

PREMESSA

La misurazione del valore sociale è «il tentativo di fornire una rappresentazione oggettiva del cambiamento», «sia esso l'inclusione sociale, la formazione professionale, l'assistenza sanitaria, la protezione e valorizzazione del patrimonio artistico, la rinascita territoriale» sintetizzano Clodia Vurro e Francesco Perrini in 'La valutazione degli impatti sociali' (Egea), una mappatura degli strumenti in campo, alcuni dei quali arrivano a calcolare con una formula il cambiamento prodotto da un progetto, un fondo o un'organizzazione. La 'metrica' che più di tutte sta entusiasmando una fetta di attori e finanziatori del Terzo settore in questo momento è lo Sroi (social return of investment), il calcolo del ritorno sociale dell'investimento. Si ispira al più conosciuto indice economico Roi.

Lo SROI considera non solo i risultati quantitativi di un'attività svolta (output) ma anche i benefici immateriali derivanti da quell'attività (outcome), definendo un indice che esprime il rapporto tra risorse investite e impatto ottenuto. Un esempio è stato fornito di recente da Centro Studi della Fondazione Lang, che ha calcolato lo Sroi su quattro anni di attività della Fondazione Piero e Lucille Corti, nata per sostenere l'ospedale Saint Mary Lacor in Uganda. L'analisi, finanziata da Fondazione Cariplo, ha considerato tutti gli effetti sul territorio ugandese riconducibili al Lacor Hospital dal 2010 al 2014. Lo 'Sroi ratio' è stato calcolato ponendo al numeratore il valore di output e outcome

e al denominatore l'importo delle donazioni all'ospedale, tenendo conto di tutti gli attori coinvolti: l'investitore, gli studenti di medicina e la popolazione locale che vive e utilizza i servizi sanitari. Oltre al numero di pazienti curati si sono quantificati benefici come l'aumento di livello di salute pubblica, l'indotto economico sul territorio, il miglioramento delle infrastrutture, la diffusione di cultura e know how a livello locale. Tutti i dati sono stati poi monetizzati, fino ad arrivare all'indice 2,74: in sostanza per ogni euro erogato dalla Fondazione Corti al Lacor Hospital nel 2014 sono stati generati 2,74 euro sul territorio ugandese.

Ma a chi sono utili questi dati? «Ai donatori, che possono avere un'idea più precisa del valore prodotto dalla propria donazione – risponde Elisa Chiaf, direttrice del Centro di ricerca Socialis dell'Università degli Studi di Brescia – ma anche alle organizzazioni che realizzano gli interventi per migliorare l'efficacia delle proprie performance». Socialis ha applicato alle cooperative che si occupano di inserimento lavorativo di persone svantaggiate il metodo 'Valoris', che permette di misurare il risparmio che l'impresa sociale garantisce all'ente pubblico nel tempo. Ma il benessere di una persona o di una comunità si può misurare?

Non c'è il rischio di appiattare ogni aspetto della vita sulla dimensione economica? E aspetti intangibili come la relazione creata con un paziente o lo stile di un servizio non rischiano di restare al di fuori, per definizione, da ogni calcolo? In Italia la misurazione dell'impatto sociale può contare su entusiasti sostenitori. Ma c'è anche chi ne evidenzia i limiti e gli aspetti problematici. Come il fatto che non esistano metriche condivise, ma una pluralità di indici. Se poi è vero che il valore sociale cambia nel tempo e a seconda dei luoghi, delle persone e delle situazioni, non si rischia che ogni misurazione sia frutto di un punto di vista parziale?

Ma se in Gran Bretagna il 70% delle associazioni misura in modo regolare l'impatto delle proprie attività, in Italia è solo il 32% delle organizzazioni più innovative a farlo, ha rivelato una ricerca di Sodalitas e Irs. Nel 2013 il G7 ha istituito una Task force sul Social impact investment e in Italia sta operando un advisory board presieduto da Giovanna Melandri che ha tra i suoi obiettivi quello di stimolare la misurazione dell'impatto sociale. E la legge delega di riforma del Terzo settore approvata lo scorso luglio prevede la

revisione dello statuto giuridico dell'impresa sociale, definita «impresa privata a finalità d'interesse generale avente come proprio obiettivo primario il raggiungimento di impatti sociali positivi misurabili».

