

Mod. S/MON/VAL

SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE *
(Obbligatorio all'atto della richiesta di iscrizione)

Ente: Unione Terre di Castelli

L'ente Capofila Unione Terre di Castelli affonda le sue radici nell'esperienza pluriennale del sistema del servizio civile della Regione Emilia-Romagna, che ha accompagnato le diverse esperienze di servizio civile, in particolare le attività di monitoraggio, raccolte da ogni Ente nel report finale del singolo progetto, e ha portato alla condivisione delle considerazioni maturate. Dai diversi report finali, orientati anche alla riprogettazione, e dalle riflessioni comuni è scaturita la "mappa del valore del servizio civile" a livello provinciale, mediante la raccolta dei differenti punti di vista e il riconoscimento partecipato dei prodotti sociali generati dall'esperienza di servizio civile, il lavoro di rete che a livello provinciale ha contraddistinto la progettualità del territorio è stato fondamentale per permettere agli enti di apportare le necessarie correzioni agli scostamenti verificatosi nella concreta realizzazione dei progetti.

Riguardo ai progetti di SCU presentati, l'ente capofila Unione Terre di Castelli prevede ai fini del monitoraggio interno all'Ente che la realizzazione degli stessi venga costantemente monitorata, sia rispetto all'andamento complessivo, che dei singoli aspetti ritenuti più rilevanti dall'ente Capofila.

I dati relativi al monitoraggio delle sedi saranno raccolti dagli O.L.P. per essere trasmessi all'esperto del monitoraggio accreditato dall'ente capofila, discussi in occasione del Tavolo di Coordinamento condotto dall'ente capofila e composto dall'esperto del monitoraggio, dal responsabile della gestione degli operatori volontari, dal tutor, e dagli O.L.P. di ciascun ente di accoglienza,

In caso di scostamenti dal progetto originario, o da parti di esso, tali da determinare variazioni significative l'esperto del monitoraggio condividerà con l'Ente capofila e con il Coordinatore Responsabile del Servizio Civile universale, la necessità di applicare gli adeguati correttivi e si adopererà con gli enti interessati per la loro concreta realizzazione.

Assumendo come principio il dovere e la volontà di verificare, nei diversi stadi di avanzamento delle progettazioni, i processi, i risultati e gli esiti, il piano valutativo complessivo ha i seguenti elementi obbligatori del sistema di monitoraggio:

a) Metodologia e strumenti utilizzati per la raccolta delle informazioni e dei dati:

L'attenzione deve rimanere alla fase valutativa perché è quella che accompagna con costanza tutto il percorso progettuale del servizio civile universale e che in fase finale, consente di avere fondamentali elementi di feedback e di verifica di efficacia, utili per la riprogrammazione.

L'esperienza condivisa a livello provinciale concorda sulla necessità di studiare e avviare processi di verifica che consentano di chiarire l'efficacia delle azioni che si mettono in campo, non solo in relazione ad un corretto uso delle risorse, ma anche per favorire il loro sviluppo in termini di visibilità e riconoscimento sociale, azioni che si sono realizzate e che hanno portato a condivisioni importanti e crescita degli enti.

Nella valutazione generale occorre scegliere alcuni aspetti della realtà che indichino nel modo più significativo possibile i risultati del lavoro, che siano in grado di rappresentare parti per il tutto con una buona approssimazione. La necessità di dati trasparenti, chiari e oggettivi porta al tentativo di coniugare indicatori quantitativi e qualitativi.

I dati raccolti devono fornire un quadro di riferimento preciso dell'argomento trattato e del rapporto fra risorse impiegate e risultati raggiunti. È all'interno di questa cornice di immediata evidenza che gli aspetti quantitativi possono assumere valore.

Assumendo come principio il dovere e la volontà di verificare, nei diversi stadi di avanzamento delle progettazioni, i processi, i risultati e gli esiti, il piano valutativo complessivo ha i seguenti obiettivi:

- 1. attivare un percorso di monitoraggio multidimensionale** a diversi livelli di complessità, con strumenti valutativi il più possibile **'flessibili'**, adattabili alle singole situazioni e **dimensionati al numero diversificato di giovani che si avranno su ogni sede di progetto;**
2. partendo dal presupposto della necessità di attivare percorsi valutativi efficaci, si è individuata l'azione prioritaria di **migliorare la conoscenza delle modalità di attuazione dei progetti** rendendo possibile lo scambio delle esperienze e dei risultati a livello provinciale e contestualmente acquisendo metodologie risultanti vincenti nelle applicazioni valutative;
- 3. diffondere le rilevazioni e le riflessioni emerse con la valutazione d'impatto e implementare il coinvolgimento delle amministrazioni degli enti** per rilevare eventuali cambiamenti o nuove percezioni del lavoro dei giovani in servizio civile sul territorio.

