

CAMBIAMENTI, INNOVAZIONE E SOSTENIBILITÀ

PER LA “VITA BUONA”

La qualità nel cambiamento
promosso dalla Fondazione Friuli

Rapporto di fine progetto

Realizzato da

Istituto Jacques Maritain

Autori

*Luca Bianchi: coordinatore delle attività di
ricerca*

Francesca Samogizio: ricercatrice

Coordinamento scientifico

Luca Grion

Simone Arnaldi

Giovanni Grandi



INDICE

PREMESSA.....	2
1. Come abbiamo lavorato: la metodologia di indagine.....	3
2. La rilevazione degli impatti	8
3. La qualità del cambiamento	22
4. Conclusioni e prospettive	31
Bibliografia consultata.....	33
Allegato 1 - Questionario.....	35
Allegato 2 - Traccia Focus Group.....	46

PREMESSA

Il presente rapporto di ricerca illustra i risultati del lavoro svolto durante la prima annualità del progetto *Cambiamenti, innovazione e sostenibilità per la "vita buona"*.

Le attività di questo progetto si inseriscono nel quadro di studi e ricerche sull'innovazione sociale, che rappresenta un interesse emergente sia sul piano politico sia su quello scientifico: da un lato, infatti, sta maturando una nuova visione sul "sociale", che appare sempre di più come una dimensione generatrice di risorse e non più come un puro capitolo di "spesa" nei bilanci pubblici; dall'altro questa diversa visione chiede chiavi di lettura per essere compresa, strumenti per sostenere i processi più virtuosi di sviluppo sociale, modalità e indicatori per monitorare le buone pratiche e il loro impatto, per poterle ulteriormente rinforzare e diffondere. Questo scenario deve essere oggi aggiornato di fronte alla pandemia, che ha mostrato la fragilità delle forme di organizzazione sociale ed economica maturate in decenni: una società basata sulla mobilità, dal locale al globale, sulla riorganizzazione dei centri urbani intorno all'economia dei consumi e delle esperienze, sulla scansione rigida e uniforme dei tempi dell'istruzione e del lavoro. Su tutto, l'esperienza comune della privazione dell'incontro che pure definisce, da sempre, il nostro essere animali sociali. Rimangono, ora, gli interrogativi su quanto tutto questo dovrà cambiare o quanto potrà effettivamente farlo. Senza dubbio, tuttavia, rinunciare ad alcune di queste possibilità incide fortemente sulla qualità e sulla bontà della nostra vita. Perché questo non accada, innovare il nostro modo di stare in società, il modo con cui relazione, organizzazioni, comunità "funzionano" sarà essenziale e, per questo, il tema dell'innovazione sociale, già importante, vede confermato, in modo inatteso e drammatico, la propria centralità.

Nello specifico, il lavoro che verrà illustrato riguarda la costruzione di un set di strumenti per misurare la "qualità del cambiamento" generato dai finanziamenti erogati dalla Fondazione Friuli attraverso il bando Welfare. L'obiettivo perseguito è duplice: restituire alle organizzazioni finanziate un quadro strutturato sugli impatti delle loro attività presso le comunità coinvolte; consentire alla Fondazione Friuli di monitorare nel tempo gli effetti generati dai loro finanziamenti, sia in termini di risultati immediati sia rispetto alla capacità di produrre valore aggiunto sociale ed economico.

Spesso, le motivazioni per cui vengono avviati dei processi di innovazione, indipendentemente dai settori ai quali si riferiscono, rimandano alla mancanza o all'inefficacia delle risposte ai bisogni delle persone. In tal senso, il cambiamento appare come il *frame* teorico in cui queste risposte si generano *ex novo* o si ristrutturano, dando nuove forme alle relazioni sociali.

La principale sfida del lavoro condotto è stata proprio quella di riuscire a cogliere gli elementi di "qualità" nei cambiamenti favoriti dai finanziamenti della Fondazione Friuli grazie al Bando Welfare, laddove per "qualità" si intende la capacità degli interventi valutati di cogliere le aspettative di "vita buona" delle comunità nell'elaborazione di nuove risposte ai loro bisogni.

1. COME ABBIAMO LAVORATO: LA METODOLOGIA DI INDAGINE

Come accennato poco sopra, l'elaborazione di un set di strumenti per la misurazione della qualità del cambiamento è avvenuta nel *frame* della "Teoria del cambiamento".

La Teoria del cambiamento è una illustrazione delle modalità per cui un cambiamento desiderato si manifesterà in un determinato contesto. Rappresenta la cornice in cui ciò che l'iniziativa valutata produce (le sue attività) si collega agli impatti (outcome) auspicati dagli stakeholder. Quindi, oltre alla definizione degli input (le risorse impiegate), delle attività (gli output) e dei loro risultati (la misurazione degli output), diviene centrale la mappatura delle dimensioni di impatto (outcome).

Ed è stata proprio la mappatura delle dimensioni di impatto, e la costruzione dei relativi indicatori, a costituire il cuore del lavoro condotto con le attività della prima annualità del progetto *Cambiamenti, innovazione e sostenibilità per la "vita buona"* (tab. 1 e 2)¹.

Tabella 1 – Le dimensioni di impatto

Dimensione

Sostenibilità economica

Valorizzazione della comunità

Riduzione delle disuguaglianze

Innovazione

Empowerment del terzo settore

Empowerment delle fasce vulnerabili

Soddisfazione dei beneficiari

¹ Per maggiori dettagli vedi Bianchi L., Samogizio F., *Cambiamenti, innovazione e sostenibilità per la "vita buona". Rapporto di fine progetto*, Istituto Jacques Maritain, 2020.

Tabella 2 – Gli indicatori di impatto

Dimensione	Indicatori	Descrizione
Sostenibilità economica	Coinvolgimento economico dei fruitori delle iniziative	<i>Partecipazione economica da parte dei fruitori di un intervento ed eventuale sua quantificazione.</i>
	Attrattività risorse economiche delle iniziative	<i>Esistenza, ed eventuale quantificazione, di risorse economiche generate dai finanziamenti della Fondazione Friuli.</i>
	Incremento percentuale delle altre fonti di finanziamento	<i>Per i progetti finanziati per più di un'annualità, quantificazione dell'aumento di finanziamenti provenienti da altre fonti.</i>
	Attivazione operazioni di fundraising	<i>Esistenza, ed eventuale quantificazione, di risorse economiche provenienti da operazioni di fundraising aventi per oggetto gli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>
	Attivazione operazioni di crowdfunding	<i>Esistenza, ed eventuale quantificazione, di risorse economiche provenienti da operazioni di crowdfunding aventi per oggetto gli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>

**Engagement
della comunità**

Numero dei volontari coinvolti	<i>Numero di volontari coinvolti negli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>
Comunicazione e diffusione delle iniziative	<i>Presenza e quantificazione delle attività svolte per comunicare e diffondere gli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>
Coinvolgimento dei cittadini	<i>Numero di cittadini coinvolti negli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>
Coinvolgimento delle istituzioni pubbliche del territorio	<i>Numero e tipo di istituzioni pubbliche coinvolte negli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>
Coinvolgimento di soggetti privati del territorio	<i>Numero e tipo di soggetti privati coinvolti negli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>
Esistenza di una rete pubblico/privata	<i>Presenza di un partenariato pubblico/privato nella realizzazione degli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>
Estensione della rete	<i>Numero e tipo di partner coinvolti nella realizzazione degli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>
Tasso coinvolgimento volontari	<i>% di risorse umane volontarie sul totale delle risorse umane a disposizione degli interventi finanziati.</i>

Riduzione delle disuguaglianze	Conciliazione tempi lavoro-cura dei famigliari/caregiver	<i>Quantificazione del tempo risparmiato da famigliari e caregiver per la cura dei propri assistiti grazie agli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>
	Emersione di casi non in carico ai servizi socio-sanitari del territorio	<i>Quantificazione delle persone non in carico ai servizi socio-sanitari del territorio assistite attraverso le iniziative finanziate dalla Fondazione Friuli.</i>
	Azioni contro la discriminazione delle fasce vulnerabili	<i>Presenza e numero di attività contro la discriminazione delle fasce vulnerabili.</i>
	Azioni rivolte a territori svantaggiati	<i>Presenza, numero e tipo di attività a favore di territori svantaggiati.</i>
	Accessibilità ai servizi dei beneficiari	<i>Presenza, numero e tipo di attività finalizzate a migliorare l'accessibilità ai servizi dei beneficiari.</i>
	Azioni per le pari opportunità per beneficiari diretti	<i>Presenza e numero di attività a favore delle pari opportunità per i beneficiari diretti degli interventi.</i>
Innovazione	Presenza di innovazione	<i>Presenza di interventi innovativi per la soddisfazione di bisogni inevasi.</i>
	Livello di innovazione	<i>Qualificazione del livello di innovazione (sperimentazione, implementazione, routine).</i>
	Tipo di innovazione	<i>Qualificazione del tipo di intervento (Incrementale – migliorativo o radicale – nuovo).</i>
	Bisogni inevasi	<i>Qualificazione dei bisogni a cui rispondono gli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>
	Uso delle ICT	<i>Presenza e tipo di ICT I impiegate negli interventi della Fondazione Friuli.</i>
Empowerment del terzo settore	Incremento delle competenze degli operatori	<i>Presenza, tipo e quantificazione delle competenze acquisite dagli operatori coinvolti negli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>
	Incremento delle competenze dei volontari	<i>Presenza, tipo e quantificazione delle competenze acquisite dai volontari coinvolti negli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>
	Numero e tipo di risorse umane coinvolte	<i>Quantificazione e qualificazione delle risorse umane non volontarie impiegate negli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>

