

# WORKING PAPER

IRPPS WP117

## Come misurare il valore sociale

**VADEMECUM**

APRILE 2020

**M. Accorinti, M. G. Caruso, L. Cerbara,  
K. Marchesano, L. Sperandio**



CNR – IRPPS

**How to measure social value. Vademecum**

M. Accorinti, M. G. Caruso, L. Cerbara, K. Marchesano, L. Sperandio

2020, p. 45 IRPPS Working papers 117/2020

**Abstract:** This Vademecum is an operative tool to help groups of volunteers for measuring the social impact produced by their activities on the territory. It is a practical guide that has already been experimented following a research work that is described in the book “Il volontariato è già un valore. Proposta di analisi e misurazione del valore sociale generato” by Marco Accorinti (2020). Rome: CNR-IRPPS e-Publishing.

*Keywords:* Social impact assessment, evaluating indicators, volunteering

CNR – IRPPS

**Come misurare il valore sociale. Vademecum**

M. Accorinti, M. G. Caruso, L. Cerbara, K. Marchesano, L. Sperandio

2020, p. 45 IRPPS Working papers 117/2020

**Sommario:** Il presente Vademecum è uno strumento operativo per aiutare i gruppi di volontariato a misurare l’impatto sociale prodotto dalle proprie attività sul territorio dove operano. Si tratta di una guida pratica che è stata già sperimentata a seguito di un lavoro di ricerca che è descritto nella monografia “Il volontariato è già un valore. Proposta di analisi e misurazione del valore sociale generato” a cura di Marco Accorinti (2020). Roma: CNR-IRPPS e-Publishing.

*Parole chiavi:* Valutazione impatto sociale, indicatori di valutazione, volontariato

Citare questo documento come segue:

Marco Accorinti\*, Maria Girolama Caruso\*\*, Loredana Cerbara\*\*\*, Katia Marchesano\*\*\*\*, Laura Sperandio\*\*\*\*\* (2020).

*Come Misurare il valore sociale – Vedemecum.*

Consiglio Nazionale delle Ricerche – Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali. (IRPPS Working papers n. 117/2020).

\*Marco Accorinti, Docente di Roma Tre e ricercatore associato CNR-Irpps, email: marco.accorinti@uniroma3.it

\*\*Maria Girolama Caruso, tecnologo CNR-Irpps, mariagirolama.caruso@irpps.cnr.it

\*\*\*Loredana Cerbara, ricercatore CNR-Irpps, loredana.cerbara@irpps.cnr.it

\*\*\*\*Katia Marchesano, assegnista di ricerca CNR-Irpps, katia.marchesano@uniparthenope.it

\*\*\*\*\*Laura Sperandio, Collaboratore Tecnico E.R. CNR-Irpps, laura.sperandio@irpps.cnr.it

Il presente Vademecum è frutto del lavoro congiunto degli autori che hanno redatto e poi sperimentato le attività descritte con i gruppi di volontari della Croce Rossa Italiana.

Esso è l'esito di un originale lavoro di ricerca descritto nella monografia "Il volontariato è già un valore. Proposta di analisi e misurazione del valore sociale generato" a cura di Marco Accorinti (2020). Roma: CNR-IRPPS e-Publishing.

Gli autori e il CNR-Irpps ringraziano l'Associazione Italiana della Croce Rossa per aver sostenuto finanziariamente il lavoro di ricerca e l'attività di diffusione del Vademecum.

Redazione: Marco Accorinti, Daniele Archibugi, Sveva Avveduto, Massimiliano Crisci, Fabrizio Pecoraro, Roberta Ruggieri, Tiziana Tesauro e Sandro Turcio.

Editing e composizione: Cristiana Crescimbene, Luca Pianelli, Laura Sperandio

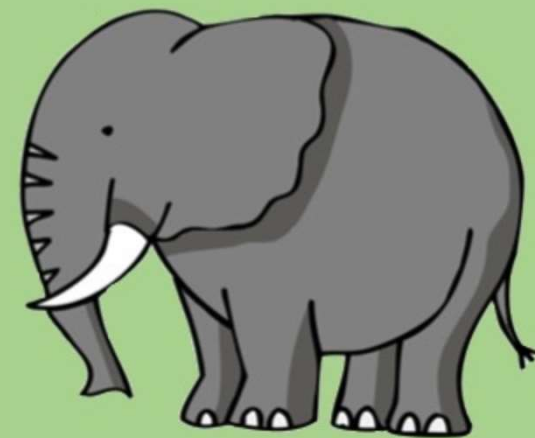
La responsabilità dei dati scientifici e tecnici è dei singoli autori.

© Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali 2020. Via Palestro, 32 Roma



*Un elefante arrivato dall'India era stato sistemato in una stanza buia. La popolazione curiosa di conoscere un tale animale si precipitò nella stalla. Poiché non si vedeva nulla a causa della mancanza di luce la gente si mise a toccare l'animale. Uno di questi toccò la proboscide e disse "questo animale assomiglia a un enorme tubo". Un altro toccò le orecchie: "si direbbe piuttosto che assomiglia a un grande ventaglio". Un altro toccando le zampe disse: "no quello che si chiama elefante è senza dubbio una specie di colonna". E così ciascuno di loro si mise a descriverlo a proprio modo. È veramente un peccato che non avessero avuto una candela per mettersi d'accordo.*

*Rumì, poeta mistico sufi del 1200*



## 1. Iniziamo a parlare di valutazione

Come è possibile definire la valutazione per il Terzo settore?

Un tipo di valutazione: il Monitoraggio

Cosa sono gli indicatori?

## 2. Come progettare un percorso di valutazione

Facciamo un passo indietro: perché la valutazione

Cosa valutare?

Come si formula una domanda di valutazione?

Chi coordina la valutazione?

Quando si fa la valutazione?

Chi conduce la valutazione?

## 3. Come svolgere un percorso di valutazione

Prima di tutto: l'introduzione!

La redazione degli strumenti

La realizzazione delle attività

L'elaborazione dei risultati

## 4. Partiamo da noi: come misurare il valore sociale prodotto

**A. Il gruppo si analizza (action research)**

**B. Il gruppo di volontari svolge una riflessione interna**

Come scegliere il progetto da analizzare in termini di impatto

**C. Il gruppo di volontari sperimenta un metodo di valutazione del valore sociale**

Come misurare se il nostro progetto ha le condizioni per garantire un impatto sociale

Schema di sintesi relativo alle caratteristiche dell'organizzazione in termini di impatto sociale

Schema di sintesi relativo ai valori soglia degli indicatori assunti per misurare il valore sociale

**D. Il gruppo di volontari condivide i risultati**

Come rilevare le opinioni e avere informazioni?

Chi intervistare tra le Istituzioni locali?

Quasi una conclusione: Come sviluppare la coesione sociale?

Cosa intendiamo per...

# COME MISURARE IL VALORE SOCIALE - VADEMECUM

La domanda che qualche volta viene posta dai gruppi di volontariato è: *“vorrei avere una valutazione del mio progetto... cosa devo fare?”*.

Con il Centro Nazionale della Croce Rossa Italiana abbiamo deciso di metterci in gioco e, anche se in maniera un po' incompleta, abbiamo pensato di dare alcuni spunti di riflessione e alcune indicazioni di massima per impostare un progetto di valutazione.

Ma vogliamo fare anche qualcosa di più. Provare a indicare un metodo di misurazione del valore sociale dell'attività condotta dai volontari.

Da alcuni anni si sente parlare sempre più di *“monitoraggio”, “impatto sociale”* e *“bilancio sociale”*. Il nuovo Codice del Terzo settore prevede la valutazione dell'impatto sociale come obbligo per le Reti associative nazionali ma in molti casi già alcune piccole e medie organizzazioni si stanno organizzando.

Fare volontariato è una cosa seria e spesso si è più concentrati sull'attività da svolgere più che sul riflettere su essa. È giusto e normale. Eppure un'esperienza di valutazione significa intraprendere un cammino di maggiore formazione e di consapevolezza sul valore del servizio che si svolge. Pensiamo che sia necessario introdursi alla conoscenza degli strumenti di valutazione e monitoraggio

per esplicitare in maniera chiara quale sia il valore dell'attività svolta.

Ogni esperienza seria va ponderata e ben preparata, così pure se si definisce un tempo per riflettere su *“cosa stiamo facendo”* e soprattutto su *“come lo stiamo facendo”*.

Fare valutazione è prima di tutto un'esperienza di conoscenza, consapevolezza e competenza, un servizio che possiamo fare all'Associazione ma soprattutto che può servire a noi stessi per essere sempre presenti e formati sull'attività che svolgiamo.

Questo vademecum pensato per un gruppo di volontari è stato progettato per essere un valido aiuto per quanti desiderino approfondire quali siano i compiti, gli strumenti, la metodologia per valutare un servizio, un intervento, un'attività, un progetto svolto dal gruppo. Esso è stato costruito in modo da presentare al gruppo in modo immediato e sintetico tutte le informazioni di maggiore interesse, e di cui bisogna essere al corrente per poi sperimentarsi concretamente in una esperienza di ricerca valutativa.

In altre parole è un prontuario di nozioni relative ai temi della valutazione in campo sociale e socio-sanitario ma che potrà essere facilmente applicato anche ai temi dell'ambiente, della cultura, della prevenzione e protezione

etc... insomma in ogni piccola o grande iniziativa promossa dai volontari.

Esso è strutturato in capitoli e gli argomenti sono descritti attraverso domande e risposte, forse molto semplificate, però attraverso la pratica valutativa partecipata ci si può cimentare insieme e provare a misurare, nel tempo, quale sia il livello di impatto sul territorio delle attività promosse.

Valutare non è una cosa facile. Se ne parla molto e non solo a scuola ma anche nei contesti! Speriamo che questo Vademecum possa aiutare i volontari della Croce Rossa Italiana attraverso poche idee semplici e stimoli chiari per realizzarla insieme.

Gera, Laura, Loredana, Katia e Marco (CNR-Irpps)

# 1. INIZIAMO A PARLARE DI VALUTAZIONE

È piuttosto frequente che in occasione di determinati momenti (ad esempio alla fine dell'anno) o quando si partecipa a un bando per un finanziamento, i responsabili di un gruppo di volontari si pongano alcune domande: *quale è il principale valore della nostra attività? come possiamo dare un giudizio su ciò che stiamo facendo? come possiamo valutare questo progetto?*

È quello il momento in cui si cerca un modo per saperne di più, per crescere, per confrontarsi, per effettuare una valutazione sistematica del proprio impegno e della propria attività.

Questo Vademecum vuole essere uno strumento utile per affrontare la questione non semplice della misurazione dell'impatto sociale dell'attività di un gruppo di volontariato. Però prima di entrare nel merito è bene confrontarsi su cosa bisogna intendere per *valutazione*, a cosa serve per il Terzo settore, cosa se ne sa e quali siano gli strumenti da usare per valutare l'attività di volontariato. Solo dopo questo passaggio è possibile mettersi a "misurare" qualcosa, sicuri che il metro che andiamo a utilizzare sia quello condiviso e utilizzato da tutti.

Si parte con *alcune definizioni di valutazione*.

L'apprezzamento sistematico e oggettivo su formulazione, realizzazione ed esiti di un progetto, programma o politica di sviluppo che si effettua in corso d'opera o dopo il completamento delle attività previste. Essa si propone di esprimere un giudizio sulla rilevanza e il raggiungimento degli obiettivi, su efficienza, efficacia, impatto e sostenibilità. Una valutazione dovrebbe fornire informazioni credibili e utili insegnamenti appresi nei loro processi decisionali. Per valutazione si intende anche il processo di determinazione del valore e dell'importanza di un giudizio, nel modo più un'attività, politica o programma. Trattasi della formulazione di un giudizio, nel modo più sistematico e oggettivo possibile, su un intervento di sviluppo pianificato, in fase di realizzazione o già completato.

(Glossario OCSE-OECD, 2007)

La valutazione è principalmente (ma non esclusivamente) un'attività di ricerca sociale applicata, realizzata, nell'ambito di un processo decisionale, in maniera integrata con le fasi di programmazione, progettazione e intervento, avente come scopo la riduzione della complessità decisionale attraverso l'analisi degli effetti diretti ed indiretti, attesi e non attesi, voluti o non voluti, dell'azione, compresi quelli non riconducibili ad aspetti materiali; in questo contesto la valutazione assume il ruolo peculiare di strumento partecipato di giudizio di azioni socialmente rilevanti, accettandone necessariamente le conseguenze operative relative al rapporto fra decisori, operatori e beneficiari dell'azione

Bezzi, C. (2003). Il disegno della ricerca valutativa. Milano, Franco Angeli, p.60

È qualcosa che facciamo in ogni momento della giornata. Valutiamo sempre, tutti i giorni. Fa parte della vita. Questo ovviamente se consideriamo un'accezione più colloquiale, generica del termine. Anche ora, qui in questa stanza, possiamo certamente dire cosa di questa ci piace e cosa non ci piace, esprimendo così un giudizio di valore. La valutazione non è mai una fotografia inerte: ha sempre uno scopo.

Scheerens, J., Mosca, S., Bolletta, R. (2011). Valutare per Gestire la Scuola. Governance, leadership e qualità educativa. Milano, Bruno Mondadori.

Qualunque metodo si adotti (sempre che esistano le condizioni per la sua attuazione) la valutazione di impatto può rispondere alla domanda "cosa funziona?" e alla domanda "per chi?": se cioè un intervento produca effetti (in media e per specifici gruppi) per le persone alle quali è indirizzato e quanto questi effetti siano vicini all'obiettivo ("validità interna"). La valutazione di impatto non dà invece una risposta alla domanda sul "come" l'intervento funzioni, ossia quale sia la catena causale che produce l'effetto. E quindi il metodo non offre una guida per capire se l'intervento avrebbe lo stesso effetto qualora fosse applicato a un altro gruppo o con una scala più ampia ("validità esterna")

[http://ec.europa.eu/regional\\_policy/policy/future/barca\\_it.htm](http://ec.europa.eu/regional_policy/policy/future/barca_it.htm).

Branca, F. (2009). Agenda for a reformed cohesion policy

L'approccio valutativo è un frame-work generale per osservare, esplorare e rielaborare alcuni aspetti della realtà sociale che risultano di interesse per la valutazione – da uno o più punti di vista, dei committenti, dei policy makers, dei beneficiari, dei valutatori – e che, nella pratica della ricerca valutativa, si traduce in una serie ragionata di scelte procedurali di tipo tecnico-metodologico e, dunque, in un modus operandi specifico che è "costruito su misura del programma da valutare" (Rossi, Freeman e Lipsey, 2003) e che ha la finalità di rispondere alle domande valutative formulate.

D'Alessandro, G., Lo Presti, V. (2018). Cosa intendiamo con le parole che usiamo? Un glossario comune sui termini chiave a disposizione di committenti e valutatori. Laboratorio per la Valutazione Democratica (LVD), disponibile in internet.



# Come è possibile definire la valutazione per il Terzo settore?

È un processo di crescita di un Ente di Terzo settore, durante il quale si attivano riflessioni sulla propria esperienza e si sviluppa la capacità di giudicare le diverse attività in maniera articolata e partecipata.