La valutazione di qualità dei progetti di servizio civile volontario

Tramite il confronto e lo scambio interno al gruppo di lavoro preposto all'analisi dei dati di monitoraggio, si determinano tutti gli elementi e le caratteristiche che si vogliono sottoporre a indagine, non solo rispetto ai **destinatari diretti** (operatori volontari) ma anche a quelli **intermedi** (utenti dei servizi).

Questa fase iniziale alla predisposizione di un piano di valutazione coerente e trasparente, è **fondamentale per strutturare un sistema operativo in grado di individuare, tra le possibili opzioni decisionali, quella che possa soddisfare nel modo migliore la mission del progetto.**

Il primo step, propedeutico alla verifica degli esiti, permette di tracciare il quadro delle componenti in gioco in modo da prefigurare con maggior precisione eventuali peculiarità, criticità e potenzialità del sistema stesso.

Il piano di monitoraggio si indirizza su due versanti:

- uno legato agli **operatori volontari**
- un altro connesso alla **comunità locale** grazie alla possibilità di avere progetti che vogliono rispondere a esigenze e bisogni specifici.

Questo duplice interlocutore fa sì che la finalità ispiratrice e contemporaneamente l'obiettivo ultimo di una valutazione così dettagliata sia qualcosa di più elevato: la qualità dei percorsi di servizio civile volontario nel loro complesso.

Tutti i progetti che vengono proposti devono dimostrare la loro efficacia ed eventuali criticità per migliorare le successive progettazioni.

Il monitoraggio è teso a verificare:

a1-l'effettiva realizzazione delle attività rispetto a quelle previste dal progetto e rispetto alle tempistiche indicate nel progetto mediante:

- colloqui periodici da parte dell'Esperto di Monitoraggio con gli OLP di riferimento;
- questionario da sottoporre agli OLP;
- confronto dei dati raccolti con il diagramma GANNT predisposto in fase progettuale

Risorse umane impiegate: Responsabile delle attività di controllo, verifica e valutazione del servizio civile universale, Esperto di monitoraggio, OLP, operatori volontari

a2-l'effettiva realizzazione delle attività degli operatori volontari rispetto a quelle previste dal progetto mediante:

- colloqui periodici (sia individuali che di gruppo) con gli operatori volontari. Il Colloquio individuale è dedicato alle impressioni e valutazioni dei operatori volontari sull'andamento dell'esperienza considerando il progetto nel suo complesso: le attività, il raggiungimento degli obiettivi, il grado di competenze maturate, la formazione svolta, le capacità sviluppate, l'autonomia raggiunta, il tasso di gradimento, la valorizzazione del proprio ruolo, delle proprie attitudini, i rapporti instaurati con il proprio O.L.P., lo staff, con la comunità ed i destinatari del progetto, le criticità emerse, le difficoltà comparse durante il percorso, e punti di forza, bisogni soddisfatti. Il colloquio di gruppo si articola in due fasi, nella prima ogni operatore volontario o ogni O.L.P. viene interpellato singolarmente chiedendogli una restituzione del questionario, nella seconda fase con l'utilizzo di dinamiche non frontali si invitano gli operatori volontari alla messa in comune delle esperienze, l'esperto del monitoraggio agevola i volontari nel fare emergere punti di forza e criticità delle esperienze che stanno vivendo.