Empowerment delle fasce vulnerabili	Numero di beneficiari raggiunti	<i>Quantificazione dei beneficiari, diretti e indiretti, raggiunti con gli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>
	Tipo di beneficiari (anziani, disabili, ecc.)	<i>Qualificazione dei beneficiari, diretti e indiretti, raggiunti con gli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>
	Risparmio generato per le famiglie dei beneficiari	<i>Quantificazione dei risparmi generati per i famigliari dei beneficiari diretti grazie agli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>
	Formazione per le fasce vulnerabili	<i>Presenza e quantificazione delle attività formative rivolte alle fasce vulnerabili della popolazione.</i>
	Risparmio per la collettività	<i>Quantificazione dei risparmi generati per la collettività grazie agli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli (es. minori costi per il sistema socio-sanitario pubblico).</i>
	Gestione tempi di vita delle fasce vulnerabili	<i>Quantificazione di eventuali miglioramenti nella gestione dei tempi di vita dei beneficiari, diretti e indiretti, degli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>
	Occupazione fasce vulnerabili	<i>Incremento occupazionale delle fasce vulnerabili grazie a interventi finanziati dalla Fondazione Friuli-</i>
Incremento competenze fasce vulnerabili	<i>Presenza, tipo e quantificazione delle competenze acquisite dalle fasce vulnerabili grazie agli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.</i>	
Soddisfazione dei beneficiari	Livello di soddisfazione dei beneficiari	<i>Misurazione del livello di soddisfazione dei beneficiari, diretti e indiretti, tramite somministrazione di un questionario "customer satisfaction".</i>

Partendo dalle dimensioni e dagli indicatori riportati nelle tabelle precedenti, il lavoro qui presentato è stato strutturato nelle seguenti fasi:

- **Selezione di una batteria di indicatori** tra quelli presenti in tabella 2 su cui rilevare dati e informazioni presso un campione di 10 organizzazioni individuate con il supporto della Fondazione Friuli tra quelle finanziate attraverso il bando Welfare nell'anno 2020. Tale selezione è stata fatta dopo un'analisi sulla disponibilità di dati e informazioni da raccogliere. L'obiettivo di questa prima rilevazione è stato restituire, in sintesi, un quadro dei principali impatti generati dalle organizzazioni in questione attraverso le attività finanziate.
- **Costruzione di un questionario semi-strutturato** per la rilevazione di cui al punto precedente².
- **Raccolta dati e informazioni** attraverso la somministrazione del questionario, in modalità CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing), alle 10 organizzazioni scelte.
- **Analisi dati e informazioni** attraverso l'applicazione di tecniche quantitative e qualitative per l'elaborazione di dati e informazioni raccolte.
- **Selezione di un campione di 4 interventi tra i 10** promossi dalle organizzazioni selezionate.
- **Organizzazione e realizzazione di 4 Focus Group** con le realtà che hanno attuato gli interventi di cui al punto precedente. L'obiettivo di questa seconda rilevazione è stato quello di scendere in profondità, in termini di ricchezza informativa, rispetto ai cambiamenti generati dagli interventi stessi.
- **Sistematizzazione ed elaborazione delle informazioni raccolte** attraverso i Focus Group.

2. LA RILEVAZIONE DEGLI IMPATTI

Sostenibilità economica

Dimensione rilevante tanto per la Fondazione Friuli quanto per le organizzazioni che hanno beneficiato dei finanziamenti erogati attraverso il Bando Welfare. Il tema centrale è la diversificazione delle fonti economiche che consentono la realizzazione degli interventi in campo socio-sanitario da parte delle organizzazioni del terzo settore. In tale quadro, il coinvolgimento economico dei fruitori delle iniziative finanziate, e la capacità di attrarre altri finanziamenti oltre a quelli della Fondazione Friuli, appaiono come nodi cruciali.

² Il questionario in oggetto è riportato nell'allegato 1.

In 7 progetti sui 10 c'è stata una compartecipazione economica da parte dei beneficiari alla realizzazione del progetto (tab 1).

Tabella 1 - Partecipazione economica beneficiari

	n.	%
sì	7	70,0
no	3	30,0
Tot.	10	100,0

In 6 progetti le attività svolte hanno attratto altre risorse economiche: pubbliche, private ma anche provenienti da iniziative di *crowdfunding* e *fundraising* (tab. 2 e 3).

Tabella 2 - Attrattività risorse economiche esterne alle iniziative finanziate

	n.	%
sì	6	60,0
no	4	40,0
Tot.	10	100,0

Tabella 3 - Tipo di risorse esterne attratte

	n.	%	% casi
finanziamenti pubblici	2	25,0%	33,3%
finanziamenti privati	3	37,5%	50,0%
finanziamenti da risorse proprie (es. crowdfunding, fundraising)	3	37,5%	50,0%
Tot.	8	100,0%	/

Valorizzazione della comunità

Con Engagement della comunità viene definita la capacità degli interventi finanziati di coinvolgere i principali attori del territorio nelle attività che vengono realizzate. A partire dalle sinergie tra settore pubblico e privato, fondamentale è la capacità di coinvolgere i diversi livelli delle istituzioni pubbliche, i privati, profit e no profit, e i singoli cittadini.

Sui 10 progetti presi in analisi, 8 hanno avuto i disabili come beneficiari primari (tab. 4).

Tabella 4 – Beneficiari primari

	n.	%	% casi
bambini	1	5,9%	10,0%
giovani	2	11,8%	20,0%
anziani	2	11,8%	20,0%
disabili	8	47,1%	80,0%
famigliari	3	17,6%	30,0%
caregiver	1	5,9%	10,0%
Tot.	17	100,0%	/

In 7 progetti su 10 i beneficiari sono stati i famigliari di soggetti fragili (tab. 5).

Tabella 5 – Beneficiari secondari

	n.	%	% casi
bambini	2	11,8%	20,0%
giovani	1	5,9%	10,0%
anziani	3	17,6%	30,0%
famigliari	7	41,2%	70,0%
caregiver	2	11,8%	20,0%
altro	2	11,8%	20,0%
Tot.	17	100,0%	/

Nei progetti analizzati hanno svolto la loro opera gratuitamente 115 volontari, con una media di 11,5 per progetto (tab. 6).

Tabella 6 – Numero di volontari coinvolti

Media		11,50
Minimo		0
Massimo		26
Somma		115
n.	Validi	10
	Mancanti	0

In otto interventi sono stati coinvolti, anche economicamente, enti pubblici nella realizzazione delle attività progettuali (tab. 7). Tra essi, quelli più frequenti sono stati: Aziende sanitarie, Comuni e Servizi sociali (tab. 8).

Tabella 7 - Coinvolgimento enti pubblici

	n.	%
sì	8	80,0
no	2	20,0
Tot.	10	100,0

Tabella 8 – Tipo enti pubblici coinvolti

	n.	%	% casi
Comune	3	16,7%	37,5%
Azienda sanitaria	6	33,3%	75,0%
Servizi sociali comunali	4	22,2%	50,0%
Strutture residenziali	2	11,1%	25,0%
Strutture semi-residenziali (centri diurni)	2	11,1%	25,0%
Altro	1	5,6%	12,5%
Tot.	18	100,0%	/

Organizzazioni del terzo settore, attività commerciali del territorio, piccole, medie e grandi imprese hanno supportato la realizzazione di 7 progetti tra i 10 selezionati (tab. 9). Attività commerciali, piccole, medie e grandi imprese hanno inoltre fornito un contributo economico in 4 progetti (tab. 10).