La valutazione non è una attività come le altre, è un processo, un cammino che porta i volontari a conoscere/crescere/cambiare, a ottenere un incremento di qualità della propria attività.

Con la valutazione si vuole favorire un cambiamento nel modo di svolgere il volontariato e per tale ragione bisogna valorizzare sia la dimensione intellettuale-conoscitiva sia quella emotiva-motivazionale dei volontari.

## Attenzione però...

Spesso si confonde la valutazione con altre forme di analisi.

La **valutazione** raccoglie diversi tipi di dati a seconda dell'approccio che il gruppo di volontari vuole dare: ci possono essere metodi diversi per sistematizzare le informazioni ai fini valutativi, ad esempio con l'aiuto di ricercatori esterni coadiuvati più o meno da volontari e con maggiore o minore partecipazione di *stakeholders* e beneficiari.

## E' importante:

*“Non confondere l'adempimento in cui consiste riempire una scheda di monitoraggio composta da tanti items (altrettanti indicatori) con l'apprendimento che si ricava da una ricerca valutativa che si ripromette di indagare sugli esiti di un programma o progetto.” (Nicoletta Stame, 1999)*

# Il Monitoraggio Vs

Si tratta di una funzione continuativa che utilizza la raccolta sistematica dei dati relativi a elementi stabiliti (tipo il numero di ore di attività di volontariato) per fornire, in corso d'opera, al gruppo di volontari e alle parti interessate, indicazioni sullo stato di avanzamento, sul conseguimento degli obiettivi e sull'utilizzazione dei fondi messi a disposizione.

(Glossario OCSE-OECD, 2007)

# Valutazione

In altre parole: *Il monitoraggio di come viene eseguito un programma o un progetto (performance monitoring) è la raccolta di informazioni sui valori numerici (dati) raggiunti dagli indicatori che sono stati scelti (in anticipo da chi coordina il programma o il progetto) per misurare determinati aspetti della esecuzione di un programma o un progetto e raccolti nel corso dell'implementazione da persone interne all'organizzazione.*



Non è facile dire quando avviene il passaggio tra riflessione e valutazione o tra monitoraggio e valutazione. Sarebbe troppo semplice individuare elementi che possano far dire ad esempio “se è svolta da un professionista è valutazione!”. Non è così, perché tutto può diventare una esperienza formativa o essere inserito in un processo di valutazione nel momento in cui chi lo ha proposto, chi lo ha organizzato, chi lo ha condotto, chi lo ha realizzato, chi lo ha condiviso... vive in prima persona un processo di revisione di ciò che sta facendo come volontario.

Il monitoraggio è la rilevazione periodica e sistematica di indicatori chiave, allo scopo di controllare la situazione o l'andamento di sistemi socio-economici o progetti. Esso implica dunque la continua ricerca di questioni e fattori legati a obiettivi predefiniti ed è essenziale per identificare problemi che devono essere risolti lungo il cammino, pur senza necessariamente essere capace di spiegarne l'origine o la ragione. La valutazione, è, invece, essenzialmente l'atto di determinare i risultati e gli effetti di un intervento in relazione ad alcune variabili d'interesse, e di

comprenderne le cause. Non ci si limita quindi alla sola misurazione di cosa è stato realizzato, che è compito del monitoraggio ma, attraverso la valutazione, si esprime un giudizio, si stabilisce cioè un valore o il merito di un intervento. Un giudizio che non è comunque arbitrario ma è basato sulla raccolta e sull'interpretazione di informazioni e come tale si configura come un processo di ricerca. Si tratta in altri termini di un giudizio argomentato.

La valutazione «costituisce l'attività di base per una pratica riflessiva..... un mezzo per esplorare una gamma di voci a una

varietà di differenti livelli» (Ashcroft e Palacio 1996: 94)<sup>[2]</sup>

“La valutazione dell'impatto sociale degli enti di Terzo settore ha per oggetto gli effetti conseguiti dalle attività di interesse generale da essi svolte” (DM 23/2019).

Se la valutazione viene pensata come momento di crescita, di revisione critica, di sviluppo della propria azione, sarà gestita in modo da aiutare i volontari a non fermarsi al momento della raccolta delle informazioni o alle domande poste da un esperto, ma ad andare oltre e leggere il senso che ha il risultato dell'attività

valutativa per il proprio impegno di volontariato.

Valutazione in tal modo può diventare per una organizzazione basata su volontari, la riacquisizione di uno spazio di pensiero, un momento di trasformazione, di creatività, sia personale sia dell'organizzazione.

[2] Ashcroft, K., Palacio, D. (1996). *Researching into assessment and evaluation*. London, Kogan Page.

# Cosa sono gli indicatori?

Tra gli strumenti di valutazione si usano molto spesso delle forme di codifica delle informazioni che descrivono le attività in termini di risultati raggiunti. Si tratta di *indicatori*, parametri, elementi di valutazione, che a loro volta *descrivono* in maniera sintetica i livelli raggiunti, ai quali si assegna un risultato in termini di punteggio. Ad esempio se svolgiamo insieme 50 interventi in un determinato anno e l'anno successivo ne abbiamo svolti 60, l'indicatore è positivo di 10 punti e può essere una buona cosa, può cioè indicare che abbiamo incrementato la nostra attività.

Nella prassi è comune imbattersi in alcuni "tipi" particolari di indicatori, che vengono sempre più spesso inclusi nei formulari di presentazioni di progetti e di attività come modelli di valutazione:

a) Indicatori di Input/Output/Outcome

b) Indicatori di Efficacia/Efficienza

## SONO SOLO ALCUNI ESEMPI

- a) Indicatori di **input**: si riferiscono alle risorse (umane ed economiche) impegnate in un progetto/attività, ad esempio numero di soccorritori impegnati, costo del carburante;
- a) Indicatori di **output**: si riferiscono ai risultati raggiunti dal progetto, in termini di servizi erogati, numero di beneficiari intercettati, numero di ore di attività; a volte vengono denominati come "indicatori di realizzazione fisica";
- a) Indicatori di **outcome**: si riferiscono alle ricadute sociali di medio-lunga durata generate a partire dalla realizzazione del progetto, ad esempio la variazione degli incidenti stradali a seguito di un intervento di prevenzione;
- b) Indicatori di **efficienza**: si riferiscono al rapporto tra input "immessi" nella realizzazione del progetto e output prodotti;

Efficienza: capacità di massimizzare la quantità di prestazioni fornite (outputs) a parità di risorse impiegate (inputs), o di minimizzare le risorse a parità di prestazioni. cioè il rapporto tra risorse impiegate (inputs) e prodotti ottenuti (output).

- b) Indicatori di **efficacia**: si riferiscono al rapporto tra risultati raggiunti grazie al progetto e obiettivi iniziali.

**N.B.** Per avere buoni indicatori serve una definizione chiara e "misurabile" degli obiettivi del progetto/azione, così si può giudicare in maniera adeguata la sua qualità.

## Nelle attività valutative è spesso richiesto di QUANTIFICARE I RISULTATI attraverso indicatori quali:

- Indicatori di realizzazione;
  - Indicatori di risultato;
  - Indicatori di impatto
- **Indicatori di realizzazione**: rappresentano le realizzazioni materiali e immateriali riferite all'attività realizzata (in termini di output, azioni, interventi etc.); ovvero si riferiscono alle modalità di trasformazione degli input in output e fanno riferimento all'efficacia interna. Sono misurati in unità fisiche o finanziarie
- Esempi: Numero di interventi attivati; Numero di partecipanti che beneficiano degli interventi; Numero di utenti di un dato servizio; Ammontare degli interventi completati (ad es. km percorsi in ABZ, etc.); Numero di nuovi accordi stipulati per una data iniziativa; Percentuale di impegni finanziari sul finanziamento disponibile (ovvero capacità di impegno); Percentuale di pagamenti effettuati sui fondi a budget (ovvero capacità di spesa); velocità di pagamento dei fornitori.

• **Indicatori di risultato**: sono gli effetti diretti e immediati sui beneficiari delle azioni finanziate. Rappresenta l'esito più immediato del programma di spesa preventivato.

Esempi: Percentuale di partecipanti che hanno beneficiato dell'azione con esito positivo; Percentuale di partecipanti al corso che hanno raggiunto una frequenza superiore all'80%; Percentuale di utenti di uno specifico intervento o di un'area di interventi sulla popolazione di riferimento; Percentuale di utenti di un dato servizio rispetto al totale degli utenti; tempo medio di attesa per l'espletamento dell'intervento dell'ABZ.

• **Indicatori di impatto**: illustrano le conseguenze (es. impatto socioeconomico) al di là degli effetti immediati sui beneficiari diretti degli interventi. Essi esprimono l'impatto che il progetto, insieme ad altri fattori esterni, produce sulla collettività e sull'ambiente. Tali indicatori

sono caratterizzati da forti interdipendenze con fattori che non riguardano necessariamente l'organizzazione di volontariato. Possono essere distinti **due tipi** di impatto:

1. conseguenze emerse in un arco di tempo **specifico** e **direttamente** riconducibili all'azione svolta (**impatti specifici**);
2. conseguenze emerse nel **lungo periodo** e riferite ad una popolazione più **vasta** (**impatti globali**).

Esempi: Percentuale di partecipanti che hanno beneficiato dell'azione con esito positivo; Percentuale di partecipanti al corso che hanno raggiunto una frequenza superiore all'80%; Percentuali di inserimento nel mercato del lavoro a distanza di 6/12 mesi dal termine delle attività; Percentuale di variazione del numero di incidenti stradali sul territorio; Percentuale di rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata sul totale dei rifiuti urbani; Percentuale di famiglie sotto la soglia di povertà.

## PER FARE VALUTAZIONE INSIEME...

Sarebbe utile, quando in un gruppo di volontariato emerge un desiderio o una richiesta di valutazione per sé stessi o perché altri (il Comune ad esempio) la chiedono, organizzare un incontro durante il quale tutti i volontari, individualmente, rispondono alla domanda "cosa intendo io per valutare la mia attività di volontariato?".

Al termine, si mettono insieme le risposte e si discutono, magari confrontando ciò che emerge con le definizioni indicate in precedenza. Solo attraverso lo scambio sarà possibile essere sicuri di ciò che si vuole realmente perseguire con l'attività di valutazione, per questo è necessario arrivare a una definizione condivisa che determinerà le azioni di misurazione successiva e l'individuazione di indicatori per poter valutare il cambiamento.

## 2. COME PROGETTARE UN PERCORSO DI VALUTAZIONE

DOPO AVER CHIARITO COSA SIA LA VALUTAZIONE, SI RIPERCORRONO IN QUESTA PARTE LE FASI DI COSTRUZIONE DI UN PERCORSO “FORMATIVO” CHE PUÒ ESSERE UTILE A UN GRUPPO DI VOLONTARI CHE ABBIANO IL DESIDERIO/LA NECESSITÀ DI IMPOSTARE UNA ATTIVITÀ VALUTATIVA. IL METODO PROPOSTO SARÀ QUELLO DELLE “DOMANDE E RISPOSTE”: IN MANIERA SINTETICA SI CERCHERÀ DI AIUTARE I GRUPPI A IMPOSTARE UNO SPECIFICO PROGETTO DI VALUTAZIONE. CHIARAMENTE LE INDICAZIONI E GLI ESEMPI FORNITI DOVRANNO ESSERE ADATTATI ALLE ESIGENZE DEL GRUPPO.

### Facciamo un passo indietro: perché la valutazione?

Sempre più spesso si parla di valutazione dei servizi e anche il nuovo Codice del Terzo settore richiede agli Enti di effettuare una valutazione dell’impatto sociale delle attività svolte, in particolare da quelle realizzate dai volontari. Talvolta poi, in alcuni bandi di finanziamento di progetti viene esplicitamente richiesta una attività di valutazione e/o di monitoraggio specifica. Però può anche succedere che i responsabili di un Ente del Terzo settore propongano di effettuare una valutazione di una specifica attività o dell’insieme delle azioni realizzate dai volontari.

In ciascuno dei casi appena nominati è però importante provare a dare una risposta chiara e precisa alla seguente domanda: **quali sono i motivi per i quali come volontari effettuiamo un percorso di valutazione? quali sono le richieste che provengono da fuori e quali dall’interno del nostro gruppo?**

Alcune possibili risposte:

1. il gruppo di volontari si rende conto dell’importanza di fare una valutazione sistematica ma non sa come fare, gli mancano strumenti operativi o non sa come contattare un esperto valutatore;
2. sono cambiate le condizioni istituzionali, sono cambiate le richieste di servizi, sono cambiate le leggi e la valutazione è imposta, però contestualmente il gruppo di volontari si accorge di aver bisogno di conoscere pratiche e strumenti valutativi per rispondere alle richieste esterne;
3. aumentano i servizi e le attività svolte dai volontari, senza però aver chiaro quali di questi siano importanti e il gruppo di volontari sente l’esigenza di condividere priorità e interessi per cui ha bisogno di avere una sorta di metro per misurare la rilevanza di ciascuna attività;
4. il gruppo di volontari ha deciso di specializzarsi sulla metodologia valutativa ed esperimenta un percorso valutativo accompagnato da una strumentazione specifica o da un valutatore esperto;
5. il gruppo di volontari si sente molto bravo nello svolgere le attività ma sente anche il bisogno di un riconoscimento esterno delle proprie capacità e quindi ha pensato di far svolgere una valutazione da un valutatore esterno.

Possono però anche esserci altre possibili risposte, forse meno facili ma alla stessa maniera, vere.

**6.** il gruppo di volontari vive un momento di difficoltà o di stanchezza, ha bisogno di ricentrare la propria attività sulle iniziative/azioni/progetti che creano valore; la valutazione offre una pausa rispetto all'attività quotidiana e può aiutare a mantenere forte la motivazione rispetto alle cose che si fanno;

**7.** Il gruppo di volontari sente il bisogno di fare qualcosa insieme, avere un obiettivo e una azione comune che li coinvolga tutti e la valutazione si presenta come una attività trasversale ma utile per ogni iniziativa;

**8.** il gruppo di volontari vede che la propria attività risulta limitata e non integrata con quella di altri quindi si interroga se sia possibile una verifica della propria capacità di essere presenza significativa sul territorio.

Passo successivo: ***quale delle otto situazioni ci rappresenta come gruppo?***

Riflettiamoci insieme e ragioniamo su quale sia il nostro punto di partenza.

Se è tutto il gruppo di volontari o parte di esso a chiedere o sentire l'esigenza di una attività di valutazione è importante ricordare che ogni singolo volontario ha i suoi motivi per voler fare una certa cosa e arriverà con aspettative e desideri propri anche nella fase progettuale della valutazione.

Se invece sono più Enti del Terzo settore a promuovere un percorso valutativo oppure l'organizzazione di coordinamento nazionale o regionale, è comunque importante dedicare del tempo a individuare i veri motivi che hanno portato a una decisione e cosa si vuole ottenere con la valutazione. In questa fase si può scoprire anche che

#### PER FARE VALUTAZIONE INSIEME...

Difficilmente è possibile svolgere una attività valutativa in un gruppo di volontari non ancora formato o non abituato a lavorare insieme. Non si può sperare nei risultati impliciti perché la valutazione implica completa adesione alle finalità per la quale viene svolta, altrimenti rischia di far perdere tempo a tutti. Ogni cosa, ogni attività, ogni trasformazione richiede tempo. I volontari possono aspettarsi che facendo una attività valutativa insieme, si crei gruppo; i responsabili che propongono la valutazione possono aspettarsi di svolgere una azione collettiva... È bene tenere a mente che è possibile che entrambe le parti rimarranno deluse.