- questionari da sottoporre agli operatori volontari nelle varie fasi di attuazione del progetto;

Risorse umane impiegate: Responsabile delle attività di controllo, verifica e valutazione del servizio civile universale, Esperto di monitoraggio, OLP, operatori volontari, il Coordinatore responsabile del Servizio Civile Universale ed eventuali altri operatori dei servizi coinvolti.

a3-l'effettiva realizzazione del corso di formazione specifica rispetto a quanto previsto dal progetto, rispetto al coinvolgimento dei formatori individuati, alle tempistiche e alle sedi di realizzazione indicate nel progetto mediante:

- Somministrazione di questionario a risposta chiusa e aperta durante il primo incontro di formazione: compilazione individuale;

- Verifica in plenaria, coordinata dal formatore, con dialogo con i volontari;

- questionario finale con successiva discussione e rielaborazione orale delle risposte attraverso attività dinamiche, per rilevare: l'andamento della formazione specifica (contenuti, dinamiche, metodologie ed organizzazione) e la reale ricaduta della formazione sulla proposta di servizio che l'operatore volontario sta vivendo (elemento fondamentale per indagare le connessioni tra formazione, attività e progetto).

- verifica della corretta compilazione dei registri di formazione specifica e della partecipazione degli operatori volontari a tutti i moduli previsti dal progetto (organizzando eventuali moduli di recupero da realizzarsi entro i tempi stabiliti);

- report finale relativo al percorso di formazione;

Risorse umane impiegate: Responsabile delle attività di controllo, verifica e valutazione del servizio civile universale, Esperto di monitoraggio, OLP, il Coordinatore responsabile del Servizio Civile Universale, formatori della formazione specifica e Responsabile della formazione e valorizzazione delle competenze, Responsabile della sicurezza.

a4-l'effettiva realizzazione del corso di formazione generale rispetto a quanto previsto dal progetto, alle tempistiche e alle sedi di realizzazione indicate nel progetto mediante:

1. Attività dinamica per rilevare durante il primo incontro

- le aspettative del giovane rispetto alla formazione generale;

- la percezione dell'operatore volontario delle possibili ricadute della formazione generale sulla proposta di servizio (elemento fondamentale per avvicinare la formazione generale alle realtà di servizio nei diversi settori).

Metodologia

• Esercitazione individuale.

• Condivisione in plenaria e commento del formatore.

2. Al termine del percorso formativo, durante l'ultimo incontro, viene somministrato un questionario di verifica della formazione generale con successiva discussione e rielaborazione orale delle risposte attraverso attività dinamiche per rilevare:

- l'efficacia della formazione generale (contenuti, dinamiche, metodologie ed organizzazione).
- la reale ricaduta della formazione sulla proposta di servizio che il volontario sta vivendo (elemento fondamentale per indagare le connessioni tra formazione, attività e progetto).
- i livelli di apprendimento.
- verifica della corretta compilazione dei registri di formazione generale e della partecipazione degli operatori volontari a tutti i moduli previsti dal progetto;

I dati raccolti e rielaborati attraverso le rilevazioni sono analizzati in seguito presentati sottoforma di report in una riunione di verifica e di riprogettazione del percorso formativo con i formatori e i referenti per la formazione generale degli enti partecipanti.

Risorse umane impiegate: Responsabile delle attività di controllo, verifica e valutazione del servizio civile universale, Esperto di monitoraggio, OLP, il Coordinatore responsabile del Servizio Civile Universale, formatori della formazione generale e Responsabile della formazione e valorizzazione delle competenze.

a5-l'effettiva attuazione degli eventuali accordi con i partner rispetto a quanto previsto dal progetto mediante:

- incontri periodici tra il Responsabile della gestione degli operatori volontari, gli OLP, l'esperto di monitoraggio e i referenti dei soggetti partner coinvolti nel progetto;

Risorse umane impiegate: Responsabile delle attività di controllo, verifica e valutazione del servizio civile universale, Esperto di monitoraggio, OLP, il Coordinatore responsabile del Servizio Civile Universale e referenti dei soggetti partner coinvolti nel progetto.

a6-l'effettiva attivazione delle azioni necessarie per il riconoscimento di eventuali crediti formativi e tirocini, nonché per il rilascio dell'attestazione/certificazione utili per il curriculum vitae rispetto a quanto previsto dal progetto mediante:

- verifica della corretta tenuta dei registri presenze degli operatori volontari e il costante monitoraggio da parte degli OLP dell'effettuazione del numero di ore previste e del rispetto dell'orario di servizio concordato;
- verifica della corretta compilazione dei registri di formazione generale e specifica e della partecipazione degli operatori volontari a tutti i moduli previsti dal progetto (organizzando eventuali moduli di recupero da realizzarsi entro i tempi stabiliti);
- verifica dello svolgimento delle attività previste dal progetto (vedi punto a.2);
- verifica, in caso di necessità, dell'attivazione del riconoscimento del tirocinio universitario con le Università convenzionate.

