

## PROGRAMMA

SCD In\_Forma Digitale: Il cittadino al centro  
dell'esperienza digitale - Terza Edizione

## PROGETTO

FRAGILITÀ PSICO-SOCIO-SANITARIA E  
FACILITAZIONE DIGITALE – TERZA  
EDIZIONE

**REPORT  
2024/2025**

a cura dell'Ufficio di Servizio Civile  
ASL ROMA 1

## Premessa

L'Ufficio Servizio Civile dell'ASL Roma 1, secondo quanto stabilito dal Dipartimento per le Politiche Giovanili, annualmente effettua un monitoraggio dei progetti attivi nei servizi territoriali.

L'attività di monitoraggio consente di: ricavare dati ed informazioni utili per valutare l'andamento dei progetti e delle attività svolte dai volontari; verificare il raggiungimento degli obiettivi; rilevare le eventuali criticità e l'impatto sul territorio ed i suoi destinatari.

Si predilige l'utilizzo di una metodologia partecipativa nella quale i volontari sono coinvolti nei momenti riflessivi del progetto, valorizzando il loro ruolo e 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.

## Progetto "Fragilità psico-socio-sanitaria e facilitazione digitale - Terza edizione"

Il progetto "Fragilità psico-socio-sanitaria e facilitazione digitale - Terza Edizione" è inserito nel Settore Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile, sociale e dello Sport/ Educazione informatica.

L'obiettivo del progetto consiste nel 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, inoltre, vuole contribuire 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).

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.

## Modalità di realizzazione del monitoraggio

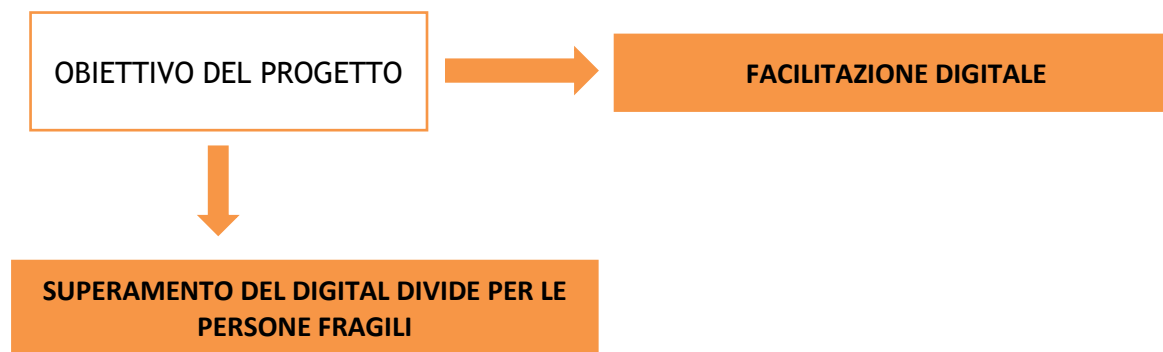
L'attività di monitoraggio dei progetti avviene mediante l'utilizzo di schede che vengono compilate dai volontari di ogni progetto alla presenza degli operatori dell'Ufficio di Servizio Civile Universale della ASL Roma 1 e dagli OLP in due diverse occasioni durante l'anno.

Nello specifico si indicano le schede somministrate:

- Questionario rilevazione formazione generale e specifica;
- Questionario di andamento del servizio civile;
- Questionario di medio periodo;
- Questionario finale;
- Questionario OLP.



Volontari previsti dal  
Bando:  
4 posizioni



### ATTIVITA' SVOLTE DAI VOLONTARI

Gli Operatori Volontari hanno svolto le seguenti attività:

- Preparazione, in collaborazione con l'Area Comunicazione dell'Ente e l'ente rete del programma, dei contenuti per la campagna di sensibilizzazione e dei materiali cartacei ed informatici da utilizzare e del materiale promozionale da distribuire;
- Cura della redazione di "annunci lancio" per i canali social dell'Ente e dei partner per promuovere l'iniziativa;
- Elaborazione schede di rilevazione per l'aggiornamento della mappatura degli stakeholders;
- Costruzione del database "mappatura degli stakeholders" nel quale registrare i dati raccolti;
- Contatti con gli attori della rete per la realizzazione di interviste semi strutturate;
- Calendarizzazione e preparazione del materiale necessario alla realizzazione (inviti, mail, poster, ecc);
- Partecipazione agli incontri;
- Contatti con la UOC STI (Servizio Tecnologie Informatiche) aziendale, per l'attivazione del corner.

