



Università
Ca' Foscari
Venezia



Percorso formativo “Università del Volontariato”

Anno 2018/2019

***Titolo: La Riforma Terzo Settore e la valutazione di
impatto sociale***

Tesina di Maria Luisa Muratore

Qualifica: Volontaria



UNIVERSITÀ
del **VOLONTARIATO**
a Treviso

E' un'iniziativa promossa da:



In collaborazione con:



INDICE

INTRODUZIONE.....	5
DEFINIZIONE DI TERZO SETTORE	5
ECONOMIA SOCIALE.....	7
LA SPECIFICITÀ DEL VOLONTARIATO NELL'UNIVERSO DEL TERZO SETTORE	8
PERCHÉ E COME MISURARE IL SETTORE NON PROFIT?.....	9
Il lavoro volontario.....	12
Il valore sociale	12
OLTRE GLI INPUT E GLI OUTPUT... LA VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SOCIALE	13
GLI STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEI PROGETTI SOCIALI: (SROI)	16
CONCLUSIONE.....	17
BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA.....	19

INTRODUZIONE

Gli ultimi decenni del secolo scorso rappresentano il punto di partenza della analisi socio-economica dell'universo delle organizzazioni non-profit che hanno suscitato sempre maggiore interesse.

Nel presente elaborato si intende esplorare il concetto di Terzo Settore e rivolgere uno sguardo ai modelli economici che lo interpretano e lo valutano, con particolare attenzione al mondo del volontariato e al suo impatto nella società. Tutti i mutamenti della società dovuti ad attività e comportamenti della collettività possono essere classificati fenomeni sociali e sono fonte di studio. In questa sede si andrà ad esaminare il grande sviluppo dell'attività del VOLONTARIATO che coinvolge tutti i settori della società moderna, così come tanti sono i bisogni della collettività da soddisfare.

In letteratura si trovano termini diversi per indicare questo fenomeno socio-economico: “terzo sistema”, “terzo settore”, “settore non-profit”, “volontariato”, “associazionismo”, “economia sociale”, “economia civile”, “privato sociale”, solo per citarne alcuni. Ciò che è riconosciuto in modo unanime, è la presenza nell'economia di due ampi settori: il **mercato** capitalistico, destinato allo scambio di equivalenti, e lo **Stato**, con l'obiettivo di allocare e redistribuire con equità la ricchezza prodotta. Tuttavia, tale separazione netta tra settore privato e settore pubblico rende impossibile capire e analizzare la realtà socio-economica odierna.

Si è cominciato, così a parlare di “terzo sistema” o, utilizzando la denominazione più diffusa, di “terzo settore” per denominare quella varietà di enti e organizzazioni che si è sviluppata in modo sensibile negli ultimi cinquant'anni, con caratteristiche diverse in termini di struttura organizzativa e di scopo, che la rende “terza” rispetto agli enti e alle organizzazioni del settore pubblico e del settore privato.

Per Terzo Settore, pertanto, si intende “quell'universo di organizzazioni, attori e iniziative che erogano e producono servizi di pubblica utilità senza scopo di lucro”¹; a tale universo appartiene il Volontariato.

La scelta di conoscere e parlare del volontariato, del suo valore e dell'impatto che produce sulla collettività è nata dalla volontà di dare una misurazione e stabilire il valore. Si è cercato con una serie di domande di dare risposte al bisogno di identificare degli indicatori di quantità e qualità dei beni e servizi prodotti dall'organizzazione che permettono di generare un cambiamento sociale.

DEFINIZIONE DI TERZO SETTORE

¹ C. BORZAGA - I. FAZZI, *Azione volontaria e processi di trasformazione del settore non profit*

A partire dagli anni 70, e ancor più dagli anni 90 il Terzo Settore ha una rilevanza economica significativa e presenta complessità e varietà che rendono difficoltosa la misurazione.

L'espressione probabilmente più chiara è "settore non-profit" o *not for profit organizations*. Con questo termine che deriva dall'anglosassone "*non profit distribution constraint*", si fa riferimento al vincolo di non distribuzione degli utili (per meglio dire: avanzo di gestione).

L'ISTAT, nel 1999, in occasione del primo censimento in Italia che ha riguardato questa realtà, utilizza "settore non profit" e per individuare una definizione statistica che richiama e richiamerà anche nello studio effettuato nel 2011, i criteri utilizzati dal System of National Accounts secondo cui le istituzioni non-profit "*sono enti giuridici o sociali creati allo scopo di produrre beni e servizi, il cui status non permette loro di essere fonte di reddito, profitto o altro guadagno per le unità che le costituiscono, controllano o finanziano*"² identificando come "non profit" quelle organizzazioni che:

- sono formalmente costituite;
- hanno natura giuridica privata;
- non possono distribuire profitti a soci e dirigenti;
- si autogovernano, cioè non sono soggette al controllo di altre unità;
- sono volontarie, sia nel senso che l'adesione non è obbligatoria, sia perché sono in grado di attrarre una certa quantità di lavoro gratuito.