In questa fase di analisi delle domande valutative si può prevedere un momento di confronto con tutti i volontari sulle necessità emergenti, del tipo:

***Secondo voi, quale è in questo momento, per il nostro gruppo di volontariato, la valutazione più importante da fare?***

***Se potessi scegliere tu, su quale progetto, attività vorresti avere un giudizio argomentato?***

# CON LA VALUTAZIONE NON SI PUÒ OTTENERE TUTTO!

# Cosa valutare ?

Eccoci al quesito legato alla DOMANDA DI VALUTAZIONE, o definizione della pratica di valutazione. Una volta deciso l'ambito, il progetto, l'attività, su cui effettuare la valutazione, bisogna decidere cosa valutare. Si tratta cioè di esplicitare una domanda.

Le domande di valutazione costituiscono una componente fondamentale del processo valutativo poiché possono fornire informazioni e analisi utili a formulare giudizi motivati e a influenzare i percorsi di sviluppo dei progetti/interventi/azioni.

Se non si esprime in maniera chiara una domanda, una esplicita richiesta di valutazione, l'attività che verrà svolta rischia di essere omnicomprensiva e quindi non centrata sul risultato, cioè su cosa effettivamente vada valutato e cosa no, cosa serva per la valutazione e cosa no, quale strumento di analisi usare e quale no...

## IDEE PER FORMULARE DOMANDE VALUTATIVE

Un obiettivo valutativo, oltre a indicare la finalità che si vuole raggiungere, deve anche essere chiaro e concreto rispetto alla vita del gruppo di volontariato: *sono i volontari che effettuano l'attività e saranno sempre loro a valutarsi!*

Nel definire le domande valutative è indispensabile tener presenti le diverse richieste provenienti dall'esterno (il Comune, gli utenti dei servizi e i loro familiari, i donatori etc.) ma anche di quelle che esprime il gruppo di volontari partecipanti. Una volta presa coscienza delle varie esigenze, queste devono essere selezionate e concretizzate in domande specifiche.

Domande e valutazione sono strettamente connesse in quanto una domanda di valutazione è concreta solo quando si riesce a verificare il suo raggiungimento e si possono perciò prevedere indicatori che dimostrano il perseguimento/raggiungimento degli obiettivi proposti. Ma gli obiettivi devono essere chiari e definiti perché, in qualsiasi ambito professionale (ad esempio un medico, un geometra, un insegnante) avere un obiettivo vago o generico non consente di misurare attraverso l'uso di opportuni indicatori, appunto, se l'azione persegua la giusta finalità.

Un esempio? Se un uomo va da un medico per una visita, il medico per accertare se l'uomo sta bene non controlla "lo stato di salute dell'uomo", cioè non può avere come riferimento un concetto astratto, ma considererà indicatori fisiologici tipo il battito cardiaco, la pressione, il risultato di analisi cliniche etc. Sono questi che attesteranno le condizioni di salute dell'uomo. Verificati questi aspetti, il medico potrà effettuare la sua valutazione sullo stato di salute dell'uomo.



Con la valutazione non si può essere generici: più si è vaghi, meno si saprà se l'impegno messo nello svolgere l'attività sia servito a cambiare qualcosa.

Per aiutare nella definizione delle domande di valutazione, di seguito si forniscono alcuni obiettivi specifici che si possano considerare come aspetti generali di una attività valutativa a cui sono associati alcuni possibili quesiti. Si tenga presente che si tratta, di formulazioni generalizzate che vanno adattate al singolo progetto/intervento e soprattutto che devono rispondere alle esigenze valutative del gruppo, **non di questo vademecum!**

OBIETTIVO SPECIFICO	DOMANDE DI VALUTAZIONE
Sviluppare la capacità di approfondimento e i dispositivi per la qualità dell'intervento dei servizi svolti dai volontari	<p>Quali incrementi si sono verificati nella adozione sistematica di dispositivi?</p> <p>Le attività avviate hanno consentito di comprendere le istanze del territorio?</p> <p>Si è verificato un potenziamento del sistema di verifica e valutazione delle azioni?</p> <p>Come vengono utilizzati i risultati delle valutazioni?</p> <p>I progetti che hanno adottato modelli di autovalutazione o hanno conseguito una certificazione di qualità, hanno migliorato la tempistica di realizzazione dei progetti stessi? la capacità di intervenire?</p> <p>Quali ricadute ha avuto la definizione del piano integrato di interventi sul coinvolgimento degli utenti?</p> <p>Quali sono state le ricadute sulle modalità di funzionamento del servizio, in termini di gestione del tempo, degli spazi, delle risorse umane, professionali, finanziarie e materiali?</p>
Migliorare le competenze dei volontari	<p>Le iniziative di formazione per il personale volontario hanno avuto un impatto sull'innalzamento delle competenze chiave, in particolare sulle discipline tecnico-scientifiche?</p> <p>Quali cambiamenti si sono verificati, a seguito degli interventi sulla formazione del personale volontario? nelle scelte metodologiche a supporto dell'intervento?</p> <p>La partecipazione del personale volontario a percorsi di formazione ha determinato l'avvio di attività di sperimentazione sulle metodologie di intervento?</p> <p>Sono stati realizzati interventi formativi per le attività di auto-aggiornamento dei volontari?</p>
Sviluppare reti tra gli attori del sistema e in relazione ai bisogni del territorio	<p>Quali effetti hanno avuto gli interventi per il rafforzamento dei centri di servizio del volontariato?</p> <p>Gli interventi svolti stanno determinando la creazione di reti o centri di azione su diverse aree tematiche e trasversali? se no, perché, cosa lo impedisce?</p>
Migliorare e sviluppare forme e contenuti dell'informazione e pubblicizzazione degli interventi del gruppo	<p>Le attività di diffusione e informazione sui servizi resi dal Gruppo di volontariato hanno migliorato e implementato i servizi stessi? l'immagine del Gruppo di volontariato?</p> <p>Sono state sviluppate iniziative di promozione? di diffusione? sui contenuti?</p> <p>Le iniziative per migliorare la capacità di gestione dei processi e delle emergenze si stanno rivelando efficaci?</p>

La formulazione completa di una domanda di valutazione prevede anche un'articolazione che comprenda

1. l'attività specifica dei volontari,
2. l'indicazione del comportamento osservabile,
3. l'indicazione delle condizioni di contesto in cui il comportamento si può osservare,
4. l'indicazione dei soggetti che verranno coinvolti nell'attività valutativa.

## Come si formula una domanda di valutazione?

I cinque stadi per la formulazione di una domanda valutativa sono:

Primo stadio: scrivere la domanda in forma libera.

Secondo stadio: annotare i comportamenti che, se ottenuti, coinvolgerebbero il gruppo verso la valutazione.

Terzo stadio: operare una cernita tra i vari cambiamenti ipotizzati.

Quarto stadio: descrivere in modo completo ogni comportamento... e trovare gli strumenti di raccolta delle informazioni.

Quinto stadio: sottoporre le formulazioni della domanda al seguente test *"Se il gruppo di volontari raggiungesse questo comportamento atteso, potresti dire che il gruppo ha raggiunto un livello di qualità elevato?"*. Se si arriva a rispondere in maniera affermativa al quesito test, allora l'analisi delle domande valutative sarà completa.

*L'unico modo per apprendere a valutare è... fare valutazione!* Solo obbligandosi a programmare il proprio tempo, le proprie risorse, le proprie attività e azioni ci si abitua a riflettere, giudicare, valutare, verbalizzare quello che si sta facendo come gruppo.

## IL QUADRO PROGETTUALE/VALUTATIVO

AZIONE SOCIALE QUALE TIPO DI ATTIVITÀ	AMBITO SCIENTIFICO E OPERATIVO COME SI PUÒ INDICARE
Vedere una situazione	Conoscenza
Analizzare una situazione	Ricerca sociale
Definire motivi per un cambiamento	Politica
Definire condizioni e risorse per realizzare azioni	Programmazione
Procurarsi risorse necessarie	Reperimento fondi
Compiere azioni per cambiamento	Realizzazione
Controllare ciò che è avvenuto	Valutazione

# CHI COORDINA LA VALUTAZIONE?

Porsi questa domanda significa arrivare a decidere di affidare a qualcuno la responsabilità dell'attività di valutazione.

Spesso nei gruppi di volontariato le attività vengono decise insieme e anche realizzate insieme. Per effettuare una valutazione bisogna che siano chiari i ruoli. Infatti se tutti i volontari hanno partecipato alla definizione del progetto di valutazione, sarà utile se non addirittura necessario dare a qualcuno l'incarico di coordinarne l'organizzazione e la realizzazione.

## ??Come??

**Soluzione 1**, più semplice ma anche meno coinvolgente: si incarica un consulente/valutatore esterno che opererà sulla base delle domande valutative esplicitate dal gruppo di volontari.

**Soluzione 2**, meno semplice ma trascinante: si realizza un percorso di valutazione partecipato che a differenti livelli coinvolga tutti quanti i volontari.

In entrambi i casi è importante definire un accordo tra tutti i volontari, anche se sarà difficile e per questo è bene che ci sia uno, una persona o un gruppo, che sia chiamato a decidere, tenendo però conto di diversi fattori, come:

1. le attività operative svolte dal gruppo di volontari,
2. gli impegni già presi e le relative scadenze,
3. il calendario e gli impegni sociali, tipo le festività, il periodo degli esami etc.



Il segreto della riuscita di una attività di valutazione per un gruppo di volontari non dipende solo dalle capacità del coordinatore o del gruppo di coordinamento, ma molto merito può andare anche a una buona organizzazione che metta i volontari nelle migliori condizioni per poter svolgere il compito.

### ***Oltre a un coordinatore ci vuole una segreteria!***

1. una buona segreteria di una attività di valutazione ha due compiti principali:

1.a coordinare i partecipanti alla valutazione, cioè con tutte quelle persone che possono essere un utile riferimento per esprimere il giudizio di merito sull'attività/sul progetto che si vuole valutare (si chiamano in linguaggio tecnico STAKEHOLDERS -> vedi glossario);

1.b contattare i volontari che dovranno svolgere le azioni necessarie per condurre la valutazione.

Alla segreteria spetterà anche il compito di raccogliere e risolvere eventuali problemi organizzativi dei partecipanti e dei volontari.

2. una buona segreteria di una attività di valutazione si deve occupare dell'allestimento e della conservazione del materiale, che, comunque deve essere preventivamente condiviso e concordato con i volontari.

3. una buona segreteria di una attività di valutazione deve occuparsi di conservare tutti i risultati delle informazioni raccolte, utili a fini della redazione del rapporto finale di valutazione.

4. una buona segreteria di una attività di valutazione sarà anche responsabile delle risorse e del budget messo a disposizione per realizzare le attività, perché una valutazione richiede un impegno di tempo ma anche delle risorse economiche.

### **PER FARE VALUTAZIONE INSIEME...**

Prima di iniziare una attività valutativa è necessario ricordarsi di scegliere e organizzare il materiale in base al tipo di valutazione che si vuole realizzare. Difficile dare indicazioni precise su cosa sia necessario e cosa no. Tuttavia anche a partire da quanto verrà proposto in seguito, si possono dare alcune indicazioni come promemoria di lavoro, ma chiaramente non tutto il materiale citato dovrà essere disponibile:

- una sala o uno spazio dove poter lavorare,
- una sala o uno spazio dove poter raccogliere il materiale,
- una sala o uno spazio dove poter organizzare incontri/riunioni/scambi,
- un sistema di comunicazione efficace e adatto al gruppo di lavoro,
- un computer che consenta l'archiviazione e l'elaborazione delle informazioni,
- un sistema di proiezione slide o di diffusione delle informazioni,
- un registratore per le interviste o i focus group,
- una lavagna a fogli mobili o comunque la possibilità di scrivere cartelloni.

È bene tener presente che in ogni gruppo di volontari, anche quello più coeso e storico, non tutti hanno lo stesso tempo a disposizione, la stessa disponibilità, le stesse capacità. Una buona segreteria organizzativa non ha solo compiti gestionali ma deve anche avere la capacità di gestione dell'attività valutativa. Se il gruppo di volontari ha un responsabile, ad esempio il/la presidente del Comitato, sarebbe bene non dargli/darle questo ruolo. Forse potrebbe essere più adatto assegnarlo a chi ha un ruolo intermedio, ad esempio un componente del consiglio direttivo, che ha le capacità gestionali, l'autorevolezza e la necessaria conoscenza dell'organizzazione e delle azioni che essa svolge ma può disporre di un tempo maggiore e di una migliore capacità di concentrazione.

Coordinare una attività di valutazione è un ruolo che richiede precisione e capacità di organizzare il proprio lavoro e quello degli altri. Inoltre rispetto agli esterni, al coordinatore potrebbe spettare i compiti di essere il referente, una sorta di "padrone di casa". In molti casi potrebbe quindi essere utile che il coordinatore conosca bene anche le tecniche e gli strumenti di valutazione in modo da poterli presentare anche all'esterno del gruppo di volontari che le ha pensate e programmate.

# QUANDO SI FA LA VALUTAZIONE?



La valutazione fa riferimento a un periodo, a un prima e un dopo e ne misura le caratteristiche.

Per tale motivo è molto importante decidere e stabilire le date in cui non solo si effettua la valutazione ma anche del periodo che considera come riferimento per valutare i cambiamenti e/o gli effetti. Di solito si parla di tempo 0 (t0) per indicare ciò che era prima dell'intervento, tempo 1 (t1) prima erogazione, primo mese o primo anno di intervento, tempo 2 (t2) per indicare il secondo periodo etc. Si valuta la differenza tra t0 e t1, tra t1 e t2, tra t0 e t2 etc.

Poi c'è anche il calendario associativo. Generalmente i primi tre mesi dell'anno (gennaio-marzo) sono un buon periodo per valutare l'attività dell'anno precedente. Però spesso il "calendario sociale" non coincide con il calendario solare e l'anno associativo si chiude ad esempio a giugno. Non solo, ma se si decide di valutare un progetto che nella sua realizzazione inizia a settembre e termina a maggio, non si può rimanere fissati alla data del 31 dicembre dell'anno bisognerà arrivare almeno al 30 giugno.

Le date di riferimento per la valutazione saranno quindi collegate all'attività da valutare e quindi indicate in fase di definizione delle domande di valutazione.

Le date di svolgimento di una attività di valutazione concreta sono importanti *perché ci vuole tempo per fare bene le cose!*

Oltre al periodo è necessario prestare attenzione agli orari e ai giorni in cui realizzare l'attività valutativa:

- il giorno dell'attività di volontariato? ma poi si bloccano le attività?
- un altro giorno? ma quale va bene per tutti i volontari?
- un orario buono per tutti? ma come è possibile stimare quanto tempo occorra per fare la valutazione?
- uno o più fine settimana? potrebbe essere meglio concentrare le ore, concentrarsi sul compito, produrre di più, circoscrivere l'impegno.