Le perplessità non mancano. «Non sono contro la valutazione, ma imporre come obiettivo primario alle non profit la misurazione è assurdo, finirebbe per essere solo un onere burocratico in più» afferma Carlo Borzaga, professore di Politica economica all'Università di Trento e presidente dell'Istituto europeo di ricerca sull'impresa cooperativa e sociale (Euricse). «Oltretutto in Italia c'è stato un errore di interpretazione: a livello europeo sono i fondi a dover dimostrare che i contributi pubblici sono spesi con efficacia e quindi a sostenere i costi della misurazione dell'impatto sociale, non le non profit». Secondo Stefano Zamagni «l'impatto sociale si può valutare e chi sostiene il contrario lo fa per pigrizia, incapacità o per altri interessi».

All'interno del quadro teorico, la metodologia SROI enuncia 7 principi-guida che devono essere rigorosamente seguiti da chi si cimenta nella pratica:

1. coinvolgere gli stakeholder
2. prendere in considerazione solo i cambiamenti prodotti dalla propria azione
3. valorizzare solo i cambiamenti rilevanti ai fini dell'indagine
4. includere nell'analisi solo i cambiamenti dimostrabili
5. non sovrastimare l'impatto
6. essere trasparenti
7. verificare i risultati

L'approccio multistakeholder consente, inoltre, all'analisi SROI di incentrarsi su come i soggetti interessati dagli interventi sociali sperimentano i risultati generati da questi ultimi. Per le imprese sociali (in particolare) la performance non è un attributo che esiste a priori e che può essere conosciuto e misurato indipendentemente dalle persone che sono coinvolte ed interessate dalle attività dell'organizzazione.

2. LA NOSTRA ESPERIENZA CON LO SROI

Semplicando molto, oggi il dibattito scientifico sulla valutazione dell'impatto si divide tra chi analizza quanto produci (economicamente) e su coloro che ritengono prioritario come si produce.

Nello specifico la nostra Cooperativa ha applicato il calcolo di questo indice su un anno (2012) di attività del nostro Centro Diurno per Tossicodipendenti di Senigallia.

Per quello che riguarda l'esperienza del calcolo dello SROI presso il centro diurno emergono i seguenti aspetti positivi e le seguenti criticità.

Postivi:

- Utile per misurarsi con un sistema di valutazione complesso
- Aumentare l'attenzione verso i punti di vista dei portatori di interesse, pertanto in un periodo storico come questo nel quale si parla di co-produzione e co-design dei servizi non si può prescindere da un sistema di valutazione del proprio operato che coinvolga i portatori di interesse in maniera decisa

- Far entrare la nostra organizzazione nel dibattito scientifico (vedi presentazione del paper e rapporti con università LUMSA)

Criticità

- Rischio di appiattare il valore di quello che si fa su un mero valore monetario (rischio di una comunicazione semplicistica)
- Troppo oneroso per la cooperativa in termine di ore/uomo
- Facendo tesoro dell'esperienza, si auspica che nel prossimo futuro la Cooperativa continui a porre attenzione ai punti vista diversi su quello che si fa e sui risultati anche di lungo termine dei propri progetti e servizi.

In breve

Nel mese di novembre 2013 la cooperativa sociale IRS-L'Aurora e Puntodock – Generatori disoluzioni collettive hanno deciso di intraprendere una sperimentazione finalizzata a misurare l'impatto sociale del Centro semiresidenziale diurno per dipendenze patologiche di Senigallia, con l'obiettivo di rendicontare in maniera trasparente all'Amministrazione Pubblica locale, titolare della concessione, il valore prodotto nell'erogazione di tale servizio. La scelta è caduta sulla metodologia SROI e, trattandosi di attività già realizzate, abbiamo proceduto ad un'analisi di tipo valutativo.

La prassi consueta nella valutazione degli esiti dei trattamenti delle persone tossicodipendenti, tiene in considerazione il cambiamento apportato allo stile di vita del destinatario. Ciò implica una realtà complessa e un insieme interrelato di cause che di fatto sono indipendenti dal trattamento stesso. Il fattore ambientale va quindi considerato nel percorso terapeutico-riabilitativo e nella misurazione dell'outcome sia nel breve che nel lungo periodo. È inoltre fondamentale comprendere nella valutazione dei percorsi trattamentali, oltre agli aspetti "oggettivi", cioè condivisi dalla comunità scientifica, anche quelli "soggettivi", cioè di percezione del paziente/utente del servizio.

