

ABSTRACT RAPPORTO ANNUALE SERVIZIO CIVILE DIGITALE ANNO 2022-2023

Il Programma “SCD IN_FORMA DIGITALE. Il cittadino al centro dell’esperienza digitale” 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. Il programma è stato realizzato in co-programmazione con l’ASL di Foggia, di cui l’ASL Roma 1 è Ente Capofila e 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.

Progetti presentati dall’Ente Capofila ASL Roma 1 – SU00193

- 1. SALUTE IN UN CLICK**
- 2. FRAGILITA’ SOCIO-PSICO-SANITARIA E FACILITAZIONE DIGITALE**

Progetti presentati dall’Ente coprogrammante ASL Foggia Puglia Salute – SU00377

- 3. DigitASLFOGGIA**

I due Enti hanno ritenuto che programmare avrebbe permesso di:

- Produrre miglioramento dei servizi di accoglienza e di affiancamento dedicati alla cittadinanza con problematiche relative al *digital divide* attraverso il confronto dei risultati conseguiti sul territorio;
- Costruire una rete stabile tra i due Enti SCU per confrontarsi sui diversi modelli organizzativi e integrare le risorse degli enti coinvolti nel programma al fine di ottimizzare le azioni per il superamento del *digital divide*;
- Essere osservatorio privilegiato del fenomeno del *digital divide*, obiettivo che il Servizio Civile Digitale assegna agli Enti: raccogliere ed elaborare i dati che emergono da progetti realizzati in territori molto diversi ma accomunati dal garantire un adeguato benessere ai cittadini.

Anche al fine di consolidare gli obiettivi appena indicati è stato organizzato un incontro in presenza tra i due Enti presso la sede di Borgo S. Spirito in Roma il 6 ottobre 2023. Per sottolineare l’importanza dell’evento sono intervenuti ad inizio giornata anche i Direttori Sanitari di entrambe le ASL che hanno mostrato soddisfazione per il percorso intrapreso tra le Aziende.

La giornata, che ha visto coinvolti i Responsabili del Servizio Civile, gli OLP e i volontari, è stata impreziosita da video, slides e racconti presentati reciprocamente dai volontari dell’uno e dell’altro Ente. In questo modo i ragazzi hanno avuto la possibilità di illustrare le azioni concretamente svolte durante il Servizio Civile e gli obiettivi fino a quel momento raggiunti.

Tale incontro è stata anche l'occasione, per i due Enti, di discutere e parlare dell'impatto che il programma e i progetti che lo compongono hanno avuto sul territorio di riferimento attraverso una tavola rotonda che ha coinvolto anche gli OLP.

Attività di monitoraggio

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

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

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

Il monitoraggio dei progetti avviene attraverso la somministrazione di una griglia riportante gli obiettivi e le attività del progetto che viene compilata durante l'anno dagli OLP e dai volontari di ogni progetto, con la presenza degli operatori dell'Ufficio di Servizio Civile Universale della ASL.