# CHI CONDUCE LA VALUTAZIONE?



Il ruolo della guida dell'attività di valutazione è molto diverso da quello del coordinatore, che è molto diverso da quello della segreteria organizzativa.

Una buona valutazione non si fa da sola e non basta aver definito degli strumenti di rilevazione per aver compiuto la valutazione. Tanti bravi consulenti come pure tanti bravi volontari o testimoni privilegiati (->) possono svolgere molte bellissime attività ma non necessariamente fornire informazioni o elaborazioni utili per una valutazione.

Se al coordinatore si possono lasciare i compiti relativi all'organizzazione, a chi conduce la valutazione spettano altri incarichi:

la guida deve essere l'elemento di processo; è la persona che aiuta il gruppo a far comprendere il filo logico delle attività valutative; è la persona che favorisce il percorso formativo connesso alla valutazione;

la guida è colui che deve saper cogliere le necessità del gruppo di volontari e anche ciò che aiuta ma soprattutto ciò che non aiuta il processo valutativo (ad esempio la stanchezza, l'eccessivo impegno, la noia, la disorganizzazione, l'allontanamento dalle domande valutative).

In alcuni casi la guida è un esperto esterno che conosce le tecniche di valutazione. Però sarebbe importante che la guida non entrasse nel merito di ciò che avviene nel gruppo di volontari: deve essere attento al processo e a ciò che accade ma non dare giudizi o tanto meno giudicare qualcuno nelle sue affermazioni.

A volte potrebbe essere utile chiedere a un volontario di un'altra organizzazione di svolgere il compito di condurre la valutazione del proprio gruppo. *Ma è solo una idea!* È bene ribadire che la guida non sia il responsabile del gruppo perché si corre il rischio che da una parte i volontari non si sentano liberi di esprimersi o che l'attività di valutazione diventi l'occasione per polemiche e tensioni oppure che si vada nella direzione di ratificare ciò che già si fa, senza uno sforzo critico costruttivo, nella direzione del cambiamento.



# 3. COME UN PERCORSO DI VALUTAZIONE

CHIARITO COSA SIA LA VALUTAZIONE E COSTRUITA L'INTELLAIATURA DI UN PERCORSO VALUTATIVO, SI RIPERCORRONO IN QUESTA PARTE LE FASI DI REALIZZAZIONE DELLA VALUTAZIONE SEMPRE PENSANDO A UN GRUPPO DI VOLONTARI CHE ABBIANO IL DESIDERIO/LA NECESSITÀ DI IMPOSTARE UNA ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE. IL METODO PROPOSTO SARÀ QUELLO DELLE "DOMANDE E RISPOSTE". SI RIMANDA AL GLOSSARIO POSTO ALLA FINE DEL VADEMECUM PER LA DEFINIZIONE DEGLI SPECIFICI TERMINI CHE VERRANNO UTILIZZATI.

## PRIMA DI TUTTO: L'INTRODUZIONE!

Ogni attività di valutazione ha un suo momento introduttivo.

Si tratta di presentare l'attività del gruppo di volontari a livello generale e quella specifica oggetto della valutazione. In particolare potrebbe essere utile, per i volontari che valutano e per coloro che sono o saranno coinvolti nell'attività di valutazione di:

1. descrivere la storia del proprio gruppo e le finalità associative (senza dilungarsi troppo però, ad esempio non richiamando la storia della Croce Rossa Italiana partendo da Henry Dunant, ma solo le tappe principali della presenza dell'Associazione sul territorio);
2. descrivere le attività e soprattutto i destinatari, gli utenti, per i quali si svolge il servizio di volontariato;
3. illustrare il proprio collegamento con le altre realtà che operano sul territorio a partire dalle Istituzioni locali;

4. presentare il gruppo di volontari, chi sono, quali servizi svolgono, quanto impegno possono dare in termini di servizio etc.;

5. presentare le risorse a disposizione e l'articolazione delle attività del Comitato nella settimana/mese;

6. definire la motivazione che ha ispirato la attività valutativa e quali siano le aspettative al riguardo.

Si tratta in altre parole di definire esplicitandolo per iscritto il momento storico della vita del gruppo di volontariato in cui si possa arrivare ad affermare

**“noi ci siamo e vogliamo riflettere su quale valore apportiamo al nostro territorio”** oppure più semplicemente **“valutiamo perché...”**.

# LA REDAZIONE DEGLI STRUMENTI

Nell'affrontare la parte relativa agli strumenti di valutazione occorre prima chiarire a cosa si fa riferimento. Nella prima parte del Vademecum, utilizzando alcune definizioni di studiosi si è detto che la valutazione è essenzialmente una attività di ricerca e di individuazione dei cambiamenti intervenuti a seguito di un intervento, un progetto, un'azione. Tali cambiamenti possono essere ritenuti come effetti, cioè risultati dell'azione stessa (anche *outcome*). Ora proprio per evidenziare i cambiamenti occorrono indicatori utili a quantificare o stimare il grado di conseguimento di ciò che il progetto, l'intervento, l'azione ha inteso avere. In altri termini sarebbe possibile dire che si può anche verificare lo scarto esistente tra i risultati conseguiti e i risultati effettivamente ottenuti, in relazione, ad esempio, alle risorse impiegate.

Se si parte dall'idea che qualsiasi azione sociale intrapresa da un gruppo di volontari sia quella di apportare un cambiamento negli individui per i quali è pensata, potrebbe essere utile comprendere almeno i seguenti ambiti:

## PER FARE VALUTAZIONE INSIEME...

Per redigere in maniera partecipata l'introduzione all'attività valutativa, si possono scegliere due strade.

1. demandare a una persona o a un gruppo di persone di proporre un testo e poi chiedere a tutti i volontari di esprimersi al riguardo apportando modifiche e integrazioni;
2. provare a stimolare una riflessione comune attraverso tecniche di animazione che chiedano ai volontari di esprimersi su alcuni punti e poi farne una sintesi da restituire al gruppo; i punti sui quali confrontarsi possono essere:
  - 2.1 le tappe più importanti della nostra storia sono...
  - 2.2 le attività di volontariato che svolgiamo sono...
  - 2.3 i bisogni principali che affrontiamo nella nostra attività di volontari sono...
  - 2.4 le organizzazioni o le istituzioni con cui siamo in rapporto come gruppo di volontari sono...
  - 2.5 facciamo valutazione perché...
  - 2.6 ciò che riteniamo più importante nella nostra attività di volontariato è...

1. in che cosa sono cambiati gli utenti alla conclusione dell'intervento/progetto/azione svolti,
2. quanto di questo cambiamento è il risultato dell'intervento/progetto/azione svolti,
3. quale è stata l'importanza dei volontari nella realizzazione dell'intervento/progetto/azione svolti,
4. c'è un effetto generalizzabile anche per il contesto di riferimento e non solo per i principali destinatari,
5. quale è stata la attività maggiormente adeguata ai fini del cambiamento e quale quella meno,
6. il metodo di intervento è risultato appropriato al livello dei cambiamenti riscontrati.

Per valutare se l'azione, l'intervento o il progetto sia stato adeguato non è solo una questione di metodo o di procedure da applicare, piuttosto dipende dalla possibilità che i volontari siano coinvolti attivamente nella definizione degli strumenti che consentono di raccogliere informazioni utili alla valutazione.

Diverse tecniche possono essere impegnate per valutare prima, durante o dopo una specifica azione/attività progetto. Gli strumenti più comunemente utilizzati sono quelli della ricerca sociale applicata: questionari, interviste, focus group, schede, check list, osservazione partecipante.

Si tratta di strumenti codificati nella ricerca sociale. Tuttavia esistono anche delle procedure meno strutturate che possono aiutare il gruppo di volontari ad acquisire un insieme di informazioni necessarie per una attività valutativa "scientificamente" definita. Possono esserci: scambi strutturati in una discussione, la rilevazione di opinioni in forma anonima, le scale di reazione etc. Si esaminano i principali e si rimanda alla bibliografia per ulteriori riferimenti

# I QUESTIONARI

Il più tradizionale strumento di ricerca quantitativa e quello attraverso cui è possibile raccogliere informazioni da un numero anche molto alto di persone, in maniera contestuale e generalizzata.

## Cosa è un questionario?

<https://it.wikipedia.org/wiki/Questionario>

<https://www.youtube.com/watch?v=z1dG21kz7KM>

[https://www.youtube.com/watch?v=JJ\\_LbXFueLk](https://www.youtube.com/watch?v=JJ_LbXFueLk)

È uno strumento utilizzato in psicologia, sociologia, economia, negli studi di mercato e nelle indagini di opinione, che serve per raccogliere informazioni in modo standardizzato e su campioni più o meno grandi, tali per cui è possibile poi costruire una matrice dati (una raccolta sistematica di informazioni confrontabili nel tempo) ed effettuare analisi di tipo matematico/statistico.

## Come formulare domande in un questionario?

Evitare parole tecniche, gergo, parole straniere o qualsiasi linguaggio specifico di settore che potrebbero confondere o scoraggiare i partecipanti all'indagine.

Bisogna essere specifici e concreti.

Testare l'indagine o il questionario in via preliminare con gli amici, soprattutto per comprendere se le domande risultano chiare e di immediata comprensione.

Evitare le domande ambigue o quelle che richiedono di tornare con la memoria a oltre dieci anni prima. Evitare domande con più argomenti nella stessa formulazione (ad esempio: la seguente situazione ti sembra semplice o giusta? Risposte Sì No. Se la risposta è Sì non si può sapere se l'intervistato intendeva 'semplice' oppure 'giusta'. Se invece l'intervistato ritiene che la situazione sia semplice ma non giusta, non trova nelle risposte quella adatta alla sua situazione)

Non utilizzare domande tendenziose ad esempio: "Molte persone si lamentano del fatto che i tempi di attesa al pronto soccorso sono troppo lunghi. Sei una di queste?" in questo caso la domanda afferma ciò che si sta chiedendo, spingendo gli intervistati a rispondere in un determinato modo. Le domande dovrebbero essere formulate in modo neutro, senza significati particolari o con accezioni negative o positive per non indurre la risposta che l'intervistato interpreta come più desiderata, anziché dare quella veritiera.

Seguire il consiglio di chi ha già effettuato un questionario.

Le domande che poni dipendono dalle informazioni che vuoi ottenere. Per essere efficaci, le domande del questionario devono rispettare alcune regole comuni:

## PER FARE VALUTAZIONE INSIEME...

Test di verifica delle domande di un questionario

Questa domanda è fondamentale per la valutazione?  
Qualcuna delle domande è formulata in un modo che potrebbe essere considerato offensivo?

Le persone intervistate sentono di poter rispondere liberamente al questionario? (In caso contrario, il questionario può essere somministrato in forma anonima)

Le domande sono facilmente comprensibili o sono formulate in modo poco chiaro?

Le domande sono pertinenti e interessanti per la persona che risponde?

Si tratta di un questionario con domande chiuse, viene fornita un'ampia scelta di risposte o si sta cercando di ottenere una risposta specifica dai destinatari limitando il numero di opzioni disponibili?

# I QUESTIONARI DI GRADIMENTO

<https://blog.gagroup.it/gabriellipartner/questionario-di-gradimento-come-e-perche>

[http://www.assiprov.it/Documenti/Modulistica\\_per\\_progettazione/Fac\\_simile\\_di\\_Questionario\\_di\\_gradimento](http://www.assiprov.it/Documenti/Modulistica_per_progettazione/Fac_simile_di_Questionario_di_gradimento)

Un tipo specifico di questionari sono quelli che hanno a che fare con il gradimento, cioè cercano di esplicitare ciò che piace e ciò che non piace di un determinato oggetto di valutazione.

Un'indagine sul gradimento può aiutare ad avere informazioni per valutare un intervento, un progetto, dalla parte di chi ne ha beneficio. Serve per definire con precisione quello che piace o non piace agli utenti ma può dare i margini di miglioramento per crescere. Ad esempio, cosa pensa l'utente dei tuoi servizi? adeguati? L'assistenza fornita dai volontari è buona? Quella dei dipendenti? C'è qualcosa che gli utenti non gradiscono?

Da tener presente che le dimensioni del campione del tuo questionario di gradimento ne determineranno l'accuratezza. È pressoché impossibile sottoporre un sondaggio a tutti gli utenti, ma prendere a campione solo un piccolo numero può dare luogo a una distorsione dei dati. Più alto è il numero di risposte, più accurati saranno i dati raccolti, più elementi avrà la attività di valutazione. Inoltre, quando si parla di 'campione', anche se non si tratta di un campione probabilistico, è buona norma che sia 'sparso', cioè che consideri tutte le unità statistiche (cioè gli individui) più diversi tra loro che si possano trovare. Per ottenere ciò ad esempio è bene non concentrare le interviste in un solo giorno della settimana o in un solo orario perché questo può avere l'effetto di escludere sistematicamente alcune persone, come ad esempio chi lavora o chi ha particolari impegni in alcuni momenti, come i genitori con i figli piccoli o gli studenti.

## LE INTERVISTE

<https://www.youtube.com/watch?v=WUeOG65ygGY>

Si tratta di conversazioni tra due persone in maniera guidata da chi conduce la ricerca e ha lo scopo di indagare valori, credenze e atteggiamenti del suo interlocutore. Sono due i tipi di interviste utilizzati per la valutazione: libere o semi-strutturate, nel primo caso non c'è una traccia ma si lascia la persona libera di esprimersi, nel secondo caso si presentano, anche in ordine diverso, le stesse domande o gli stessi argomenti a più persone e poi se ne fa una sintesi.

In generale l'intervista nella ricerca sociale è una tecnica di rilevazione di informazioni, usata per rispondere a interrogativi di ricerca, basata su un rapporto tra intervistatore e intervistato, nel quale l'intervistatore pone interrogativi e l'intervistato risponde attenendosi alle regole stabilite dal ricercatore.

Una volta definita la valutazione con le sue caratteristiche, e l'ambito spazio-temporale di riferimento, le persone da intervistare saranno tutte quelle che possiedono quelle caratteristiche, in quello spazio definito e in quel tempo fissato, per fornire informazioni rilevanti ai fini valutativi.

L'intervista maggiormente conosciuta è quella condotta personalmente da un intervistatore, spesso a un singolo intervistato. Nella ricerca sociale, in realtà, ci sono vari altri tipi di conduzione dell'intervista, alcuni dei quali non prevedono nemmeno la presenza fisica dell'intervistatore ad esempio le interviste postali e le interviste telefoniche o quelle on-line. Molto spesso, soprattutto nell'ultimo caso, prendono la forma di un questionario, ma si differenziano se non solo chiedono all'intervistato di esprimere il proprio pensiero con un numero o una crocetta, ma anche attraverso l'elaborazione di informazioni e concetti.

Per definire le domande di una intervista o i suoi argomenti (quella che in linguaggio tecnico è detta "traccia"), si parte sempre dal modello di valutazione, cioè l'insieme dei concetti rilevanti che vogliamo trattare acquisire per avere elementi valutativi.

### PER FARE VALUTAZIONE INSIEME...

Esempi di applicativi che possiamo utilizzare per comporre un questionario.

Google Form, che permette di strutturare, diffondere (via email, via social o sul proprio sito web) i questionari ed elaborare direttamente le risposte.