Risorse umane impiegate: Responsabile delle attività di controllo, verifica e valutazione del servizio civile universale, Esperto di monitoraggio, OLP, il Responsabile della gestione degli operatori volontari, il Coordinatore responsabile del Servizio Civile Universale.

b) Tecniche statistiche adottate per l'elaborazione dei dati rilevati anche al fine di misurare gli scostamenti delle attività rilevate da quelle previste dal progetto:

I dati raccolti saranno elaborati per diversi livelli di aggregazione: operatori volontari, sede di attuazione progetto, settore, area d'intervento, progetto. Le tecniche statistiche ritenute più opportune per evidenziare meglio i risultati delle rilevazioni, le loro implicazioni, tenendo conto della natura dei dati rilevati sono:

- distribuzioni di frequenze, semplici e cumulate con relative rappresentazioni grafiche;
- tassi di incremento/decremento, medie e mediana, indici specifici per i progetti.

Saranno possibili elaborazioni più complesse, mediante l'utilizzo di appropriate tecniche statistiche per analizzare le variabili considerate e le loro relazioni.

Criteria di elaborazione dei dati

In seguito alla raccolta dei questionari ai volontari, si passa al trasferimento dei dati in Excel per la loro elaborazione e per la creazione di grafici statistici.

Dopo la prima parte quantitativa e descrittiva dell'indagine, si passa a un'analisi valutativa specifica mediante l'estrapolazione di possibili parametri di qualità, incrociando con le riflessioni che emergeranno dagli incontri di monitoraggio, dove ogni singolo ente riporterà le valutazioni fatte con gli OLP.

L'esperienza pluriennale del sistema del servizio civile della Regione Emilia-Romagna ha accompagnato le diverse esperienze di servizio civile, in particolare le attività di monitoraggio, raccolte da ogni Ente nel report finale del singolo progetto, e ha portato alla condivisione delle considerazioni maturate. Dai diversi report finali, orientati anche alla riprogettazione, e dalle riflessioni comuni è scaturita la "mappa del valore del servizio civile" a livello provinciale, mediante la raccolta dei differenti punti di vista e il riconoscimento partecipato dei prodotti sociali generati dall'esperienza di servizio civile.

Il monitoraggio interno di ciascun progetto si dovrà concludere con la predisposizione da parte degli Enti di un report finale sulla realizzazione del singolo progetto

c) Tempistica e numero delle rilevazioni:

1. FASE EX ANTE di rilevazione dei bisogni e/o delle sfide sociali dell'ambito territoriale e delle comunità di riferimento attraverso i piani di zona e documenti di programmazione provinciale e/o regionale (fase di progettazione e di identificazione degli obiettivi);
2. FASE INIZIALE di rilevazione delle motivazioni e delle aspettative degli operatori volontari tramite la somministrazione del **primo questionario** e il colloquio individuale con il singolo operatore volontario.

In questa fase verrà somministrato il questionario iniziale della formazione specifica e verrà effettuata la verifica in plenaria, coordinata dal formatore, con dialogo con gli operatori volontari. Inoltre si effettuerà sempre in questa fase iniziale l'attività dinamica prevista dal primo incontro di formazione generale.

Nell'ambito della verifica dell'effettiva attuazione degli accordi con eventuali partner di progetto si organizza un primo incontro tra il Responsabile della gestione degli operatori volontari, gli OLP, l'esperto di monitoraggio e i referenti dei soggetti partner coinvolti nel progetto.

Tempistica: inizio/ primo mese.

3. FASE INTERMEDIA

Tempistica: dal terzo mese a circa metà percorso.