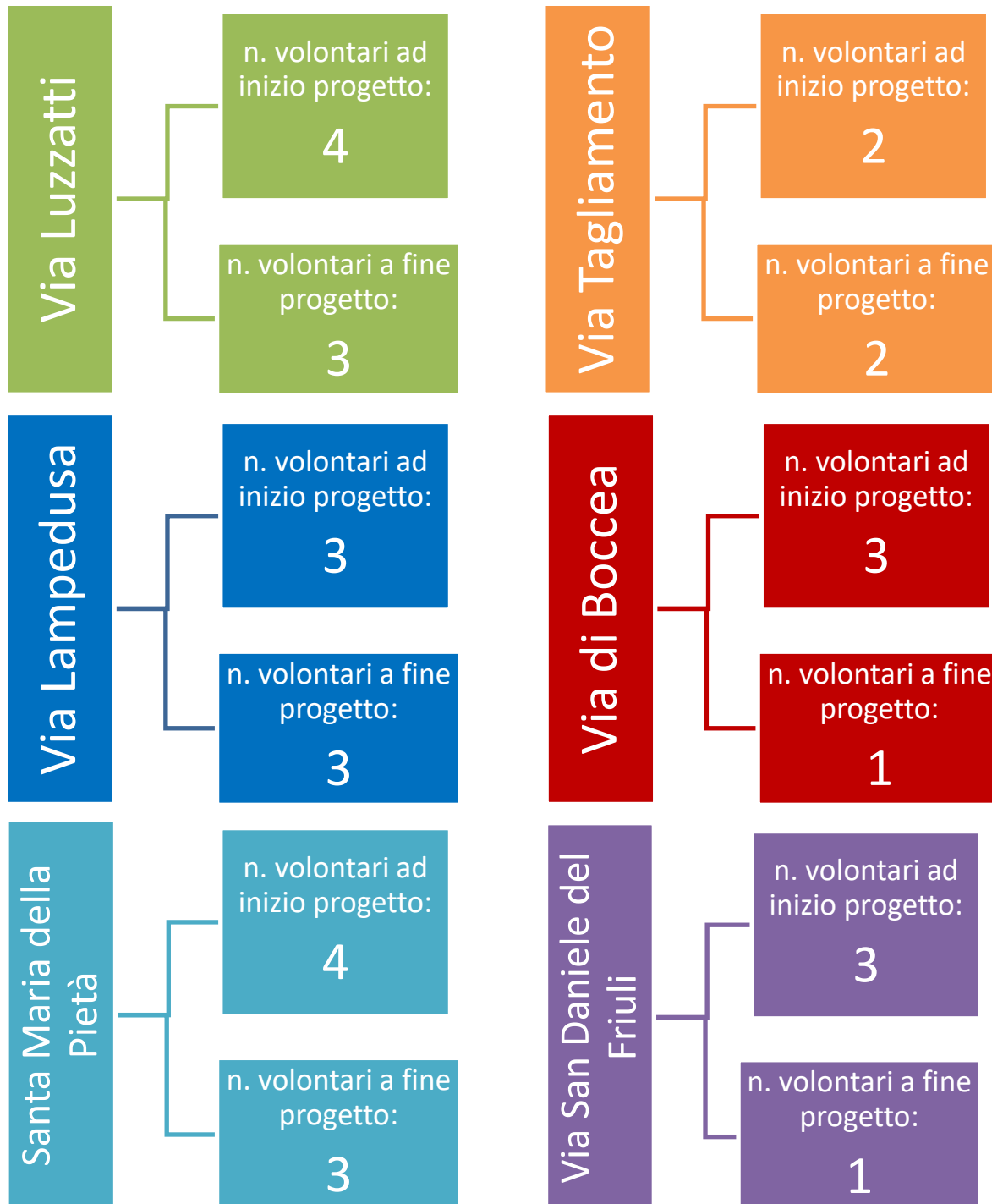
Oltre a monitorare l'andamento del percorso di Servizio Civile, agli operatori volontari viene richiesta una valutazione circa i contenuti e le modalità di erogazione della formazione generale e specifica attraverso la somministrazione di questionari dedicati, al termine del ciclo formativo.

I dati sul monitoraggio di seguito riportati sono:

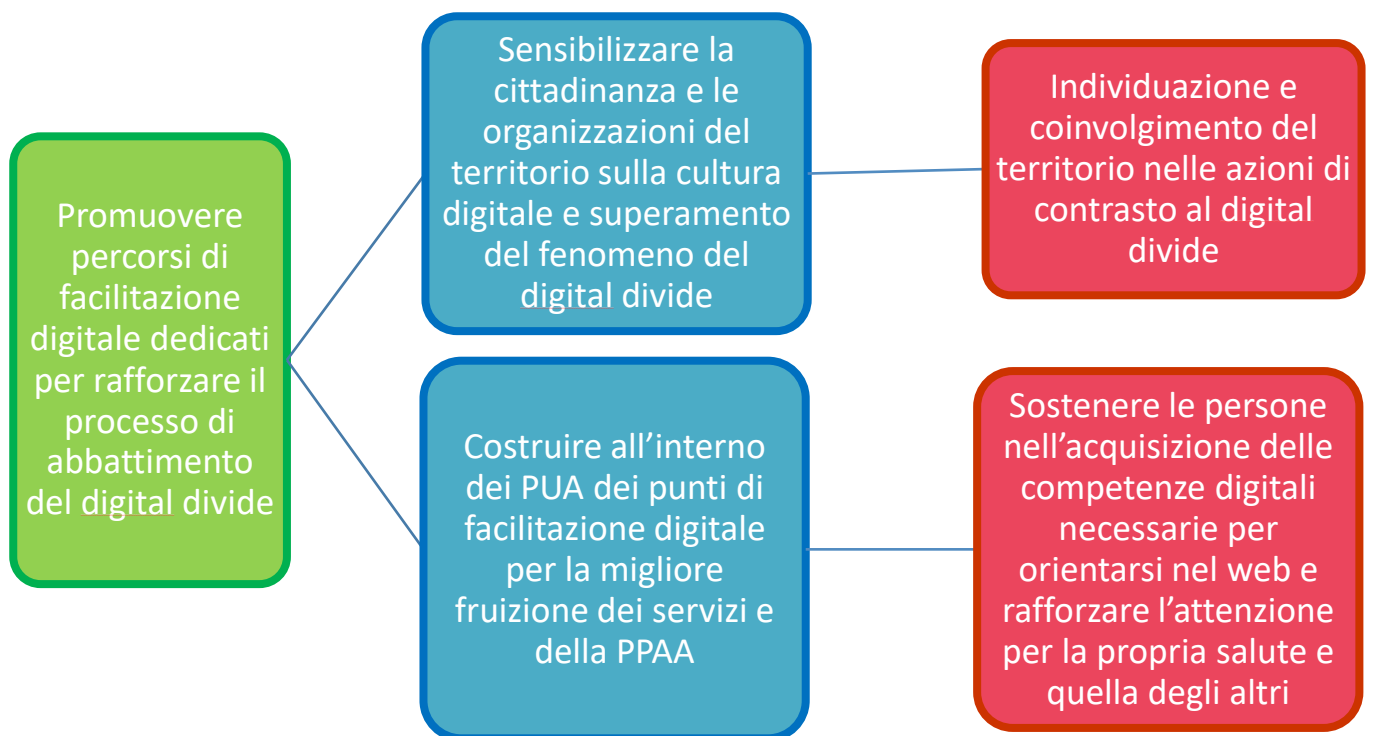
- Gli obiettivi specifici del progetto, e per ciascun obiettivo specifico l'esito ed i risultati ottenuti a seguito dell'attività dei volontari.
- L'esito dei questionari somministrati ai volontari e agli OLP

PROGETTO: SALUTE IN UN CLICK

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



OBIETTIVI DEL PROGETTO



- **OBIETTIVI GENERALI**
- **OBIETTIVI SPECIFICI**
- **OBIETTIVI OPERATIVI**

RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI

- OBIETTIVO OPERATIVO 1:

Raggiunto

Considerando che non tutte le sedi hanno operato allo stesso modo, non è stato possibile adottare una linea comune a causa dell'ampiezza territoriale in cui si svolge il progetto e dalla eterogeneità dei servizi nei quali i volontari operano.

Il pieno raggiungimento dell'obiettivo, nelle sedi in cui ciò è stato possibile, è avvenuto ad esempio attraverso la creazione di un QR Code che rimanda ad una mappatura dei MMG e PLS presenti sul territorio, in modo da facilitare la ricerca del nominativo del professionista più vicino al cittadino, potendolo raggiungere agevolmente. Si è poi provveduto alla creazione di laboratori digitali svolti sia all'interno dei servizi aziendali rivolti a cittadinanza, operatori afferenti ai servizi e volontari di altri progetti, sia presso contesti esterni caratterizzati da un'eterogeneità d'utenza fragile (centri di accoglienza per migranti, doposcuola per bambini e adolescenti, strutture d'accoglienza per giovani in difficoltà, complessi residenziali di edilizia popolare etc.).

- OBIETTIVO OPERATIVO 2:

Pienamente raggiunto

Tra le attività maggiormente rappresentative vi è la creazione di sportelli informativi presso i PUA e presso gli enti partner (es. Centro Anziani) pubblicizzando tale attività, anche attraverso la creazione di locandine e la realizzazione di guide tutorial contenenti le istruzioni base per l'utilizzo di gmail e word e altri sistemi informatici di uso comune.

Dalla somministrazione dei questionari ai volontari in Servizio Civile Digitale è emerso quanto segue:

- Fra i dati valutati con punteggio più alto è emersa la soddisfazione circa la sede di assegnazione e più in generale il clima nei servizi in cui i volontari hanno operato. Anche il grado di integrazione all'interno dei servizi è stato ritenuto soddisfacente.
- Fra le note vengono indicate più volte come criticità della formazione generale e specifica l'eccessiva lunghezza e la ripetitività degli argomenti trattati.

Dalla somministrazione dei questionari agli OLP è emerso un diverso grado di soddisfazione da parte degli stessi rispetto al lavoro svolto dai volontari nonostante, per tutti loro, la figura del volontario sia stata riconosciuta una risorsa aggiuntiva

all'interno dei servizi. Spunto interessante è stato fornito anche dalla necessità di pensare a nuovi spazi organizzativi dedicati e a momenti di confronto sia tra gli stessi volontari che tra gli OLP delle varie sedi.