Tabella 9 – Coinvolgimento soggetti privati

	n.	%
sì	7	70,0
no	3	30,0
Tot.	10	100,0

Tabella 10 – Tipo soggetti privati coinvolti

	n.	%	% casi
terzo settore	4	22,2%	57,1%
attività commerciali	4	22,2%	57,1%
PMI	4	22,2%	57,1%
grandi imprese	3	16,7%	42,9%
Altro	3	16,7%	42,9%
Tot.	18	100,0%	/

In 9 progetti su 10 vi è stato il coinvolgimento dei famigliari e dei caregiver dei beneficiari primari nella realizzazione delle attività.

Tabella 11 – Coinvolgimento famigliari/caregiver beneficiari

	n.	%
sì	9	90,0
no	1	10,0
Tot.	10	100,0

Riduzione delle disuguaglianze

La riduzione delle disuguaglianze è uno dei principali obiettivi che si pone il Bando Welfare. Il perimetro concettuale di questa dimensione di impatto riguarda sia i beneficiari diretti (anziani, disabili, categorie vulnerabili in genere) sia quelli indiretti.

In 8 progetti abbiamo avuto attività che hanno alleggerito il carico di cura di famigliari e caregiver di soggetti fragili, prevalentemente disabili (tab. 12). Sempre rispetto al carico di cura, i rispondenti stimano quasi 30 ore settimanali di “sollevio” dato a famigliari e caregiver (tab. 13).

Tabella 12 – Alleggerimento carico di cura famigliari/caregiver

	n.	%
sì	8	80,0
no	2	20,0
Tot.	10	100,0

Tabella 13 – Ore settimanali alleggerimento carico di cura famigliari/caregiver

Media	29,00
Minimo	5
Massimo	120
n.	Validi 7
	Mancanti 3

3 progetti su 10 hanno permesso l'emersione di casi non ancora in carico ai servizi socio-sanitari del territorio (tab. 14). Complessivamente, sono state 7 le persone che, attraverso le attività svolte da operatori e volontari del progetto, hanno potuto accedere ai servizi socio-sanitari del territorio per trovare una risposta ai problemi emersi (tab. 15).

5 progetti su 10, inoltre, hanno previsto attività contro la discriminazione delle fasce vulnerabili della popolazione, con un'attenzione particolare dedicata ai temi della disabilità (tab. 16).

Tabella 14 – Emersione casi non in carico ai servizi socio-sanitari del territorio

	n.	%
sì	3	30,0
no	7	70,0
Tot.	10	100,0

Tabella 15 – Numero casi emersi non in carico ai servizi

Media	3,50
Minimo	2
Massimo	5
n.	Validi 2 Mancanti 8

Tabella 16 – Presenza attività contro la discriminazione soggetti fragili

	n.	%
sì	5	50,0
no	5	50,0
Tot.	10	100,0

In 4 progetti, infine, vi è la presenza di attività dedicate a favorire l'accesso ai servizi socio-sanitari del territorio (tab. 17).

Tabella 17 – Presenza attività che favoriscono accesso ai servizi socio-sanitari del territorio

	n.	%
sì	4	40,0
no	6	60,0
Tot.	10	100,0

Innovazione

Questa dimensione riguarda la capacità di proporre soluzioni, da parte delle organizzazioni finanziate, per rispondere a bisogni emergenti o inevasi. L'innovazione è da intendersi sia dal punto di vista sociale sia tecnologico.

Rispetto ai progetti presi in esame, in 5 casi, servizi e prestazioni erogate 3 hanno riguardato consolidamenti di innovazioni già avviate mentre 1 è oramai una routine consolidata nel tempo (tab. 18).

Tabella 18 – Livello di maturità dell'intervento

	n.	%
sperimentazione	5	55,6
consolidamenti di sperimentazioni già attuate	3	33,3
routine consolidate nel tempo	1	11,1
Tot.	9	100,0
mancanti	1	/

In 8 progetti su 10 si è fatto uso di tecnologie digitali (tab. 19).

Tabella 19 – Presenza uso tecnologie digitali

	n.	%
sì	8	80,0
no	2	20,0
Tot.	10	100,0

Empowerment del terzo settore

Risorse umane, competenze e coordinamento delle attività di un intervento sono i tre pilastri sui quali la Fondazione Friuli punta per l'empowerment delle organizzazioni del terzo settore.

Rispetto alla rilevazione sugli impatti, è stato sondato l'incremento delle competenze dei volontari impiegati nei progetti selezionati. 8 organizzazioni su 10 hanno potuto constatare un incremento di competenze da parte del personale coinvolto, soprattutto rispetto a competenze nel campo educativo e, più in generale, relazionale (tab. 20).

Tabella 20 – Incremento competenze volontari

	n.	%
sì	8	80,0
no	1	10,0
non abbiamo impiegato volontari	1	10,0
Tot.	10	100,0

Empowerment delle fasce vulnerabili

L'empowerment delle fasce vulnerabili è una dimensione che riguarda la capacità delle iniziative finanziate di produrre "autonomia" a favore dei beneficiari, siano essi diretti o indiretti.

I beneficiari diretti delle attività svolte dalle organizzazioni finanziate sono stati 399. Quelli indiretti 531. In media, ogni progetto ha supportato i bisogni di circa 110 persone (tab. 21).

Tabella 21 – I beneficiari

	Somma	Media	Minimo	Massimo	N. Mancanti
Diretti	399	44,33	5	200	1
Indiretti	531	66,38	20	200	2
Tot.	930	/	/	/	/

5 progetti hanno realizzato interventi che prevedevano attività formative per le fasce vulnerabili (tab. 22).

Tabella 22 – Presenza attività formative per fasce vulnerabili

	n.	%
sì	5	50,0
no	5	50,0
Tot.	10	100,0

Mentre 6 progetti hanno svolto attività riguardanti la gestione dei tempi di vita delle fasce vulnerabili (tab. 23).

Tabella 23 – Presenza attività per gestione tempi di vita fasce vulnerabili

	n.	%
sì	6	60,0
no	4	40,0
Tot.	10	100,0

Attraverso 4 dei 10 progetti presi in esame, sono stati generati 23 posti di lavoro per persone appartenenti alle fasce vulnerabili della popolazione (tab. 24 e 25). In 7 progetti, invece, sono state coinvolte 42 persone fragili nella realizzazione delle attività (tab. 26 e 27).

Tabella 24 – Presenza nuovi posti di lavoro fasce vulnerabili

	n.	%
sì	4	40,0
no	6	60,0
Tot.	10	100,0

Tabella 25 – Numero nuovi posti di lavoro per le fasce vulnerabili

Media	5,75
Minimo	1
Massimo	18
Somma	23
n.	Validi 4
	Mancanti 6

Tabella 26 – Coinvolgimento beneficiari nella realizzazione delle attività

	n.	%
sì	7	70,0
no	3	30,0
Tot.	10	100,0

Tabella 27 – Numero beneficiari coinvolti nella realizzazione delle attività

Media	7,00
Minimo	1
Massimo	23
Somma	42
n.	Validi 6
	Mancanti 4

Infine, in 7 progetti è stato stimato dai rispondenti un incremento delle competenze di soggetti fragili.

Tabella 26 – Incremento competenze fasce vulnerabili

	n.	%
sì	7	70,0
no	3	30,0
Tot.	10	100,0

Soddisfazione delle organizzazioni finanziate

Accanto al monitoraggio degli impatti dei progetti selezionati, abbiamo anche rilevato il livello di soddisfazione delle organizzazioni su alcuni aspetti riguardanti le procedure del Bando Welfare: dalla compilazione della domanda alla rendicontazione finale (tab. 27). Per ognuno di questi aspetti, abbiamo chiesto ai rispondenti di esprimere un punteggio da 1 a 10 in termini di soddisfazione (1 il minimo; 10 il massimo).

Tabella 27 – Livello di soddisfazione per i servizi della Fondazione Friuli

Aspetto della soddisfazione	Media	Minimo	Massimo	Validi	Mancanti
compilazione domanda in digitale	8,80	6	10	10	/
assistenza amministrativa nella compilazione della domanda	9,00	7	10	10	/
tempi di valutazione dei progetti presentati	8,80	7	10	10	/
assistenza amministrativa durante lo svolgimento del progetto	9,00	7	10	10	/
disponibilità alla rimodulazione del progetto (budget e tempistiche)	9,30	8	10	10	/
procedure rendicontazione finale delle attività	8,6	7	10	9	1
assistenza amministrativa nella rendicontazione finale	9,20	7	10	9	1

Per ogni aspetto valutato, la soddisfazione raggiunge buoni livelli, andando da una media dei punteggi di 8,6 per le procedure di rendicontazione finale delle attività ad una di 9,30 per la disponibilità nel rimodulare la progettazione. Quest'ultimo aspetto va doverosamente evidenziato, tenendo conto degli ostacoli generati dalla diffusione della pandemia durante l'ultimo biennio che ha ostacolato la realizzazione delle progettualità finanziate per l'anno 2020.

