto grado di soddisfazione (3 per la generale e 4 per la specifica).

Un aspetto particolarmente problematico riguarda l'acquisizione di competenze operative e gestionali dell'attività, (2 per la generale e 3 per la specifica), così come l'acquisizione di competenze relazionali-sociali (2 per generale e 2,5 per specifica), suggerendo che la formazione non ha fornito strumenti pratici efficaci per gestire le dinamiche quotidiane del servizio.



La formazione generale ha sicuramente raggiunto l'obiettivo della conoscenza della normativa relativa al servizio civile universale (4) mentre per la formazione specifica risultano raggiunti gli obiettivi relativi alla conoscenza tecnica del settore e alla sua normativa (4 in entrambi i casi).

Tuttavia, il raggiungimento generale degli obiettivi formativi è stato valutato con 2,5 per la formazione generale e 3,5 per la formazione specifica, suggerendo che il percorso non è stato percepito come realmente efficace rispetto alle aspettative iniziali.

Una delle principali critiche sollevate riguarda i contenuti della formazione generale, ritenuti poco interessanti e ripetitivi, segnalando la necessità di un approccio più dinamico e stimolante.

Un altro punto critico riguarda la preparazione dei formatori della formazione generale che ha ottenuto un punteggio di 2, indicando una percezione negativa delle modalità di insegnamento e del loro coinvolgimento nel trasferire conoscenze e competenze mentre con un punteggio di 4 vengono valutati i formatori della formazione specifica.

Per quanto riguarda la durata del percorso formativo, si evidenzia una discrepanza tra le due formazioni: il punteggio di 3 per la generale evidenzia che è stata ritenuta adeguata solo in parte, con alcune osservazioni che la indicano come troppo lunga rispetto alle reali necessità; il punteggio di 4,5 per la specifica evidenzia, invece, la piena adeguatezza della durata del percorso formativo.

Tra i suggerimenti per migliorare il percorso emergono la necessità di modalità didattiche più interattive e una riduzione degli argomenti di educazione civica nella formazione generale, a favore di contenuti più direttamente applicabili al contesto lavorativo e alle esigenze pratiche del servizio.

I volontari hanno inoltre segnalato una scarsa linearità del percorso di formazione specifica, sebbene lo stesso sia stato valutato positivamente (4) e la necessità di un maggiore focus su gestione dei Musei e una maggiore fluidità del percorso formativo.

## CONFRONTO QUESTIONARIO DI MEDIO PERIODO E FINALE

La rilevazione è stata effettuata su 2 volontari

- Da un confronto tra questionario di medio periodo e questionario finale emerge una situazione coerente nel tempo con alcuni punteggi in aumento e altri in calo. I volontari si sono sentiti nel corso del tempo sempre più inseriti nell'organizzazione, con un punteggio che passa da 3,5 a 5, mostrando quindi un miglioramento significativo e una sempre maggiore familiarità con l'ambiente di lavoro, i colleghi e le dinamiche operative.
- Per quanto riguarda il supporto da parte degli operatori del Servizio, il punteggio rimane stabile su 4, indicando un sostegno adeguato e coerente nel tempo.
- Il rapporto con gli altri volontari con cui i volontari del progetto preso in esame si sono interfacciati (ovvero gli operatori volontari afferenti alla Biblioteca Cencelli) è stato valutato e molto positivo, con un punteggio di 4,5 in entrambe le rilevazioni. La loro collaborazione è stata

quotidiana e costante e ha favorito un clima collaborativo positivo; il rapporto con gli altri operatori del servizio è stato giudicato con un punteggio di 4, confermando un'interazione soddisfacente e produttiva.