In diritto, si tende a distinguere il lucro oggettivo cioè il profitto in sé indipendentemente dalla sua destinazione, e il lucro soggettivo, inteso come distribuzione di tale profitto tra gli associati. Nella dizione "Organizzazione senza scopo di lucro" si fa riferimento all'assenza di lucro soggettivo, quindi, al divieto di distribuzione di ogni forma di utile tra i membri dell'organizzazione.

La definizione degli enti di Terzo settore (ETS) che oggi l'art. 4 del Codice del Terzo settore contiene dice:

*"Sono enti del Terzo settore le organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale, gli enti filantropici, le imprese sociali, incluse le cooperative sociali, le reti associative, le società di mutuo soccorso, le associazioni, riconosciute o meno, le fondazioni e gli altri enti di carattere privato diversi dalle società costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante lo svolgimento di una o più attività di interesse generale in forma di azione volontaria o di erogazione gratuita di denaro, beni o servizi, o di mutualità o di produzione o scambio di beni o servizi, ed iscritti nel registro unico nazionale del Terzo Settore."*³.

² Commission of the European Communities - Eurostat, International Monetary Fund, Organisation for Economic Co-operation and Development, United Nations and World Bank, *System of National Accounts 1993*, Brussels/Luxembourg, New York, Paris, Washington, 1993, par. 4.54, p. 112.

³ *Riforma del Terzo Settore - Legge delega 106/2016*

Sull'azione volontaria, all'interno della quale il volontario dona se stesso - o meglio - il proprio tempo, il Codice del Terzo Settore concentra l'attenzione dedicando al mondo del volontariato *magna pars*, riconoscendo finalmente il volontariato come punta di diamante del mondo del Terzo settore, ovvero la componente che traina tutte le altre.

ECONOMIA SOCIALE

Il concetto di “economia sociale”, spesso sovrapposto al concetto di “settore non profit”, ha un significato, o meglio, dei significati diversi e più ampi.

Se la denominazione “non profit” ha origini anglosassoni, il concetto di “economia sociale”, invece, deriva dalla cultura europea continentale e fa riferimento ad un modello economico fondato sul primato della persona e sui valori di mutualità e di solidarietà. Tali principi portano al consolidamento in questi enti dei seguenti peculiari meccanismi di governo:

- “una testa un voto”;
- regola della “porta aperta” che sancisce la libertà di entrare e di uscire dall’ente;
- l’elezione democratica dei dirigenti;
- indivisibilità delle riserve;
- devoluzione del patrimonio al momento dello scioglimento della società.

Per “economia sociale” pertanto, si può intendere un modello economico che persegue e massimizza il benessere collettivo mettendo in atto quei processi politici ed economici volti a correggere le distorsioni, generate sul piano distributivo, dal Mercato: *“Sociale in questa visione, non rimane solo un aggettivo, ma diventa l’obiettivo dell’economia intesa nella sua totalità”*.

Un concetto che spesso per semantica viene confuso e sovrapposto con l’espressione appena esposta è quello di “economia civile” che per molti autori, invece, fa riferimento ad un modello economico autonomo. Il *Glossario dell’Economia Sociale* per “economia civile” intende principalmente *“una prospettiva culturale di interpretazione dell’intera economia, alla base di una teoria economica di mercato fondata sui principi di reciprocità e fraternità, alternativa a quella capitalistica”*, in quanto, persegue il bene comune e non il bene totale⁴.

La sfida dell’Economia Civile è quella di far coesistere, all’interno del medesimo sistema sociale, tutti e tre i principi regolativi «dell’ordine sociale»:

1. il principio dello scambio di equivalenti di valore [...];
2. il principio di redistribuzione [...];

⁴ S.RAGO - R.VILLANI, *Glossario dell’Economia Sociale*, Forlì, AICCON ricerca, 2011, p. 23.

3. il principio di reciprocità: è il principio fondante dell'Economia Civile ed è caratterizzato dalla presenza di tre soggetti (struttura triadica), di cui uno (homo reciprocans) compie un'azione nei confronti di un altro mosso non da "pretesa" di ricompensa dell'azione stessa, bensì da aspettativa [...]", infatti, la reazione di reciprocità può essere indirizzata anche verso un terzo soggetto.