Sempre sul tema della soddisfazione, abbiamo chiesto alle 10 organizzazioni selezionate di dirci quali sono i primi 3 aggettivi che assocerebbero alla Fondazione Friuli. La tabella 28 riporta tali aggettivi e la frequenza con la quale sono stati indicati.

Tabella 28 – Pensando alla Fondazione Friuli

Aggettivo	n.
<i>Disponibile</i>	10
<i>Attenta ai bisogni</i>	6
<i>Sensibile</i>	6
<i>Innovativa</i>	4
<i>Amichevole</i>	4
<i>Vicina</i>	3
<i>Generosa</i>	3
<i>Imprescindibile</i>	3
<i>Radicata nel territorio</i>	3
<i>Competente</i>	2
<i>Lungimirante</i>	2
<i>Utile</i>	2
<i>Corretta</i>	2
<i>Motivante</i>	2
<i>Sociale</i>	2
<i>Indipendente</i>	1
<i>Efficiente</i>	1

I tre aggettivi più citati, “disponibile”, “attenta ai bisogni” e “sensibile”, rimandano prevalentemente alla dimensione delle relazioni umane, facendo emergere il solido legame esistente tra le organizzazioni del territorio e la Fondazione Friuli.

Per sintetizzare le informazioni raccolte, inoltre, abbiamo costruito un Word Cloud (nuvola di parole) per rappresentare graficamente la frequenza con cui sono stati richiamati gli aggettivi in questione. Il Word Cloud è una forma di rappresentazione che, per mezzo di un’immagine, aiuta a visualizzare alcuni concetti in base alla loro importanza. Nel nostro caso, tali concetti sono gli aggettivi che riguardano la Fondazione Friuli e l’importanza è data dal numero di volte che vengono citati. Tale

3. LA QUALITÀ DEL CAMBIAMENTO

Nella seconda fase della raccolta dati si è proceduto con l'organizzazione e la realizzazione di quattro Focus Group³ con le realtà che hanno attuato gli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli.

Al fine di mantenere equità territoriale sono state selezionate 2 organizzazioni facenti parte della provincia di Udine e 2 della provincia di Pordenone.

Ogni Focus Group (Cataldi S., 2009; Corrao S., 2005; Ricolfi L., 2002) è composto da un panel di 5 persone (in alcuni casi hanno partecipato più di 1 operatore e più di 3 beneficiari):

- ✓ 1 coordinatore delle attività progettuali;
- ✓ 1 operatore dell'associazione proponente;
- ✓ 3 beneficiari (tra diretti e indiretti).

L'obiettivo di questa seconda rilevazione è stato quello di scendere in profondità, in termini di ricchezza informativa consentendoci, attraverso il dialogo, di misurare la qualità dei cambiamenti generati dagli interventi stessi.

Nella tabella 29 si riportano, per ogni Focus Group realizzato, il nome delle organizzazioni, il ruolo dei partecipanti al Focus Group e i codici corrispondenti con i quali sono stati etichettati gli stralci d'intervista selezionati attraverso l'analisi.

³ La traccia che ha guidato la raccolta dati attraverso i Focus Group è consultabile nell'Allegato 2.

Tabella 29 – L’etichettamento delle interviste

Organizzazione	Ruolo	Codice
Fondazione Down Friuli Venezia Giulia Onlus c/o Casa dello Studente (PN)	Coordinatore delle attività	Coor_1_FDown
	Beneficiario primario	Ben_prim_1_FDown
	Beneficiario primario	Ben_prim_2_FDown
	Beneficiario secondario	Ben_sec_1_FDown
Associazione di volontariato Laluna Onlus Impresa Sociale – Casarsa della Delizia (PN)	Beneficiario secondario	Ben_sec_2_FDown
	Coordinatore delle attività	Coor_2_Laluna
	Operatore	Oper_1_Laluna
	Beneficiario primario	Ben_prim_3_Laluna
Zio Pino Baskin Udine Associazione Sportiva Dilettantistica (UD)	Beneficiario primario	Ben_prim_4_Laluna
	Beneficiario secondario	Ben_sec_3_Laluna
	Beneficiario secondario	Ben_sec_4_Laluna
	Coordinatore delle attività	Coor_3_ZioPino
Davide Società Cooperativa Sociale - Tolmezzo (UD)	Operatore	Oper_2_ZioPino
	Beneficiario primario	Ben_prim_5_ZioPino
	Beneficiario primario	Ben_prim_6_ZioPino
	Beneficiario secondario	Ben_sec_5_ZioPino
Davide Società Cooperativa Sociale - Tolmezzo (UD)	Coordinatore delle attività	Coor_4_Davide
	Coordinatore delle attività	Coor_5_Davide
	Operatore	Oper_3_Davide
	Operatore	Oper_4_Davide
	Beneficiario primario	Ben_prim_7_Davide
	Beneficiario primario	Ben_prim_8_Davide
	Beneficiario secondario	Ben_sec_6_Davide
Beneficiario secondario	Ben_sec_7_Davide	

La trascrizione delle interviste e l'analisi testuale è avvenuta sistematizzando le informazioni raccolte nelle categorie concettuali riportate in tabella 30. La scelta delle suddette categorie è stata fatta tenendo in considerazione le categorie concettuali che meglio evidenziano i cambiamenti generati dalle attività finanziate dalla Fondazione Friuli⁴.

Tabella 30 – Categorie d'analisi dei Focus Group

Categorie

Gestione delle attività

Cambiamenti generati

Valorizzazione delle attività

Dagli stralci riportati di seguito in merito alle attività di coordinamento dei vari progetti emergono diverse ed importanti sfaccettature che caratterizzano la quotidianità delle attività dal punto di vista organizzativo, primo tra tutti l'importanza di avere strumenti e risorse a disposizione, sia economiche che umane, al fine di garantire la messa in atto di un intervento personalizzato, integrato ed efficace, volto a stimolare una progressiva autonomia.

Stiamo cercando di creare soluzioni abitative che siano il più individualizzate possibile e che rispettino gli step evolutivi della persona... si lavora sullo sviluppo personale e sulle autonomie [...]. [...] la valutazione neuropsicologica, la consulenza psicologica, i percorsi psichiatrici con il progetto DAMA quindi diagnosi, prevenzione e cura per persone che hanno fragilità diverse... sono tutte cose che avevamo iniziato a costruire ma che abbiamo rafforzato con il progetto di Fondazione Friuli. La neuropsicologa che sta facendo le valutazioni neuropsicologiche è un'assunzione che abbiamo potuto fare in quel periodo... così come la terapeuta occupazionale (Coor_2_Laluna).

Un aspetto imprescindibile che hanno dovuto fronteggiare le diverse organizzazioni è stato, ed è tuttora, la crisi pandemica che ha richiesto una rimodulazione e un radicale ripensamento delle attività erogate. Tuttavia, come si evince dagli stralci riportati di seguito, gli incontri online hanno permesso il coinvolgimento di nuovi beneficiari, siano essi diretti e indiretti.

Ad ottobre abbiamo ricominciato con l'attività di baskin e poi tutti a casa... Abbiamo attivato degli incontri due volte alla settimana online in cui cercavamo di tenere i ragazzi collegati con noi... un appuntamento era più sull'attività motoria per cercare di farli muovere da casa e il giovedì abbiamo fatto una cosa con due

⁴ La tecnica di analisi dei dati e delle informazioni raccolte con i Focus Group è stata quella dell'analisi del contenuto (Cataldi S., 2009; Vargiu A., 2008; Cardano M., 2003; Corbetta P., 1999).

psicologi... uno dell'associazione e una sua collaboratrice esterna che lavorava un po' di più dal punto di vista emotivo della relazione e un altro più giocoso... fino a riprendere con l'attività... (Coor_3_ZioPino).

Durante l'attività online c'è stata una grande partecipazione dei genitori... anche una mamma... faceva addirittura con la ragazza l'attività. Anche il collegamento di loro due che ci hanno conosciuto davanti uno schermo grazie all'intermediazione di altri genitori... nonostante le palestre chiuse sono arrivati nuovi partecipanti... nonostante la chiusura abbiamo incrementato i numeri... (Oper_2_ZioPino).

La pandemia da Covid-19 però, oltre ad imporre una riorganizzazione delle attività, ha fatto emergere alcune criticità in merito alla gestione della complessità burocratica, facendo emergere la necessità di avere nella propria struttura organizzativa figure professionali dedicate a tal fine.

