

Allegato Tecnico

Rendicontazione e valutazione di impatto sociale



FONDAZIONE CRC

Dalla rendicontazione sociale

Rendicontare significa dimostrare l'uso delle risorse a disposizione nel periodo di riferimento, dimostrandone l'impiego in termini di risultati diretti raggiunti nel corso delle proprie azioni. La rendicontazione è condotta nel breve periodo, richiedendo all'ente di raccogliere dati tipicamente nel corso di un anno, ma potendoli anche monitorare in periodi intermedi. Accanto alla rendicontazione strettamente economica (flussi in entrata ed uscita) diviene particolarmente significativo per gli enti di Terzo settore e per i progetti di interesse sociale strutturare una rendicontazione *sociale*: un documento che illustri i risultati sociali raggiunti nell'annualità di riferimento, illustrando principalmente le attività realizzate e la capacità di aver risposto ai propri obiettivi e alla propria funzione sociali.

Il documento che per eccellenza rendiconta la funzione sociale degli enti di Terzo settore è il **bilancio sociale** (come promosso anche dal d.lgs. 4 luglio 2019). Benché strumento di comunicazione, esso non va strutturato come documento esclusivamente narrativo, ma ha un valore anche tecnico e deve quindi basarsi su dati e rispettare alcuni “principi di redazione”:

- | | |
|----------------------------|---|
| (i) Rilevanza per l'ente; | (ii) Completezza; |
| (iii) Trasparenza; | (iv) Neutralità; |
| (v) Competenza di periodo; | (vi) Comparabilità, nel tempo e tra enti; |
| (vii) Chiarezza; | (viii) Veridicità e verificabilità; |
| (ix) Attendibilità; | (x) Autonomia delle terze parti. |

Per gli enti tenuti alla redazione del bilancio sociale, va anche rispettato un indice di presentazione e per ciascuna sezione sono previsti dati minimi finalizzati a dare trasparenza ad informazioni ritenute rilevanti per il settore. L'ente si dovrà quindi dotare di metodi di raccolta dati e di gestionali sufficienti a soddisfare almeno le richieste minime previste nelle sezioni di cui il bilancio sociale per normativa si compone:

1. Metodologia adottata;
2. Informazioni generali sull'ente;
3. Struttura, governo e amministrazione;
4. Persone che operano per l'ente;
5. Obiettivi e attività;
6. Situazione economico-finanziaria;
7. Altre informazioni, rilevanti per la natura dell'ente.

Principi di redazione e contenuti proposti nel bilancio sociale possono essere considerati come elementi esemplificativi e riproducibili anche in sede di monitoraggio e rendicontazione di singoli servizi, progetti o interventi. La **rendicontazione sociale di un progetto** dovrà quindi raccogliere e analizzare dati e indici che illustrano le risorse impiegate (Input in gergo tecnico, inclusive di risorse economico-finanziarie e persone che hanno operato all'interno del progetto, in un parallelismo con i titoli di sezione del bilancio sociale), processi (di governo, rappresentanza e strutturazione, nonché di relazioni con i vari stakeholder di progetto) e risultati (i servizi e gli interventi realizzati inclusivi dei beneficiari diretti delle azioni).

Nello schema sottostante – quale frutto del confronto maturato durante i Laboratori d'innovazione *Impact Lab* di Fondazione CRC in collaborazione con EURICSE – si propone una lettura di indici ed indicatori che dall'ente (i.e. dal bilancio sociale) possono essere poi adattati ai singoli interventi (i.e. nella rendicontazione di progetto) seguendo le logiche della **Theory of change** posta a riferimento dei percorsi di rendicontazione e valutazione dell'impatto sociale.

Risorse economiche e finanziarie

Definizione: Analisi qualitativa e di riflessione sulla stabilità economica dell'ente e sulle risorse a sua disposizione.

Indici/dati da raccogliere

- Quantità di risorse (valore della produzione)
- Provenienza delle risorse (% da PA e da privati)
- Livello di contributi pubblici e privati
- Raccolta fondi e donazioni

Persone che hanno operato per l'ente

Definizione: Risorse umane che hanno lavorato per il conseguimento degli obiettivi organizzativi e la qualità del lavoro generato.

Indici/dati da raccogliere

- Numero lavoratori dipendenti e collaboratori
- Durata e tipologia di contratti
- Composizione per genere
- ULA (Unità di Lavoro)
- Livelli retributivi
- Ore formazione
- Modalità di coinvolgimento
- Numero volontari e ore di volontariato
- Ruolo volontari
- Compensi o rimborsi spese volontari

Struttura, governo, amministrazione

Definizione: Modalità organizzative e gestionali dell'ente, distribuzione dei poteri e sviluppo del principio di democraticità.

