

IL SISTEMA DI MONITORAGGIO del SERVIZIO CIVILE dell'associazione MOSAICO



a cura di Aldo Cristadoro

Milano, 12 giugno 2007



CHE COS'E' IL SISTEMA DI MONITORAGGIO?



Il sistema di monitoraggio è uno strumento ideato per controllare il livello di soddisfazione di tutte le componenti coinvolte durante il periodo di servizio civile.

Il suo obiettivo principale è quello di aumentare efficacia ed efficienza del servizio, controllando le situazioni critiche che possono emergere nel corso di questa esperienza.





COME FUNZIONA? IL QUADRO TEORICO-METODOLOGICO



IL SISTEMA DI MONITORAGGIO PUO' ESSERE INSERITO A TUTTI GLI EFFETTI FRA LE TECNICHE DI RICERCA QUANTITATIVA.

PREVEDE L'USO DI METODI DI RACCOLTA DEI DATI PROPRI DELLA RICERCA DEMOSCOPICA.

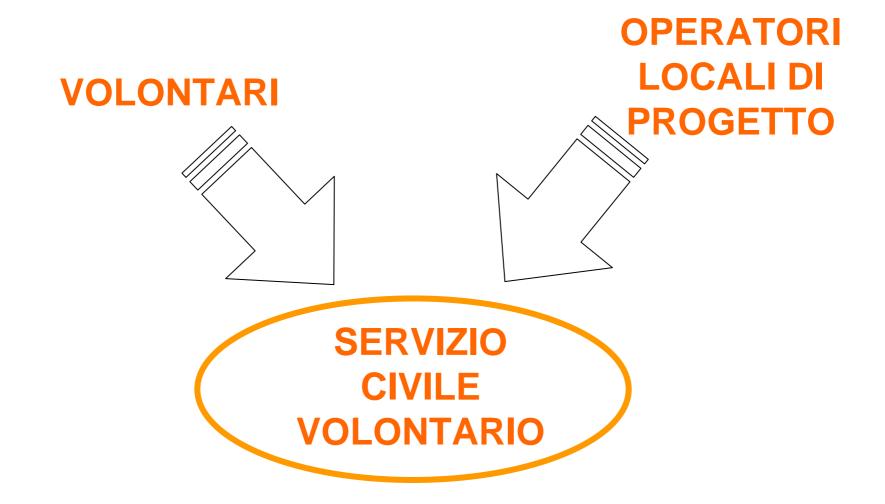




LA RACCOLTA DEI DATI SI SVOLGE SULL'INTERA POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO E NON PREVEDE L'ESTRAZIONE DI UN CAMPIONE.



COME FUNZIONA? DUE UNITA' D'ANALISI COINVOLTE





COME FUNZIONA? Il metodo di rilevazione

Per ciascuna unità d'analisi è stato ideato un questionario composto da una batteria di 21 items.

Per ogni item l'intervistato può esprimere il proprio livello di accordo su una scala da 1 (minimo accordo) a 7 (massimo accordo).

Questa tecnica di raccolta dei dati è definita come scala di Likert.



IL QUESTIONARIO PER I VOLONTARI

		ASSOCIAZIONE MOSAICO Ente: Ente:												
			SCHEDA DIV	LUZAZIONE I	OMT4									
	SCHEDA DI VALUTAZIONE - VOLONTARI ASSOCIAZIONE MOSAICO													
		Sta per compilare una scheda di valutazione del suo						er la sua	collabora	zione, Questa	scheda			
		Di seguito troverà una serie	r capire come (di affermazi	and the second second				quanto é	d'acco	rdo.				
		nte.												
		Per nulla Totalmente nor d'accordo d'accordo so												
		L'ente presso cui lavoro è un luogo piacevole e		1	2	3	4	5	6	7				
		cui svolgere il servizio civile		0				0						
		Ho ricevuto la formazione specifica e le inform necessarie per svolgere un buon lavoro	azioni			0 0		_						
		In caso di difficoltà ho sempre trovato un interi cui rivolgermi.	locutore a					0 0						
		4 Ho avuto parecchi problemi nell'inserirmi nella	struttura	п	п	п	п	п	п	п	п			
			Per	nulla									Totalmente	non
				cordo									d'accordo	80
				1	2 3 4 5				6	7				
1	L'ente presso cui lavoro è un luog-								I					
1	cui svolgere il servizio civile	-			_									
2	Ho ricevuto la formazione specific	r						o						
-	necessarie per svolgere un buon l	١ '			-	_		_	-					
	In caso di difficoltà ho sempre trov				- T							-		
3	cui rivolgermi.	·	_	'					-					
1		14 II servizio civile mi ha arricchito professionalme	ente	٥	0		0	۵		٥				
		15 Ho raggiunto gli obiettivi previsti dal progetto												
		16 I compiti del volontario sono chiari e precisi 17 In generale, gli utenti del servizio sono soddisf	14	0				0	0	0				
		fatti del mio					0	0						
		iderazione	0				0							
		eglio												
		Sicuramente consiglierò ad un amico di fare quest'esperienza		٥										
		In generale pensando all'esperienza di volonta molto soddisfatto						а	0					
		Il mio servizio sarebbe stato migliore se												
Il mio ente potrebbe fornire un miglior servizio agli utenti se avessi potuto														
											_			