CONCLUSIONI

Il numero dei volontari che hanno lavorato su questo progetto è stato inferiore a quanto ipotizzato in fase di progettazione ma comunque le 6 sedi previste sono state tutte coperte. In definitiva i volontari sono stati in grado di soddisfare i risultati attesi inizialmente, sebbene ci siano stati alcuni problemi anche a causa del ritiro di alcuni ragazzi (per le normali cause quali ad esempio il sopravvenire di una nuova occupazione).

Il lavoro dei volontari di questo progetto, nei PUA e nei Poliambulatori, ha focalizzato l'attenzione sulla divisione del *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.

Il risultato numerico di intercettazione delle varie fasce di età ottenuto in seguito al lavoro dei volontari appare in linea con quanto previsto in fase di progettazione, anche se non è possibile fare una stima numerica del valore di incremento, mancando i dati ex ante.

Una criticità rilevante, malgrado l'operosità dei volontari e degli OLP del progetto, è stata rappresentata dalla lungaggine per il rilascio della strumentazione informatica ed in particolare dei computer.

I dati raccolti attraverso i questionari e gli incontri svolti nel corso dell'anno hanno evidenziato un livello alto di soddisfazione da parte dei volontari e degli operatori dei servizi sugli effetti del lavoro svolto nonostante alcune difficoltà riscontrate soprattutto in alcune sedi.