- Tuttavia, emergono alcune criticità nella gestione organizzativa, in particolare rispetto all'orario di servizio e alla risoluzione di problemi, con un calo del punteggio da 3,5 a 2,5. Questo dato indica un aumento delle difficoltà percepite dai volontari, anche se le motivazioni specifiche non sono state dettagliate.
- Anche la soddisfazione per le attività svolte e per il ruolo di volontario è scesa da 4 a 3,5, mostrando una lieve diminuzione nella percezione. Sebbene il giudizio resti positivo, questa variazione potrebbe riflettere un senso di disillusione rispetto alle aspettative iniziali. Tuttavia, un elemento incoraggiante è l'incremento della valutazione sull'esperienza complessiva, che passa da 3 a 3,5, suggerendo che, nonostante alcune difficoltà, l'esperienza sia stata comunque percepita come formativa e arricchente.
- I momenti critici incontrati durante l'esperienza, tuttavia, sono stati valutati positivamente come superabili, passando da un 4,5 a un 5, segnalando un forte ottimismo rispetto alla capacità di affrontarli.
- La coerenza delle attività progettuali con le aspettative dei volontari risulta essere in calo (da 4,5 a 3); ciò è inevitabilmente dovuto alla previsione dell'apertura del Museo della Mente, che a causa di lavori strutturali non ancora ultimati, non è avvenuta. Tutto questo ha inciso sicuramente sul raggiungimento degli obiettivi progettuali, sulla valutazione delle attività svolte e sul ruolo di volontario di servizio civile (da 4 a 3,5).
- Infine, i volontari hanno raggiunto un ottimo grado di autonomia operativa, con un punteggio stabile di 5, indicando un significativo progresso nel corso dell'esperienza di servizio civile.
- Rispetto agli obiettivi, i volontari affermano il parziale raggiungimento degli stessi tra cui la realizzazione di visite guidate rivolte a pubblici diversi e la valorizzazione del patrimonio artistico e culturale del Santa Maria della Pietà. Nonostante le difficoltà organizzative, questi risultati testimoniano un impegno concreto nella promozione culturale e nella sensibilizzazione della comunità.

## QUESTIONARIO FINALE VOLONTARI

### Rilevazione effettuata su 2 operatori volontari

Il grado di soddisfazione per ciò che i volontari hanno imparato è alto (4,5), coerentemente con le loro aspettative iniziali (5).

Valori alti si registrano per l'interesse riguardo le attività del servizio (4) e le informazioni ricevute in merito all'organizzazione del servizio (4), alle modalità di svolgimento del lavoro (4,5) e alle regole comportamentali (3,5). I volontari hanno apprezzato la qualità delle risposte ricevute alle domande, con un punteggio di 5, e hanno trovato l'attività interessante, con un punteggio di 4.

La formazione ha avuto un buon impatto sulle convinzioni e competenze acquisite dai volontari (3,5). In particolare la formazione specifica è stata utile per orientarsi rispetto ai compiti e agli obiettivi del progetto (4) ma i volontari hanno ritenuto che non fosse sufficiente ad affrontare pienamente le problematiche nell'ambito del progetto (2,5). Questo suggerisce che la formazione specifica non è stata considerata sufficientemente mirata o approfondita e probabilmente ha lasciato i volontari poco preparati per la gestione delle difficoltà concrete incontrate sul campo.

Il clima nel servizio, con un punteggio di 4, è stato generalmente percepito come positivo.

Infine, il punteggio di 5 riguardo alla precisione e completezza delle risposte alle domande sottolinea la disponibilità di informazioni dettagliate quando richieste, ma il punteggio di 3 sulla quantità di lavoro effettivamente svolto suggerisce che i carichi di lavoro non erano sempre coerenti con le aspettative o l'impegno richiesto.

## ADDENDUM FINE PERCORSO

L'addendum di fine percorso è stato somministrato ai 2 volontari che hanno preso parte al progetto e che hanno portato a conclusione l'anno di SCU. Il questionario ha evidenziato un indice di gradimento medio - alto. In particolare i punteggi più alti hanno riguardato la sede (4,5), gli spazi e gli strumenti messi a disposizione (4) e più in generale la cortesia e disponibilità del personale (4).

Il punteggio più basso si registra nella valutazione relativa alla strumentazione messa a disposizione dei volontari (3). Nel complesso, entrambi i volontari si ritengono soddisfatti dell'esperienza svolta (4), nonostante le attese fossero diverse (*Come valuta l'esperienza rispetto alle attese?: 3*).

In merito agli obiettivi realizzati il punteggio attribuito è di 3,5 mentre con 4 è stato valutato il grado di coinvolgimento nel servizio degli operatori volontari.

## QUESTIONARIO OLP

Ai 2 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 numerose attività, soprattutto quelle relative all'affiancamento degli operatori nelle principali attività di servizio e in particolare per ciò che ha riguardato la relazione con gli utenti, lavorando in sinergia con tutti i soggetti coinvolti a vario titolo.