Uno dei maggiori esponenti di questo modello di Stato sociale è Stefano **Zamagni**⁵ che, come afferma in un'intervista, crede in un "welfare civile, fondato sul **principio di sussidiarietà circolare**, cioè sulla collaborazione tra tre soggetti: ente pubblico, imprese e società civile (terzo settore). È un approccio antiideologico, un'idea nuova di economia e di società."⁶

LA SPECIFICITÀ DEL VOLONTARIATO NELL'UNIVERSO DEL TERZO SETTORE

"Volontario è la persona che, adempiuti i doveri di ogni cittadino, mette a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per gli altri, per la comunità di appartenenza o per l'umanità intera. Egli opera in modo libero e gratuito promuovendo risposte creative ed efficaci ai bisogni dei destinatari della propria azione o contribuendo alla realizzazione dei beni comuni."

Questo è il primo principio fondamentale della Carta dei Valori del Volontariato e non è una coincidenza che per definire il volontariato si definisca per prima cosa la sua risorsa principale: **il volontario**. Tuttavia, trattando di volontariato, è necessario distinguere l'azione volontaria spontanea di un soggetto svolta all'interno di un'organizzazione o anche singolarmente e l'organizzazione di volontariato. Quest'ultima è un ente riconducibile al settore non profit dotato di propria autonomia ed identità con una sua struttura, in grado di operare in continuità.

L'organizzazione di volontariato (Odv) viene introdotta nell'ordinamento italiano con la legge quadro 266/1991 allo scopo di fornire delle regole ad un fenomeno diffuso e complesso e a norma dell'art. 3 della suindicata legge era riconosciuto tale l'organismo liberamente costituito che:

- si avvaleva in modo determinante e prevalente di prestazioni volontarie e gratuite dei propri aderenti;
- utilizzava lavoratori dipendenti o prestazioni di lavoro autonomo "esclusivamente nei limiti necessari al regolare funzionamento, oppure occorrenti a qualificare o specializzare l'attività comunque svolta";

⁵ STEFANO ZAMAGNI (Rimini, 1943) è professore ordinario di *Economia Politica* all'Università di Bologna (Facoltà di Economia) e Adjunct Professor of *International Political Economy* alla Johns Hopkins University, Bologna Center. È Presidente del Comitato Scientifico di AICCON (Associazione Italiana per la Cultura Cooperativa e delle Organizzazioni Non Profit).

⁶ Avvenire, Intervista. L'economista Zamagni: «È tempo di economia civile», Massimo Calvi venerdì 17 maggio 2013

- prevedeva espressamente, negli accordi tra gli aderenti, nell'atto costitutivo o nello statuto "l'assenza di fini di lucro, la democraticità della struttura, l'elettività e la gratuità delle cariche associative, nonché la gratuità delle prestazioni fornite agli aderenti, i criteri di ammissione e di esclusione di questi ultimi, i loro obblighi e diritti";

- rispettava "l'obbligo di formazione del bilancio, dal quale devono risultare i beni, i contributi o i lasciti ricevuti, nonché le modalità di approvazione dello stesso da parte dell'assemblea degli aderenti".

Le parole chiave del volontariato che si possono ricavare dalla lettura congiunta delle definizioni sopra riportate sono essenzialmente due: **gratuità e solidarietà**. A tal proposito è importante sottolineare nuovamente come il Terzo Settore non sia animato solo da volontari, ma come il volontariato possa rappresentare in ogni caso l'origine comune e l'anima dei diversi enti che costituiscono l'ampio universo del terzo settore.

La funzione peculiare del volontariato è stimolare l'attuazione del principio di sussidiarietà e la solidarietà testimoniando i valori di responsabilità, partecipazione, condivisione e fratellanza nel perseguimento delle sue finalità come la giustizia sociale, lo sviluppo sostenibile, la pace in antitesi all'individualismo, alle disuguaglianze sociali e alle discriminazioni culturali, religiose e razziali.

Per inquadrare meglio il ruolo del volontariato si possono distinguere **due livelli di funzioni**:

- il primo livello comprende la funzione di contribuire alla **diffusione della cultura della partecipazione, della cittadinanza attiva e della solidarietà**. Ciò scaturisce per lo più indirettamente, in quanto, è il risultato del solo esistere di un'organizzazione di volontariato qualunque sia la sua finalità. Si può affermare che la presenza del volontariato contribuisca all'aumento e consolidamento del capitale sociale.

- il secondo è la funzione di **partecipazione, programmazione, progettazione e valutazione delle politiche sociali di welfare** in concerto con gli altri attori sociali. Tale funzione è esercitata direttamente e in modo differente in base alla particolare organizzazione di volontariato. Il risultato identificabile è l'erogazione o il miglioramento di un bene o servizio attraverso il contributo dei volontari.

Lo spunto interessante che emergeva nella l. 266/91, è la nuova prospettiva del volontariato che, da un ruolo meramente esecutivo, ha ottenuto il riconoscimento di soggetto consapevole orientato al cambiamento e unico collegamento tra la domanda e il sistema dei servizi di protezione sociale. In sintesi "il volontariato organizzato moderno esplica il proprio ruolo tutelando e rivendicando la piena fruizione dei diritti umani, costituzionali, di cittadinanza e partecipando ai processi sociali che lo abilitano a diventare un attore significativo e accreditato di politiche sociali."