Con la burocrazia abbiamo una persona che ci segue la contabilità e affronta tutte le parti burocratiche... è veramente complesso [...]. [...] la persona che ci segue ha alcune ore alla settimana... non è a tempo pieno e per cui ha un bell'impegno... la burocrazia diciamo che ci toglie tanto tanto tempo... un terzo del tempo che potremmo dedicare ad altre cose..., uno dovrebbe fare solo quello. Già con l'arrivo del covid abbiamo avuto una buona implementazione della burocrazia perché abbiamo dovuto fare dei regolamenti... È difficile occuparsi di tutto... per un'organizzazione grande sono convinta, non che sia più facile, ma che abbiamo più la possibilità di avere una risorsa umana che si dedica a questo... cosa che qui non è fattibile... (Coor_4_Davide).

Una delle figure più importanti nei percorsi di autonomia delle persone con disabilità è quella dell'operatore/educatore che ha necessità di tessere relazioni e creare alleanze, oltre che con la persona direttamente interessata anche con la famiglia e la comunità di riferimento, attori essenziali per un efficace attuazione del percorso stesso.

L'applicazione sul campo è la parte che ti forma di più... qui vivi la persona nei suoi 360° ... tenere una mentalità aperta... tante volte tu sai che metodologicamente dovresti fare A B C però devi essere in grado di fare anche C B A... nel senso che si lavora nel rispetto dei tempi di chi hai davanti [...] in base a chi ti trovi davanti devi essere in grado di riformulare... (Oper_1_Laluna).

Durante la parte formativa è un lavoro molto intenso perché l'educatore è presente all'inizio h24 e poi a mano a mano che le persone migliorano le loro competenze l'educatore riduce la sua presenza notturna e diurna e vivono in maniera indipendente... (Coor_1_FDown).

C'è un contatto continuo con l'educatore...quindi se vedo mia figlia che c'è qualcosa che non va...lo dico all'educatore... anche l'educatore ha bisogno del feedback della famiglia... è una costruzione che si fa insieme di questa autonomia e di questi percorsi... (Ben_sec_1_FDown).

Per qualsiasi problema ne parliamo insieme, ci confrontiamo e riusciamo a trovare una soluzione e risolvere il problema... agli operatori diciamo le nostre preoccupazioni, cosa vorremmo a lungo termine per i nostri figli... e loro ci danno dei ritorni... come lavorare anche noi genitori con i nostri figli [...]. Io ho visto un cambiamento... da così a così...di maturazione... (Ben_sec_4_Laluna).

Quello che facciamo è costruire alleanze... c'è proprio una costruzione on the job di quello che può essere la visione di una persona [...] quindi c'è tutto un lavoro di sensibilizzazione sul territorio che riguarda tutti gli aspetti della persona [...] (Oper_1_Laluna).

In relazione agli interventi di seguito riportati si fa chiaro il ruolo centrale del beneficiario diretto dell'azione progettuale e si fa la necessità di un accompagnamento da parte degli operatori, a partire

dalla sfera della cura della persona per arrivare alla gestione del patrimonio. Dai racconti si evince, inoltre, come la messa in campo dell'equipe multidisciplinare nella gestione dei percorsi individualizzati si riveli indispensabile e concorra al raggiungimento dell'obiettivo di vita indipendente.

Le attività abbracciano tutto quello che è la cura della persona, quindi intendo l'igiene, l'abbigliamento, l'estetica, la salute, la cura dell'ambiente domestico... saper fare pulizie, tenere la casa, fare la spesa, cucinare le pietanze, le abilità di tipo sociale quindi sapersi spostare nel territorio, sape usare i mezzi di comunicazione tecnologici [...] e saper organizzare il proprio tempo [...]. Poi la gestione del denaro che va dalle piccole somme fino ad arrivare alla gestione del conto corrente e del proprio patrimonio e questo anche in collaborazione con gli amministratori di sostegno e anche tutta quella che è la sfera affettiva e relazionale che è l'obiettivo più importante [...] essere consapevoli di sé, delle proprie capacità, dei propri limiti e quindi attività che riguardano la gestione delle relazioni amicali, quindi conflitti, la conoscenza delle proprie emozioni quindi saper riconoscere ed esprimere in maniera adeguata le proprie emozioni, riconoscere le conseguenze dei propri comportamenti, le relazioni familiari, la fidanzata, la sessualità, i lutti.. quindi un grande lavoro su quella che è l'identità personale... l'obiettivo è proprio quello di allenare l'autonomia e l'autodeterminazione. (Coor_1_FDown).

Proviamo a fare le cose in autonomia...come vivere in un'abitazione... far la spesa, preparare da mangiare, preparare la tavola...come una giornata normale [...]. Adesso sono seguita dagli educatori e riesco a star un po' con gli altri... prima mi chiudevo in me stessa e non riuscivo a parlare [...]. Questo progetto di vita indipendente mi ha aiutato... (Ben_prim_3_Laluna).

Abbiamo dovuto lavorare sul training lavaggio denti [...]sull'utilizzo della lavatrice e asciugatrice e conseguente acquisto degli ausili di facilitazione [...] training dell'attività sugli appendini e questo è nato da un desiderio che avevo io che è collegato all'attività di cura dell'armadio... Valutazione neuropsicologica aggiornata [...] inizio percorso con la psicologa [...] questo nasce dal fatto che sono arrivata qua e volevo mollare sempre [...] Contenimento emotivo... confronto e stesura del progetto educativo individualizzato... [...] è un percorso estremamente complicato, ma sono contenta, e non lo dico molto spesso... (Ben_prim_4_Laluna).

Il lavoro di rete in cui le realtà del terzo settore sono impegnate, tra le altre cose, è finalizzato a diffondere una cultura mirata alla riduzione delle disuguaglianze, al superamento di stereotipi, pregiudizi, stigmi e discriminazioni nonché alla promozione dell'inclusione sia sociale che lavorativa.

Noi siamo molto territoriali qui [...] è una dimensione nella quale in cui si può vivere una dimensione territoriale che ti permette di costruire delle cose... abbiamo fatto eventi di vario genere [...] serate di informazione e quant'altro su questi temi... stiamo preparando gli Stati Generali de Laluna per chiunque voglia partecipare sui grandi temi [...] (Coor_2_Laluna).

Una parte di lavoro riguarda il contesto in cui si vive... gli educatori all'inizio preparano il terreno... magari presentiamo il progetto anche ai vicini di casa, ai condomini, ai negozianti, agli allenatori delle palestre. Medici di base perché chiediamo che la relazione sia adulta e spieghiamo come anche loro possono favorire questa autonomia...poi nel campo relazionale aiutiamo le persone a coltivare e mantenere le relazioni... non è scontato, serve una serie di capacità di contattare l'altro, chiamare, organizzare, comportarsi in un certo modo nei luoghi pubblici... (Coor_1_FDown).

Nel 2002 quando Francesca passava per Pordenone a braccetto con Alessandro probabilmente veniva notata, oggi invece per la città di PN sono diventati invisibili in senso positivo...(Coor_1_FDown).

I nostri ragazzi sono ben integrati... non troviamo grosse differenze nella nostra comunità ...sono ragazzi abituati ad essere autonomi dalle scuole superiori...si sono spostati, fanno attività, sono inseriti in gruppi di ragazzi normodotati (Coor_4_Davide).

Il cambio è venuto anche nella società intorno perché a PN all'inizio li guardavano...adesso fanno parte del tessuto sociale, della comunità...loro si muovono, vanno a fare la spesa, prendere l'autobus, conoscono gli artisti... fanno parte della città! (Ben_sec_1_FDown).

Con l'arrivo del Covid abbiamo chiesto alla fondazione di rimodulare il progetto [...] sul recupero di aree sportive abbandonate perché avevamo ipotizzato che l'unico modo per tornare in campo era quello di stare all'aperto quindi abbiamo trovato un campo da ristrutturare a Tavagnacco che è diventato il primo campo di basket in Italia [...]. (Coor_3_Ass_sport).

Le azioni progettuali, pertanto, incentivano l'integrazione dei beneficiari diretti nel tessuto sociale organizzando le attività lavorative in modo tale da permettere anche lo svolgimento di attività sportive allo scopo di favorire regolari progressi nello sviluppo di una gestione di vita quotidiana indipendente.

Noi abbiamo impostato la cooperativa inizialmente in modo che i ragazzi potessero fare tutta attività sportiva al pomeriggio che è stata molto gratificante...(Coor_4_Davide).