Indici/dati da raccogliere

- Politiche di governo
- Numero soci e composizione
- CDA e composizione
- Livelli di partecipazione
- Livelli di democraticità ed equità
- Compensi agli amministratori e cariche

Relazione con gli altri stakeholder ed enti

Definizione: Relazione dell'ente con il contesto locale e sviluppo delle relazioni con i vari portatori di interesse secondo il principio del coinvolgimento.

Indici/dati da raccogliere

- Mappatura stakeholder
- Modalità di coinvolgimento dei principali stakeholder

I servizi prodotti

Definizione: Capacità di aver perseguito e raggiunto la mission organizzativa nell'esercizio di riferimento e di aver soddisfatto al raggiungimento di una funzione sociale.

Indici/dati da raccogliere

- Numero ore/giornate servizi realizzati
- Numero e composizione beneficiari di servizi
- Output delle attività poste in essere
- Certificazioni di qualità
- Modalità monitoraggio benessere utenti
- Fattori rilevanti per il raggiungimento risultati
- Erogazioni deliberate ed effettuate
- Qualità dei servizi

Alla valutazione dell'impatto sociale

Di seguito vengono riportati gli indici, i dati e gli indicatori (comuni e addizionali) emersi durante le due edizioni dell'*Impact Lab* tenuti dalla Fondazione CRC in collaborazione con EURICSE durante il corso del 2021.

Si riprende brevemente la struttura della valutazione d'impatto, per fornire al lettore una chiave di lettura delle tabelle sottostanti.

Si distinguono diverse dimensioni in cui l'impatto sociale può avere delle ricadute, in cui il focus si sposta dagli stakeholder di missione ai beneficiari indiretti e poi a quelli indotti. Quando si descrivono gli impatti sociali bisogna tenere conto di quattro possibili risultati:

- 1) i risultati (o impatti) **di nicchia**. Sono quelli generati sul target specifico di beneficiari diretti dell'intervento; sono solitamente gli obiettivi espliciti e intenzionali degli enti. Quando ci sono ricadute che coinvolgono più azioni le quali colpiscono sfere diverse del soggetto e permettono, congiuntamente, di migliorarne le condizioni di vita si parla di risultati **integrati**; può avere anche delle ricadute non intenzionali sulla collettività;
- 2) i risultati **istituzionali**. Sono quelli generati da attività di sostegno e *advocacy*, quindi intercettabili in conseguenze sulle politiche e sulla regolamentazione locale;
- 3) i risultati **sull'ecosistema**. Sono effetti sui diversi attori del territorio e sulla comunità, in termini anche di sviluppo locale (con ricadute economiche e sociali), di miglioramenti della qualità della vita e dell'integrazione nei territori e di esternalità sul sistema locale nel suo complesso.

Di seguito, per ognuno di questi gruppi di risultati possibili, vengono elencate delle dimensioni emerse durante i laboratori di innovazione. Ognuna di esse rappresenta una delle declinazioni che l'impatto sociale di un ente vuole raggiungere. A ognuna di queste dimensioni è stata associata una definizione, tratta dalla letteratura precedente¹, dalle definizioni tecniche sul tema e dall'esperienza operativa dei soggetti coinvolti nelle esperienze laboratoriali.

Ad ogni dimensione vengono poi associati una serie di indici e indicatori comuni e una serie di indici e indicatori addizionali (o specifici). Per ognuno di essi sono suggeriti i dati da raccogliere per calcolarli. Inoltre, viene presentata la "Valutazione partecipata" che comprende dati e indicatori che sicuramente saranno da raccogliere attraverso strumenti di valutazione partecipata, fornendo, quindi, elementi di valutazione qualitativa, psicologica, di percezione complementari a quelli raccolti in precedenza.

¹ Ebrahim, A., Rangan, V. K., & Initiative, S. E. (2010). *The limits of nonprofit impact. A Contingency Framework for Measuring Social Performance*, Harvard Business Review Online.

1) Soddisfacimento dei bisogni

Definizione: "Bisogni primari (legati all'esistenza dell'uomo) e secondari (legati alla vita intellettuale, culturale, sociale). Distinguiamo: (i) bisogno di alimentarsi, bere, dormire; (ii) bisogno di sicurezza, casa, lavoro, stabilità; (iii) bisogno di amicizia, amore, divertimento; (iv) bisogno di stima e rispetto per gli altri; (v) bisogno di autostima" [Maslow]. È funzione sociale di ogni ETS colmare le carenze nel raggiungimento di uno standard minimo di vita e rispondere quindi ad aspetti specifici dei bisogni della persona. Bisogni individuali (a beneficio dell'utente) ma anche bisogni collettivi (intervento su bisogno di istruzione, di sicurezza del territorio) rimanda al legame con le ricadute sull'ecosistema in termini di qualità di vita dei territori.