PERCHÉ E COME MISURARE IL SETTORE NON PROFIT?

Il settore non profit è un sistema complesso ed eterogeneo che merita di essere studiato dato il ruolo significativo che ha assunto nel sistema di welfare: con le attività ed i beni e servizi erogati dalle

organizzazioni non profit vengono soddisfatti bisogni dei cittadini a cui gli enti del settore pubblico e del settore privato non sono in grado di rispondere.

Un tema particolarmente interessante ed attuale affrontato durante il percorso specialistico di Università del volontariato, è la misurazione **dell'impatto economico e sociale** del settore non profit.

Le organizzazioni che misurano l'impatto sociale creato sul territorio in cui operano possono essere profit o non profit/sociali.

Negli ultimi anni si è assistito nel mondo delle imprese ad un crescente interesse attorno al tema della misurazione dell'impatto sociale. Prima le imprese sociali, poi successivamente anche quelle "profit" si sono rese conto dell'importanza di comprendere e misurare il valore sociale, non solo per poter rendicontare agli stakeholder i propri risultati ma anche per riesaminare le proprie azioni sulla base di quanto appreso. Anche se non esistono ancora norme comparabili ai principi standard di contabilità finanziaria per poter misurare e rendicontare l'impatto sociale, tante organizzazioni si sono cimentate in questo sforzo di responsabilità sociale e trasparenza. In particolare è possibile identificare alcune motivazioni che stanno spingendo un sempre maggiore numero di organizzazioni a intraprendere un processo di misurazione dell'impatto sociale:

- **Il cambiamento culturale** in atto nella società: il tema *dell'accountability*, il "rendere conto, sta registrando un notevole interesse come strategia non solo di comunicazione e riconoscibilità ma anche come opportunità per il settore di aumentare l'impatto sociale e dimostrare il proprio contributo nella creazione di valore condiviso.
- **La scarsità di risorse**: si è diffusa una sempre maggiore necessità di dotarsi di strumenti che dimostrano concretamente il valore creato dall'attività dell'impresa e in grado di indirizzare le imprese stesse verso un uso efficace delle risorse per creare ulteriore valore.
- **L'evoluzione normativa a livello internazionale**: per le imprese sociali la Commissione europea ha sviluppato una metodologia per la misurazione dei benefici socio-ambientali generati dalle imprese sociali, mentre a livello nazionale, è stata approvata la Riforma del Terzo settore che va a definire le nuove caratteristiche di Impresa sociale. Per le imprese profit, la direttiva europea 2014/95UE sulla rendicontazione delle informazioni non finanziarie, in vigore in Italia dal 2017, rendere obbligatoria la rendicontazione di alcune informazioni di carattere sociale (oltre che ambientale) per le grandi aziende quotate.
- **La crescente attenzione da parte degli investitori**: lo sviluppo della finanza a impatto sociale, ossia quella finanza che sostiene gli investimenti legati ad obiettivi sociali, che richiede strumenti di misurazione in grado di orientare le scelte di investimento e valutare il rendimento.

Per le organizzazione profit la misurazione è utilizzata dai manager per migliorare l'*accountability* dei propri progetti, per definire in modo ottimale l'allocazione delle risorse ex-ante e per guidare le

decisioni aziendali. L'azienda può decidere di valutare tutte le attività di una impresa che creano impatto sociale per i propri stakeholder o solamente concentrarsi su alcune progettualità.

Se per le imprese profit la misurazione può essere utilizzata come uno strumento strategico, per le organizzazioni non profit la misurazione dell'impatto sociale è una attività obbligatoria imprescindibile. Infatti queste organizzazioni, per poter perdurare nel tempo, devono necessariamente dare evidenza pubblica dell'impatto generato, sia per essere *compliant* con i propri finanziatori, sia per rendicontare il proprio operato a futuri investitori o beneficiari. Le organizzazioni decidono di intraprendere un percorso di misurazione dell'impatto sociale per poter rendicontare il proprio impegno verso un miglioramento delle condizioni sociali dei territori in cui operano, cioè per comunicare e trasmettere, a tutti i soggetti interessati, il cambiamento sociale, che è stato generato. Le categorie di attori a cui è diretto il processo di valutazione, ovvero i **destinatari** del rapporto finale di valutazione sono:

- **I finanziatori**, presenti e futuri, che utilizzano la misurazione per comprendere l'efficacia del proprio intervento di finanziamento e valutare l'eventuale proseguimento, interruzione o revisione del sostegno dell'impatto sociale.
- **Clienti/consumatori** attenti ai temi della sostenibilità, che grazie ai risultati della misurazione, sono in grado di scegliere in modo consapevole un bene o un servizio, esercitando attraverso acquisti responsabili.
- **I soggetti pubblici** che sono interessati a valutare i benefici sociali generati da un intervento privato nel territorio e nelle comunità locali di appartenenza
- **I beneficiari** ultimi di un intervento e tutti gli **altri stakeholder** interessati a comprendere, anche se in misura diversa, la performance "sociali" di una organizzazione (es. comunità locale, fornitori, dipendenti, ecc.).