SurveyMonkey contiene migliaia di domande già scritte e certificate create da team di esperti in metodologia d'indagine. È facile trovare e aggiungere i tipi di domande più frequenti per categoria d'indagine. Ogni domanda e risposta impostata è stata scritta per ridurre le distorsioni e fornirti le risposte più precise possibili.

Survio fornisce uno strumento gratuito e facile per qualsiasi tipo di sondaggio online. Il prodotto fornisce numerosi modelli già pronti per indagini, layout e stili. È possibile creare facilmente un nuovo sondaggio con contenuti professionali e un proprio look in pochi click! È possibile visualizzare le risposte raccolte in tempo reale, utilizzando le tabelle, grafici, resoconti PDF e file di dati per la maggior parte dei tipi di file. Limesurvey che consente un utilizzo a vari livelli, dai meno esperti di informatica, che possono usufruire dei servizi on line ai più esperti che possono addirittura installare il software sui propri server e personalizzarlo.

Qualtrics, un po' più complesso, ma in grado di integrare molti servizi aggiuntivi.

# I FOCUS GROUP

Secondo Wikipedia un focus group (o gruppo di discussione), che nasce negli Stati Uniti a opera di due sociologi intorno al 1940, K. Lewin e R. K. Merton, è una tecnica qualitativa utilizzata nelle ricerche delle scienze umane e sociali, in cui un gruppo di persone è invitato a parlare, discutere e confrontarsi riguardo all'atteggiamento personale nei confronti di un tema, di un prodotto, di un progetto, di un concetto, di una pubblicità, di un'idea o di un personaggio. Le domande sono fatte in modo interattivo, infatti, i partecipanti al gruppo sono liberi di comunicare con gli altri membri, seguiti dalla supervisione di un conduttore (in genere il ricercatore o un suo assistente).

Nel mondo del marketing, i focus group sono uno strumento importante per l'acquisizione di riscontri riguardo ai nuovi prodotti.

In particolare, i focus group permettono alle aziende che desiderano sviluppare, esaminare un nuovo prodotto, di discutere, osservare il prodotto, prima che esso sia messo a disposizione del pubblico. Ciò può fornire informazioni rilevanti sull'accettazione del prodotto da parte del suo mercato.

In valutazione il focus group è una tecnica per lo sviluppo di discussioni guidate di gruppo centrate su uno specifico argomento. L'obiettivo è di rilevare le percezioni dei partecipanti rispetto a un progetto che si sta sviluppando o su un fenomeno che si sta osservando. E' uno strumento particolarmente adatto allo sviluppo di indagini qualitative e viene utilizzato proprio perché si vuole arrivare alla comprensione del fenomeno studiato piuttosto che alla sua documentazione o misurazione.

# LE SCHEDE/LE CHECK LIST

La check-list è un elenco di comportamenti o eventi preselezionati di cui si vuole accertare la presenza o misurare la frequenza, in un determinato intervallo di tempo, nel momento stesso in cui si manifestano. Vengono utilizzate seguendo una procedura consolidata: il ricercatore/osservatore, guardando la persona o la situazione da analizzare, individua il comportamento della persona o del gruppo e annota la frequenza con cui ogni singolo comportamento individuato si presenta. È necessario che la lista sia formulata a priori e in maniera completa, comprendendo tutti i possibili comportamenti che interessano la situazione in esame.

In particolare le check-list comportamentali hanno avuto un'ampia diffusione all'interno della ricerca valutativa per alcune loro caratteristiche: permettono la raccolta di dati conservando in qualche misura la spontaneità e la ricchezza del comportamento così come si verifica naturalmente;

non richiedono strumenti sofisticati e non risultano intrusive (non fanno domande) come altri strumenti; per la loro strutturazione, restringono il numero dei comportamenti da osservare e in tal modo orientano il ricercatore a definire più chiaramente la domanda di valutazione.

La durata complessiva dell'osservazione può variare da intervalli di pochi minuti fino a periodi molto lunghi, di ore. Secondo alcuni ricercatori, osservazioni più lunghe sono più attendibili, perché permettono di ridurre il rischio di rilevare casualmente una frequenza elevata di un determinato comportamento, sempre presente quando le durate sono troppo brevi.

**Cosa può contenere una check-list ai fini valutativi?**

Le attività, le situazioni positive, le situazioni di rischio, i comportamenti etc.

## PER FARE VALUTAZIONE INSIEME...

Esempi di applicativi che possiamo utilizzare per comporre una check-list

Il primo tool è Evernote che permette di prendere appunti da ogni device e, tra le modalità di organizzazione di una nota, presenta anche quella con caselle di controllo. Tra l'altro Evernote fornisce anche dei template gratuiti. Posto che le check-list possono essere create anche con programmi di videoscrittura come Microsoft Word altri strumenti possono essere: WorkFlowy, gratuito, permette di creare delle check-list in cloud che possono essere condivise con i volontari; Trello (task manager che sta spopolando nelle aziende di marketing), Wunderlist (il non plus ultra per le to do list) e il superprofessionale Process Street con un ottimo elenco delle check-list già pronte.

# L'OSSERVAZIONE PARTECIPANTE

<https://www.youtube.com/watch?v=lrnS1kURLdQ>

<https://www.youtube.com/watch?v=aZjFwVa5Dww>

Si tratta di uno strumento molto tipico nella ricerca etnografica e utile per raccogliere informazioni di tipo qualitativo. Di solito si utilizza lo strumento del diario, ossia si chiede ai volontari di appuntare alla fine del turno, della giornata, dell'attività progettuale, l'intera esperienza svolta: sia gli elementi informativi sia le sensazioni che la persona ritiene di esprimere, in modo libero, senza dover seguire schemi prestabiliti.

Viene spesso utilizzato lo strumento del diario e dell'osservazione partecipante nel caso di una valutazione in itinere. Valida soprattutto se i volontari sono convinti della appropriatezza del sistema di valutazione.

Si deve tener presente che l'osservatore influenza la ricerca con la sua presenza: inevitabilmente l'osservato modifica il suo comportamento in presenza dell'osservatore e anche l'osservatore può essere osservato. Non si può evitare l'interazione tra i soggetti.

## PER FARE VALUTAZIONE INSIEME...

Elementi applicativi che possiamo utilizzare per fare osservazione partecipante

L'osservazione deve essere condotta in prima persona da chi effettua la valutazione.

Il periodo di osservazione deve essere relativamente lungo (mesi/anni) in modo tale da permettere di cogliere le dinamiche del gruppo e l'aspetto dinamico dei fenomeni che si stanno studiando.

La partecipazione deve avvenire nel contesto naturale del gruppo analizzato.

L'attività del valutatore deve riguardare sia l'osservazione sia la partecipazione attiva alla vita del gruppo.

La distanza tra osservatore e oggetto osservato si annulla: il ricercatore entra dentro i confini dell'oggetto osservato.

Lo scopo è descrivere e comprendere la realtà "vedendo il mondo con gli occhi dei soggetti osservati".

## LE DISCUSSIONI STRUTTURATE

Possano essere organizzati dei momenti collettivi, composti da 10/15 persone, per un tempo definito, in cui intorno a un tavolo si invitano i volontari, gli utenti, i familiari degli utenti, a esprimersi liberamente sull'attività/azione/progetto oggetto di valutazione.

In questa modalità si dovrà tenere conto di tutto quello che viene detto dai partecipanti e quindi analizzare le similitudini, le differenze, i suggerimenti in termini di miglioramento, gli aspetti positivi e negativi dell'attività.

## LA RILEVAZIONE DI OPINIONI IN FORMA ANONIMA

Si può mettere a disposizione di volontari, utenti, familiari degli utenti etc., un insieme di foglietti tutti uguali da far compilare liberamente per dare indicazioni sull'attività, azione, progetto oggetto di valutazione. Non è opportuno far esprimere tutti, e soprattutto è necessario garantire l'anonimato.

## LE SCALE DI REAZIONE

Ci si riferisce alle diverse sensazioni, impressioni, che ciascun volontario (ma si può immaginare anche per un utente o un familiare di un utente) ha, nel momento in cui ha luogo l'attività, azione, progetto. Si tratta di una valutazione nel momento di realizzazione dell'intervento/azione/progetto, che permette al gruppo di volontari di modificare o meno l'azione sociale, nel caso in cui i risultati non fossero molto incoraggianti. Questo tipo di valutazione viene svolta alla fine di ogni incontro/momento di attività e si invitano le persone a esprimersi indicando una reazione all'intervento/attività riportando magari un valore di riferimento, per tale motivo si parla di scale di reazione.

## I DICOTOMI TIPICI UTILIZZATI NEL SETTORE SOCIALE E SANITARIO SONO:

-	+
assistenzialismo	attivazione
controllo	autodeterminazione
cultura solidaristica	cultura tecnico-professionale
government	governance
individualismo	relazionalità
isolamento	comunicazione
omologazione	cittadinanza
partecipazione	disinteresse
professionalismo	managerialismo
pubblico	privato
tradizione	innovazione



## LA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Quando si ritiene che lo strumento o gli strumenti per la valutazione siano pronti, è possibile iniziare la raccolta di informazioni, che saranno poi sottoposte a elaborazione e analisi, a seconda della tecnica usata.

Dall'interpretazione dei risultati si dovranno trovare alcune risposte alle domande valutative poste all'inizio. Spesso nascono però anche nuove domande: la conoscenza di una situazione può far sorgere il desiderio di un approfondimento ulteriore. Tale approfondimento potrà eventualmente riguardare un altro approfondimento. Potrebbe essere utile illustrare i risultati e chiedere un parere anche alle persone coinvolte nella valutazione e ad altre che potrebbero essere interessate (ad esempio gli altri volontari).

Anche questa è una manifestazione importante che può dare molte indicazioni sull'interpretazione dei risultati, far notare eventuali errori commessi e permettere talvolta di fare un passo indietro e raccogliere altre informazioni volendo compiere una valutazione più completa.

Attraverso la diffusione dei risultati (primo o definitivi), soprattutto con le persone coinvolte nella valutazione, potranno sorgere nuove domande, spesso collegate a quelle poste all'inizio. Potrà essere utile cogliere tali domande, per riflettere sulla nostra attività valutativa, ma anche per dare lo spunto per una nuova, collegata alla precedente, che può essere o no condotta dallo stesso gruppo di ricerca.

## LA DOMANDA È CHIARAMENTE LEGATA AD ALTRE DOMANDE DEL TIPO:

**quanto dura la valutazione?  
dove viene svolta?  
chi è coinvolto?**

### Il lavoro di gruppo

L'uso del piccolo gruppo nella valutazione è naturalmente una scelta opinabile, ma quasi sempre necessaria per stimolare la riflessione dei volontari e calare l'attività nell'esperienza diretta in termini di cambiamenti appresi.

Nel momento in cui si struttura la valutazione e prevedendo piccoli gruppi è importante pensare a spazi adeguati in modo che tutti possano lavorare in maniera adeguata.

Per costituire i piccoli gruppi si può o tenere conto della natura del compito da svolgere o degli spazi e dei tempi che si hanno a disposizione (quanto più breve è il periodo dedicato alla valutazione tanto più piccoli dovranno essere i gruppi in modo da consentire a ciascun volontario di dare un apporto adeguato).

I gruppi vanno formati tra volontari eterogenei per attività di volontariato e/o modalità di lavoro; i volontari che provengono da realtà o esperienze simili è bene che siano divisi in gruppi differenti.

### Con quali mezzi?

Si tratta di una questione annosa per un gruppo di volontariato, però è necessaria anche questa risposta. Ci sono attività valutative che si possono organizzare con risorse minime, ma è comunque importante stabilire cosa si ha e di cosa si ha bisogno.

Si tratta di avere chiaro l'entità sia degli aspetti economici: materiali, spazi etc., sia delle questioni tecniche: locali, consulenti, esperti, trasporti.

### PER FARE VALUTAZIONE INSIEME...

Per organizzare piccoli gruppi si può tenere conto delle seguenti note pratiche:

1. un piccolo gruppo deve essere composto al massimo da 6/7 volontari;
2. un piccolo gruppo deve poter operare in maniera democratica e stimolare le dinamiche di interazione;
3. ogni piccolo gruppo avrà il suo tempo determinato dalle esigenze dei partecipanti;
4. a ogni piccolo gruppo deve essere assegnato un compito preciso in modo che lo possa svolgere in maniera dettagliata;
5. ogni piccolo gruppo avrà un suo rappresentante incaricato di relazionare sul lavoro svolto;
6. un buon conduttore dovrà circolare nei piccoli gruppi in modo da verificare il lavoro mentre viene svolto e/o intervenire se si creassero situazioni di difficoltà.

# L'ELABORAZIONE DEI RISULTATI

Le fasi conclusive di un processo di ricerca valutativa consistono nell'elaborare e analizzare i dati. Con il primo termine ci si può riferire a qualunque procedimento (non solo statistico) di trattamento dei dati e delle informazioni raccolte e che sono risultati rilevati; con il secondo alle riflessioni che si applicano ai (o che vengono suggerite dai) risultati dell'elaborazione dei dati.

In effetti, separare l'analisi dei dati dalla loro rilevazione riporta a uno schema semplicistico secondo il quale i dati vengono prima rilevati, poi sottoposti a elaborazione e poi analizzati. In realtà, anche nella ricerca sociale e non solo in quella valutativa i 'dati' sono il frutto di un processo di costruzione che chiama in causa, con gradi diversi di autonomia, sia chi valuta sia il soggetto o l'argomento valutato e derivano comunque dall'interazione che si è avuta. Tuttavia la ricerca valutativa è, rispetto alle altre, determinata dal quadro teorico di riferimento adottato dal ricercatore e dalle domande valutative formulate inizialmente: le domande e lo sguardo del valutatore discendono necessariamente da un orizzonte costruito in precedenza. Si tratta degli indicatori, quelli descritti nella prima parte del Vademecum, per cui i risultati vedranno come chiave di lettura proprio gli elementi sentitici di carattere descrittivo definiti sulla base dell'impianto valutativo.

In una ricerca valutativa gli obiettivi iniziali influenzeranno in modo determinante l'elaborazione e l'analisi. Gli obiettivi della valutazione svolgeranno un ruolo simile a quello delle ipotesi da confermare, in quanto predetermineranno le relazioni tra variabili da misurare e le valutazioni che saranno fondate su tali relazioni.

In via generale maggiore è l'elaborazione dei dati tanto maggiore è l'informazione prodotta dagli stessi dati: per cui se il gruppo di volontari riesce a elaborare le informazioni acquisite in termini valutativi, ha effettuato una valutazione adeguata.

Si consideri che le principali tipologie di elaborazione dati sono: operazioni aritmetiche (del tipo maggiore o minore, aumento o diminuzione), operazioni logiche (del tipo presenza o assenza), la memorizzazione dei dati (del tipo importante o irrilevante), la visualizzazione (del tipo c'è o non c'è, si mostra o non si mostra), i conteggi (del tipo quanti elementi sono conteggiati in uno specifico ambito al fine di eseguire le operazioni aritmetiche precedenti).