Indicatori	Indici e dati
Comuni	
<ul style="list-style-type: none"> Soddisfacimento dei bisogni primari Uscita di lungo periodo da situazioni di emergenza rispetto ai bisogni primari Benessere psico-fisico 	<ul style="list-style-type: none"> % beneficiari per tipologia bisogno (primario e secondario; formazione/lavoro, educativi; rafforzamento autostima...) N° Beneficiari serviti/ Totale Beneficiari richiedenti N° Beneficiari richiedenti/ Totale popolazione di riferimento (analisi di trend) % beneficiari che post-intervento ha risolto le proprie situazioni di emergenza/insoddisfacimento di bisogni primari Miglioramento dei livelli di salute del beneficiario dell'intervento (pre-durante-post)
Addizionali	
Qualità abitativa	<ul style="list-style-type: none"> N° beneficiari per situazione abitativa a 2-3 anni dall'intervento N° beneficiari che hanno trovato casa (anche in connessione con liste di accesso case popolari) e che hanno mantenuto questo status nel tempo N° richieste nei dormitori/ Totale popolazione di riferimento (analisi di trend) Valutazione su scala di qualità e agibilità dell'abitazione (es: vicinanza ai servizi, metri quadrati per persona, percentuale del reddito familiare speso per l'abitazione) (analisi di trend)
Occupazione	<ul style="list-style-type: none"> N° beneficiari per situazione lavorativa a 2-3 anni dall'intervento N° beneficiari che hanno trovato occupazione e che hanno mantenuto questo status nel tempo N° beneficiari occupati post intervento/Totale popolazione di riferimento in cerca di occupazione (analisi di trend) % beneficiari post intervento occupati con contratti a tempo indeterminato (analisi di trend) % beneficiari post intervento occupati con equo rapporto tra titolo di studio e mansione svolta
Valutazione partecipata	
<ul style="list-style-type: none"> Valutazione su scala della soddisfazione per il servizio Valutazione su scala delle ricadute sulla propria autostima, sul proprio riconoscimento sociale, sulla propria dignità umana Valutazione su scala delle prospettive di vita a medio lungo termine (investire in una casa, in una famiglia) Valutazione su scala del benessere sul lavoro e della conciliazione famiglia/lavoro 	

2) Qualità della vita individuale

Definizione: "Qualità di vita: misura il livello di benessere delle persone, che a sua volta dipende sia da condizioni di vita materiali che dalla percezione individuale della qualità di vita. Si esplicita in più dimensioni: reddito e lavoro, situazione abitativa, salute, formazione, qualità dell'ambiente, sicurezza personale, impegno civico, conciliabilità lavoro/vita, infrastrutture e servizi, mobilità, cultura e tempo libero" [OCSE]. Si intende come percezione e livello di soddisfazione per il singolo soggetto dei propri bisogni secondari (la cultura, la socialità, la relazione). La qualità della vita e la percezione che gli individui hanno della loro posizione nella vita nel contesto della cultura e dei sistemi di valori in cui vivono e in relazione ai loro obiettivi, aspettative, standard e preoccupazioni.