Le aree solitamente indagate per la valutazione dell'impatto di un servizio per le

tossicodipendenze possono essere così riassumibili:

- tossicologico (rapporto con le sostanze)
- medico (patologie alcol o droga-correlate)
- psichiatrico
- psicologico
- sociale (lavoro, attività extra-lavorative, legami affettivi ecc...)

Queste 5 aree vanno a comporre nell'analisi il concetto complesso di "qualità della vita". Inoltre, va comunque considerato il miglioramento della qualità della vita delle 5 aree succitate rispetto a degli obiettivi che sono il frutto della relazione tra degli standard che quantificano la normalità in un determinato contesto socio-culturale e le specificità del soggetto trattato (età, grado di compromissione psico-fisica, sostanze abusate ecc...).

L'attenzione della Cooperativa I.R.S. L'Aurora per la qualità dei servizi erogati è da sempre stato un aspetto centrale, fino alla volontà di sviluppare uno specifico Sistema Gestione della Qualità che l'ha portata alla

certificazione secondo la norma ISO 9001 2008. La batteria di indicatori attualmente utilizzata in cooperativa, indaga le seguenti 10 aree:

1. Sicurezza delle persone
2. Eticità e umanizzazione
3. Accessibilità
4. Libera scelta
5. Appropriatezza
6. Partecipazione
7. Efficacia
8. Efficienza
9. Tempestività
10. Continuità assistenziale

La rilevazione del soddisfacimento degli utenti permette alla cooperativa di indagare l'adeguatezza/gradevolezza del vitto e dell'alloggio e la qualità della relazione con gli operatori della struttura. Parallelamente la rilevazione del soddisfacimento dei servizi pubblici inviati permette alla cooperativa di indagare il grado di collaborazione degli operatori del servizio e l'adeguatezza ed efficacia dei percorsi terapeutici.

Tutti e tre i sistemi di monitoraggio hanno il limite di fermarsi alla misurazione/valutazione dell'output non considerando quindi l'*outcome*. Inoltre il primo sistema risulta, nella sua "estrema oggettività", a volte poco pertinente e rilevante, mentre il secondo e il terzo, nella loro "estrema soggettività", risultano a volte poco attendibili ed eccessivamente in balia di alcune contingenze.

L'analisi sin qui condotta sugli utenti del centro semiresidenziale diurno di Senigallia ci ha permesso di indagare in profondità le aree:

- uso/abuso di sostanze
- comportamenti a rischio per la salute
- funzionamento personale/sociale.

Oltre agli utenti del centro, l'analisi ha preso in considerazione altre categorie di stakeholder:

- STDP, l'unità operativa del Sistema sanitario che segue direttamente i pazienti e li segnala al Centro
- UEPE- Uffici Esecuzione Penale, che seguono i beneficiari che hanno carichi penali pendenti
- ASUR - Azienda Sanitaria Unica Regionale delle Marche, a cui compete la strutturazione dell'intero sistema regionale di servizi sanitari
- familiari degli utenti
- associazioni di volontariato, con le quali il Centro collabora nel seguire alcuni utenti e che svolgono funzione di segnalazione al Centro
- Amministrazione pubblica locale, in particolar modo il comune di Senigallia.

3. LE FASI DELLO STUDIO

STAGE 1_coinvolgimento degli stakeholders

a) Scope -

PROPOSTA: qual è lo scopo di questa analisi? Perché vuoi cominciare questo processo ora? Ci sono motivazioni specifiche che ispirano il lavoro? -

AUDIENCE: chi dovrà leggere questa analisi? -

BACKGROUND: cosa fa la tua organizzazione e qual è la sua mission? -

RISORSE: quali risorse saranno necessarie? Le abbiamo a disposizione? -

COMPETENZE: abbiamo internamente le persone giuste per fare questa analisi? - DIMENSIONE: verranno misurate tutte le attività dell'organizzazione o soltanto alcune? - TEMPO: quale periodo verrà preso in considerazione nella misurazione dei risultati? -

TIPO: analisi predittiva o valutativa?

b) Identificare gli SH

Tutti quelli che subiscono gli effetti - o che possono influenzare - le attività che rientrano nel nostro ambito di misurazione, sia positivamente che negativamente, intenzionalmente oppure no. Coinvolgere gli stakeholder Si tratta di individuare la metodologia di coinvolgimento giusta tenendo in considerazione sia il tipo di informazioni che verranno raccolte, sia le caratteristiche degli stakeholder, sia il tempo, le competenze e le risposte a nostra disposizione.