## Il rapporto di valutazione

<https://www.youtube.com/watch?v=TM-WH1ogeq4>

Il rapporto di valutazione è il documento che illustra i risultati più interessanti emersi dall'attività di valutazione. Esso dovrà esplicitare il metodo utilizzato per valutare e soprattutto evidenziare i risultati di successo in termini elementi appresi. Può anche delineare le pratiche e i positivi meccanismi di implementazione dei programmi, progetti analizzati.

Chiaramente se la valutazione è uno sguardo puntato sugli obiettivi di un progetto o di un intervento, il rapporto finale della attività di valutazione potrà evidenziare i punti di forza ed eventualmente di debolezza dello stesso, proponendo un giudizio argomentato che potrà essere oggetto di valutazioni successive.

Ecco che allora, sulla base delle considerazioni finora emerse, presentare una valutazione su un intervento o un progetto, significa rendere conto di:

1. quale sia stato il punto di vista della valutazione effettuata,
2. quali siano stati i soggetti legittimati come portatori di interesse, stakeholders, e i presupposti taciti o espliciti per essere considerati tali,
3. quali le culture di intervento presenti nelle organizzazioni che costituiscono il contesto di riferimento dell'attività,
4. quali le culture nel contesto comunitario, normativo e in che modo incidono sull'azione dei volontari,
5. che rapporto esiste fra gli interessi in gioco che portano spesso a dover negoziare in situazioni di conflitto o di poca chiarezza dell'intervento sociale,

6. che funzione ha avuto la valutazione nella conoscenza del contesto e del problema affrontato,

7. che tipo di scelte ha implicato la valutazione dal punto di vista procedurale,

8. che tipo di conseguenze la valutazione avrà sulla organizzazione e sulla realtà indagata.

Porsi il problema della valutazione è rilevante poiché le azioni di un gruppo di volontari producono risultati che modificano e trasformano il contesto in cui viene svolta proprio l'attività di volontariato. Diventa quasi un imperativo categorico per chi a vario titolo interviene nel sistema di welfare, insegue finalità comunitarie, favorisce e promuove la tutela dei diritti di cittadinanza, incide nella costruzione di indirizzi di intervento sociale. La valutazione inoltre può apportare valore e conoscenza alle azioni progettuali e favorire una adeguata progettazione degli interventi.

Per questa ragione molte possono essere le persone interessate al Rapporto della valutazione:

1. i politici e i legislatori che agiscono in relazione alla rilevanza del problema e all'impatto rispetto alla condizione sociale del territorio,
2. i finanziatori e i donatori,
3. gli utenti e i familiari degli utenti, che sono più attenti alla rilevanza del problema, alla possibilità di accedere ai servizi, alla modalità di esecuzione delle attività,
4. i volontari interessati all'efficacia delle proprie azioni di intervento,
5. i ricercatori, gli studiosi, i giornalisti che vogliono avere elementi di conoscenza del fenomeno.

Proprio per la complessità delle caratteristiche dei destinatari, il Rapporto finale della valutazione potrà avere diverse forme editoriali e utilizzare differenti supporti grafici e di testo, in modo da essere particolarmente comunicativo con ciascuno dei gruppi di riferimento a cui è indirizzato.

# 4. PARTIAMO DA NOI: COME MISURARE IL VALORE SOCIALE PRODOTTO

Dopo avere chiarito alcuni aspetti della ricerca applicata alla valutazione dei progetti, programmi e degli interventi sociali, è possibile riprendere gli elementi delle parti precedenti per applicarli alla misurazione dell'impatto sociale.

Una prima cosa da chiarire è che nel percorso formativo per misurare l'impatto sociale di una attività promossa da volontari, o più genericamente un intervento/un progetto/un'azione di un Ente del Terzo settore, in mancanza di indicazioni che possano venire in termini prescrittivi (ad esempio da una Istituzione che eroga finanziamenti), si può definire un modo originale per misurare l'impatto sociale, cioè, come si è detto nelle parti precedenti, valutare le conseguenze che superano gli effetti immediati sui beneficiari diretti degli interventi promossi dai volontari. Si deve ricordare che possono essere distinti due tipi di impatto: o gli effetti specifici, relativi a ciò che succede ai beneficiari, utenti di un progetto o intervento, in conseguenza dell'azione svolta dai volontari dopo un determinato arco di tempo, oppure gli impatti globali, in un periodo più lungo e riferiti a una popolazione più vasta.

In questo Vademecum si vuole però considerare l'analisi delle potenzialità che un progetto o un intervento abbiano sul contesto di riferimento nel quale vengono erogati.

Per tale ragione non si considera strettamente l'impatto sociale, bensì un concetto simile, quello del valore sociale, ossia come dice opportunamente Gabriele Tomei «un attributo sostantivo di un intervento sociale che ne specifica il grado in cui esso risponde ai bisogni del cittadino-utente e migliora le condizioni di benessere della comunità, utilizzando al meglio le risorse e gli strumenti tecnico-professionali disponibili». Si tratta quindi di un prodotto dell'attività di volontariato che seppur direttamente collegato al progetto o intervento non riguarda l'azione diretta nei confronti degli utenti o dei beneficiari, ma che può essere inteso in termini più generali del cambiamento sociale prodotto nell'ambiente in cui, ad esempio, l'utente vive.



Verrà spiegato in maniera operativa nelle parti che seguono, però è possibile anche definire **VALORE SOCIALE** come:

1. tutto ciò che crea coesione sociale, cioè quei legami di affinità tra persone che vivono in uno stesso posto,
2. ciò che è in grado di captare i bisogni del territorio e conseguentemente di supportare le Istituzioni nella messa a punto di risposte efficaci in termini di welfare,
3. quello che porta integrazione, la capacità di creare e mantenere relazioni con gli altri attori del territorio che trovino una attuazione concreta nella progettualità comune e nella condivisione di scelte basate sulla solidarietà.

Per fornire ai gruppi di volontari elementi utili a una misurazione del valore sociale della propria attività è opportuno svolgere quattro azioni, ognuna collegata alla precedente e ognuna necessaria. In sintesi, per misurare il proprio lavoro, il gruppo di volontariato dovrà:

1. anzitutto analizzarsi (azione di action research),
2. poi procedere a una riflessione interna (evaluation),
3. sperimentare un metodo di valutazione dell'impatto sociale (implementation),
4. condividere i risultati (diffusione e rendicontazione, anche accountability).

Analisi, riflessione, sperimentazione e condivisioni sono i quattro passi necessari per poter impostare un lavoro di valutazione che porti alla misurazione concreta del valore sociale dell'attività di volontariato svolta.

# A.

## IL GRUPPO SI ANALIZZA (ACTION RESEARCH)

<https://www.youtube.com/watch?v=Ov3F3pdhNkk>

Come indicato nella parte terza del presente Vademecum, la prima azione per impostare un'attività valutativa richiede che i volontari siano chiamati direttamente a proporre una linea di analisi delle proprie attività per aiutare a migliorare il valore sociale prodotto.

In un primo momento i volontari di un gruppo sono chiamati a descrivere la propria attività come gruppo di intervento sul territorio. In un secondo momento descrivono le persone con cui sono in contatto a partire dagli utenti/beneficiari dei servizi/interventi/progetti per poi passare a tutti coloro con cui hanno un contatto e quindi: Enti, istituzioni, fornitori, colleghi, famigliari degli utenti etc.

Si presentano di seguito alcuni esercizi di analisi.

# FASE 1: PARTIAMO DA NOI

Descriviamo il gruppo di volontari, le attività e le risorse a disposizione. come? uno schema/questionario sulle attività principali e secondarie svolte

A partire da un elenco delle attività/iniziative/progetti svolti, il gruppo di volontari scrive utilizzando lo schema allegato pochi elementi sintetici ma importanti ai fini della analisi per la valutazione del valore sociale prodotto.

Il gruppo riempie insieme lo schema e poi lo analizza, verificando quello che emerge.

Al termine della redazione si può notare:

1. le aree di ripetizione/sovrapposizione tra le varie celle, e quelle eventualmente lasciate in bianco,
2. le modalità di realizzazione,
3. l'elenco delle persone/organizzazioni coinvolte nella propria attività di volontariato,
4. alcuni aspetti relativi al contributo offerto al territorio.

## SCHEMA ATTIVITA

	Iniziativa 1	Iniziativa 2	Iniziativa 3	Iniziativa 4	Iniziativa 5
<i>Denominazione</i>					
<i>A chi è diretta? utenti/beneficiari diretti e indiretti</i>					
<i>Chi la porta avanti? numero di volontari, competenze, responsabilità</i>					
<i>Quando e come viene svolta? anno di inizio, tempi e orari, strumentazione e mezzi</i>					
<i>Chi coinvolge? altri enti e istituzioni, fornitori</i>					
<i>Nell'intervento c'è personale dipendente? sì/no, se sì indicare il contributo dato</i>					
<i>Nell'intervento c'è un finanziamento esterno? sì/no, se sì indicare il contributo ricevuto</i>					
<i>Rilevanza sociale? prima indicazione</i>					
<i>Note specifiche</i>					

## SCHEMA CONTATTI

	Iniziativa 1	Iniziativa 2	Iniziativa 3	Iniziativa 4	Iniziativa 5
<i>Denominazione</i>					
<i>A chi è diretta? utenti/beneficiari diretti e indiretti</i>					
<i>Caratteristiche numero di utenti, numero di famigliari, tipologia</i>					
<i>Quando e come entrano in contatto gli utenti? modalità di presa in carico, strumentazione</i>					
<i>Tipo di bisogno sociale, sanitario, prevenzione, aiuto etc.</i>					
<i>Gli utenti sono presi in carico anche da altri? si/no, se sì anche da chi</i>					
<i>Note specifiche</i>					

Descriviamo con chi come gruppo di volontari siamo in contatto.

come? uno schema/questionario sui contatti diretti e indiretti della propria attività

A partire da un elenco di contatti sia in termini di utenti e di loro famigliari sia di altre organizzazioni, il gruppo di volontari scrive utilizzando lo schema allegato pochi elementi sintetici ma importanti ai fini della analisi per la valutazione del valore sociale prodotto. Al termine della redazione si può notare:

1. le aree di ripetizione/sovrapposizione tra le varie celle,
2. le caratteristiche dell'utenza con cui è in contatto,
3. il tipo di bisogno su cui il gruppo interviene,
4. l'elenco delle persone/organizzazioni coinvolte nella propria attività di volontariato,
5. altri aspetti relativi al contributo offerto al territorio.

**FASE**  
**2:**  
**CHI E' IN**  
**REALAZIONE**  
**CON NOI**

# B.

## IL GRUPPO DI VOLONTARI SVOLGE UNA RIFLESSIONE INTERNA

Dopo aver analizzato in maniera schematica la propria attività e il tipo di domanda sociale sui cui il gruppo di volontari interviene, è il momento di condurre una riflessione all'interno del gruppo in particolare sull'attività svolta.

Possono esserci iniziative che non vedono una grande rispondenza in termini numerici o in termini qualitativi o piuttosto iniziative che coinvolgono un elevato numero di volontari. Alcune possono avere un elevato impatto sul territorio perché rispondono a un bisogno molto sentito, altre possono essere più significative in termini di cambiamenti registrati.

Sulla base di un confronto aperto il gruppo sceglie l'attività/iniziativa/servizio/progetto da misurare nella fase successiva.

A tal fine può tenere conto anche delle seguenti indicazioni.

### PER FARE VALUTAZIONE INSIEME...

Come scegliere il progetto da analizzare in termini di impatto

In generale si può misurare con la check-list tutti i progetti/le iniziative promossi dal gruppo di volontari. Tuttavia possono sviluppare un maggiore valore di tipo sociale progetti/iniziative che hanno le seguenti cinque caratteristiche:

- a) vengono svolti principalmente da volontari (con una percentuale superiore al 60% delle ore di attività),
- b) non godono di un finanziamento pubblico (cioè non nascono in forma di delega da parte dello Stato),
- c) hanno almeno tre anni di vita (e quindi sono incardinati in un territorio),
- d) riguardano l'erogazione di servizi/interventi a una utenza determinata oppure alla collettività in generale (e non un servizio ai soci ma solo a terzi),
- e) vengono realizzati attraverso forme di collaborazione e/o partenariati in particolare con l'Istituzione locale (hanno forme di sostegno non oneroso da parte dello Stato, ad esempio patrocinio, uso di spazi pubblici).

# C.

## IL GRUPPO DI VOLONTARI SPERIMENTA UN METODO DI VALUTAZIONE DEL VALORE SOCIALE

Dopo aver scelto uno o qualcuno dei progetti/iniziative/attività sui quali effettuare una valutazione del valore sociale, il gruppo di volontari può misurare quale sia il livello di definizione del valore sociale prodotto.

Si tratta, con altre parole, di condurre una attività di sperimentazione basata sulla rispondenza o meno di una serie di indicatori costruiti sulla base dell'indagine svolta dal CNR-Irpps nel corso del 2017 con i Comitati locali di Croce Rossa Italiana e con le associazioni locali aderenti all'ANPAS.

Il lavoro di ricerca ha avuto infatti, fra gli obiettivi, la costruzione e la verifica di sette indicatori grazie a un lavoro di approfondimento qualitativo. Di seguito verranno elencati, suddivisi per aree, gli indicatori corredati dalla modalità di misurazione che fanno parte integrante di una riflessione o di un percorso di adozione del valore sociale da parte di un gruppo di volontariato.

Gli strumenti che verranno proposti, dunque, possono essere utilizzati per un'autovalutazione delle aree e dei singoli indicatori.

Partiamo da un primo esercizio: misurare un progetto o una iniziativa in termini di potenzialità di creare valore sul territorio dove viene realizzato. Si tratta di una sorta di check-list che però in caso di presenza/assenza assegna un punteggio e quindi può produrre un indicatore numerico che può servire da confronto tra un progetto, una iniziativa, un'attività e un'altra.



# COME MISURARE SE IL NOSTRO PROGETTO HA LE CONDIZIONI PER GARANTIRE UN IMPATTO

CHECK-LIST	PUNTEGGI:	
	SI	NO
Il progetto prende in carico individualmente un utente/un nucleo?	+1	0
L'utente del progetto sopporta un costo per avere il servizio? Compartecipa alle spese?	-1	+1
Con il progetto si soddisfano dei bisogni primari delle persone? si tutelano i diritti?	+1	0
Il progetto assicura una continuità durante tutto l'anno?	+1	0
Il progetto assicura una attenzione individuale ai volontari impegnati nelle attività?	+1	0
Il progetto ha una forma di diffusione pubblica? Tutti i cittadini possono conoscerlo?	+1	-1
Il progetto viene rendicontato pubblicamente in termini di <i>accountability</i> ?	+1	-1
Il progetto impegna personale retribuito nello svolgimento delle attività?	0	+1
Il progetto viene condiviso tra tutti i volontari dell'associazione? Se ne occupano tutti in vario modo?	+1	0
Il progetto assicura un impiego/scambio inter-generazionale? Ad esempio tra volontari giovani e volontari anziani, tra utenti anziani e volontari giovani...	+1	-1
Il progetto assicura ai volontari una attività formativa continuativa per la realizzazione delle attività?	+1	-1
Il progetto è stato presentato nelle scuole?	+1	0
Nel progetto operano volontari del Servizio Civile Universale?	+1	0
Il progetto è stato sostenuto da parte del Centro Servizio Volontariato? Ad esempio per la diffusione	+1	0
Il progetto ha prodotto/realizzato un elemento culturale? (ad esempio un volume, una rassegna)	+1	-1
Il progetto ha definito accordi/collaborazioni (non onerosi) con le Istituzioni locali?	+1	-1
Il progetto ha definito accordi/collaborazioni (non onerosi) con altri Enti del Terzo settore?	+1	-1
Il progetto ha modificato positivamente la condizione socio-economica degli utenti?	+1	0
Il progetto ha realizzato un servizio per il miglioramento della qualità della vita degli utenti?	+1	0
Il progetto ha sviluppato la coesione sociale della comunità locale?	+1	-1
Il progetto utilizza un bene pubblico per svolgere le attività (ad esempio un parco, uno stabile confiscato)?	+1	0

Provate ora a misurare tutti i progetti/le iniziative promosse dal vostro gruppo di volontariato.