Indicatori	Indici e dati
Comuni	
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento dell'offerta di servizi in aree marginalizzate • Aumento delle possibilità di accesso ai servizi • Miglioramenti delle possibilità di accesso al mercato del lavoro • Socialità 	<ul style="list-style-type: none"> - N° nuovi servizi o nuovi utenti in territori marginalizzati - N° Servizi che prevedono trattamento economico agevolato per specifiche fasce di popolazione/ Totale servizi - Semplificazione del processo di accesso al servizio - Aumento del livello di completezza o di integrazione del servizio - N° soggetti deboli che hanno ricevuto intermediazione al lavoro o formazione mirata - Attivazione di processi che aumentano le relazioni sociali e amicali - Aumento del numero di soggetti con cui il beneficiario si relaziona e della profondità delle relazioni - Aumento della partecipazione dei beneficiari delle azioni ad attività di interesse pubblico
Addizionali	
Cultura e tempo libero	<ul style="list-style-type: none"> - Rapporto numero eventi culturali organizzati (mostre, spettacoli) sul numero degli eventi culturali realizzati sul territorio (analisi di trend) - Valutazione dell'offerta culturale del territorio e della capacità dell'ente di influire su questa (es: diversificazione eventi, tipologia, target) - Valutazione del grado di accessibilità agli spazi culturali e ricreativi (es. aumento sensibilità legate all'eliminazione barriere architettoniche) (analisi di trend)
Sicurezza personale	<ul style="list-style-type: none"> - Tasso di criminalità nel territorio di riferimento (analisi di trend) - Valutazione della percezione della sicurezza nel territorio di riferimento (analisi di trend)
Conciliazione vita privata e lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - Nr. servizi per l'infanzia (analisi di trend) di cui nr famiglie beneficiarie con entrambi genitori lavoratori - Nr. servizi per gli anziani (analisi di trend) di cui nr famiglie beneficiarie con nuclei famigliari complessi (es figli a carico, nuclei individuali) - Nr. servizi per soggetti svantaggiati (analisi di trend) di cui nr famiglie beneficiarie con nuclei famigliari e bisogni complessi (es. genitori anziani, lavoro, altri figli minorenni) - Valutazione su scala della capacità dell'intervento di aumentare la conciliazione vita-lavoro della popolazione di riferimento
Stili di vita	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio beneficiari presi in carico per problemi di dipendenze a 2-3 anni dall'intervento - Nr. persone che hanno migliorato le scelte di consumo/Totale popolazione di riferimento Nr. persone che hanno avuto accesso all'offerta culturale/Totale popolazione di riferimento - Nr. persone che hanno avuto accesso all'offerta sportiva/Totale popolazione di riferimento - Nr. eventi volti a sensibilizzare alla riduzione degli sprechi (educazione al risparmio, gestione delle risorse economiche e domestiche) - Valutazione su scala degli effetti del servizio sulla prevenzione (analisi di trend)
Valutazione partecipata	
<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione su scala della soddisfazione per il servizio • Valutazione su scala delle ricadute sulla propria autostima, sul proprio riconoscimento sociale, sulla propria dignità umana • Valutazione su scala delle prospettive di vita a medio lungo termine (investire in una casa, in una famiglia) • Valutazione su scala del benessere sul lavoro e della conciliazione famiglia/lavoro 	

3) Crescita e apprendimento

Definizione: Processo che porta l'individuo ad avere conoscenze e competenze per una maggiore consapevolezza e realizzazione di sé, che porta a godere di maggiore autonomia presente e rispetto alla vita futura, che crea opportunità di cambiamento di vita di lungo periodo.

Indicatori	Indici e dati
Comuni	
<ul style="list-style-type: none">• Sviluppo <i>soft skills</i>• Sviluppo <i>hard skills</i>• Miglioramento nel lungo periodo delle competenze• Miglioramento nel lungo periodo della situazione occupazionale• Innovazione dei processi	<ul style="list-style-type: none">- Nr. beneficiari serviti/ Totale beneficiari richiedenti (analisi di trend)- Valutazione degli operatori sugli apprendimenti tecnici (scala)- Valutazioni degli operatori sulle relazioni della persona nel contesto e sullo sviluppo di abilità relazionali (scala)- Valutazione degli operatori sulle capacità di gestione del comportamento (scala)- Valutazione degli operatori sul livello di miglioramento rispetto alle abilità sviluppate (scala)- Monitoraggio della situazione del beneficiario a 2-3 anni dal termine dell'intervento (occupazionale, formativa...)- % beneficiari che post-intervento ha migliorato la propria situazione occupazionale
Valutazione partecipata	
<ul style="list-style-type: none">• Valutazione su scala del beneficiario rispetto al miglioramento delle proprie <i>soft skills</i>• Valutazione su scala del beneficiario rispetto al miglioramento delle proprie <i>hard skills</i> (per corsi tecnici o laboratori mirati)• Valutazione su scala di eventuali partner istituzionali sul cambiamento nei beneficiari• Valutazione su scala delle famiglie sul cambiamento nei beneficiari• Valutazione su scala della soddisfazione da parte dell'azienda esterna in cui il beneficiario è stato inserito	

4) Capitale sociale

Definizione: Con il termine "capitale sociale" si intende generalmente quel bagaglio relazionale e valoriale che un soggetto costruisce nel corso della propria esistenza in una determinata società. Esso è composto da dimensioni osservabili come: livello delle relazioni, livello della conoscenza e processi per arricchire la propria conoscenza, livello della fiducia nei confronti delle istituzioni e degli appartenenti alla comunità e sviluppo della partecipazione sociale.