L'accoglienza dei volontari e il loro inserimento presso il servizio sono state organizzate in maniera graduale, con particolare attenzione al loro affiancamento.

Nel corso dell'anno di Servizio Civile Universale si sono poi resi necessari alcuni aggiustamenti dovuti all'esiguo numero dei volontari avviati che ha richiesto una ricalibratura delle attività inizialmente previste. In generale, il grado di partecipazione viene valutato molto buono da entrambi gli OLP, nonostante si siano presentate alcune difficoltà, normalmente legate a qualsiasi contesto lavorativo e relazionale.

La presenza dei volontari nel servizio ha sicuramente accresciuto il valore del fattore umano, fondamentale per lo scambio di esperienze e per avviare una riflessione interna all'organizzazione.

I volontari hanno partecipato agli incontri di équipe pertinenti alle loro attività e alle riunioni interne all'organizzazione, venendo presentati anche all'esterno in tutte le occasioni possibili.

Lo scambio di informazioni con gli operatori volontari è avvenuto soprattutto quotidianamente e ogni settimana è stata organizzata una riunione di programmazione di almeno 1 ora.

Le competenze acquisite dagli operatori volontari che hanno preso parte al progetto includono in parte la consapevolezza dell'impegno della responsabilità che comporta il lavoro in un pubblico servizio

A conclusione, sia dall'esito del questionario che nella parte discorsiva degli incontri, è emersa un buon 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 preso parte a questo progetto è stato inferiore a quanto ipotizzato in fase di progettazione. In ogni caso, i volontari sono stati in grado di soddisfare ottimamente i risultati attesi inizialmente, sebbene sia stata necessaria una riprogrammazione delle attività dovute a un ritardo nell'apertura del Museo della Mente, interessato anch'esso da un progetto di riorganizzazione e valorizzazione patrimoniale del Comprensorio del Santa Maria della Pietà, da parte della Regione Lazio e della Asl ROMA 1 e tuttora in fase di ristrutturazione. Nonostante questo, i volontari hanno svolto le attività di valorizzazione del patrimonio ed educazione alla salute, proiettandole verso l'esterno e coinvolgendo quanto più possibile, con la propria azione, il territorio e la comunità tutta. Infatti, le attività dei volontari impiegati nel Laboratorio Museo della Mente sono state centrate principalmente sull'accoglienza dei visitatori, prevalentemente scolaresche, ai due exhibits collocati nel Padiglione 26 e alle opere situate nel parco nonché alla gestione del virtual tour.

Invero, questo è uno dei compiti del Museo Laboratorio della Mente: conservare la memoria del manicomio non solo per il valore documentale ma anche per quello educativo, perché la conoscenza del passato permetta di leggere il presente e dunque immaginare il futuro, e ciò anche grazie alle arti visive che possiedono un potenziale comunicativo tale da veicolare questi messaggi.

Il lavoro dei volontari di questo progetto ha quindi focalizzato l'attenzione sul tema della salute mentale e in particolare sulla valorizzazione del patrimonio storico e culturale contenuto all'interno del Museo e del Parco del Santa Maria della Pietà, che rappresenta una risorsa preziosa per i servizi di salute mentale.

Infine, sulla base dei dati raccolti attraverso i questionari e i focus group svolti nel corso dell'anno è possibile ritenere che è stato raggiunto un buon livello di soddisfazione da parte dei volontari, degli OLP e degli operatori dei servizi sugli effetti del lavoro svolto e sull'esperienza vissuta.

PROGETTO

# LA VALORIZZAZIONE DELLE FONTI DOCUMENTALI A SERVIZIO DELLA SALUTE MENTALE

## II Edizione

Il progetto “La valorizzazione delle fonti documentali a servizio della salute mentale – II ed.” si inserisce nel Settore patrimonio, storico, artistico e culturale/Tutela e valorizzazione dei beni storici, artistici e culturali e ha avuto una durata di 12 mesi.