Due possibilità:

**1.** se almeno i due terzi dei progetti analizzati supera il punteggio di 15, il vostro contributo allo sviluppo della coesione sociale sul territorio dove operate può essere considerato ALTO e il suggerimento è di ripensare il restante terzo dei progetti iniziative per modificarlo nella direzione di assicurarli maggior impatto;

**2.** se tutti i vostri progetti/iniziative non raggiungono il punteggio di 12 allora il suggerimento è di pensare a un nuovo progetto che coinvolga il maggior numero di volontari e che possa avere un riscontro pubblico.

Un secondo esercizio è quello di considerare la propria attività di volontariato nel suo complesso.

Nella ricerca del 2017 è stato utilizzato uno strumento di costruzione di alcuni indicatori. Essi sono contenuti nello Schema seguente, anch'esso strutturato nella forma di check-list con una colonna di auto-misurazione<sup>2</sup>.

## Rispondere insieme alle domande e contare i punteggi sintetici:

se le risposte raggiungono un valore di 18-21, il vostro progetto è in condizioni di poter avere un impatto sociale considerevole;

se le risposte raggiungono un valore di 15-17, il vostro progetto è in condizioni di poter avere un impatto sociale adeguato;

se le risposte raggiungono un valore di 12-14, il vostro progetto è in condizioni di poter avere un impatto sociale debole;

se le risposte raggiungono un valore di 9-11, il vostro progetto è in condizioni di poter avere un impatto sociale scarso ma presente e suscettibile di miglioramento;

se le risposte raggiungono un punteggio inferiore a 8, il vostro progetto sarà bellissimo ma rischia di rimanere una esperienza interna all'associazione e non avere le condizioni per un impatto sul territorio.

<sup>2</sup>Un secondo esercizio è quello di considerare la propria attività di volontariato nel suo complesso.

## SCHEMA DI SINTESI RELATIVO ALLE CARATTERISTICHE DELL'ORGANIZZAZIONE IN TERMINI DI IMPATTO SOCIALE

INDICATORE	VALORE SOGLIA	PUNTEGGIO	MISURAZIONE
1. Numero di anni di presenza sul territorio	Meno di 5	0	
	Tra 6 e 10	1	
	Tra 11 e 15	2	
	Tra 16 e 20	3	
	Tra 21 e 25	4	
	Oltre 25	6	
2. Numero di volontari rispetto alla popolazione residente	Meno del 1%	0	
	Tra 1 e 5%	1	
	Tra 6 e 10%	2	
	Tra 11 e 15%	3	
	Tra 16 e 20%	4	
	Oltre 21%	6	
3. Numero delle persone retribuite rispetto al numero dei volontari	Meno del 10%	6	
	Tra 11 e 15%	4	
	Tra 16 e 20%	3	
	Tra 21 e 25%	2	
	Tra 26 e 30%	1	
	Oltre 31%	0	
4. Numero di giovani in Servizio Civile	inserire il numero		
5. Numero degli automezzi a disposizione dell'organizzazione	inserire il numero		
6. Entità delle risorse economiche al 31.12.2018	Meno del 1.000	6	
	Tra 1.001 e 9.999	5	
	Tra 10.000 e 19.999	4	
	Tra 20.000 e 29.999	3	
	Tra 30.000 e 39.999	2	
	Oltre 40.000	1	

INDICATORE	VALORE SOGLIA	PUNTEGGIO	MISURAZIONE
7. Numero medio di contatti giornalieri con persone esterne (considerando telefonate, utenti, fornitori)	Meno del 10	0	
	Tra 11 e 15	1	
	Tra 16 e 20	2	
	Tra 21 e 25	3	
	Tra 26 e 30	4	
	Oltre 31	6	
8. Percentuale di servizi gestiti unicamente da volontari	Meno del 1%	0	
	Tra 1 e 5%	1	
	Tra 6 e 10%	2	
	Tra 11 e 15%	3	
	Tra 16 e 20%	4	
	Oltre 21%	6	
9. La sede dell'associazione dispone di orari di apertura e chiusura fissi ed esplicitati per gli utenti?	Sì	3	
	No	0	
	Riceve solo su appuntamento	1	
10. L'associazione dispone di un questionario per il rilevamento della soddisfazione dell'utente?	Sì	4	
	No	0	
	Sì, ma non viene utilizzato	2	
	No, ma è in progettazione	1	
11. Capita che un utente rimane in contatto con l'organizzazione anche dopo l'erogazione del servizio?	Sì	5	
	No	0	
12. L'organizzazione fornisce una prestazione di sportello aperto al pubblico con regolarità?	Sì	5	
	No	0	

INDICATORE	VALORE SOGLIA	PUNTEGGIO	MISURAZIONE
13. L'organizzazione ha un proprio sito internet?	Presente	5	
	Assente	0	
14. L'organizzazione ha un proprio profilo <i>social</i> ?	Presente	5	
	Assente	0	
15. L'associazione ha adottato un codice di comportamento che i volontari conoscono per diffondere misure di cortesia e attenzione alla persona?	Sì	4	
	No	0	
	Sì, ma non viene utilizzato	2	
	No, ma è in progettazione	1	
16. Per la comunicazione con l'esterno quali dei seguenti strumenti di comunicazione sono abitualmente utilizzati?	Sito Web	3	
	Newsletter	4	
	Forum	3	
	Blog	4	
	Social Network	4	
	Spazi su quotidiani nazionali	5	
	Spazi su quotidiani locali	6	
	Giornalino associativo	5	
	Organizzazione di incontri/conferenze/seminari	6	
Altro [Si possono selezionare più risposte]	5		
17. È previsto l'invio di materiale informativo sulle attività dell'associazione a Istituzioni, Enti del Terzo settore, donatori, soggetti privati operanti nel territorio?	Sì	3	
	No	0	
	Sì, ma con una frequenza saltuaria	1	

INDICATORE	VALORE SOGLIA	PUNTEGGIO	MISURAZIONE
18. Capita che l'associazione svolga azioni di denuncia delle problematiche presenti sul territorio?	Sì	3	
	No	0	
19. L'associazione promuove corsi di formazione?	Sì, aperti a tutti	5	
	Sì, solo per volontari	2	
	Sì, solo per utenti	3	
	Sì, solo per i dipendenti	1	
	No	0	
20. L'associazione promuove attività di formazione per la cittadinanza su temi di educazione civica (es. rispetto ambiente, ed. alimentare etc.)?	Sì, più volte l'anno	4	
	Sì, una/due volte l'anno	3	
	Quasi mai	1	
	Mai	0	
21. L'associazione ha rapporti con le rappresentanze civili e politiche anche informali presenti sul territorio (es. autorità religiose, comunità di immigrati, rappresentanze sindacali etc.)?	Sì, più volte l'anno	4	
	Sì, una/due volte l'anno	3	
	Quasi mai	1	
	Mai	0	
22. L'associazione viene contattata da Istituzioni e/o Enti per questioni legate alla comunità locale?	Sì, più volte l'anno	4	
	Sì, una/due volte l'anno	3	
	Quasi mai	1	
	Mai	0	

## SCHEMA DI SINTESI RELATIVO AI VALORI SOGLIA DEGLI INDICATORI ASSUNTI PER MISURARE IL VALORE SOCIALE

Anche per questo esercizio, il gruppo dovrà rispondere insieme alle domande e contare i punteggi sintetici: più alto sarà il punteggio, maggiore sarà la possibilità di registrare un valore di tipo sociale sul territorio dove si opera.

Ma la ricerca è andata anche oltre. Ha creato otto indicatori sintetici, frutto dell'elaborazione di tutti gli indicatori utilizzati in fase di indagine, necessari per descrivere il valore sociale prodotto dall'associazione di volontariato.

Si riporta lo schema che indica sia i valori soglia sia i punteggi che possono essere associati. Tuttavia, in tal caso, la misurazione dell'indicatore richiede operazioni matematiche più elaborate rispetto ai due esercizi precedenti.

INDICATORE	VALORE SOGLIA	PUNTEGGIO
Indicatore 1: Apertura verso l'utenza specifica	Nulla	0
	Molto bassa	1
	Bassa	2
	Media	3
	Alta	4
Indicatore 2: Apertura verso la cittadinanza	Nulla	0
	Molto bassa	1
	Bassa	2
	Media	3
	Alta	4
Indicatore 3: Comunicazione esterna	Nulla	0
	Molto bassa	1
	Bassa	2
	Media	3
	Alta	4
Indicatore 4: Programmazione territoriale	Nulla	0
	Molto bassa	1
	Bassa	2
	Media	3
	Alta	4
Indicatore 5: Responsabilità sociale	Nulla	0
	Molto bassa	1
	Bassa	2
	Media	3
	Alta	4
Indicatore 6: Apertura verso il volontariato	Nulla	0
	Molto bassa	1
	Bassa	2
	Media	3
	Alta	4
Indicatore 7: Collaborazione con le Istituzioni	Nulla	0
	Molto bassa	1
	Bassa	2
	Media	3
	Alta	4
Indicatore 8: Diario ore volontari su repertorio attività tipiche/consuete: costruite con associazione all'inizi o	Nulla	0
	Molto bassa	1
	Bassa	2
	Media	3
	Alta	4

INDICATORE	VALORE SOGLIA	PUNTEGGIO
Indicatore 5: Responsabilità sociale	Nulla	0
	Molto bassa	1
	Bassa	2
	Media	3
	Alta	4
Indicatore 6: Apertura verso il volontariato	Nulla	0
	Molto bassa	1
	Bassa	2
	Media	3
	Alta	4
Indicatore 7: Collaborazione con le Istituzioni	Nulla	0
	Molto bassa	1
	Bassa	2
	Media	3
	Alta	4
Indicatore 8: Diario ore volontari su repertorio attività tipiche/consuete: costruite con associazione all'inizi o	Nulla	0
	Molto bassa	1
	Bassa	2
	Media	3
	Alta	4

# D.

## IL GRUPPO DI VOLONTARI CONDIVIDE I RISULTATI

Dai lavori di ricerca emerge che i gruppi di volontariato e gli Enti di Terzo settore più in generale, funzionano bene se perseguono due finalità: da una parte se orientano la propria attività verso lo scopo del proprio impegno e dall'altra se coltivano sistemi di relazione interni, tra i volontari e con gli utenti, e verso l'esterno, cioè con il sistema territoriale in cui operano. Tale seconda dimensione fa riferimento anche al "come" si realizza l'attività di volontariato: elemento importante rispetto al "cosa" e al "perché" si svolge servizio.

Anche il compito della valutazione può essere considerato duplice: conoscere il valore strumentale, misurato in termini di effetti attesi nella produzione del proprio intervento e nel contempo creare valore espressivo (o sociale), in quanto consente di mostrare all'esterno l'impegno per monitorare al meglio l'attività solidale.

Entrambe queste dimensioni vengono integrate e coesistono in modo proficuo se i volontari anche nella valutazione si pongono in una modalità "interdipendente": interdipendenza nella valutazione significa che per misurare il valore sociale delle attività di volontariato non è possibile agire da soli. Gli altri, il mondo esterno, è indispensabile e necessario: solo se si raccolgono le opinioni di persone esterne al gruppo di volontari, degli utenti e dei loro famigliari, degli amministratori locali, degli studiosi etc. si può conseguire un risultato o l'obiettivo della valutazione partecipata e condivisa.

Anche nel misurare il proprio valore sociale il gruppo è collaborativo se mette in atto comportamenti coerenti, ovvero: "come posso misurare quale sia il mio impatto all'esterno se non interrogo ciò che è fuori dal nostro gruppo?".

Quello che si propone questo Vademecum è raccogliere le opinioni di almeno quattro gruppi di persone che possono essere in relazione con le attività, i progetti, le iniziative che si stanno misurando in termini di valore sociale apportato.

Gli strumenti di raccolta delle informazioni possono essere vari. Sicuramente quello che è necessario tenere presente sono due aspetti: 1) Centrare l'attenzione su quello che si vuole sapere e 2) non esprimere mai giudizi sulle risposte date.

Solitamente è bene partire con il risultato dell'analisi precedente (gli esercizi 1 e 2) e mostrare cosa si sta facendo per misurare il proprio impatto sul "sociale" e poi lasciare gli interlocutori liberi di esprimersi. Talvolta, soprattutto per alcune persone, potrebbe essere una buona cosa che questa attività di raccolta delle opinioni venga effettuata da una persona esterna al gruppo, anche un esperto di valutazione (ma non necessariamente).

## PER FARE VALUTAZIONE INSIEME...

Come rilevare le opinioni e avere informazioni?

Da parte dei volontari:

1. organizzare una assemblea in cui raccogliere le idee e le opinioni in maniera partecipata e democratica;
2. utilizzando forme di consultazione collettiva, ad esempio un questionario on-line o una intervista telefonica;
3. mettendo a disposizione dei volontari uno spazio reale o virtuale dove possono lasciare commenti, indicazioni, suggerimenti (tipo una cassetta anonima, un indirizzo mail, un padlet...);
4. realizzando un gruppo di discussione o focus group.

Da parte dei cittadini:

1. organizzare un incontro pubblico (ma anche utilizzare un incontro organizzato per scopi affini all'attività di volontariato svolta per raggruppare il maggior numero di cittadini possibile - ricordando che i campioni devono essere i più ampi possibile) in cui raccogliere le idee e le opinioni in maniera partecipata e aperta;
2. utilizzando forme di consultazione collettiva, ad esempio un questionario on-line o una intervista telefonica;
3. mettendo a disposizione dei cittadini uno spazio reale o virtuale dove possono lasciare commenti, indicazioni, suggerimenti (tipo una cassetta anonima, un indirizzo mail, un padlet...).

Da parte degli utenti:

1. utilizzando forme di consultazione personale, ad esempio un questionario di gradimento o una intervista face-to-face;
2. mettendo a disposizione degli utenti o dei loro famigliari uno spazio reale o virtuale dove possono lasciare commenti, indicazioni, suggerimenti (tipo una cassetta anonima, un indirizzo mail, un padlet...);
3. realizzando un gruppo di discussione o focus group.

Da parte degli altri Enti del Terzo settore:

1. favorire incontri di discussione ad esempio nel Centro di Servizio per il volontariato o presso l'Istituzione locale;
2. utilizzando forme di scambio e di raccolta delle informazioni attraverso interviste mirate;
3. realizzando un gruppo di discussione o focus group, magari al termine di una riunione di lavoro sul progetto in cui si sta lavorando insieme.