Indicatori	Indici e dati
Comuni	
<ul style="list-style-type: none">• Ricadute sulle relazioni• Ricadute sulla conoscenza• Ricadute sulla fiducia• Maggior partecipazione alla vita sociale	<ul style="list-style-type: none">- Aumento del nr di relazioni durature e stabili per il soggetto beneficiario diretto- nr interventi a favore di persone a rischio isolamento o isolate dal punto di vista sociale- eterogeneità della composizione dei gruppi di beneficiari degli interventi di socializzazione (es. composizione etnica, per età, tra disabili e non, ecc.)- continuità e replicabilità delle relazioni post-intervento (a $n+1$ dall'intervento o in contesti diversi al tempo n)- aumento delle occasioni di confronto tra i cittadini- nr ore formazione/azione per sviluppo di conoscenza e capacità di analisi critica, nr suoi beneficiari/popolazione locale stessa età o tipologia- processi di attivazione ed <i>empowerment</i> della collettività/di beneficiari diretti- processi di sensibilizzazione alla visione collettiva- aumento del volontariato nel territorio- aumento delle azioni sociali nel territorio- di atteggiamenti e credenze condivisi da una- determinata comunità, costituisce uno dei prerequisiti della cooperazione e dell'attività organizzata
Valutazione partecipata	
<ul style="list-style-type: none">• Autovalutazione degli utenti sullo sviluppo di conoscenze di nuove persone e istituzioni del territorio• Autovalutazione sullo sviluppo di nuovi legami stabili• Autovalutazione della propria propensione a intrattenere nuove relazioni in altri contesti• Aumento della propria conoscenza• Autovalutazione dell'aumento della capacità di analisi critica di fatti quotidiani e informazioni di fonte terza• Aumento del dialogo nel proprio gruppo di riferimento (es. famiglia)• Autovalutazione del livello di fiducia verso alcune categorie di persone e verso le istituzioni (valutazione ex-ante e ex-post)• Numero ore dedicate dal beneficiario ad attività di interesse sociale (volontariato, arricchimento del bene comune, aiuto al vicinato, ecc.) post intervento	

5) Inclusione sociale

Definizione: In ambito sociale, appartenere a qualcosa, sia esso un gruppo di persone o un'istituzione, e sentirsi accolti. Con l'obiettivo di eliminare qualunque forma di discriminazione e di barriera al fine di migliorare la partecipazione alla vita sociale

Indicatori	Indici e dati
Comuni	
<ul style="list-style-type: none"> • Processi di inclusione di persone marginalizzate o a rischio • Processi di sviluppo comunitario dell'accoglienza • Educazione all'inclusione 	<ul style="list-style-type: none"> - Valutazione (es. da parte dell'operatore) dell'incremento del livello di autonomia del soggetto, delle qualità delle relazioni tra il soggetto e la comunità, della partecipazione alla vita sociale - Andamento del nr di relazioni tra il soggetto incluso e le istituzioni/i vicini/gruppi di riferimento specifici - N° azioni/mese e nr partecipanti/comunità atte a sensibilizzare il territorio al tema dell'inclusione sociale - N° azioni/settimana e nr partecipanti/partecipanti al gruppo di riferimento di processi di sensibilizzazione di gruppi di riferimento specifici al tema dell'inclusione sociale (es. azioni mirate con aula, giovani, ecc.) - N° attività-iniziativa di socializzazione e inclusione realizzati post intervento da altri soggetti pubblici e privati del territorio (analisi di trend)
Valutazione partecipata	
<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione da parte dei beneficiari del livello di coinvolgimento nella definizione del proprio progetto individuale (scala) • Valutazione da parte dei beneficiari del proprio senso di benessere/felicità • Valutazione del beneficiario dei livelli di autostima, senso di accettazione nel gruppo di riferimento, di sentirsi accettato dalla società ed avere superato problemi di maltrattamento fisico e verbale o isolamento • Aumento delle relazioni con persone aventi caratteristiche simili e diverse dalle proprie • Aumento del numero di azioni che mettono in contatto quotidiano con la collettività • Valutazione su scala da parte della comunità/del gruppo di riferimento del livello di accettazione di persone fragili e in situazione di marginalità (legata a motivazioni etniche, religiose, di genere, disabilità) 	

6) Sostegno familiare

Definizione: Gli interventi possono avere ricadute dirette ed indirette sul contesto familiare: le prime si attuano attraverso la presa in carico della famiglia e la risposta con azioni mirate ai suoi bisogni; le seconde si rilevano come cambiamenti nel contesto familiare (materiali ed immateriali, soprattutto di medio-lungo periodo) generati dall'azione e dai cambiamenti avvenuti sul beneficiario diretto, sui suoi livelli di autonomia, sull'esternalizzazione di azioni di cura, ecc.