44	OPERATORI LOCALI DI PROGETTO											
Sta per compilare una scheda di valutazione sul Questa scheda ci se	PALUTAZIONE - OPERATORI LOCALI DI PROGETTO ASSOCIAZIONE MOSAICO Percorso di sensizio civile del volontario. La ringraziamo in anticipo per la sua collaborazione. In afformazioni, per ciascuna di esse mi dica quanto è d'accordo. ISTRUZIONII: Per ciascuna delle al progetto. Nella seconda coloni preventivato in sede di stesura de ufficiali) può testimoniare ciò ci pienamente raggiunti all'eghi un do necessario completare tutte le sezio.	ASSOCIAZIONE MOSS AUT CUESTA SCHEDA SERVE A. ISTRUZIONI: Per classor progetto. Nella secon everetuale indicion in serisca la percentuale di ri il progetto stesso. Nella terza co he Lei afferma. Nel caso in cui gi cumento con le motivazioni ch ni di questo documento, ma so	CCERTIFICAZIONE DEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI DE MUTOCERTIFICARE IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIET PROGETTO de dello areo tematiche individuate indichi nella pia de colonna inserisca la percentale di raggiungi resura del proaetto stesso. Nella terza colonna in mella prima colonna in reggiungimento degli obiolonna indichi quale a. gli obiettivi alla fine del e spiegano l'accaduto. lo quelle che riguardar.	INTIMIDEL PROGETTO TITVI FISSATI IN SEDE DI PRESENTAZIONE DEL vrima colonna le specifiche contenute nel mento degli obiettivi rispetto a quanto ndichi quale allegato (o riferimento a dati priettivi rispetto a quanto llegato (o riferimento a dati progetto non siano stati Le ricordo inoltre che non è								
Il volontario ha ricevuto l'addestramento e le informazioni necessarie per svolgere un buo il contributo del volontario nell'ente è stato assolutamente inutile Il rapporto con il volontario è stato spesso cc. Il volontario si è lamentato spesso di come si		dichiarati nel proge	etto.									
suo servizio civile 11 Ivolonitario riesce a svolgere il lavoro richies fermarsi oltre l'orario stabilito 12 In generale, il mio ente fornisce un buon sen Il volonitario ha instaurato un ottimo rapporto	AREA TEMATICA	specificare il contenuto del progetto	% di raggiungimento (1 per nulla- 100 totalmente)	riferimento a documenti o dati ufficiali che testimoniano il raggiungimento degli obiettivi								
utenti del servizio Il volontario ha raggiunto gli obiettivi previsti												

- 1	Il rapporto con il volontario è stato spesso co															
10	Il volontario si è lamentato spesso di come s suo servizio civile Il volontario riesce a svolgere il lavoro richies fermarsi oltre l'orario stabilito	AREA TEMATICA								specificare il contenuto del	% di raggiungiment (1 per nulla- 100	riferimento a documenti o dati ufficiali che testimoniano il raggiungimento degli obiettivi				
12	In generale, il mio ente fornisce un buon sen									progetto	totalmente)					
	Il volontario ha instaurato un ottimo rapporto utenti del servizio										-					
14	Il volontario ha raggiunto gli obiettivi previsti															
	Il volontario ha avuto parecchi problemi nell'i nella struttura.															
16	I compiti del volontario sono stati chiari e pre		Potenziare il servizio offerto (es. allungare l'orari d'apertura)													
	In generale, gli utenti del servizio sono soddi suo lavoro	allur														
- 1	l miel consigli sono spesso presi in considen															
19	Da quando è arrivato il volontario il servizio f meglio															
	In caso di difficoltà, il volontario ha sempre tro interlocutore a cui rivolgersi	ovato un					0									
21	Il volontario, nel complesso, ha svolto bene il	l suo lavoro								Migliorare l'efficienza	del servizio					
22	Se potessi assumerei questo volontario															
	Il mio ente sarebbe un luogo di lavoro mig	gliore per il volontar	io se													
										Altro	Altro					
	Il mio ente potrebbe fornire un miglior ser	vizio agli utenti se i	volontar	io												
															I	
											Nome e Cognome					