Di seguito, si cerca di descrivere un processo di misurazione dell'impatto sociale lineare e comprensibile, che possa aiutare le diverse organizzazioni non profit a misurare il cambiamento che generano sulle condizioni di vita delle persone. Si può adottare un processo comune articolato in sei fasi:

- 1 – Definizione dell'ambito di analisi
- 2 – Mappatura e coinvolgimento degli stakeholder
- 3 – Comprensione del processo di cambiamento
- 4 – Misurazione e scelta degli indicatori
- 5 – Valutazione dell'impatto
- 6 – Comunicazione dei risultati e apprendimento.

Possedere una misura attendibile del **proprio impatto socio-economico** sul territorio, inoltre, è uno strumento che offre la possibilità agli enti non profit di richiamare l'attenzione di coloro che prendono

le decisioni politiche – spesso inconsapevoli dell'enorme scala e gamma e contributo che il volontariato apporta al nostro mondo.

La misurazione dei risultati, oltre che alle organizzazioni, si rivela un importante stimolo per i volontari per cui la gratificazione per l'attività che svolgono rappresenta un elemento rilevante con significativi riflessi sulla motivazione.

In particolare possono essere oggetto di misurazione:

- **il lavoro volontario;**
- **il valore sociale.**

Il lavoro volontario

Il tempo donato dai volontari rappresenta la risorsa peculiare offerta dal volontariato.

L'organizzazione Internazionale del Lavoro definisce il lavoro volontario come *“Lavoro non retribuito e non obbligatorio; ossia, tempo donato da individui in assenza di retribuzione per svolgere attività tramite un'organizzazione o direttamente per altri al di fuori della propria famiglia.”*

Al lavoro volontario viene riconosciuto un valore economico significativo che è necessario far conoscere per attrarre interesse ed investimenti al fine di poter dare risposte efficaci ai problemi sociali.

Il valore sociale

Il valore sociale è inteso come l'utilità prodotta dall'attività degli enti che erogano beni e servizi di utilità sociale e di interesse generale (*out come*) e per sua natura non è un dato oggettivo, ma varia nel tempo, nei luoghi, nelle persone coinvolte e in base alle situazioni particolari.

I metodi utilizzati dagli istituti di statistica (OIL e ISTAT) per valorizzare economicamente il lavoro volontario riprendono quelli impiegati nel monetizzare il lavoro domestico e sebbene non siano del tutto equiparabili, si possono ricondurre a due famiglie: quella dei metodi “diretti” o basati sull'output e quella dei metodi “indiretti” o basati sull'input.

I metodi diretti attribuiscono all'*output* del lavoro non retribuito, il **prezzo di mercato di prodotti o servizi equivalenti** da cui eventualmente viene decurtato il costo sostenuto per le materie prime, tale tecnica viene anche chiamata “metodo dell'analogia di mercato”.

Lo svantaggio principale dei metodi diretti è rappresentato dalla ridotta praticabilità dovuta all'impossibilità di trovare in molti casi beni e servizi di mercato equivalenti: “molte attività svolte da volontari non hanno un corrispettivo sul mercato.

I limiti riscontrati per i metodi diretti soprattutto per quanto riguarda la carenza di informazioni hanno portato gli uffici di statistica e non ultima l'Organizzazione Internazionale del Lavoro ad elaborare ed adottare i cosiddetti **metodi indiretti**.

Tra questi metodi rientra ritroviamo:

- il “metodo del salario ombra” che valorizza il lavoro non retribuito in riferimento ai costi necessari per produrre il bene e il servizio offerto dai volontari. Il tempo speso per il volontariato è considerato l’input principale della funzione di produzione ed è stimato sul piano economico come costo opportunità o come costo di sostituzione.
- il metodo del “costo opportunità” proposto da Becker (1965) Due le assunzioni su cui si fonda: la prima è che le ore dedicate al volontariato rappresentano una perdita o un costo in quanto sono ore di lavoro a cui potenzialmente potrebbe corrispondere una retribuzione; la seconda è che ogni individuo effettua una valutazione del costo opportunità delle varie attività e quindi dell’utilità connessa all’uso del tempo. Le persone, quindi, scelgono, quanto dedicare al volontariato o al lavoro retribuito e la razionalità utilizzata nella scelta fa emergere le utilità marginali relative ai diversi usi del tempo.