Indicatori	Indici e dati
Comuni	
<ul style="list-style-type: none"> • Ricadute economiche o monetizzabili • Ricadute psicologiche e di benessere immateriale • Innovazione del processo di presa in carico 	<ul style="list-style-type: none"> - Miglioramento della situazione economica della famiglia (pre-durante-post) - Miglioramento della situazione psicologica della famiglia (pre-durante-post) - Processi di co-progettazione degli interventi individualizzati sul beneficiario - Processi di ascolto dei bisogni familiari (nr incontri, modalità...) - Nr. famiglie che partecipano alla co-progettazione o prese in carico (analisi di trend)
Addizionali	
Formazione e messa in rete delle famiglie	<ul style="list-style-type: none"> - Processi di co-programmazione di interventi al nucleo - Nr. famiglie beneficiarie di azioni formative/totale famiglie dei beneficiari del servizio - Miglioramenti negli strumenti forniti alle famiglie a sostegno della loro formazione (incontri formativi, incontri di ascolto, tecniche/modalità di coinvolgimento delle famiglie...) - Nr. nuove associazioni e organizzazioni informali di familiari (analisi di trend) - Nr. enti del territorio in rete in sostegno alle famiglie (analisi di trend)
Valutazione partecipata	
<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione su scala del senso di coinvolgimento della famiglia nella progettazione dell'intervento a favore proprio o di un proprio familiare • Valutazione su scala della soddisfazione per l'intervento e il sostegno ricevuto • Valutazione su scala dei cambiamenti economici e materiali (es. lavoro, residenza) avvenuti nella propria famiglia post intervento • Valutazione su scala dei cambiamenti psicologici percepiti (alleggerimento del carico familiare, maggiore conoscenza nell'affrontare le problematiche del familiare, benessere) • Valutazione su scala dei cambiamenti nelle relazioni con altre famiglie e reti costituite con altre famiglie o con altri servizi 	

1) Innovazione sociale

Definizione: Nuovi modelli per rispondere a bisogni emergenti, o per rispondere a bisogni esistenti in modo nuovo, creando nuove relazioni sociali o collaborazioni.

Indicatori	Indici e dati
Comuni	
<ul style="list-style-type: none"> Mappatura bisogni Creazione di nuovi interventi/modalità di intervento Servizi integrati (anche tra enti) Coinvolgimento stakeholder Cambiamenti indotti sui comportamenti delle PA 	<ul style="list-style-type: none"> - Azioni di raccolta dati sui bisogni e messa a disposizione dei risultati alle PA - Azioni di ricerca dei bisogni e identificazione di azioni/di risposte mirate - Tipologie di processi innovativi e risultati sull'offerta - Tipologie di interventi innovativi e risultati sui beneficiari - Miglioramento quantitativo e qualitativo delle partnership tra enti di diversa natura (profit/no-profit/privati/pubblici) (pre-durante-post) - Miglioramento della risposta ai bisogni (esistenti e emergenti) attribuibile all'azione integrata (scambio di informazioni e <i>best practices</i>) - Nr. e tipologia di stakeholder coinvolti nella co-progettazione del servizio e nelle altre fasi del progetto (analisi trend) - Cambiamenti nei processi di offerta intermediati dalle PA (nella presa in carico, nelle modalità di accesso ai servizi, nelle rette, nella quantità erogata, nei tempi di risposta, ecc.)
Addizionali	
<p>Trasparenza e <i>accountability</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Miglioramento quantitativo e qualitativo degli strumenti di comunicazione/informazione alla comunità - Miglioramento quantitativo e qualitativo degli strumenti di rendicontazione e valutazione e loro condivisione/pubblicazione - Miglioramento dell'accessibilità ai dati per scopi informativi e di posizionamento rispetto al sistema (analisi trend)
Valutazione partecipata	
<ul style="list-style-type: none"> Valutazione su scala da parte dei partner delle ricadute di lungo periodo imputabili al progetto (es: economie di scala, conoscenze) Valutazione su scala da parte dei beneficiari delle ricadute e dei cambiamenti generati nel lungo periodo 	

2) Ricadute sulla Pubblica Amministrazione

Definizione: Cambiamenti, in positivo o in negativo, generati dagli interventi e dalle attività promosse sull'amministrazione pubblica.

Indicatori	Indici e dati
Comuni	
<ul style="list-style-type: none">• Ricadute economiche• Risposta agli obiettivi dei piani di zona/delle politiche pubbliche locali• Cambiamenti indotti nelle relazioni PA/ETS	<ul style="list-style-type: none">- Analisi costi-benefici dei servizi gestiti da ETS- Nr. <i>best practices</i> prese a riferimento dall'ente pubblico (analisi trend)- nr interventi rispondenti a azioni prioritarie nei Piani di Zona (PdZ) locali- Rapporto tra il nr. domande pervenute all'ente pubblico rispetto al bisogno e il nr. domande accolte dall'ente- Aumento di convenzioni/affidamenti a ETS nella gestione di servizi di pubblica utilità- Miglioramento qualitativo nel lungo periodo dei rapporti tra PPAA e ETS (tavoli tematici periodici, occasioni di confronto pianificate)- Nr incontri in equipe integrate e miste (dipendenti pubblici e dipendenti ETS) e loro risultati (livelli di condivisione conoscenze, cambiamenti di processo, ecc.)
Valutazione partecipata	
<ul style="list-style-type: none">• Valutazione da parte della pubblica amministrazione del contributo qualitativo fornito dall'ente• Valutazione della PA del livello di cambiamento nei propri modi di rispondere ai bisogni	

1) Partecipazione volontaria

Definizione: L'insieme delle persone che prestano attività non retribuita presso gli enti con una certa continuità, considerando sia il presente che il potenziale.