Redazione di un documento per rendere note ed accessibili le modalità di fruizione del corner. In accordo con gli OLP, condividere modalità di

gestione dell'attività di facilitazione;

- Allestimento della sede di erogazione del servizio tramite i materiali comunicativi forniti dall'Ente con lo scopo di renderla riconoscibile ed identificabile;
- Organizzazione turni;
- Redazione della comunicazione di avvio dell'attività per i servizi territoriali dell'Ente, di altri enti territoriali e degli stakeholders;
- Distribuzione dei materiali promozionali sul territorio.

### SINTESI DEI DATI DELLE DOMANDE PRESENTATE

SEDE	CSM Via Antonino di Giorgio
N. domande presentate	8
N. domande GMO	1
N. IDONEI selezionati	3
N. IDONEI NON selezionati	0
NON IDONEI	2
N. VOLONTARI avviati al servizio	2
RINUNCIATARI	3
INTERRUZIONI	/
SUBENTRI	/

## ESITO QUESTIONARI

Questionario rilevazione formazione generale  
rilevazione effettuata il 07 febbraio 2025

Questionario rilevazione formazione generale  
rilevazione effettuata il 23 luglio 2025

Questionario andamento del servizio civile  
rilevazione effettuata il 07 febbraio 2025

Questionario di medio periodo  
rilevazione effettuata il 23 luglio 2025

Questionario finale  
rilevazione effettuata il 27 novembre 2025

Questionario OLP  
rilevazione effettuata il 02 settembre 2025

Le valutazioni 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”.

## RILEVAZIONE DELLA FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA

In primo luogo, appare opportuno segnalare che le considerazioni di seguito riportate derivano da una rilevazione effettuata su num. 2 partecipanti.

Il confronto tra la formazione generale e quella specifica evidenzia una differenza significativa nelle modalità con cui le due esperienze sono state percepite dai volontari.

Per quanto riguarda la formazione generale, dai dati emerge una valutazione complessivamente mediocre, in alcuni casi anche notevolmente critica. Pur riconoscendo le conoscenze e capacità dei formatori, i partecipanti hanno espresso la percezione che i contenuti delle lezioni fossero talvolta ripetitivi e non sempre pienamente pertinenti rispetto alle attività del progetto; a tal riguardo, si avverte un certo scollamento tra ciò che è stato proposto e le aspettative iniziali, orientate verso una maggiore specificità e soprattutto verso un approccio maggiormente pratico.

L'esperienza sembra aver funzionato meglio sul piano teorico, in particolare per quanto riguarda gli aspetti normativi, mentre risulta meno efficace nello sviluppo di competenze operative direttamente spendibili; anche le competenze relazionali e la conoscenza del settore vengono percepite come presenti, ma non pienamente sviluppate. Nel complesso, dunque, si ha la sensazione che il percorso abbia raggiunto solo in parte i suoi obiettivi.

Un altro elemento che emerge con evidenza è la percezione della durata: il tempo dedicato alla formazione generale viene considerato eccessivo rispetto ai benefici ottenuti. I volontari suggeriscono infatti una riduzione delle ore, accompagnata però da una maggiore focalizzazione e da una distinzione più netta tra i diversi ambiti trattati, così da rendere il percorso più utile e mirato.

Al contrario, la formazione specifica viene valutata in termini decisamente più soddisfacenti. In questo caso i volontari esprimono un pieno apprezzamento, sottolineando in particolare la varietà e la pertinenza degli argomenti trattati: la formazione, dunque, appare coerente con le attività da svolgere e capace di fornire strumenti concreti, soprattutto sul piano della conoscenza tecnica del settore.