STAGE 2_mappare gli outcome

- a) Identificare gli input Fare attenzione e non duplicare il conteggio degli input e a non fare confusione con input che vengono usati sia per le attività oggetto di misurazione che per altre attività. Per evitare quest'ultimo problema, i passi da compiere sono: - identificare i costi per beni e servizi richiesti dalle attività che stiamo analizzando; - identificare ed allocare i costi per beni e servizi condivisi da diversi dipartimenti dell'org.; - identificare le fonti di risorse che coprono questi beni e servizi; - se necessario, identificare la proporzione delle risorse per fonti differenti.
- b) Valutare gli input Oltre agli input finanziari, spesso progetti e attività contano anche su input non finanziari i quali devono, però, essere inseriti nella misurazione qualora di entità rilevante. In questa categoria rientrano tipicamente: - lavoro volontario - beni e servizi in kind Questa rilevazione può essere condotta chiedendo direttamente agli stakeholder.
- c) Elencare gli output Non consiste altro che nel fare la sintesi quantitativa di un'attività Lo SROI è uno strumento di misurazione outcome-based. Soprattutto in questa fase è importante coinvolgere gli stakeholder per capire bene in che modo il progetto/attività hanno inciso su di loro. La catena di eventi che collega input, output e i vari outcome che da questi vengono generati viene anche

chiamata Theory of Change e può essere oggetto di una narrazione dedicata. Sebbene gli outcome vengano definiti già al momento della progettazione (spesso come obiettivi specifici), è fondamentale verificare con gli SH la correttezza di questa definizione prima di procedere alla loro misurazione. Ogni outcome deve essere associato ad almeno uno SH. In questa attività potrebbero anche emergere nuove categorie di SH che precedentemente non erano state prese in considerazione.

STAGE 3 _quantificare gli output e dargli un valore

a) Sviluppare Indicatori di risultato Dopo avere definito gli outcome, è necessario trovare delle grandezze per misurare: - se il cambiamento (risultato) c'è stato; - in che misura di è verificato. E' importante bilanciare gli indicatori soggettivi di risultato con indicatori oggettivi di natura statistica.

b) Raccogliere dati sui risultati. Quando si conduce un'analisi predittiva dell'impatto è importante basarsi su informazioni già esistenti: - prodotte dall'org. stessa, se sono state già condotti progetti/attività analoghe in passato - raccolte da altre org. con le quali siamo in contatto o da report e ricerche pubblicate E' importante, dopo le analisi predittive, predisporre la raccolta di dati per quando si farà l'analisi valutativa dello SROI. Nell'analisi valutativa invece è bene partire da dati che già vengono raccolti dall'org., mentre i nuovi dati devono provenire alle persone direttamente coinvolte nella creazione di valore sociale. Attenzione a non duplicare i risultati di una catena di eventi che riguarda lo stesso SH. Arricchire la trattazione di questo passaggio inserendo nel report alcuni casi-studio.

c) Stabilire la durata dei risultati Dare un valore ai risultati Indispensabile capire per quanto tempo i risultati della nostra azione continueranno a prodursi, anche a prescindere dalla continuazione del progetto/attività. Idealmente la cosa migliore da fare sarebbe chiedere agli SH. Molto spesso però la loro opinione deve essere mitigata da info provenienti da studi oggettivi sul fenomeno. Esplicitare sempre la logica sulla base della quale è stata individuata la durata di ogni singolo outcome. Più lunga è la durata, meno probabile è che gli effetti che si producono dipendano da te (drop off). Per convenzione, nello SROI si tiene conto dei risultati a partire dalla conclusione del progetto/attività, anche per quei risultati cominciano a verificarsi già durante la realizzazione.

d) Identificare appropriati valori finanziari per i risultati raggiunti (proxy) al fine di registrare vari tipi di valore per un progetto/attività a seconda del punto di vista degli SH. Alcune proxy possono essere: - costi risparmiati - aumento di reddito - disponibilità a pagare (chiesta direttamente agli SH) - paniere equivalente - prezzo edonico - costo di viaggio (per accedere a un bene) Esplicitare sempre la logica sulla base della quale sono state individuate le proxy per rendere credibile l'analisi e il calcolo

La Cooperativa, dopo un'analisi costi/benefici, non ritiene utile di proseguire nei prossimi due step previsti dal metodo:

stage 4 Definire l'impatto

stage 5 Calcolare lo SROI

[MATRICE DEL CALCOLO](#)