Lo stesso è stato realizzato presso la Biblioteca Scientifica Cencelli, ubicata all’interno del Complesso del Santa Maria della Pietà, sito nel quartiere Monte Mario, territorio compreso nel Municipio 14 di Roma Capitale. Esso, assumendo come obiettivo la valorizzazione del patrimonio storico e culturale contenuto nella Biblioteca Cencelli, ha coinvolto i volontari aderenti nelle principali operazioni che contraddistinguono tale luogo: l'accoglienza e l'accompagnamento dei visitatori, la gestione dei rapporti con il pubblico, le visite guidate, anche nell'ambito di specifici progetti educativi ed eventi, la gestione delle collezioni, degli allestimenti e delle esposizioni; i volontari hanno imparato a curare le relazioni con i referenti scientifici e istituzionali di altri musei, organismi scientifici e singoli studiosi, a vigilare sullo stato di conservazione del patrimonio, a gestire attività editoriali e attività di marketing culturale. Istituzioni culturali quali la Biblioteca Cencelli e l’Archivio storico del Santa Maria della Pietà si pongono come mediatori e interpreti di un rinnovato senso di comunità: una comunità inclusiva nei confronti della diversità, in grado di rendere la vita della città più sostenibile e sicura.

Il progetto “La valorizzazione delle fonti documentali a servizio della salute mentale – Seconda edizione”, inoltre, ha inteso rispondere all’Obiettivo 11 dell’Agenda 2030 “Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili” e, nell’ambito dell’Azione prevista al punto D del Piano Triennale 2020-2022 per la programmazione del Servizio Civile Universale - Tutela, valorizzazione, promozione e fruibilità delle attività e dei beni artistici, culturali e ambientali –, ha inoltre promosso azioni centrate sul patrimonio culturale del comprensorio di Santa Maria della Pietà, ritenendo che studiare e valorizzare l’evoluzione che la cura della salute mentale ha avuto nel tempo faccia crescere comunità consapevoli.

Per questo progetto ASL Roma 1 ha previsto un accordo di collaborazione con l'Università LUMSA di Roma, rivolto agli studenti del Corso di Laurea in Scienze del Servizio Sociale e del No Profit che hanno scelto di prestare il loro servizio volontario, il quale si proponeva di riconoscere 6 crediti formativi per attività libere a scelta dello studente e 9 crediti formativi in attività di tirocinio.

Inoltre, è stato previsto un periodo di tutoraggio negli ultimi tre mesi di svolgimento del progetto per un totale di 22 ore suddivise in attività obbligatorie e attività facoltative, che è stato realizzato sia attraverso attività gruppalì sia mediante attività individuali.

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

Per la certificazione delle competenze, infine, ASL Roma 1 ha sottoscritto un accordo con l'Università di Bari per la realizzazione di percorsi di messa in trasparenza e identificazione delle soft skills conseguite dai volontari nei progetti di SCU. L'accordo ha previsto, tra l'altro, percorsi formativi, anche in forma collettiva e on line rivolti ai volontari e ai Tutor, sui temi legati alle Competenze Chiave di Cittadinanza.

## PRESENTAZIONE DEI DATI

Il progetto “La valorizzazione delle fonti documentale a servizio della salute mentale– II ed.” è parte del programma “Per una cultura della cura. Il patrimonio culturale come risorsa per la salute della comunità”.

Ha preso avvio il 19 settembre 2023 e si è concluso il 18 settembre 2024.

### Sede di progetto e numero di volontari



## SINTESI DELLE ATTIVITA' REALIZZATE

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

- Analisi e studio del territorio per produrre una mappatura delle realtà socio culturali presenti, in particolare quelle giovanili
- Consultazione di materiale bibliografico e documentario
- Sviluppo di un programma di iniziative educative e culturali centrate sulla valorizzazione del Complesso del SMP
- Partecipazioni a convegni ed eventi formativi
- Apertura e gestione della Biblioteca e dell'Archivio
- Attività di catalogazione e ricerca cartelle
- Attività amministrative di accoglienza e registrazione utenti della Biblioteca Scientifica Cencelli
- Organizzazione e realizzazione di visite guidate
- Stesura di un piano di comunicazione per diffondere informazioni sul progetto di valorizzazione del SMP
- Stesura di report e articoli per la news letter del DSM



## SINTESI DEI DATI DELLE DOMANDE PRESENTATE

<p><b>Sede</b></p> <p><b>Piazza Santa Maria della Pietà, 5</b></p> <p><b>Sede n° 172804</b></p>	N° domande presentate	4
	N° GMO	1
	N° candidati presenti ai colloqui	2
	N° idonei selezionati	2
	N° idonei non selezionati	0
	N° non idonei	0
	N° operatori volontari avviati al servizio	2
	N° rinunciatari	1
	N° subentri	1 (da altro Ente)
	N° interruzioni	1