Indicatori	Indici e dati
Comuni	
<ul style="list-style-type: none"> • Coinvolgimento • Ricadute sulle competenze nel lungo periodo • Benessere psico-fisico 	<ul style="list-style-type: none"> - Andamento numero volontari/popolazione anche per età, genere, titolo di studio (analisi trend) - Aumento del numero di ore prestate da volontari o cittadini attivi (analisi trend) - Miglioramento delle capacità e modalità di coinvolgimento (es. diversificazione canali informativi, eventi a distanza) - Aumento delle competenze e conoscenze nei volontari e cittadini attivi nel lungo periodo (partecipazione a corsi di formazione, <i>learning by doing</i>)
Valutazione partecipata	
<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione su scala cambiamento sensibilità nei confronti delle fasce più bisognose • Valutazione su scala del cambiamento della partecipazione da parte di singoli e nuclei famigliari, enti e istituzioni che offrono gratuitamente o con prezzi agevolati strutture e strumentazioni, progetti pilota che vengono ripresi da altri enti e riproposti a un pubblico diverso e più ampio • Volontariato • Partecipazione della cittadinanza attiva <p>Conta anche molto la conoscenza e conoscibilità dell'ente sul territorio</p>	

2) Attivazione della comunità

Definizione: Attivazione/animazione delle persone della comunità per migliorare e impattare positivamente sul territorio in cui vivono. Dedicare tempo ed energie che influiscano sul benessere, sulla qualità della vita delle persone che compongono la comunità. L'attivazione dal lato economico: ognuno con le proprie capacità dà il proprio contributo ad arricchire e a migliorare la comunità

Indicatori	Indici e dati
Comuni	
<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione di competenze eterogenee • Attivazione di connessioni e reti • Aumento della partecipazione gratuita ad azioni sociali • Aumento del senso di responsabilità sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - Nr. persone attivate e ore prestate in azioni di pubblica utilità, divise per tipologia di professionisti/di professionalità - Nr. cittadini attivati negli anni (analisi di trend) - Trend nelle relazioni e nella conduzione di azioni di utilità sociale condivise con altri ETS, PA, imprese locali - Contratti formali sottoscritti con singoli o reti per la produzione congiunta di attività di interesse pubblico
Addizionali	
Educazione alla cura del bene comune	<ul style="list-style-type: none"> - Nr. partecipanti agli interventi pubblici/formativi sul tot. residenti e in analisi di trend - Nr. partecipanti ex post attivato in azioni pubbliche/tot. partecipanti
Attivazione del vicinato e di processi di solidarietà di quartiere	<ul style="list-style-type: none"> - Nr. persone attivate e ore prestate - Nr. partecipanti banca delle ore - Tipologie e valore economico beni messi in condivisione - Tipologie e valore economico servizi condivisi - Nr. beneficiari dei servizi di quartiere/di rete attivati dalla cittadinanza
Recuperi di beni pubblici/ambientali	<ul style="list-style-type: none"> - Nr. cittadini partecipanti al recupero/cittadini del quartiere - Nr. ore prestate - mq sanificati/mq spazio pubblico - Interventi simili realizzati ex post in autonomia dai cittadini - Aumento della qualità della vita locale
Valutazione partecipata	
<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione su scala cambiamento sensibilità nei confronti delle fasce più bisognose • Valutazione su scala del cambiamento della partecipazione da parte di singoli e nuclei famigliari, enti e istituzioni che offrono gratuitamente o con prezzi agevolati strutture e strumentazioni, progetti pilota che vengono ripresi da altri enti e riproposti a un pubblico diverso e più ampio • Volontariato • Partecipazione della cittadinanza attiva • Conta anche molto la conoscenza e conoscibilità dell'ente sul territorio 	

3) Valorizzazione del patrimonio collettivo

Definizione: "Guarda a tutte le dimensioni del patrimonio pubblico di cui i cittadini devono avere responsabilità e prendersi cura. Comprende il patrimonio culturale (insieme delle risorse ereditate dal passato) e il patrimonio fisico pubblico. La sua valorizzazione si può concretizzare nella partecipazione di soggetti pubblici e privati alla condivisione di luoghi del territorio e eventi collettivi (conoscerli, prenderne coscienza in modo attivo, usarli a fini culturali e di sensibilizzazione); nella creazione di valore su territori/aree che erano prima marginalizzate dal punto di vista geografico, sociale, culturale; nel riappropriarsi degli spazi; nell'investimento economico (dell'ente o in partenariato) su beni comuni o nel recupero di strutture abbandonate che vengono poi usate per fini sociali o collettivi"