In questa fase si provvede a verificare l'andamento attraverso le modalità descritte nel punto a. realizzando tra quelle elencate le azioni necessarie da mettere in atto in questa fase intermedia del progetto ovvero:

a1-l'effettiva realizzazione delle attività rispetto a quelle previste dal progetto e rispetto alle tempistiche indicate nel progetto mediante:

- colloqui periodici con gli OLP di riferimento: al terzo e al sesto mese

a2-l'effettiva realizzazione delle attività degli operatori volontari rispetto a quelle previste dal progetto mediante:

- colloqui periodici (sia individuali che di gruppo) con gli operatori volontari: al terzo e al sesto mese

- questionari da sottoporre agli operatori volontari: questionario a metà percorso

a3-l'effettiva realizzazione del corso di formazione specifica rispetto a quanto previsto dal progetto, rispetto al coinvolgimento dei formatori individuati, alle tempistiche e alle sedi di realizzazione indicate nel progetto mediante:

- questionario finale con successiva discussione e rielaborazione orale delle risposte attraverso attività dinamiche: a circa tre mesi dall'avvio del progetto

a4-l'effettiva realizzazione del corso di formazione generale rispetto a quanto previsto dal progetto, alle tempistiche e alle sedi di realizzazione indicate nel progetto mediante:

- somministrazione del questionario di verifica della formazione generale con successiva discussione e rielaborazione orale delle risposte attraverso attività dinamiche per rilevare: circa a metà progetto

a5-l'effettiva attuazione degli eventuali accordi con i partner rispetto a quanto previsto dal progetto mediante:

- incontri periodici tra il Responsabile della gestione degli operatori volontari, gli OLP, l'esperto di monitoraggio e i referenti dei soggetti partner coinvolti nel progetto: un incontro a metà progetto.

a6-l'effettiva attivazione delle azioni necessarie per il riconoscimento di eventuali crediti formativi e tirocini, nonché per il rilascio dell'attestazione/certificazione utili per il curriculum vitae rispetto a quanto previsto dal progetto mediante:

-verifica della corretta tenuta dei registri presenze degli operatori volontari e il costante monitoraggio da parte degli OLP dell'effettuazione del numero di ore previste e del rispetto dell'orario di servizio concordato: a cadenza mensile

- verifica della corretta compilazione dei registri di formazione generale e specifica e della partecipazione degli operatori volontari a tutti i moduli previsti dal progetto (organizzando eventuali moduli di recupero da realizzarsi entro i tempi stabiliti): al termine del periodo di formazione;

4. FASE FINALE: verifica di realizzazione dei progetti, rilevazione dei risultati e dell'impatto-terzo questionario e report finale

Tempistica: entro la fine del progetto

In questa fase si provvede a verificare l'andamento attraverso le modalità descritte nel punto a. realizzando tra quelle elencate le azioni necessarie da mettere in atto in questa fase finale del progetto ovvero:

a1-l'effettiva realizzazione delle attività rispetto a quelle previste dal progetto e rispetto alle tempistiche indicate nel progetto mediante:

- colloqui finale con gli OLP di riferimento;
- questionario da sottoporre agli OLP;
- confronto dei dati raccolti con il diagramma GANNT predisposto in fase progettuale

a2-l'effettiva realizzazione delle attività degli operatori volontari rispetto a quelle previste dal progetto mediante:

- colloquio finale (sia individuali che di gruppo) con gli operatori volontari;
- questionario finale da sottoporre agli operatori volontari;

a3-l'effettiva realizzazione del corso di formazione specifica rispetto a quanto previsto dal progetto, rispetto al coinvolgimento dei formatori individuati, alle tempistiche e alle sedi di realizzazione indicate nel progetto mediante:

- report finale relativo al percorso di formazione specifica;

a4-l'effettiva realizzazione del corso di formazione generale rispetto a quanto previsto dal progetto, alle tempistiche e alle sedi di realizzazione indicate nel progetto mediante:

- report finale e sua presentazione in una riunione di verifica e di riprogettazione del percorso formativo con i referenti per la formazione generale degli enti partecipanti.

a5-l'effettiva attuazione degli eventuali accordi con i partner rispetto a quanto previsto dal progetto mediante:

- incontro finale tra il Responsabile della gestione degli operatori volontari, gli OLP, l'esperto di monitoraggio e i referenti dei soggetti partner coinvolti nel progetto;

a6-l'effettiva attivazione delle azioni necessarie per il riconoscimento di eventuali crediti formativi e tirocini, nonché per il rilascio dell'attestazione/certificazione utili per il curriculum vitae rispetto a quanto previsto dal progetto mediante:

- verifica della corretta tenuta dei registri presenze degli operatori volontari e il costante monitoraggio da parte degli OLP dell'effettuazione del numero di ore previste e del rispetto dell'orario di servizio concordato;
- verifica della corretta compilazione dei registri di formazione generale e specifica e della partecipazione degli operatori volontari a tutti i moduli previsti dal progetto (organizzando eventuali moduli di recupero da realizzarsi entro i tempi stabiliti);
- verifica dello svolgimento delle attività previste dal progetto (vedi punto a.2);
- verifica, in caso di necessità, dell'attivazione del riconoscimento del tirocinio universitario con le Università convenzionate.