PROGETTO: FRAGILITA' PSICO-SOCIO SANITARIA E FACILITAZIONE DIGITALE

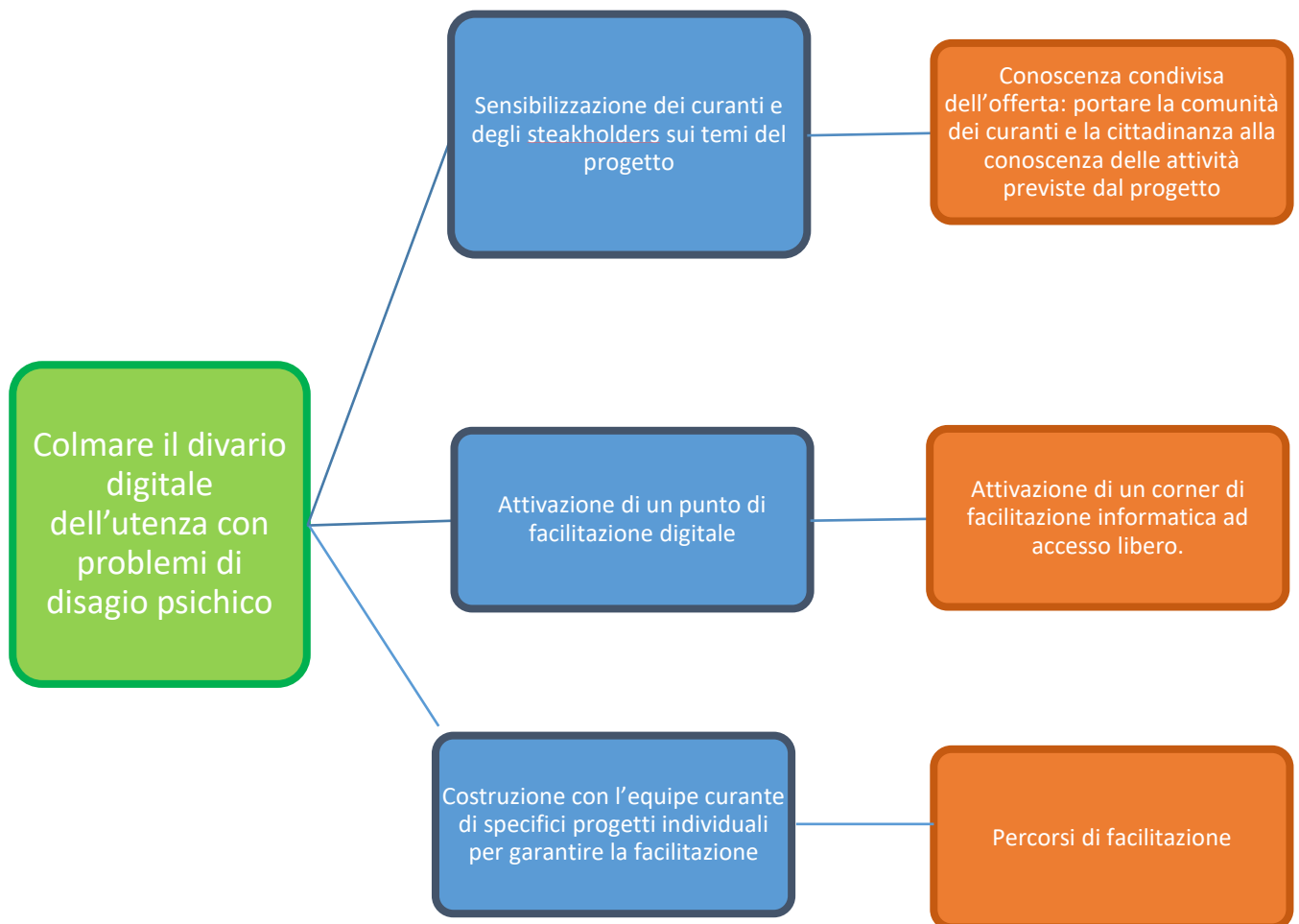
Sede di servizio

Via Antonino Di
Giorgio

• 3 volontari

Il numero di volontari avviati è stato inferiore a quello previsto nel progetto. Infatti dei 4 posti previsti come da bando solo 3 sono stati coperti.

OBIETTIVI DEL PROGETTO



- **Obiettivi generali**
- **Obiettivi specifici**
- **Obiettivi operativi**

RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI

- OBIETTIVO OPERATIVO 1

Ampiamente raggiunto

Il progetto ha avuto un impatto molto positivo sull'intera comunità dei curanti, attraverso una stretta collaborazione tra medici specialisti, volontari e operatori dei servizi e delle strutture coinvolte nonché sull'intera cittadinanza. Infatti è stato possibile scambiare idee e opinioni anche con persone che non frequentano il centro diurno e il centro di salute mentale contribuendo, di conseguenza, alla diminuzione dello stigma che affligge le persone affette da malattie psichiatriche.

- OBIETTIVO OPERATIVO 2

Ampiamente raggiunto

È stato attivato un info point, first help facilitativo informatico a disposizione degli utenti. In questo modo gli stessi hanno potuto imparare ad utilizzare gli strumenti tecnologici sia da un punto di vista pratico, al fine di migliorare l'autonomia e l'indipendenza personale sia da un punto di vista teorico per comprendere i lati positivi e negativi delle nuove tecnologie digitali.

- OBIETTIVO OPERATIVO 3

Ampiamente raggiunto

Sono stati realizzati percorsi formativi su temi digitali specifici rivolti non solo all'utenza del servizio ma anche alla cittadinanza interessata.

Dalla somministrazione dei questionari ai volontari è emerso quanto segue:

- Fra i dati valutati con punteggio più alto è emersa la chiarezza degli obiettivi e delle azioni progettuali da realizzare e la coerenza tra l'esperienza svolta e le aspettative dei volontari rispetto al progetto. Ottimo è stato anche l'interesse per le attività del servizio e l'organizzazione all'interno dello stesso.
- Il rapporto con l'OLP è stato riportato, in maniera continuativa, come molto positivo e di supporto. Particolarmente apprezzato è stato il tempo che l'OLP ha dedicato ai volontari e quindi il ruolo che lo stesso ha assunto nel processo di integrazione dei volontari all'interno del servizio.
- Fra i dati valutati con punteggio più basso è emersa la carenza nell'ottenere informazioni più dettagliate in merito alle ipotesi di lavoro del progetto originario.
- Fra i questionari sulla formazione (generale e specifica) sono state riscontrate differenze di punteggio fra le due esperienze: la formazione generale è risultata

caratterizzata da una eccessiva lunghezza e da una ripetitività degli argomenti trattati. Invece la formazione specifica ha ottenuto punteggi medio-alti, sebbene anche in questo caso i volontari abbiano suggerito uno snellimento delle informazioni trasmesse poiché ritenute troppo tecniche.

- Infine 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.

Dalla somministrazione dei questionari all'OLP del progetto è emersa una grande soddisfazione rispetto al lavoro svolto dai volontari che sono stati sia una risorsa aggiuntiva all'interno dei servizi.

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 compiuto da parte dei volontari all'interno del servizio nel quale hanno operato.

Quanto sopra ha permesso di raggiungere pienamente tutti gli obiettivi che erano stati previsti in fase di progettazione.