Anche la percezione dell'efficacia complessiva è molto alta: il percorso viene considerato in grado di raggiungere gli obiettivi previsti e i formatori sono valutati molto positivamente. Le competenze operative e relazionali risultano comunque migliorabili, ma si collocano all'interno di un'esperienza percepita come solida e utile.

Per quanto riguarda la durata, non emergono particolari criticità in termini quantitativi; piuttosto, viene suggerita una migliore organizzazione degli incontri, ad esempio rendendoli più ravvicinati, per favorire una maggiore continuità ed incisività dell'apprendimento.

In sintesi, emerge chiaramente come la formazione specifica sia percepita come più efficace, pertinente e utile, mentre la formazione generale appare più astratta e meno centrata sulle esigenze concrete dei volontari. Questo confronto evidenzia quanto sia fondamentale, per i partecipanti, poter collegare in modo diretto i contenuti formativi alle attività pratiche e al contesto operativo in cui sono inseriti.

### RILEVAZIONE SULL'ANDAMENTO GENERALE DEL SERVIZIO CIVILE

La rilevazione mostra un quadro complessivamente positivo dell'esperienza dei volontari, pur evidenziando alcuni aspetti migliorabili soprattutto sul piano dell'organizzazione generale.

Nel complesso, i volontari sembrano aver ricevuto informazioni adeguate all'inizio del servizio, con particolare richiesta di maggiore chiarezza sulle mansioni specifiche da svolgere. Gli obiettivi e le azioni del progetto risultano chiari, così come la coerenza tra i compiti assegnati e gli obiettivi del progetto, segnalando una buona comprensione del contesto operativo. Anche la percezione della costruzione complessiva del progetto appare favorevole, indicando che le attività proposte sono ritenute coerenti con le finalità iniziali.

Dal punto di vista organizzativo, tuttavia, emergono alcune criticità: la valutazione dell'organizzazione generale del percorso si colloca su un livello intermedio, suggerendo margini di miglioramento nella gestione complessiva delle attività. La qualità delle comunicazioni e delle informazioni viene percepita come discreta, senza particolari lamentele, ma non raggiunge il livello riscontrato in altri ambiti.

I riscontri maggiormente positivi riguardano l'assegnazione alla sede ed il supporto operativo ricevuto: i volontari si dichiarano pienamente soddisfatti della loro sede di assegnazione, dell'integrazione con gli altri operatori e del supporto offerto durante le attività. Inoltre, viene sottolineata una buona autonomia operativa, favorita dalla disponibilità dell'O.L.P. e dalla chiarezza delle informazioni ricevute, così come dal tempo adeguato dedicato alla supervisione e al supporto.

Infine, l'esperienza complessiva viene giudicata positiva, con i volontari che si ritengono soddisfatti delle attività svolte e del proprio ruolo. Pur con alcune lievi discrepanze rispetto alle aspettative iniziali, i momenti critici percepiti sono considerati gestibili e non compromettenti, suggerendo una buona capacità di adattamento all'interno del progetto.

In sintesi, dunque, l'esperienza dei volontari appare generalmente soddisfacente, caratterizzata da un buon livello di integrazione, autonomia operativa e coerenza con gli obiettivi del progetto, mentre l'organizzazione generale del percorso e la comunicazione interna rappresentano aree su cui appare utile concentrare eventuali interventi di miglioramento.

## RILEVAZIONE FINALE DEI VOLONTARI

L'analisi della rilevazione sulla formazione generale e specifica evidenzia un quadro misto, con alcuni aspetti di soddisfazione alternati a elementi che suggeriscono margini di miglioramento.

In termini di motivazione, la formazione non sembra aver avuto un impatto particolarmente rilevante, con i volontari che si sono dichiarati solo moderatamente stimolati dal percorso seguito. Anche il grado di conferma delle convinzioni personali durante la formazione risulta discreto, indicando che, sebbene alcuni concetti siano stati confermati, la formazione non ha completamente rafforzato le aspettative iniziali dei partecipanti.