Questi due metodi portano con sé alcuni limiti dati dal differente valore delle ore lavoro a seconda della professione svolta da ciascun volontario; dal fatto che non sempre il tempo del lavoro volontario è tolto al lavoro; dal non valore attribuito secondo questo sistema al lavoro volontario di chi è disoccupato, etc.

- il metodo del “costo di sostituzione” viene stimato come il costo che un ente non profit dovrebbe sostenere se dovesse retribuire a prezzi di mercato il lavoro volontario.

Il maggiore ostacolo che spesso limita la valorizzazione attraverso l’utilizzo del metodo di sostituzione è rappresentato dalla mancanza di dettagli sull’occupazione e sul settore economico data l’eterogeneità del valore delle attività svolte dai volontari.⁷

- il metodo *Volunteer Investment and Value Audit* (VIVA) sviluppato a partire dal 1996 nel Regno Unito offre una misura della redditività del lavoro volontario nei termini di **valore aggiunto** dal volontariato per ogni euro investito in esso. Il metodo VIVA mette in relazione gli input utilizzati a sostenere, qualificare e supportare il volontariato con gli output dello stesso, cioè il valore economico del tempo offerto dai volontari.

OLTRE GLI INPUT E GLI OUTPUT... LA VALUTAZIONE DELL’IMPATTO SOCIALE

Il tema della valutazione dell’impatto sociale applicata al mondo del volontariato trova il suo quadro di riferimento all’interno delle disposizioni previste dalla recente riforma del Terzo settore (l. n. 106/2016, *Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell’impresa sociale e per la disciplina del servizio civile universale*), attraverso cui, dopo 75 anni, l’Italia ha finalmente ottenuto una legge

⁷ ISTAT - CNEL, *La valorizzazione economica del lavoro volontario nel settore non profit*, Osservatorio Nazionale Associazionismo, 2011

organica che riguarda tutte le differenti tipologie di enti espressione del Terzo settore, equiparandosi in tal modo agli altri paesi europei che ne sono in possesso da decenni.

La Riforma prevede esplicitamente l'adozione, con decreto, di Linee guida in materia di bilancio sociale e di valutazione di impatto sociale dell'attività svolta dagli enti del Terzo settore⁸ e definisce la valutazione dell'impatto sociale come “la valutazione qualitativa e quantitativa sul breve, medio e lungo periodo degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto l'obiettivo individuato”. Legge 6 Giugno 2016 n° 106.

Oggi è il Terzo settore stesso a dovere individuare una metrica sufficientemente precisa e saggia tale da garantire il rispetto dell'identità dell'impresa sociale. Una metrica che sia in grado di superare le logiche di misurazione strettamente legate al mondo capitalistico, che tralasciano aspetti definitivi e fondamentali del Terzo settore (quali, ad esempio, il grado di democraticità interna), e che sia in grado di valorizzare gli elementi e i percorsi di innovazione sociale di cui le imprese sociali si fanno portatrici nei mezzi e nei fini del loro agire.

La questione della valutazione dell'impatto prevede che l'obiettivo della misurazione dell'impatto sociale sia “misurare gli effetti sociali e l'impatto sulla società determinati da specifiche attività di un'impresa sociale” e che “qualsiasi metodo di misurazione va elaborato a partire dai risultati principali ottenuti dall'impresa sociale, deve favorirne le attività, essere proporzionato e non deve ostacolare l'innovazione sociale. Il metodo dovrebbe prefiggersi di trovare un equilibrio tra dati qualitativi e quantitativi. “Valutare” significa infatti “dare valore” e non meramente misurare e giudicare⁹.

Risulta utile a questo punto definire compiutamente il concetto di impatto che spesso, anche negli stessi metodi di calcolo, viene confuso con il concetto di risultato. Con impatto si intende il cambiamento netto di medio/lungo periodo apportato solo ed unicamente dal progetto/attività e non a cause esterne.

Per rappresentare il valore distintivo e i risultati di un ente non profit è possibile utilizzare il modello della catena del valore.

⁸“l'adozione di standard di qualità e impatto sociale del servizio,(...) nonché criteri e modalità per la valutazione dei risultati ottenuti” (art.4 comma1), Legge 106/2016

⁹ Stefano Zamagni, Paolo Venturi, Sara Rago - *Valutare l'impatto sociale. La questione della misurazione nelle imprese sociali*, www.rivistaimpresasociale.it



Figura 1: La catena del valore - slide lezione N. Cabria 17 maggio 2019

Punto di partenza sono gli **input** ovvero le risorse di diversa natura (umane, finanziarie, produttive) impiegate nell'attività di cui si valuta la coerenza con i valori dell'organizzazione e l'adeguatezza rispetto alle finalità della stessa. Come tasselli alla base dei fattori e delle condizioni operative (input) sono da porre i bisogni dell'ambiente di riferimento a cui l'ente vuole dare risposta e gli obiettivi su tali bisogni.