Il sistema di monitoraggio del servizio civile

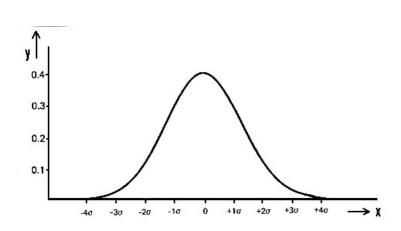


DALLA RACCOLTA ALL'ANALISI DEI DATI

L'analisi delle componenti principali è una tecnica per la semplificazione dei dati utilizzata in ambito della <u>statistica multivariata</u>. Per certi versi è simile all'analisi fattoriale.

Lo scopo primario di questa tecnica è la riduzione del numero (più o meno elevato) di variabili, che rappresentano le caratteristiche del fenomeno analizzato, in poche variabili latenti.





Fonte: www.wikipedia.org

Ciò avviene tramite una <u>trasformazione</u> <u>lineare</u> delle variabili che proietta quelle originarie in un nuovo <u>sistema</u> cartesiano.

La prima variabile, che rappresenta la maggior parte della <u>varianza</u>, viene proiettata sul primo asse, la seconda per dimensione della varianza sul secondo asse e così via.



LE DIMENSIONI INDIVIDUATE

INDICI PER IL QUESTIONARIO DEI VOLONTARI

VALUTAZIONE DELLA PROPRIA ESPERIENZA DI SERVIZIO

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO AL PUBBLICO

VALUTAZIONE CLIMA INTERNO ALL'ENTE

VALUTAZIONE
DELL'ORGANIZZAZIONE DEL
LAVORO



LE DIMENSIONI INDIVIDUATE

INDICI PER IL QUESTIONARIO DEGLI OLP

valutazione CONTRIBUTO del volontario

valutazione RILEVANZA del volontario

valutazione del CLIMA interno

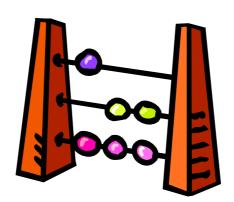
valutazione SUPPORTO offerto al volontario

valutazione ORGANIZZAZIONE lavoro



LE DIMENSIONI INDIVIDUATE

INDICE SINTETICO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE



INDtot= $2/3(IND_{vol}) + 1/3(IND_{olp})$



I DATI (INDICI OTTENUTI) VENGONO POI RIELABORATI PER 3 DIVERSI LIVELLI DI AGGREGAZIONE:

- SEDE di servizio
- ENTE di servizio
- PROGETTO

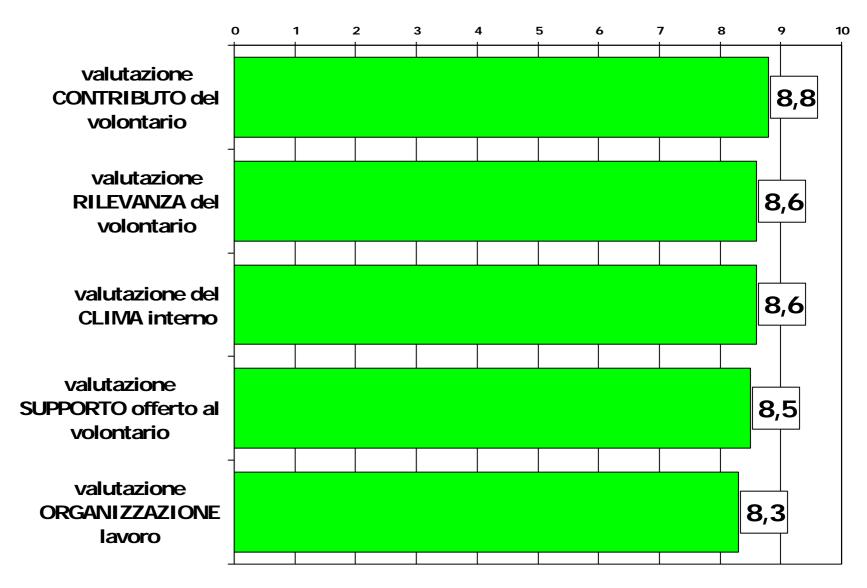


I RISULTATI DEL 2006: I VOLONTARI





I RISULTATI DEL 2006: GLI OPERATORI LOCALI DI PROGETTO





I RISULTATI DEL 2006: INDIVIDUAZIONE DELLE SEDI CRITICHE