Durante tutto lo svolgimento del progetto il responsabile della gestione degli operatori volontari rimane quale punto di riferimento insieme agli OLP a disposizione dei giovani per colloqui individuali che vengono convocati su richiesta dei giovani e dei referenti in qualsiasi momento si abbiano necessità specifiche.

L'ente capofila condividerà i risultati del monitoraggio in un report con gli altri enti a livello provinciale al fine di evidenziare punti di forza e miglioramenti per calibrare le nuove proposte progettuali.

Il report finale dovrà, coerentemente al progetto, riportare i prodotti sociali del servizio civile rispetto all'ente, al giovane e alla comunità, andando a contribuire alla elaborazione condivisa con gli enti provinciali che storicamente hanno collaborato e condiviso percorsi, della mappa del valore del servizio civile a livello provinciale.

Il report finale con la raccolta di tutti gli elementi emersi dalla realizzazione del piano di monitoraggio interno dell'ente contempla e distingue nettamente due dimensioni:

- a) rilevazione andamento attività previste e realizzate e raggiungimento degli obiettivi progettuali;
- b) esperienza del giovane volontario. Indicazioni per la nuova progettazione di SCU

A partire dalle motivazioni e dalle indicazioni fornite dal Ministero rispetto al contesto nel quale si inseriscono i progetti di servizio civile universale, si sono scelti strumenti di valutazione "tradizionali" – questionari strutturati a risposte chiuse e questionari semi-strutturati – che si sono connotati in quanto tecniche di verifica di indicatori preventivamente pianificati.

Con i questionari si cerca di sondare il grado di soddisfazione nelle aree di interesse alla definizione complessiva della qualità dei progetti:

- 1) **accessibilità**: facilità di perseguimento degli obiettivi grazie all'organizzazione dei servizi proponenti
- 2) **efficacia attesa**: capacità di rispondere alle aspettative del target di riferimento
- 3) **efficacia pratica**: risultati ottenuti
- 4) **accettabilità**: apprezzamento degli interventi messi in campo
- 5) **appropriatezza**: utilità delle proposte rispetto alle esigenze dichiarate dai progetti

Tenendo conto che, come già evidenziato, gli orientamenti ispiratori sono, in primis, la soddisfazione degli operatori volontari, ma in secondo luogo della comunità (destinatari intermedi e diretti coinvolti), per arrivare a una valutazione completa e complessiva di qualità, le dimensioni afferenti tutto il sistema di monitoraggio sono:

- a) **adeguatezza**: garanzia nell'assicurare interventi, proposti dai progetti, appropriati ai target di riferimento, centrando le reali esigenze, bisogni e interessi
- b) **efficienza**: raggiungimento dei risultati con la migliore organizzazione possibile
- c) **vitalità**: capacità di costruire progetti che si rinnovano nel tempo, flessibili e ricalibrabili secondo le modificazioni del contesto e dei target a cui si rivolgono
- d) **valutazione efficacia**:
 - sugli operatori volontari – utilità dei percorsi si SCU
 - sui servizi e gli enti – lo scostamento tra le aspettative e il riscontro pratico dell'implementazione dei progetti
 - sulla comunità – la relazione tra il bisogno espresso dall'utente e l'erogazione dei progetti

Elementi obbligatori del sistema di valutazione: (da inoltrare entro sei mesi dalla adozione della relativa metodologia da parte del Dipartimento).

Luogo e data

Vignola, 12/12/2019

Il Responsabile legale dell'Ente
Fabio Franceschini

*) Il sistema deve contenere tutti gli elementi obbligatori previsti. L'ente può inserire altri elementi ritenuti significativi all'interno di un elaborato più complesso.