Una volta raccolte le opinioni di persone interne ed esterne al gruppo, si dovrebbe procedere con uno scambio con le Istituzioni locali. Per Istituzioni si intendono gli organismi strumentali dello Stato per l'esercizio di servizi sociali e socio-sanitari che svolgono funzioni di welfare a livello territoriale. Potrebbe quindi essere adeguato per un percorso di misurazione del valore sociale raccogliere anche le opinioni sulla specifica attività in corso di valutazione, da parte di chi ha il compito di essere responsabile del benessere pubblico.

Chiaramente si individuano le persone competenti nei loro ruoli e funzioni per l'attività progettuale da misurare (con altre parole: se il gruppo di volontari vuole misurare un progetto di prevenzione dei rischi da calamità naturale, sarà difficilmente competente l'Assistente sociale ma può riguardare una attività nelle scuole e quindi interessare anche il Dirigente scolastico e non solo il Delegato della Protezione Civile).

## PER FARE VALUTAZIONE INSIEME...

Chi intervistare tra le Istituzioni locali?

Le Amministrazioni pubbliche locali sono differentemente articolate nel territorio italiano, ma a livello generale si può dire che ai fini della raccolta di informazioni/opinioni valide per analizzare il valore sociale prodotto si può avere questi riferimenti:

- il Prefetto (o il suo Vicario), soprattutto nei comuni capoluogo,
- il Sindaco,
- l'Assessore che si occupa dell'attività progettuale che si intende misurare (ad esempio quello con delega per le politiche sociali, o sanitarie, o alla scuola, alla protezione civile etc.),
- il Dirigente dell'Azienda sanitaria locale,
- il Maresciallo della locale Stazione dei Carabinieri,
- l'Assistente sociale del Comune o della ASL o dell'Ospedale,
- il Direttore dell'Ufficio scolastico regionale,
- il Dirigente scolastico,
- il Delegato della Protezione civile.

Come per tutte le persone esterne, anche per gli amministratori pubblici delle Istituzioni locali potrà essere adeguata una intervista focalizzata sull'argomento, possibilmente face-to-face, ma dipenderà anche dalle differenti situazioni locali: si immagina che in un città metropolitana avere la possibilità di incontrare il Sindaco o l'Assessore potrà essere molto difficile, però quello che è importante ricordare è che si deve raccogliere l'opinione del funzionario pubblico (di qualsiasi grado) con cui il progetto, l'intervento, la azione impatta.

Una volta raccolte tutte le opinioni e quindi condivisa la realtà operativa della misurazione del valore sociale, il gruppo può costruire il proprio rapporto che tiene conto sia dei risultati degli indicatori sia dei commenti degli intervistati e dei testimoni privilegiati (->).



# QUASI UNA CONCLUSIONE: COME SVILUPPARE LA COESIONE SOCIALE?

L'ultima fase di lavoro nella misurazione riguarda un po' le finalità per le quali è stata pensata e organizzata. Senza farla troppo lunga, da alcuni anni le politiche sociali in Italia mostrano diverse situazioni di difficoltà, poiché centrate in larga misura su interventi frammentati, piccoli o grandi progetti, senza un vero disegno strategico e molto spesso con "piani" sempre riproposti.

Dentro questo contesto, sembra difficile comprendere quale sia il valore aggiunto che può derivare dalle relazioni, in particolare quelle promosse da volontari e legate a una partecipazione attiva alla vita collettiva e di risposta ai bisogni comuni.

Uno degli approcci che ha storicamente mostrato di saper coniugare con efficacia necessità di intervento con esigenze di conoscenza e di riflessione è la valutazione partecipata.

Nel presente Vademecum si è cercato di strutturare un percorso di misurazione del valore sociale "fra" e "con" i diversi attori sociali impegnati nel campo dei servizi promossi da volontari, attraverso un processo che tende a superare la divisione tra soggetti che costruiscono valutazioni e soggetti che le utilizzano.

L'approccio utilizzato concepisce la realtà come una costruzione sociale dei soggetti coinvolti, dei gruppi e delle relazioni instaurate: produrre cambiamento sociale significa promuovere sinergie e relazioni a partire dai volontari organizzati (modificando approcci tendenzialmente individualistici e autoreferenziali) e modificare una diffusa difficoltà a sviluppare relazioni.

Detto in altri termini, il lavoro di misurazione del valore sociale da parte di un gruppo di volontari dovrà essere orientato ad attivare un processo di conoscenza che si prefigge un'ipotesi di cambiamento, il cui elemento principale è proprio la consapevolezza delle persone coinvolte (cioè i volontari) circa il processo in atto.

L'obiettivo della misurazione non sarà quindi quello di "dare numeri", cioè di fornire il livello di impatto raggiunto. Piuttosto ricostruire i processi attivati in un percorso di conoscenza sociale collettiva.

**La valutazione dell'impatto sociale così concepita non fornisce dati generalizzabili a contesti simili e i suoi risultati sono da considerarsi pertinenti solo per il progetto, l'intervento, l'attività analizzata nel contesto preciso al quale l'intervento è legato. Però è pur vero che i dati raccolti possono essere utili e interessanti anche per chi lavora in situazioni analoghe e soprattutto se consentono un monitoraggio continuo del livello di coesione sociale che il gruppo di volontari sta creando nel territorio. Questa sarebbe una gran bella cosa... per tutti!**

# COSA INTENDIAMO PER QUASI UN

# GLOSSARIO

# DELLA VALUTAZIONE

**Accordo:** patto fra due o più enti collettivi, serve per regolare un determinato ordine di rapporti (economici, culturali, politici e sociali); molto utilizzato nella gestione di servizi e interventi sociali nella forma di "convenzione" a seguito della aggiudicazione di una gara di appalto. Vedi anche collaborazione.

**Beneficiario:** la persona a favore o per la quale viene svolto un servizio o un intervento sociale; può essere una persona singola ma anche un nucleo; si utilizza molto nel linguaggio amministrativo. Vedi anche **utente**.

**Brain storming:** letteralmente "tempesta di cervelli" è una tecnica creativa di gruppo per facilitare la produzione di nuove idee o soluzioni ad un problema; nella ricerca sociale il brain storming si è affermato come tecnica di gruppo utile per ricercare nuove soluzioni ai problemi (problem solving); funziona attraverso uno scambio di comunicativo libero, sia rispetto all'ordine degli interventi sia nei contenuti degli interventi stessi, che spinga il più lontano la riflessione attorno a un problema reale, semplice e noto a chi partecipa.

**Cambiamento sociale:** è la condizione "naturale" delle società umane, il modo in cui si evolvono, si modificano in maniera più o meno consistente, più o meno rapida, nei costumi, nelle pratiche, negli oggetti usati, nelle idee, nelle norme, nelle credenze e nei valori; di solito associato al concetto di mutamento sociale usato in sociologia e antropologia.



**Campione:** la parte dell'oggetto di una ricerca sociale sulla quale si raccolgono le informazioni che siano poi generalizzabili a tutto l'universo di riferimento; per esempio 150 ragazze tra 15-17 anni che frequentano una scuola superiore in Alto Adige individuate in maniera casuale 3 per ogni classe di studi.

**Check-list:** si tratta di un elenco di cose da fare, una "lista di controllo"; serve come aiuto al lavoro e viene di solito utilizzata per ridurre eventuali mancanze compensando i limiti della memoria e anche dell'attenzione umana; serve per garantire la coerenza e la completezza nello svolgere un compito.

**Cittadinanza:** è la condizione della persona fisica alla quale l'ordinamento di uno Stato riconosce la pienezza dei diritti civili e politici; può essere vista come uno status del cittadino, ma anche come il rapporto giuridico tra cittadino e Stato; in generale viene anche usata per indicare l'attività tipica dei cittadini in termini di solidarietà tra loro.

**Coesione sociale:** si può considerare come l'insieme dei comportamenti e dei legami di affinità e solidarietà tra individui o di una comunità; la coesione serve per diminuire in senso costruttivo le disparità legate a situazioni sociali, economiche, culturali, etniche; viene spesso usato in sociologia.

**Collaborazione:** si tratta dell'attività di partecipare insieme con altre persone a un lavoro, a una produzione, a una attività; non è sempre facile e richiede spesso la capacità di mediazione e tanta pazienza ma il risultato coinvolge tutti i partecipanti.

**Contesto:** complesso di elementi o di fatti all'interno dei quali si colloca un singolo avvenimento; può essere inteso in senso storico come ambiente, ambito, background, circostanze, cornice, insieme, quadro, scenario, sfondo, situazione; in generale è un insieme di circostanze in cui si verifica un evento sociale.

**Convenzione:** si tratta di un accordo formale raggiunto fra due o più Enti, attraverso il quale ciascuna delle parti si obbliga a mantenerne alcuni impegni sulla base di comuni vantaggi pratici che ne derivano; spesso una delle due parti per certe attività riceve un contributo economico. Si veda anche accordo.

**Diffusione pubblica:** l'attività legata alla pubblicazione di notizie e informazioni attraverso mezzi di comunicazioni di massa e la rete internet; fa riferimento sia alla attività propria di produzione di una fonte di informazioni, sia a quella del diffondersi, dell'esser diffusa l'informazione.

**Disegno della valutazione:** si tratta di una selezione operata sulla base di ciò che risulta meglio adeguata all'oggetto della valutazione, secondo l'idea che la valutazione debba essere tagliata su misura del programma/progetto/attività da valutare.

**Domande di valutazione:** sono gli interrogativi che il committente e il ricercatore formulano su alcuni aspetti del programma, piano, progetto, servizio, intervento... da valutare e che risultano centrali proprio per valutare se in uno specifico contesto si sia verificato un cambiamento e di che tipo di cambiamento si sia trattato; esse possono riguardare i risultati (effetti e impatti, per chi, in che modo), i processi (differenze nella realizzazione), la rilevanza (risposta a bisogni effettivamente riconosciuti) etc. Una domanda di valutazione non può essere un quesito tipo "il programma funziona?", ma una domanda molto più articolata che orienta la ricerca valutativa a individuare "cosa funziona meglio? Dove? Quando? Per chi? In quali circostanze? Perché? Cosa c'è in un determinato progetto che lo fa funzionare?".

**Effetto sociale:** ciò che è originato, determinato da un fatto o da un fenomeno e che ne costituisce la causa; può essere sia positivo sia negativo; la ricerca degli effetti è un po' il motore dell'attività valutativa.

**Ente di Terzo settore:** è l'organismo formalmente costituito e riconosciuto, che opera senza scopo di lucro a carattere mutualistico o di volontariato; la denominazione.

**Esperienze:** sono il complesso delle iniziative che una organizzazione impegnata nel sistema di welfare porta avanti da almeno cinque anni con continuità e professionalità.

**Evaluando:** è il termine utilizzato nel linguaggio dei valutatori per indicare l'oggetto della valutazione, cioè cosa si sta valutando; può essere un progetto, un programma, un piano; una organizzazione etc.

**Fenomeno sociale:** quel fatto, accadimento, evento che incide sulla struttura, la tendenza, gli aspetti della società e ne può modificare le caratteristiche; esempi sono le migrazioni, le modificazioni delle abitudini familiari o di consumo, gli atteggiamenti verso i gruppi di potere; si tratta dei segnali che vengono studiati dai sociologi per individuare le tendenze e fare analisi e previsioni, ma anche valutazioni.

**Gradimento:** atto e sentimento di piacere, di soddisfazione, di approvazione per qualche cosa che appaghi le proprie esigenze morali o materiali, o che sia conforme al gusto; in valutazione viene usato per indicare l'insieme delle risposte positive date dai partecipanti.

**Implementazione:** è il termine derivato dal verbo "implementare", si tratta di un neologismo affermatosi nel 1978 nell'accezione di "attuazione" di una scelta pubblica.

**Iniziativa sociale:** molto simile a intervento sociale e a progetto di intervento, come l'opera, l'azione, l'impresa, l'attività pensata e avviata nel settore degli interventi con le persone.

**Intervento sociale:** si intende lo strumento o l'iniziativa per garantire l'assistenza alle persone in difficoltà; può essere di varia natura come ad esempio l'assistenza agli anziani tramite la casa di riposo o la mensa, oppure il trasporto assistito per le persone con disabilità.

**Istituzione locale:** è l'Ente pubblico, il Comune, il Municipio, la Comunità montana, la struttura sanitaria pubblica, l'istituto scolastico, il centro formativo etc. che è responsabile di garantire il benessere (welfare) dei cittadini.

**Livello locale:** fa riferimento al contesto territoriale in cui opera la organizzazione, può essere l'ambito del quartiere, del comune, del distretto, della regione etc.

**Metodi di valutazione:** sono le tecniche per valutare e costituiscono il modo in cui la fase concettuale si collega con la realtà empirica. Essi consentono di raccogliere le informazioni necessarie al valutatore per rispondere alle domande che si è posto. Il ventaglio delle tecniche utili a raccogliere informazioni è molto ampio e va da i sondaggi alle interviste passando per le osservazioni e i giudizi degli esperti. Al metodo (o ai metodi) non è associata una tecnica specifica: ciascun metodo di valutazione si concilia meglio con alcune tecniche piuttosto che con altre.

**Progetto di intervento:** può essere inteso allo stesso tempo come il contenuto di una azione da compiersi nel settore sociale e come il programma di attività che l'operatore si impegna ad assumere nello svolgere il proprio servizio.

**Servizio erogato:** l'attività svolta dai volontari a diretto contatto con i cittadini in stato di bisogno e comprende sia il tempo dedicato sia le competenze necessarie per realizzare l'intervento.

**Stakeholder:** termine inglese per indicare il "portatore di interesse" cioè, genericamente, una persona (o un gruppo) influente nei confronti di una determinata iniziativa che sia economica, culturale, ambientale, formativa... ossia sociale; in quest'ultimo caso fanno parte di tale insieme gli utenti, i fornitori, i finanziatori (es. donatori, banche, finanziatori), i collaboratori e i dipendenti, ma anche gruppi di interesse locali o esterni, come i residenti di un territorio e le Istituzioni che si occupano dell'amministrazione locale.

**Testimoni privilegiati:** persone che, per l'esperienza acquisita o per il ruolo che ricoprono, hanno conoscenze particolari sull'oggetto della ricerca o della valutazione e pertanto sono fonti di informazione importanti.

**Utente:** la persona o il nucleo che usufruisce di un bene o di un servizio, generalmente sociale o socio-sanitario, fornito da Istituzioni pubbliche o Enti privati o del Terzo settore; possono essere utenti di una scuola gli alunni, gli anziani che prendono la pensione, le donne che fanno un esame per la prevenzione dei tumori etc.; in alcuni sistemi di welfare viene anche indicato come "cliente". Vedi anche beneficiario.

**Valutazione:** attività professionale che può essere definita come la determinazione sistematica della qualità o del valore di qualcosa [Scriven, 1991].

**Welfare:** termine inglese per indicare il complesso delle iniziative dirette a garantire la sicurezza e il benessere dei cittadini (tradizionalmente case, ospedali, scuole, assistenza etc.).



iRPPS

Consiglio Nazionale delle Ricerche  
Istituto di Ricerche sulla Popolazione  
e le Politiche Sociali