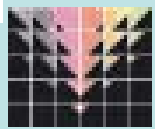


IL SISTEMA DI MONITORAGGIO del SERVIZIO CIVILE dell'associazione MOSAICO



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

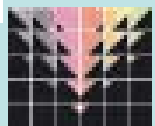


IL SISTEMA DI MONITORAGGIO PUO' ESSERE INSERITO A TUTTI GLI EFFETTI FRA LE TECNICHE DI RICERCA QUANTITATIVA.

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

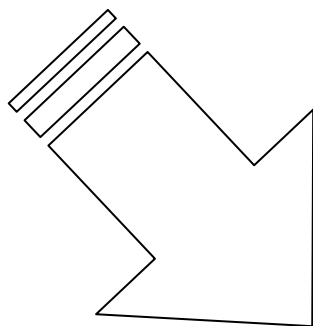


LA RACCOLTA DEI DATI SI SVOLGE SULL'INTERA POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO E NON PREVEDE L'ESTRAZIONE DI UN CAMPIONE.

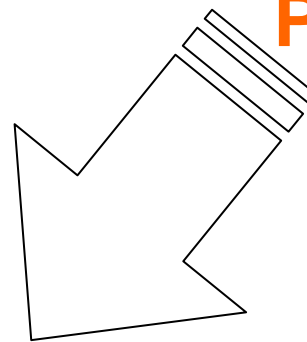


COME FUNZIONA? DUE UNITA' D'ANALISI COINVOLTE

VOLONTARI



**OPERATORI
LOCALI DI
PROGETTO**



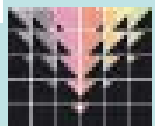


COME FUNZIONA? Il metodo di rilevazione

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



Ente: _____

SCHEDA DI VALUTAZIONE - VOLONTARI ASSOCIAZIONE MOSAICO

Sta per compilare una scheda di valutazione del suo percorso di servizio civile. La ringraziamo in anticipo per la sua collaborazione. Questa scheda ci serve per capire come giudica i vari aspetti della sua esperienza.

Di seguito troverà una serie di affermazioni, per ciascuna di esse mi dica quanto è d'accordo. Mi risponda con un voto da 1 (per nulla d'accordo) a 7 (totalmente d'accordo) annerendo la casella corrispondente.

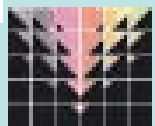
	Per nulla d'accordo							Totalmente d'accordo	non so
	1	2	3	4	5	6	7		
1 L'ente presso cui lavoro è un luogo piacevole e sicuro in cui svolgere il servizio civile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Ho ricevuto la formazione specifica e le informazioni necessarie per svolgere un buon lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 In caso di difficoltà ho sempre trovato un interlocutore a cui rivolgermi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Ho avuto paracchi problemi nell'inserirmi nella struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Per nulla d'accordo							Totalmente d'accordo	non so
	1	2	3	4	5	6	7		
1 L'ente presso cui lavoro è un luogo piacevole e sicuro in cui svolgere il servizio civile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Ho ricevuto la formazione specifica e le informazioni necessarie per svolgere un buon lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 In caso di difficoltà ho sempre trovato un interlocutore a cui rivolgermi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14 Il servizio civile mi ha arricchito professionalmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 Ho raggiunto gli obiettivi previsti dal progetto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 I compiti del volontario sono chiari e precisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 In generale, gli utenti del servizio sono soddisfatti del mio lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 I miei suggerimenti sono spesso presi in considerazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 Da quando sono arrivato il servizio funziona meglio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 Sicuramente consiglierò ad un amico di fare quest'esperienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21 In generale pensando all'esperienza di volontario mi sento molto soddisfatto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Il mio servizio sarebbe stato migliore se...

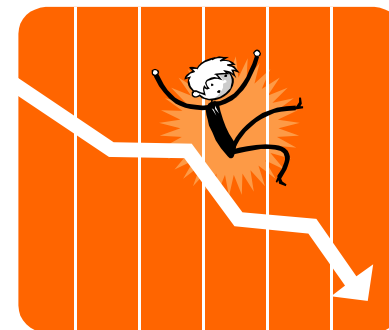
Il mio ente potrebbe fornire un miglior servizio agli utenti se avessi potuto...



DALLA RACCOLTA ALL'ANALISI DEI DATI

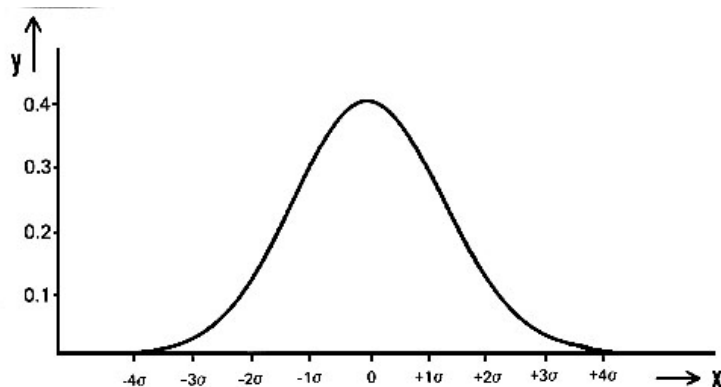
L'**analisi delle componenti principali** è una tecnica per la semplificazione dei dati utilizzata in ambito della [statistica multivariata](#). Per certi versi è simile all'[analisi fattoriale](#).

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.

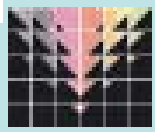


Ciò avviene tramite una [trasformazione lineare](#) delle variabili che proietta quelle originarie in un nuovo [sistema cartesiano](#).

