SISTEMA DI MONITORAGGIO

Ente Titolare: LILT (Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori)

Il Sistema di Monitoraggio per la gestione del Servizio Civile Universale rappresenta un insieme articolato e strutturato di procedure, strumenti e attività finalizzate alla verifica costante dell'andamento dei progetti, della qualità delle esperienze degli operatori volontari e dell'efficacia complessiva degli interventi realizzati dall'Ente. Tale sistema costituisce un elemento essenziale per garantire trasparenza, affidabilità e miglioramento continuo, in coerenza con le disposizioni normative vigenti e con quanto previsto dalla Circolare Giugno 2021 del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale ("Norme e requisiti per l'iscrizione all'Albo degli enti di Servizio Civile Universale").

L'Ente, in qualità di soggetto titolare iscritto all'Albo SCU, assume l'impegno formale di implementare e mantenere operativo un sistema di monitoraggio accurato e coerente, che consenta non solo di verificare i progressi dei progetti, ma anche di anticipare eventuali criticità e predisporre, ove necessario, adeguate misure correttive. L'obiettivo non è solo quello di documentare ciò che accade durante l'attuazione dei progetti, ma anche quello di creare una base informativa solida su cui fondare scelte organizzative, programmazione futura e miglioramento della qualità del servizio offerto alla comunità.

1. Finalità Del Sistema Di Monitoraggio

Il sistema di monitoraggio risponde a diverse esigenze operative e strategiche dell'Ente e del Servizio Civile Universale nel suo complesso. Le finalità principali possono essere così articolate:

a) **Verifica del conseguimento dei risultati attesi**
   Il monitoraggio consente di valutare in che misura i progetti stanno producendo gli *output* previsti e se tali *output* siano coerenti con gli obiettivi dichiarati in fase di progettazione. Questo include l'analisi dei risultati misurabili, degli impatti generati sui beneficiari, sulle comunità e sul territorio, nonché della corrispondenza tra quanto pianificato e quanto effettivamente realizzato. La verifica viene condotta attraverso indicatori quantitativi e qualitativi che permettono una lettura completa dell'efficacia dell'intervento.

b) **Rilevazione degli scostamenti rispetto al cronoprogramma**
   Un ulteriore obiettivo fondamentale del monitoraggio è individuare eventuali ritardi, difficoltà operative o modifiche rispetto alla programmazione iniziale. Ciò riguarda sia i tempi di attuazione sia le modalità con cui le attività vengono svolte. La rilevazione tempestiva di scostamenti consente di intervenire prontamente, riducendo o evitando il rischio di inefficienze e garantendo la continuità del progetto.

c) **Valutazione della qualità dell'esperienza dei volontari**
   Il monitoraggio pone particolare attenzione all'esperienza degli Operatori Volontari, che rappresentano il cuore del Servizio Civile Universale. Attraverso questionari, osservazioni e strumenti di ascolto strutturato, vengono raccolte informazioni sul livello

di soddisfazione, sulla percezione di utilità delle attività svolte, sul supporto ricevuto e sulla qualità della formazione. Questa valutazione consente di migliorare il contesto operativo e di favorire una crescita personale e professionale significativa per ogni partecipante.

2. Dati e Informazioni Da Raccogliere

Per garantire un monitoraggio completo ed accurato, l'Ente prevede la raccolta di una vasta gamma di dati, che comprendano informazioni strutturate e non strutturate, utili a descrivere in modo dettagliato lo stato dei progetti e l'esperienza dei partecipanti. In particolare, vengono raccolte e analizzate le seguenti categorie di informazioni:

- **Obiettivi ed indicatori dei progetti**, con particolare attenzione ai risultati attesi e agli *outcome* misurabili. Tra gli indicatori utilizzati rientrano, ad esempio, il numero di utenti coinvolti, il numero di attività realizzate, gli *output* ottenuti e gli impatti generati sul territorio.
- **Risorse impiegate**, quali risorse umane (OLP, formatori, tutor), risorse logistiche (aule, sedi, materiali) e risorse strumentali (attrezzature, strumenti informatici). Tale analisi consente di valutare l'efficienza dei progetti.
- **Percorsi di formazione**, con riferimento ai contenuti trattati, alle modalità di erogazione, alla durata, al numero di ore previste ed a quelle effettivamente svolte, oltre al numero di operatori volontari partecipanti a ciascun modulo formativo.
- **Livello di soddisfazione dei volontari**, rilevato tramite questionari, interviste e strumenti digitali di *feedback*. Le informazioni raccolte consentono di valutare aspetti quali l'accoglienza, il clima organizzativo, il supporto degli OLP, la qualità delle attività e il valore percepito dell'esperienza.
- **Eventuali scostamenti rispetto alla progettazione iniziale**, con indicazione delle cause, delle difficoltà riscontrate e delle soluzioni adottate, allo scopo di garantire una documentazione trasparente dell'andamento del progetto.

2.2. Strumenti e modalità operative

L'Ente utilizza strumenti operativi per assicurare un monitoraggio puntuale e continuo come:

a. **Questionari di valutazione:** somministrati in forma cartacea o digitale, i questionari consentono di raccogliere opinioni e *feedback* dai volontari in merito alla loro esperienza, alla qualità della formazione, al clima organizzativo e al livello di soddisfazione generale, nel pieno rispetto dell'anonimato.

b. **Raccolta periodica dei dati:** le informazioni relative allo stato di avanzamento dei progetti vengono raccolte con cadenza regolare (mensile, trimestrale o secondo

necessità). Ciò permette di disporre di una visione sempre aggiornata sullo stato delle attività, facilitando processi decisionali tempestivi e basati su evidenze.

c. **Report annuale:** il report rappresenta uno strumento ufficiale di sintesi e divulgazione dei risultati del monitoraggio; include obiettivi, indicatori, output realizzati, risorse impiegate, qualità della formazione e grado di soddisfazione dei volontari. Viene pubblicato sul sito dell'Ente entro il 31 marzo di ogni anno, come espresso nella suddetta Circolare Giugno 2021.

d. **Analisi dei dati:** i dati raccolti vengono elaborati e analizzati per individuare *trend*, punti di forza, criticità e margini di miglioramento. L'analisi costituisce la base per eventuali interventi correttivi e per la pianificazione dei futuri progetti.

2.2.1. Questionari previsti per i volontari

Gli Operatori Volontari compilano quattro questionari lungo tutto l'arco del servizio:

1. All'avvio (entro la prima settimana), per analizzare aspettative e *background* personale.
2. Primo trimestre, per valutare l'inizio dell'esperienza.
3. *In itinere*, per rilevare l'andamento durante lo svolgimento delle attività.
4. A conclusione, per valutare complessivamente il percorso svolto.

A ciò si aggiungono i questionari di valutazione della formazione:

- **test di ingresso** per misurare le conoscenze iniziali;
- **verifiche finali** per valutare l'apprendimento e le competenze maturate.

2.2.2. Questionari previsti per gli OLP

Gli Operatori Locali di Progetto (OLP), individuati dall'Ente ai sensi della normativa vigente e responsabili dell'accompagnamento degli operatori volontari presso le sedi di attuazione, partecipano alle attività di monitoraggio mediante la compilazione di appositi strumenti di rilevazione e la segnalazione di eventuali criticità o scostamenti rispetto agli obiettivi progettuali.

Al fine di monitorare l'andamento delle attività progettuali e l'efficacia del sistema di gestione, l'Ente prevede dunque la somministrazione di questionari anche agli Operatori Locali di Progetto (OLP).