Loro due (beneficiari)... rimangono comunque due persone non molto loquaci...ma il cambiamento c'è stato... io parlo per Alessandro...l'ingresso in cooperativa e contemporaneamente anche nella squadra sportiva da cui ha avuto un beneficio enorme... (Ben_sec_6_Davide).

Io non ho mai giocato uno sport che mi piaceva...sono arrivata qua e sono riuscita a trovare uno sport che mi piace...mi ha sempre dato forza... ogni tanto arrivo qua che sono nervosa o arrabbiata e riesco a liberarmi dallo stress...mi ha sempre aiutato...e questi ragazzi mi danno la forza e mi fanno star bene [...]. (Ben_prim_5_ZioPino).

Io sono l'amministratore del gruppo... tengo la cassa, il denaro quando risparmiamo...controlla le quantità.. abbiamo una cassa comune per le spese comuni... io faccio le previsioni una volta al mese...noi siamo in 4 [...], quattro amici e due coppie [...]. (Ben_prim_1_FDown).

Io ad esempio faccio la spesa da solo.. so cosa comprare... mi sono preso l'incarico di fare un pò di ordine nel frigo, per fare un esempio... poi sono responsabile dei conti dell'appartamento...(Ben_prim_2_FDown).

Aspetto significativo emerso a gran voce durante i Focus Group, sia da parte dei famigliari (beneficiari secondari) che da parte dei professionisti, riguarda l'importanza del sostegno della rete familiare rispetto al percorso che viene intrapreso dai beneficiari diretti; atteggiamento, questo, che sottende la costruzione *day by day* di un rapporto di fiducia tra la famiglia e l'equipe di lavoro.

Queste cose intanto richiedono un cambiamento culturale e generale di base da parte delle famiglie [...] la prima cosa per poter lavorare in un certo modo è avere una rete di sostegno intorno a partire dalla famiglia... non è solo la persona a mettersi in gioco, è la famiglia, tutto il sistema e tutta la rete che ci gira intorno [...]. (Coor_2_Ass_Laluna).

Come si evince dagli interventi, il successo di un percorso verso l'indipendenza produce un impatto indiretto anche sui beneficiari secondari, nonché sulle famiglie.

Quando mio fratello è partito si parlava della lavatrice, dell'igiene personale, si parlava di tutto. Adesso parliamo di un ragazzo che ha una casa propria, che gestisce le bollette, la casa, i conti, le relazioni, mio fratello ha relazioni, ha avuto dei legami che gli hanno cambiato la vita. Quindi tutto questo si chiama indipendenza, si chiama vita, lavoro, dignità... (Ben_sec_2_FDown).

In mia figlia vedo un livello di autonomia incredibile...oltre le attese... (Ben_sec_3_Laluna).

Sin dalla prima volta abbiamo trovato un'ambiente familiare, inclusivo, siamo stati messi a nostro agio in un'ambiente di totale amicizia ed uguaglianza... in cui tutti in base alle capacità si sono messi in gioco... [...] è uno sport che riesce a fare agevolmente visto che comunque si muove limitatamente... portarlo a giocare e proiettarlo in questa realtà c'è stato un cambiamento notevole...lo vedevo anche più contento... per noi è stata proprio una svolta... per me è una grande famiglia. Ho notato dei cambiamenti nel suo modo di atteggiarsi anche con gli altri... (Ben_sec_5_ZioPino).

Per qualsiasi problema ne parliamo insieme, ci confrontiamo e riusciamo a trovare una soluzione e risolvere il problema... agli operatori diciamo le nostre preoccupazioni, cosa vorremmo a lungo termine per i nostri figli... e loro ci danno dei ritorni... come lavorare anche noi genitori con i nostri figli [...]. Io ho visto un cambiamento... da così a così...di maturazione (Ben_sec_4_Laluna).

Come per i beneficiari, sia diretti che indiretti, le attività progettuali promosse anche grazie ai finanziamenti di Fondazione Friuli, hanno prodotto un impatto positivo anche sulle realtà del terzo settore, sia dal punto di vista culturale sia da quello organizzativo.

Quello che è cambiato di più è l'atteggiamento...c'è stato un cambio di atteggiamento in "gestiamo le cose con professionalità"... sia fuori del campo che in campo... e questo lo fai solo se hai risorse [...]. Avere delle risorse a disposizione ti permette di avere del personale professionalmente preparato. Il primo cambiamento è stata la strutturazione organizzativa dell'associazione che è passata da un gruppo di volontari ad un gruppo di professionisti... la seconda da un punto di vista professionale che avere a che fare con diversità ti fa rendere conto che la strada per una società più giusta passa attraverso il riconoscimento della diversità riconosciuta in maniera positiva [...]. Magari qualche ragazzo che possa fare un corso allenatori [...] l'idea nostra è fare un'inclusione e di cominciare ad ipotizzare di applicare il baskin attraverso altri canali come quello dell'arte e della musica... [...] in cui il concetto baskin possa essere il più possibile ampliato. (Coor_3_ZioPino).

Da parte di gestione della fondazione... quando siamo partiti eravamo genitori volontari che gestivano tutto ...poi quando abbiamo partecipato ai bandi dell'azienda sanitaria per avere il servizio abbiamo avuto bisogno di professionisti... da 3 anni abbiamo assunto un direttore della fondazione perché abbiamo visto che il volontariato e i genitori da soli non bastano più [...]. Due anni fa abbiamo formato un ATS con l'associazione Laluna di Casarsa perché il bando riguardava tutto l'abitare sociale [...] e abbiamo partecipato insieme a questo bando... poi abbiamo un commercialista, una consulente del lavoro, un avvocato, un notaio... ci siamo circondati delle persone che ci servono per portare avanti tutto questo perché è diventata una cosa impegnativa... ci vogliono professionisti... (Ben_sec_1_FDown).

L'obiettivo è migliorare la qualità della vita che passa attraverso la maggiore indipendenza, consapevolezza e supporto... bisogna trovare la via attraverso la quale migliorare la qualità e il benessere delle persone e della collettività [...]. Il mio compito è raccogliere le intenzioni progettuali e trasformarle in progettualità attraverso le risorse. In questa logica si inserisce fondazione che ci aiuta ad andare a mettere il focus e l'investimento su uno specifico comparto di qualcosa che noi in quanto sistema abbiamo già... quello che ci ha permesso di fare

Fondazione Friuli e come l'abbiamo noi integrato nel nostro sistema è stato proprio dire... noi abbiamo intenzione di fare questo, Fondazione Friuli ci offre la possibilità di porre questo tipo di progettualità... (Coor_2_Ass_Laluna).

...In questo progetto qui abbiamo sostenuto finanziariamente e collaborato per una parte tecnica alla stesura del libretto fatto al 90% dall'ANFAS di Trieste e dal 10% noi come supporto tecnico della stesura giusta del regolamento... è un regolamento scritto in linguaggio aumentato che può venir compreso anche da persone che hanno problemi intellettivi... ed è la prima volta che il regolamento del baskin è stato tradotto in comunicazione aumentativa alternativa...cosa che non esisteva prima... questa è una cosa che dal punto di vista culturale è molto importante... (Coor_3_ZioPino).

Anche il contributo economico delle famiglie è determinante per la realizzazione delle attività ad opera delle organizzazioni del terzo settore.

C'è gente che ci dà una mano... qualcuno che ha voluto entrare in associazione come socio...per cui mette una quota... anche queste dinamiche qua sono importanti... abbiamo 4-5 genitori che hanno voluto diventare soci e sostanzialmente sostenerci... (Coor_3_ZioPino).

Noi siamo un'azienda che deve andare avanti con le proprie gambe... siamo una realtà imprenditoriale...non abbiamo convenzioni con l'azienda sanitaria...le famiglie danno un piccolo contributo...che ci permette anche quello di contribuire al bilancio... qualche contributo ci aiuta così...ad integrare...non è facile... (Coor_4_Davide).

Aspetto altresì importante, emerso nel corso degli incontri, è risultato essere il bisogno, a supporto degli enti organizzativi, di un sostegno da parte di Fondazione Friuli nel promuovere e comunicare alla collettività, intesa nel senso più ampio, buone pratiche, risultati e impatti ottenuti grazie alle attività poste in essere.

In un'ottica di pubblicizzare...pubblicizzare quella che può essere una buona prassi di seguire una persona... quindi l'opportunità che abbiamo avuto di sperimentare un po' la multidisciplinarietà ci ha permesso di costruire una buona prassi da metter in luce... adesso che abbiamo individuato la prassi che ci permette di fare un lavoro migliore con la persona secondo me sarebbe utile promuovere quel tipo di funzionamento lì... (Oper_1_Laluna).