La prima variabile, che rappresenta la maggior parte della [varianza](#), viene proiettata sul primo asse, la seconda per dimensione della varianza sul secondo asse e così via.



Fonte: www.wikipedia.org



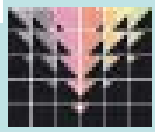
INDICI PER IL QUESTIONARIO DEI VOLONTARI

**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

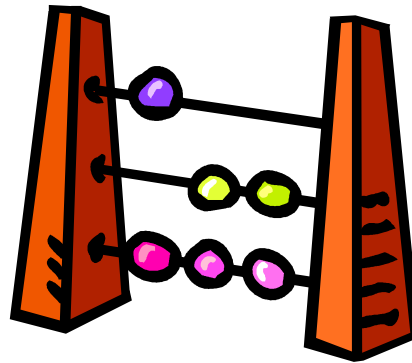
valutazione del CLIMA interno

valutazione SUPPORTO offerto al volontario

valutazione ORGANIZZAZIONE lavoro



INDICE SINTETICO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE

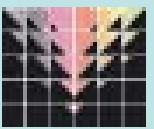


$$IND_{tot} = \frac{2}{3}(IND_{vol}) + \frac{1}{3}(IND_{olp})$$



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

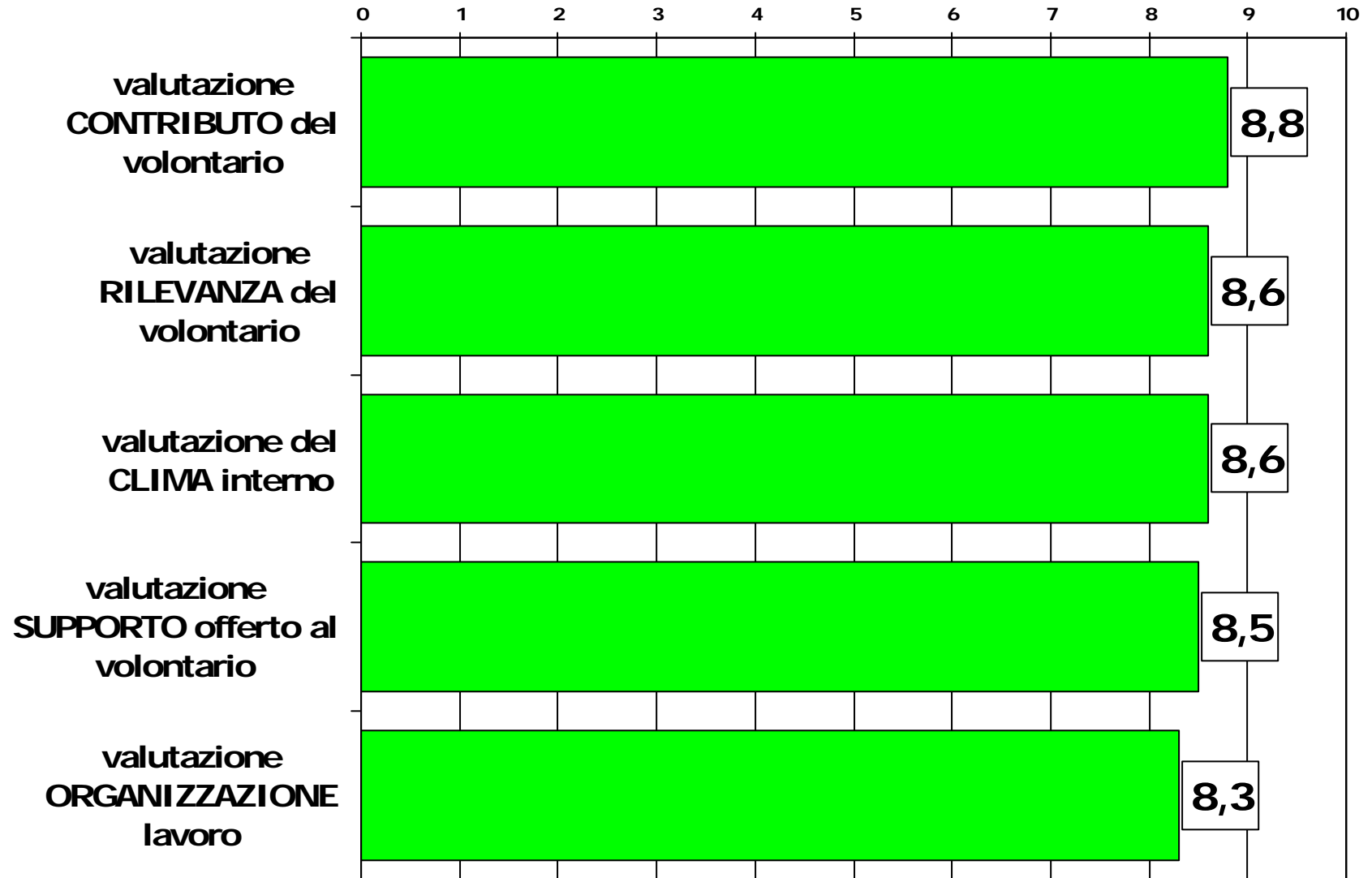
- **SEDE di servizio**
- **ENTE di servizio**
- **PROGETTO**



I RISULTATI DEL 2006: I VOLONTARI



I RISULTATI DEL 2006: GLI OPERATORI LOCALI DI PROGETTO



I RISULTATI DEL 2006: INDIVIDUAZIONE DELLE SEDI CRITICHE