Seguono le **activities** cioè i processi decisionali e diventano oggetto di analisi le modalità di funzionamento degli organi di governo e il grado di partecipazione dei portatori di interesse di riferimento.

Esito del processo di trasformazione dei fattori e della produzione di beni e servizi sono gli **output**. Per quanto intangibili gli output si prestano ad una misurazione quantitativa.

L'**outcome** è l'esito finale della fruizione dell'output nei termini di cambiamento della condizione dei destinatari dell'output. Si tratta di un elemento di difficile misurazione in quanto sfugge ad una misurazione meramente quantitativa.

Con gli **outcome** si identifica un'area di verifica e valutazione che considera processi, prodotti e risultati con la possibilità di misurare l'efficacia dell'organizzazione e quindi la coerenza fra **outcome** osservati e gli obiettivi fissati e perseguiti.

L'ultimo elemento è l'**impatto** (*impact*) dell'organizzazione sull'ambiente socio-economico. Per *impact* si intende "la modificazione strutturale delle condizioni di contesto dell'ambiente economico, sociale e culturale."¹⁰ Misurare l'impatto di un ente non profit è molto complesso da una parte per la difficoltà di isolare l'effetto delle attività dell'organizzazione rispetto alle altre variabili ambientali e dall'altra per il tempo, spesso lungo, che separa l'azione sociale dalla manifestazione degli effetti della stessa.

¹⁰ A. BASSI, Una nuova metrica per l'impresa sociale: il sistema di rilevazione del Valore Aggiunto Sociale, in «Impresa Sociale», n. 1 / 6-2013, p.36.

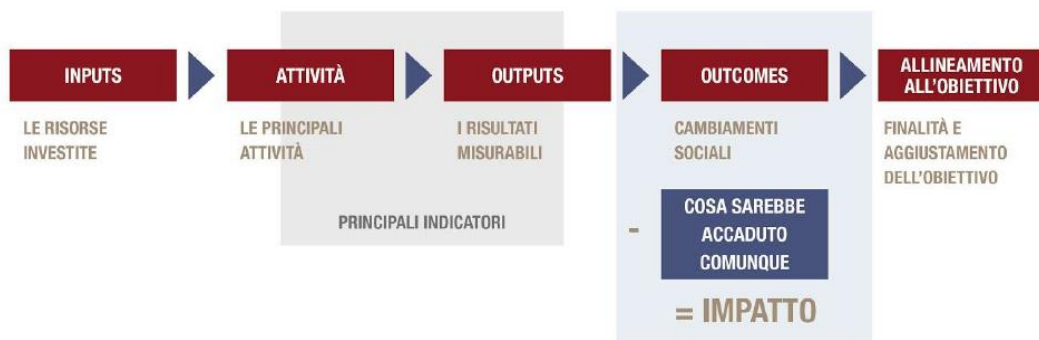


Figura 2: La catena del valore - slide lezione N. Cabria 17 maggio 2019

GLI STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEI PROGETTI SOCIALI: (SROI)

Lo SROI è un procedimento strutturato che ha il fine di comprendere e gestire il valore degli *outcome* sociali, economici ed ambientali generati da un'attività o un'organizzazione. La procedura di calcolo dello SROI prevede la valutazione in termini monetari dei costi, dei benefici e delle eventuali conseguenze negative di una attività accompagnata da un resoconto degli effetti del progetto. Sono 7 i principi alla base di una corretta applicazione del metodo:

- 1 – coinvolgimento degli stakeholder;
- 2 - misurazione dei cambiamenti previsti sia positivi che negativi;
- 3 – valutare ciò che conta con gli strumenti opportuni;
- 4 – usare solo ciò che è materiale rilevante;
- 5 – non sovrastimare gli *outcome*;
- 6 – essere trasparenti nella misurazione;
- 7 - Verificare il risultato includendo anche terze parti.