## QUESTIONARIO RILEVAZIONE ANDAMENTO VOLONTARI

Rilevazione effettuata su 2 operatori volontari

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

### **ACCOGLIENZA**

La gestione dell'accoglienza e della fase introduttiva del progetto è stata altamente efficace, in quanto ha garantito ai volontari una comprensione chiara dell'organizzazione e del loro ruolo. L'assenza di richieste di approfondimento conferma che la comunicazione è stata esaustiva e ben calibrata. Questo aspetto ha probabilmente favorito un inserimento più fluido e un maggiore senso di sicurezza nel percorso intrapreso. Infatti, i dati sull'accoglienza ricevuta dai volontari all'ingresso dei vari servizi rilevano un'ottima soddisfazione rispetto alle informazioni ricevute (5). Anche gli obiettivi e le azioni del progetto sono risultati chiari fin da subito (5).

### **RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE**

I punteggi attribuiti dagli operatori volontari al rapporto con l'organizzazione e il servizio, in questa fase, sono molto soddisfacenti. Nella fattispecie il valore più alto è assegnato alla sede di assegnazione (4,5) e alla coerenza del progetto con gli obiettivi dei volontari (4,5). Un buon punteggio viene indicato sia per l'organizzazione generale del percorso operativo a cui gli stessi hanno preso parte (4) sia alla qualità delle informazioni ricevute durante lo sviluppo del programma di lavoro (4). Tuttavia, la gestione di alcuni aspetti organizzativi, come l'orario di servizio, le questioni di segreteria e la risoluzione di problematiche amministrative e logistiche, è stata vissuta in modo meno positivo (3), principalmente a causa di una iniziale rigidità nella flessibilità.

### **LA TUA ESPERIENZA: ASPETTATIVE, PROBLEMI, RUOLO**

I dati mostrano una elevata soddisfazione rispetto all'esperienza (4,5) che si conferma in linea con le aspettative dei volontari (4). Questo indica che l'esperienza è stata vissuta in modo gratificante e che le mansioni assegnate sono risultate stimolanti e adeguate alle aspettative dei partecipanti. I compiti assegnati rispetto a quanto previsto dal progetto sono stati valutati anch'essi con 4 su 5, confermando una buona corrispondenza tra la

progettazione iniziale e l'attività effettivamente svolta.

Un elemento molto rilevante riguarda la gestione delle difficoltà: i momenti critici incontrati nel corso del servizio sono stati giudicati superabili con un punteggio di 4,5 su 5. Ciò evidenzia una buona capacità di affrontare e risolvere le problematiche incontrate, probabilmente grazie a un adeguato supporto e a una buona organizzazione.

Infine, un aspetto estremamente positivo riguarda il livello di autonomia operativa raggiunto, che ha ottenuto la valutazione più alta (5). Questo suggerisce che l'esperienza ha contribuito in modo significativo allo sviluppo di competenze pratiche e gestionali, 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**

Uno degli aspetti fondamentali dell'esperienza di Servizio Civile Universale riguarda il supporto ricevuto dai referenti e dagli altri operatori dell'organizzazione. Da questa analisi emergono valutazioni generalmente positive, con qualche margine di miglioramento.

Per quanto riguarda le informazioni fornite dall'OLP per svolgere le attività in autonomia e il tempo che l'OLP ha dedicato ai volontari la valutazione è 4.

Un aspetto molto positivo riguarda l'integrazione con gli altri operatori dell'organizzazione, che ha ottenuto un punteggio di 4,5 su 5. Questo indica che il contesto lavorativo è stato accogliente e ha favorito un buon inserimento dei volontari, contribuendo a creare un ambiente collaborativo e produttivo. Lo stesso livello di apprezzamento, 4,5 su 5, è stato espresso per il supporto ricevuto dagli altri operatori durante le attività, confermando che i volontari hanno potuto contare su un sostegno adeguato nello svolgimento delle loro mansioni

## **QUESTIONARI VOLONTARI SULLA FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA**

### Rilevazione effettuata su 2 operatori volontari

In generale, entrambe le formazioni hanno riportato valori elevati, evidenziando un alto grado di soddisfazione. Infatti, il punteggio di 5 per la generale e 4 per la specifica segnalano un forte apprezzamento per i contenuti e le modalità di erogazione.