In particolare, sono previsti:

1. **Questionario intermedio** (a metà del progetto), volto a rilevare lo stato di avanzamento delle attività, il livello di partecipazione degli operatori volontari, eventuali criticità organizzative e le necessità di supporto.
2. **Questionario finale**, finalizzato a raccogliere una valutazione complessiva del progetto, del raggiungimento degli obiettivi previsti, dell'efficacia delle attività

formative, dell'adeguatezza degli strumenti messi a disposizione dall'Ente e delle eventuali proposte di miglioramento.

Le informazioni raccolte attraverso tali strumenti concorrono all'analisi complessiva del sistema di monitoraggio e costituiscono elemento utile per la definizione di azioni correttive, per il miglioramento continuo della qualità dei programmi e dei progetti e per la successiva attività di progettazione.

Sono previsti inoltre anche **questionari che misurino il "Livello di soddisfazione e valutazione degli OLP",** con riferimento all'organizzazione del progetto, al supporto ricevuto dalla Struttura di Gestione, all'efficacia delle attività formative, al rapporto con gli operatori volontari e alle eventuali criticità riscontrate durante l'attuazione delle attività.

2.3. Trasparenza e rendicontazione

L'Ente garantisce la massima trasparenza nella gestione del monitoraggio, rendendo pubblico il report annuale **entro il 31 marzo dell'anno successivo** alla conclusione dei progetti. La rendicontazione è uno strumento fondamentale per:

- comunicare i risultati alle istituzioni;
- offrire ai cittadini e ai beneficiari un quadro chiaro degli interventi realizzati;
- favorire processi di miglioramento e dialogo interno.

2.4. Uso dei risultati del monitoraggio

I risultati del monitoraggio costituiscono una base essenziale per:

- **Valutare l'efficacia dei progetti** e verificare la coerenza con gli obiettivi dichiarati.
- **Migliorare la progettazione futura**, attraverso l'analisi delle criticità emerse e l'identificazione di azioni correttive.
- **Ottimizzare l'impiego delle risorse umane, strumentali e organizzative**.
- **Garantire un'esperienza di qualità agli operatori volontari**, potenziando le attività formative, il supporto degli Operatori Locali di Progetto ed il benessere organizzativo.
- **Rendicontare in modo trasparente**, sia internamente sia -verso il Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale e gli altri soggetti istituzionali competenti.
- **Favorire processi di apprendimento organizzativo e miglioramento continuo,** mediante la condivisione dei risultati con le sedi di attuazione, gli OLP, i formatori e gli altri soggetti coinvolti nella gestione dei programmi e dei progetti.

3. RESPONSABILITÀ DEL MONITORAGGIO E RIESAME DEL SISTEMA

La responsabilità del sistema di monitoraggio è attribuita alla Struttura di Gestione del Servizio Civile Universale dell'Ente, che coordina la raccolta, l'elaborazione e l'analisi dei dati provenienti dalle sedi di attuazione, dagli Operatori Locali di Progetto, dai formatori e dagli operatori volontari.

Gli OLP collaborano alle attività di monitoraggio attraverso la rilevazione periodica dello stato di avanzamento delle attività progettuali, la segnalazione di eventuali criticità e la trasmissione delle informazioni richieste dalla Struttura di Gestione.

I dati raccolti sono trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e conservati secondo le procedure adottate dall'Ente.

Il presente sistema di monitoraggio è sottoposto a verifica periodica da parte della Struttura di Gestione del Servizio Civile Universale dell'Ente, al fine di valutarne l'efficacia, l'adeguatezza e la coerenza con la normativa vigente e con le indicazioni emanate dal Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale.

Qualora dalle suddette verifiche emergano criticità significative, scostamenti rispetto agli obiettivi programmati o problematiche riguardanti la qualità dell'esperienza degli operatori volontari, l'Ente provvederà ad adottare specifiche azioni correttive, definendo tempi, modalità di intervento e soggetti responsabili della loro attuazione. L'efficacia delle azioni intraprese sarà successivamente verificata attraverso ulteriori rilevazioni e momenti di confronto.