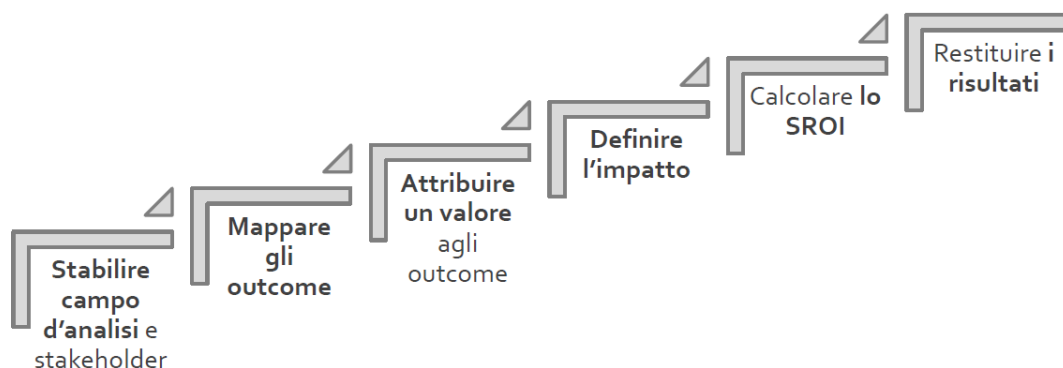


Figura 3: Le fasi dello SROI - slide lezione N. Cabria 17 maggio 2019

Lo strumento utilizzato su larga scala in tutto il mondo, è utile sia per la pianificazione strategica che per la comunicazione dell'impatto sociale generato, che a sua volta può attrarre investimenti. Inoltre lo SROI può essere utilizzato anche dagli investitori stessi per comparare diverse possibilità di investimento e favorire i processi di *decision-making*. Lo strumento fornisce un'analisi dettagliata di come il valore viene creato ed è in grado di assegnare, quantificare da un punto di vista economico, il valore sociale generato.

Un'ultima fase del modello riguarda la "valutazione", nel senso etimologico del termine "valutare" significa infatti attribuire valore, ossia significato, ai risultati conseguiti dal processo di misurazione, riconnettendo gli esiti qualitativi e quantitativi del processo di misurazione all'interno di un paradigma che permetta di comprendere attraverso la sua contestualizzazione all'interno di un modello interpretativo, il contributo specifico ossia il Valore sociale delle imprese/organizzazioni.

CONCLUSIONE

Il concetto di impatto sociale mi affascina perché attraverso l'azione volontaria si può davvero incidere sulla società, su due livelli:

- il cambiamento della vita dei beneficiari delle attività.
Modificare le vite delle persone, rendendole indipendenti: vederli uscire dalla marginalità a cui le società le ha rlegate, potendo donare loro una nuova prospettiva di vita.
- il cambiamento nella mentalità della collettività, uscendo dal pregiudizio. Quando il volontariato soddisfa il bisogno del singolo, contribuisce al mutamento della società intera.

Se il primo livello può essere facilmente evidenziabile, il secondo deve essere frutto di un'analisi e di una misurazione per poter emergere.

Ritengo che l'attività del volontario in tutti i campi in cui opera, dal Welfare all'ambiente, dalla formazione alla diffusione della cultura, siano contributi che fanno risparmiare al pubblico risorse e investimenti. I volontari si affiancano all'attività che lo Stato - o i Privati da esso delegati - dovrebbero soddisfare. L'attività del Volontariato si inserisce in quella fascia di bisogni spesso non così evidenti per l'opinione pubblica. Questa peculiarità del volontariato è **già valore aggiunto**; identificano e soddisfano, bisogni che altrimenti farebbero fatica ad emergere. A titolo esemplificativo si può parlare di: ragazzi che con un pulmino la sera provvedono a distribuire bevande calde e coperte ai senza tetto e li spronano a recarsi al rifugio notturno, creare una *nursery* nei luoghi in cui le mamme straniere si recano con la famiglia per ottenere il permesso di soggiorno, volontari nei centri di assistenza per donne

vittime di violenza, creazione di uno spazio dove gli individui con disabilità intellettive possano esprimersi attraverso la pittura, o attività manuali, etc. L'elenco è lunghissimo.

QUESTO è il VOLONTARIATO negli aspetti più nascosti.

Il mondo del volontariato per me è stata una scoperta incredibile, ma molto faticosa.

Bisogna essere formati non è semplice stare a contatto e seguire questo variegato mondo della libera iniziativa a fare del bene.

BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

Avvenire, Intervista. L'economista Zamagni: «E' tempo di economia civile», 2013

BORZAGA C., FAZZI I., Azione volontaria e processi di trasformazione del settore non profit

BOSIOC D., FONOVIC K., SALAMON L. M., Ufficializzare la misurazione del volontariato: intuizioni dal Progetto Europeo per la Misurazione del Volontariato, Siena, Italia, 2012, p. 5.

GIARETTA A., Il valore economico del terzo settore, tesi di laurea a.a. 2014/15

MULGAN G., Measuring Social Value, in «Stanford Social Innovation Review», 2010

ISTAT - CNEL, La valorizzazione economica del lavoro volontario nel settore non profit, Osservatorio Nazionale Associazionismo, 2011

RAGO S. – VILLANI R., Glossario dell'Economia Sociale, Forlì, AICCON ricerca, 2011

Riforma del Terzo Settore - Legge delega 106/2016

System of National Accounts 1993, Brussels/Luxembourg, New York, Paris, Washington, 1993

ZAMAGNI, VENTURI, RAGO - Valutare l'impatto sociale. La questione della misurazione nelle imprese sociali, www.rivistaimpresasociale.it

BASSI A., Una nuova metrica per l'impresa sociale: il sistema di rilevazione del Valore Aggiunto Sociale, in «Impresa Sociale»,