Indicatori	Indici e dati
Comuni	
<ul style="list-style-type: none">• Conservazione e tutela• Ricadute sulla consapevolezza e conoscenza• Accessibilità del patrimonio collettivo• Aumento del valore economico del bene	<ul style="list-style-type: none">- Aumento del valore dei beni riqualificati nel lungo periodo- Miglioramento dell'impatto ambientale nel lungo periodo- Miglioramento nella consapevolezza da parte della comunità del contributo apportato dall'ente per la valorizzazione del patrimonio collettivo (pre durante post)- Nr. soggetti deboli che hanno avuto accesso al patrimonio collettivo (analisi di trend)- Risorse raccolte dalla comunità/Totale risorse destinate alla valorizzazione del patrimonio collettivo (analisi trend)
Valutazione partecipata	
<ul style="list-style-type: none">• Valutazione su scala del cambiamento della percezione del bene da parte della comunità locale• Valutazione su scala da parte di esercenti commerciali del cambiamento post intervento (in termini di indotto legato alla valorizzazione del patrimonio)• Valutazione da parte della pubblica amministrazione del contributo apportato dall'ente per la valorizzazione del patrimonio collettivo	

4) Qualità di vita nei territori

Definizione: insieme degli aspetti che caratterizzano il livello di benessere di un territorio e di chi lo abita, declinabili in dimensioni aggregate e dimensioni individuali (vedasi Rapporto Istat sul BES – Benessere Equo e Sostenibile).

Indicatori	Indici e dati
Comuni	
<ul style="list-style-type: none">• Riduzione delle povertà• Aumento dell'occupazione• Aumento della sicurezza• Incremento dell'offerta di servizi• Riduzione delle marginalità• Qualità dell'ambiente	<ul style="list-style-type: none">- Tasso di povertà del territorio (analisi di trend)- Miglioramento dell'offerta educativa e formativa nel lungo periodo- Tasso di occupazione del territorio (analisi trend)- Diminuzione inattivi e NEET nel lungo periodo- Aumento dei servizi offerti al territorio (analisi di trend)- Valutazione qualitativa dei servizi offerti (es. diminuzione tempi di attesa, strutture adeguate, flessibilità degli orari)- Riduzione tasso di criminalità (analisi trend)- Aumento nuove associazioni e altre forme aggregative nel territorio nel lungo periodo- Aumento aree presidiate e rivitalizzate da associazioni e altri ETS (es. parchi, piazze)- Miglioramento dell'impatto ambientale
Valutazione partecipata	
<ul style="list-style-type: none">• Valutazione su scala da parte della comunità locale rispetto ai cambiamenti relativi a capitale sociale e relazionale• Valutazione su scala da parte della comunità locale del livello della vicinanza delle Istituzioni del territorio• Valutazione su scala da parte della comunità locale del livello di fiducia nelle Istituzioni del territorio• Valutazione su scala da parte della comunità locale della percezione relativa al degrado urbano, qualità dell'ambiente e sicurezza	

5) Reti

Definizione: insieme di individui e/o di enti che intraprendono relazioni e stringono legami sociali per il perseguimento di obiettivi comuni. Ciò avviene con lo scambio di competenze, con momenti di confronto, connessioni, mediante progettualità condivise

Indicatori	Indici e dati
Comuni	
<ul style="list-style-type: none"> • Eterogeneità della rete • Innovazione dei processi integrati • Ricadute su conoscenze e competenze 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento dell'eterogeneità degli enti partecipanti alla rete (analisi trend) - Aumento dei servizi (o beni) realizzati (analisi trend) - Valutazione qualitativa del grado di coinvolgimento (es. co-progettazione) - Miglioramenti nelle modalità di lavoro in rete - Valutazione delle competenze e <i>know how</i> apportati dalle persone coinvolte in rete - Aumento del grado di complementarità dei servizi (o beni) prodotti dai vari enti nel lungo periodo - Valutazione su scala del cambiamento generato all'interno degli enti in termini di conoscenze e competenze date dal lavoro in rete (contaminazione) - Aumento della capacità imprenditoriale (es. aumento partecipazione bandi europei o indetti da Fondazioni) nel lungo periodo
Valutazione partecipata	
<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione su scala da parte degli altri enti/soggetti in rete del grado di coinvolgimento • Valutazione su scala del cambiamento generato all'interno degli enti in termini di conoscenze e competenze date dal lavoro in rete (contaminazione) • Valutazione su scala da parte degli altri enti/soggetti in rete dei vantaggi apportati dall'azione in rete (es: economia di scala) 	