La formazione specifica, tuttavia, risulta più efficace nel fornire orientamento rispetto ai compiti da svolgere e agli obiettivi del progetto, così come nell'affrontare le problematiche pratiche legate all'ambito del servizio. I volontari la percepiscono come generalmente sufficiente, sebbene non sempre esaustiva, e apprezzano in particolare le informazioni relative alle modalità di svolgimento del lavoro e alle regole comportamentali, considerate chiare ed utili. L'organizzazione del servizio riceve una buona valutazione ma con margini di miglioramento, suggerendo che alcuni aspetti logistici e/o strutturali potrebbero essere affinati.

Per quanto riguarda l'esperienza diretta, l'interesse per le attività svolte emerge come particolarmente elevato, indicando un coinvolgimento motivazionale concreto nel contesto operativo. Anche il clima nel servizio è percepito positivamente, così come il carico di lavoro e l'eshaustività delle

risposte ricevute durante la formazione, che risultano adeguati alle esigenze dei volontari. L'apprendimento conseguito corrisponde in linea di massima alle aspettative iniziali, mostrando una buona corrispondenza tra ciò che i partecipanti si aspettavano di acquisire e quanto effettivamente appreso.

In sintesi, la formazione specifica appare complessivamente utile e funzionale, fornendo strumenti concreti per orientarsi nel progetto e per svolgere le proprie mansioni in maniera autonoma; restano, tuttavia, aree di possibile miglioramento, soprattutto sul piano motivazionale e nella capacità della formazione generale di consolidare convinzioni e stimolare proattività nei volontari.

### RILEVAZIONE FINALE DEGLI OLP

L'analisi delle risposte relative al ruolo e all'inserimento dei volontari nel servizio evidenzia un quadro complessivamente positivo, con elementi chiari di efficacia operativa ed integrazione nel contesto lavorativo.

I volontari sono stati identificati come facilitatori fondamentali per colmare il divario digitale tra l'utenza del servizio e le tecnologie, con particolare attenzione alle persone che presentano forme di disagio psichico. Tale ruolo ha permesso di stabilizzare i risultati già raggiunti nelle precedenti edizioni del progetto e di avvicinare l'utenza al mondo digitale, confermando l'utilità pratica della loro presenza.

L'accoglienza dei volontari nel servizio è stata organizzata attraverso la partecipazione attiva alle riunioni di servizio ed il confronto costante con gli operatori, modalità che hanno facilitato l'integrazione e la comprensione delle dinamiche operative.

Non sono state necessarie modifiche o aggiustamenti significativi per il conseguimento degli obiettivi: tale elemento indica che il progetto è stato strutturato in maniera coerente e funzionale.

Il grado di partecipazione e di coinvolgimento dei volontari è stato valutato positivamente, sia nelle attività quotidiane sia negli incontri di équipe, nei quali hanno contribuito in qualità di osservatori e presentando le diverse linee di attività. La collaborazione tra volontari e operatori è stata agevolata

da alcune ore dedicate allo scambio di informazioni in gruppo, integrate da ulteriori momenti di monitoraggio con l'équipe, favorendo così una comunicazione interna efficace ed un'integrazione operativa consolidata.

Dal punto di vista delle competenze acquisite, i volontari hanno sviluppato abilità significative in termini di collaborazione, comunicazione, creazione di contenuti digitali e problem-solving, mostrando anche un progressivo aumento dell'autonomia nelle attività affidate.

Infine, le valutazioni degli operatori sottolineano un atteggiamento coinvolto e disponibile dei volontari, senza particolari criticità segnalate, né suggerimenti specifici per il miglioramento dell'inserimento o del coordinamento inter-istituzionale.

Questo quadro testimonia dunque una buona integrazione dei volontari nel servizio, con benefici tangibili per l'utenza e una crescita significativa delle competenze individuali.

## 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.

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.

Quanto sopra ha permesso di raggiungere gli obiettivi che erano stati previsti in fase di progettazione ed ha aperto la strada ad una ripresentazione del progetto.