Noi chiediamo soltanto alla Fondazione... tutti i modi in cui loro possono darci visibilità o possibilità di essere visti noi ci siamo! Adesso anche fare la diretta su you tube...facciamo anche per quello... anche lì se magari si riesce ad avere qualche risorsa per fare questo [...] ma per fare ste robe qua devi avere dei soldini perché devi trovare uno che fa sta roba e lo devi pagare... (Coor_3_ZioPino).

Sicuramente dare visibilità attraverso i canali loro istituzionali [...]. Canali mediatici sicuramente...non solo mediatici, anche istituzionali come il comune, la regione, l'ASL [...] (Coor_3_ZioPino)

Stando alle considerazioni fatte emergere da parte dei coordinatori delle organizzazioni coinvolte, si evidenzia, tuttavia, una particolare criticità relativa ad una scarsa comunicazione col Sistema Sanitario, col quale si auspica, nell'imminente futuro, di intraprendere un dialogo più aperto e costruttivo per un efficace avanzamento della collaborazione tra i soggetti coinvolti.

L'anno scorso abbiamo lavorato sulla multidisciplinarietà... ci manca lo scoglio che difficilmente riusciamo a superare rispetto a questo progetto specifico di quest'anno passato e una cosa sulla quale vorremmo anche riuscire a spingere a livello politico la capacità della parte sanitaria che stava dentro a questo progetto di

mettersi in ascolto in collaborazione con il sociale... quando si parla di multidisciplinarietà si parla di figure che sono border tra la sanità il nostro ambiente... non c'è dialogo... o meglio c'è un dialogo con livello e posizionamento molto diversi... [...]. Da questo punto di vista... la capacità che noi abbiamo di essere ascoltati e in collaborazione con la parte sanitaria è pari a 0. Noi facciamo accessi al pronto soccorso e gli operatori sono costretti a stare lì 8 ore in presenza perché loro non vogliono che l'utente resti da solo [...]. Ci sono scogli inaccettabili. [...] Da questo punto di vista credo ci sia molto lavoro da fare e rumore da fare. (Coor_2_Ass_Laluna).

Non c'è stata proprio una cosa idilliaca negli ultimi anni... ma forse anche l'azienda sanitaria ha avuto molti cambi... tutte le nuove persone a livello dirigenziale hanno la loro difficoltà... sicuramente sentono di più le altre cooperative in convezione che non noi per mancanza di soldi [...]. Noi a suo tempo avevamo chiesto di entrare in convezione però non c'era mai stato permesso...noi l'abbiamo sperato per anni... probabilmente quando è nata la cooperativa e quando l'azienda sanitaria ha risposto ai nostri bisogni forse non l'hanno incanalata nel posto giusto [...]. Speriamo che nel futuro migliori la situazione... (Coord_4_Davide).

Il lavoro fin qui elaborato consente di analizzare in termini valutativi la “qualità del cambiamento” generato dai finanziamenti erogati dalla Fondazione Friuli attraverso il bando Welfare.

Quelle che abbiamo ascoltato sono le voci provenienti dai diversi attori coinvolti nel framework delle attività progettuali (beneficiari diretti, coordinatori, operatori, famigliari e/o caregiver) che permettono di rilevare l'evoluzione dei cambiamenti avvenuti nella quotidianità di ciascuno dei soggetti partecipanti all'azione progettuale e la conseguente ricaduta sugli enti organizzativi gestori delle buone pratiche analizzate.

4. CONCLUSIONI E PROSPETTIVE

Il lavoro condotto in questa annualità ha mostrato come i cambiamenti generati da un intervento (gli outcome), siano essi sociali, economici o culturali, siano più complessi da far emergere rispetto ai risultati immediati (gli output) conseguiti da progetti e azioni sottoposti a valutazione. La complessità è frutto di un ragionamento centrato sul “cambiamento”.

Come detto in premessa, il frame di riferimento del lavoro svolto è quello dell’innovazione sociale. L’ormai ampia letteratura sull’innovazione sociale pone sempre l’accento su due aspetti: la riconfigurazione delle reti di relazioni e la connotazione positiva, in termini valoriali, degli effetti dell’innovazione per il benessere della società in generale (Venturi e Zandonai, 2014; Mulgan, 2019). Non è sufficiente, quindi, l’elemento della novità per avere innovazione. In sintesi, «non tutte le novità sono innovazione e non tutta l’innovazione è una novità». Centrale, nello specifico, è la capacità di “cambiare” il modo in cui vengono elaborate le risposte a bisogni emergenti o inevasi, riconfigurando le reti di relazioni che gravitano attorno ai bisogni stessi e pertanto alle persone che li esprimono. Indagare sulla “qualità del cambiamento” significa mettere in evidenza quegli aspetti che legano la soddisfazione dei bisogni del territorio all’impiego delle risorse presenti nel territorio stesso. L’obiettivo conoscitivo non è elaborare una graduatoria degli interventi più meritevoli, tutt’altro. La sfida è raccogliere un patrimonio informativo che, nel corso del tempo, consenta di monitorare e, qualora ve ne fosse necessità, orientare il cambiamento al mutare dei bisogni di una comunità.

In tal senso, riflettere sulla “qualità del cambiamento” non è un’attività slegata dalle altre che compongono la catena di eventi di un intervento, ma ne è parte integrante, rappresentando un processo di analisi, monitoraggio e gestione delle conseguenze sociali, previste e non previste. Per questo, la progettazione di un intervento deve porsi sin dall’inizio non solo degli interrogativi su obiettivi, attività e risultati, ma anche sui cambiamenti che si intendono promuovere.

Alla luce di quanto detto, numerosi sono i possibili sviluppi del lavoro qui presentato. Ne esplicitiamo alcuni.

Ampliamento della base informativa sui cambiamenti generati

Estendere la rilevazione svolta in questa annualità di progetto ad un campione più ampio, con criteri di qualità e dimensione da concordare con la Fondazione Friuli. L’obiettivo è ampliare la base informativa, avviando una pratica di monitoraggio e valutazione che vada a regime negli anni successivi.

Implementazione di un set di indicatori in fase di progettazione degli interventi

Inserimento del set di indicatori sulla “qualità del cambiamento” nella piattaforma digitale del Bando Welfare. Le organizzazioni proponenti, in base alle caratteristiche degli interventi in fase di progettazione, potranno scegliere gli indicatori più pertinenti rispetto alle azioni pianificate. L’obiettivo è duplice: avviare una riflessione sui cambiamenti promossi e strutturare la relativa raccolta dati e informazioni sin dalla fase di progettazione degli interventi.

Promozione e comunicazione dei cambiamenti generati

Disaggregazione a livello di singolo progetto dei risultati sui cambiamenti generati dagli interventi sottoposti a valutazione, con creazione di un documento *ad hoc* per la promozione del lavoro svolto dalle organizzazioni finanziate. Tale documento potrebbe anche fungere da strumento per la comunicazione con nuovi finanziatori e/o attività di fundraising e crowdfunding da parte delle organizzazioni stesse.

Valorizzazione delle comunità

Nell'emersione della "qualità del cambiamento", un passaggio fondamentale è stato la realizzazione dei Focus Group con le organizzazioni selezionate dalla Fondazione Friuli. Come abbiamo visto in precedenza, i Focus Group hanno permesso di dar voce agli artefici dei cambiamenti generati: beneficiari, operatori e coordinatori delle attività hanno messo in luce la concretezza degli effetti delle azioni progettuali. Tale narrazione rappresenta sicuramente un ricco patrimonio informativo: storie di vita essenziali per comprendere come le attività progettuali incidano positivamente sulla quotidianità delle fasce più vulnerabili della popolazione. Immaginare di estendere la platea a cui comunicare queste narrazioni, con registrazioni video o con l'organizzazione di momenti pubblici, potrebbe rivelarsi efficace per valorizzare proprio la qualità dei cambiamenti generati.