I formatori sono stati valutati positivamente in ambedue le formazioni (5 e 4) così come positivamente è stata valutata la durata delle formazioni (5 e 4,5). Per quanto riguarda le competenze, i volontari hanno attribuito un punteggio di 3,5 all'acquisizione di competenze operative di gestione per la formazione generale e 4 per la formazione specifica mentre l'acquisizione di competenze relazionali e sociali sono state valutate molto positivamente in entrambe le formazioni (5 e 4,5).

Inoltre, la formazione specifica è stata fondamentale per l'acquisizione di conoscenza tecnica e normativa del settore (4), confermando un generale

apprezzamento dell'esperienza formativa.

Infine, i volontari ritengono che sono stati raggiunti gli obiettivi previsti (4,5) e richiesto un maggior focus su alcune tematiche inerenti l'archivistica e la biblioteconomia.

## CONFRONTO QUESTIONARIO DI MEDIO PERIODO E FINALE

La rilevazione è stata effettuata su 2 volontari

- Dal confronto tra il questionario di medio periodo e quello finale, emerge un cambiamento significativo nelle valutazioni, con alcuni punteggi in calo, soprattutto riguardo all'inserimento degli operatori volontari nel servizio (da 5 a 3), al rapporto con gli operatori del servizio (da 4,5 a 3) e alla soddisfazione rispetto allo svolgimento delle attività (da 4,4 a 3,5). Questo calo di soddisfazione riflette una variazione delle dinamiche lavorative e soprattutto relazionali che si sono verificate in particolare nel periodo conclusivo del SCU.
- Fra i dati che continuano a registrare punteggi elevati, si distingue il rapporto con gli altri operatori volontari (4) con cui i volontari del progetto preso in esame si sono interfacciati ovvero gli operatori volontari afferenti al Museo della Mente, con i quali la collaborazione è stata quotidiana e costante.
- Un altro aspetto che ha ricevuto un giudizio positivo è l'autonomia operativa raggiunta dai volontari, con un punteggio stabile di 4,5. Questo suggerisce che, nonostante le difficoltà riscontrate in altre aree, i volontari hanno avuto la possibilità di sviluppare competenze e capacità individuali, accrescendo la propria indipendenza nelle attività quotidiane
- Si mantiene stabile la coerenza delle attività progettuali con le aspettative dei volontari (3,5 in entrambe le rilevazioni) mentre risulta essere in calo la gestione dei rapporti rispetto alla risoluzione dei problemi e/o rispetto agli orari di servizio (da 4 a 3), dovuta, a detta dei volontari, ad una poca flessibilità del servizio. Giova tuttavia precisare che gli orari di svolgimento delle attività di servizio civile sono legati inevitabilmente agli orari di apertura della Biblioteca, aspetto che ha sicuramente limitato la possibilità di adattare gli orari in modo più flessibile.
- Infine, riguardo agli obiettivi progettuali, i volontari affermano il raggiungimento degli stessi tra cui la realizzazione di visite guidate rivolte a pubblici diversi e la sensibilizzazione della comunità rispetto al tema della salute mentale.

## QUESTIONARIO FINALE VOLONTARI

### Rilevazione effettuata su 2 operatori volontari

Nel corso dell'esperienza in SCU, la formazione ricevuta ha contribuito a motivare i volontari (4) e ha fornito una conferma delle loro convinzioni iniziali (4). Tuttavia, la formazione specifica non è stata sempre ritenuta pienamente efficace nell'orientare i partecipanti rispetto ai compiti e agli obiettivi del progetto (2,5) e non è stata considerata del tutto sufficiente per affrontare le problematiche riscontrate nell'ambito del progetto (3). Per quanto riguarda le informazioni ricevute, queste sono state valutate come parzialmente adeguate rispetto all'organizzazione del servizio (3), alle modalità di svolgimento del lavoro assegnato (3) e alle regole comportamentali da seguire (3). L'apprendimento complessivo è stato giudicato soddisfacente (4), anche se leggermente inferiore rispetto alle aspettative iniziali (4,5). Il carico di lavoro è stato percepito come moderato (3,5), mentre il clima del servizio ha ottenuto una valutazione piuttosto bassa (2). Anche la qualità delle risposte ricevute alle domande poste non è stata considerata del tutto soddisfacente (2,5). Infine, l'attività del servizio è stata ritenuta abbastanza interessante (3,5). I volontari infine suggeriscono di lavorare di più sul rapporto degli operatori del servizio e i volontari, migliorando la comunicazione e creando più occasioni di scambio e confronto.

## ADDENDUM FINE PERCORSO

L'addendum di fine percorso è stato somministrato ai 2 volontari che hanno preso parte al progetto e che hanno portato a conclusione l'anno di SCU.

Il questionario ha evidenziato un indice di gradimento medio – alto per gli aspetti riguardanti la sede (4), gli spazi e gli strumenti messi a disposizione (4) e più in generale la soddisfazione per l'esperienza rispetto alle attese (4).

La cortesia e la disponibilità del personale del servizio è stata valutata con 3 mentre il grado di soddisfazione complessivo di attesta su un punteggio di 3,5.

Il punteggio più basso si registra nel grado di coinvolgimento che gli operatori hanno sperimentato (2,5): tale risultato deriva da incomprensioni, tipiche di qualsiasi contesto relazionale e lavorativo, che si sono registrati nella parte conclusiva del progetto.

## QUESTIONARIO OLP

Ai 2 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 numerose attività, soprattutto quelle relative all'affiancamento degli operatori nelle principali attività di servizio e in particolare per ciò che ha riguardato la relazione con gli utenti, lavorando in sinergia con tutti i soggetti coinvolti a vario titolo.

L'accoglienza dei volontari e il loro inserimento presso il servizio sono state organizzate in maniera graduale, con particolare attenzione al loro affiancamento.

Nel corso dell'anno di Servizio Civile Universale si sono poi resi necessari alcuni aggiustamenti dovuti all'esiguo numero dei volontari avviati che ha richiesto una ricalibratura delle attività inizialmente previste. In generale, il grado di partecipazione viene valutato molto buono da entrambi gli OLP, nonostante si siano presentate alcune difficoltà, normalmente legate a qualsiasi contesto lavorativo e relazionale.

La presenza dei volontari nel servizio ha sicuramente accresciuto il valore del fattore umano, fondamentale per lo scambio di esperienze e per avviare una riflessione interna all'organizzazione.

I volontari hanno partecipato agli incontri di équipe pertinenti alle loro attività e alle riunioni interne all'organizzazione, venendo presentati anche all'esterno in tutte le occasioni possibili.

Lo scambio di informazioni con gli operatori volontari è avvenuto soprattutto quotidianamente e ogni settimana è stata organizzata una riunione di programmazione di almeno 1 ora.

Le competenze acquisite dagli operatori volontari che hanno preso parte al progetto includono in parte la consapevolezza dell'impegno della responsabilità che comporta il lavoro in un pubblico servizio

A conclusione, sia dall'esito del questionario che nella parte discorsiva degli incontri, è emersa un buon 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. In ogni caso, i volontari sono stati in grado di soddisfare ottimamente i risultati attesi inizialmente, sebbene a conclusione del progetto si siano verificate delle incomprensioni tra gli stessi e gli OLP.

Il lavoro dei volontari di questo progetto ha focalizzato l'attenzione sul tema della salute mentale e in particolare sulla valorizzazione del patrimonio storico e culturale contenuto all'interno della Biblioteca Scientifica Cencelli e dell'Archivio storico del Complesso del Santa Maria della Pietà, da sempre luoghi di riferimento per medici e psichiatri e titolari di un patrimonio vasto e ricco.

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

L'impiego dei volontari nelle attività della Biblioteca e dell'Archivio ha voluto accrescere la qualità dei servizi offerti, permettendo contemporaneamente al Volontario di acquisire una serie di competenze relative al funzionamento sia di una biblioteca che di un archivio, alla programmazione e attuazione di iniziative culturali, alla capacità di sviluppare relazioni con le Associazioni e la cittadinanza.

Il contributo che il progetto "La valorizzazione delle fonti documentali a servizio della salute mentale. II Edizione" ha inteso dare al programma è stato quello di far conoscere ed utilizzare i servizi di informazione e comunicazione della Biblioteca Cencelli, mostrandone sia il lavoro quotidiano sia gli aspetti relativi alla promozione culturale.