BIBLIOGRAFIA CONSULTATA

- AstraZeneca, Young Health Programme: Social Return on Investment (SROI), London, 2017.
- Bezzi C., Il nuovo disegno della ricerca valutativa, FrancoAngeli, Milano, 2014.
- Cardano M., Tecniche di ricerca qualitativa: percorsi di ricerca nelle scienze sociali, Carrocci, Roma, 2003.
- Cataldi S., Come si analizzano i Focus Group, FrancoAngeli, Milano, 2009.
- Centro Studi Lang sulla Filantropia Strategica, Manuale operativo per la Theory of Change, in "Philanthropy Insights", 5/2017.
- Corbetta P., Metodologia e tecniche della ricerca sociale, il Mulino, Bologna, 1999.
- Corrao S., «Laboratorio sociologico: il Focus Group», Franco Angeli Editore, 2005.
- Crutchfield L.R., Grant H.M., Forces for Good: The Six Practices of High-Impact Nonprofits, Jossey-Bass, San Francisco, CA, 2008.
- GECES, Approcci proposti per la misurazione dell'impatto sociale, Sottogruppo GECES sulla misurazione dell'impatto 2014, Commissione Europea, 2015.
- Human Foundation, A guide to Social Return on Investment, 2012.
- Institute for Health Metrics and Evaluation (IHME), Global Burden of Disease (GBD) 2017, Online Tools
- Layzer C., Rosapep L., Barr S., A Peer Education Program: Delivering Highly Reliable Sexual Health Promotion Messages in Schools, in "Journal of Adolescent Health", 54/2014.
- Maier F., Schober C., Simsa R., Millner R. (2015), SROI as a Method for Evaluation Research: Understanding Merits and Limitations, in "Voluntas", 5/2015 (5).
- Mulgan G., Social Innovation. How Societies Find the Power to Change, University of Bristol, Bristol (UK), 2019.
- Nicholls A., Nicholls J., Paton R., Measuring Social Impact, in Nicholls A., Emerson J., Paton R. (cur.), Social Finance, Oxford University Press, Oxford, 2015.
- OECD, Education at a Glance 2019: OECD Indicators, OECD Publishing, Paris, 2019.
- OECD, Policy Brief on Social Impact Measurement for Social Enterprises. Policies for Social Entrepreneurship, OECD/European Commission, Luxembourg. 2015.
- OECD, Principles for the Evaluation of Development Assistance, DAC Development Assistance Committee, Paris, 1999.
- Perrini F., Management. Economia e gestione delle imprese, Egea, Milano, 2013.
- Perrini F., Vurro C., La valutazione degli impatti sociali. Approcci e strumenti applicativi, Egea, Milano, 2013.
- Regione Piemonte, In adolescenza. Guadagnare salute, 2010.

Ricolfi L., Manuale di analisi dei dati. Fondamenti, Laterza, Roma-Bari, 2002.

Roche C., Impact Assessment for Development Agencies: Learning to Value Change, Oxfam GB, Oxford, 1999.

Vargiu A., Metodologia e tecniche per la ricerca sociale. Concetti e strumenti di base, FrancoAngeli, Milano, 2008.

Venturi P., Zandonai F. (cur.), Ibridi organizzativi. L'innovazione sociale generata dal gruppo cooperativo Cgm, il Mulino, Bologna, 2014.

Zamagni S., Venturi P., Rago S., Valutare l'impatto sociale. La questione della misurazione nelle imprese sociali, in «Impresa sociale», 6/2015.

ALLEGATO 1 - QUESTIONARIO

SEZIONE 1 - SOSTENIBILITA' ECONOMICA

1) Le attività progettuali realizzate grazie ai finanziamenti della Fondazione hanno previsto la partecipazione economica da parte dei beneficiari (diretti e indiretti)?

SI

NO

2) Le attività progettuali realizzate grazie ai finanziamenti della Fondazione hanno generato ulteriori risorse economiche? (per ulteriori risorse s'intendono risorse non inserite a co-finanziamento della domanda)

SI

NO

3) Se sì, di che tipo?

Altri finanziamenti pubblici

Altri finanziamenti privati

Altri finanziamenti da risorse proprie (es. crowdfunding, fundraising)

Altro (specificare) _____

SEZIONE 2 -VALORIZZAZIONE DELLA COMUNITA'

4) Quali sono stati i beneficiari del progetto finanziato?

1. BENEFICIARI	<p>Primari (coloro che fruiscono direttamente degli interventi proposti dall'intervento). È possibile selezionare più di una risposta</p> <p><input type="checkbox"/> Bambini</p> <p><input type="checkbox"/> Giovani</p> <p><input type="checkbox"/> Anziani</p> <p><input type="checkbox"/> Disabili</p> <p><input type="checkbox"/> Familiari</p> <p><input type="checkbox"/> Caregiver</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____</p>
	<p>Secondari (coloro che beneficiano indirettamente delle attività del progetto). È possibile selezionare più di una risposta</p> <p><input type="checkbox"/> Bambini</p> <p><input type="checkbox"/> Giovani</p> <p><input type="checkbox"/> Anziani</p> <p><input type="checkbox"/> Disabili</p> <p><input type="checkbox"/> Familiari</p> <p><input type="checkbox"/> Caregiver</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____</p>

5) Qual è il numero di volontari coinvolti nell'iniziativa finanziata?

6) Il progetto realizzato ha visto il coinvolgimento diretto di uno o più enti pubblici?

SI

NO

7) Se sì, quali?

Regione	
Comune	
Azienda Sanitaria -1 ASFO	
Azienda pubblica di servizi alla persona (Asp)	
Servizi sociali comunali	

Strutture residenziali	
Strutture semi-residenziali (centri diurni)	
Altro (specificare)	

8) Il progetto realizzato ha visto il coinvolgimento di uno o più soggetti privati (profit e non profit)?

SI

NO

9) Se sì, quali?

Organizzazioni del terzo settore	
Attività commerciali	
Piccole e medie imprese	
Grandi imprese	
Altro (specificare)	

SEZIONE 3 – RIDUZIONE DELLE DISUGUAGLIANZE

10) Il progetto che avete realizzato, prevede attività che coinvolgono i familiari e caregiver di soggetti fragili?

SI

NO

11) Se sì, tali attività hanno comportato un alleggerimento del loro carico di cura? (se possibile, quantificazione in ore settimanali per beneficiario)

12) Il progetto realizzato ha favorito l'emersione di casi non in carico ai servizi socio-sanitari del suo territorio? (Se possibile, riuscirebbe a quantificarne il numero?)

SI

NO

13) Il progetto realizzato prevede attività contro la discriminazione di fasce vulnerabili della popolazione (ad esempio, anziani, donne, disabili, etc.)?

SI

NO

14) Se sì, quali?

15) Il progetto realizzato prevede attività che favoriscono l'accesso ai servizi socio-sanitari del suo territorio?

SI

NO

16) Se sì, a quali servizi?

SEZIONE 4 - INNOVAZIONE

17) Rispetto a pratiche simili del suo territorio a lei conosciute, il progetto propone interventi che sono:

sperimentazioni (fatti per la prima volta) – approccio multiprofessionale interno,
equipe multiprofessionale

consolidamento di sperimentazioni già effettuate – scelta di sperimentare
sistema gestionale che aiuta a costruire legami con figure professionali

routine già consolidate nel tempo

18) L'intervento prevede l'uso di tecnologie digitali?

SI

NO

19) Se sì, quali?

SEZIONE 5 - EMPOWERMENT DEL TERZO SETTORE

20) A suo avviso, i volontari impiegati nella realizzazione del progetto hanno incrementato le loro competenze rispetto alle attività svolte?

SI

NO

Non abbiamo impiegato volontari

21) Se sì, in quali campi?

SEZIONE 6 – EMPOWERMENT DELLE FASCE VULNERABILI

22) Quanti beneficiari diretti avete raggiunto? (Per diretti s'intendono coloro che fruiscono direttamente degli interventi proposti dall'intervento)

23) Quanti beneficiari indiretti avete raggiunto? (Per indiretti s'intendono coloro che beneficiano indirettamente delle attività del progetto)

24) Il progetto realizzato ha previsto attività formative per le fasce vulnerabili?

SI

NO

25) Se sì, quali?

26) Il progetto realizzato ha previsto attività che hanno aiutato i soggetti appartenenti alle fasce vulnerabili a gestire i propri tempi di vita?

SI

NO

27) Se sì, quali?

28) Il progetto realizzato ha generato posti di lavoro per soggetti appartenenti alle fasce vulnerabili della popolazione?

SI

NO

29) Se sì, quanti e quali?

30) Per la realizzazione delle attività progettuali sono stati coinvolti attivamente soggetti appartenenti alle fasce vulnerabili?

SI

NO

31) Se sì, quanti?

32) Ritiene che questi soggetti abbiano aumentato le loro competenze?

SI

NO

33) Se sì, in quali campi?

SEZIONE 7 - SODDISFAZIONE

34) Se dovesse usare tre aggettivi per descrivere la Fondazione Friuli, quali userebbe? Le chiediamo di riportarli per ordine di importanza (il primo il più importante, il terzo il meno):

1. _____

2. _____

3. _____

35) Ora le chiederemo di esprimere il suo grado di soddisfazione rispetto al rapporto con la Fondazione Friuli nelle diverse fasi del ciclo di vita del progetto finanziato (10 il massimo della soddisfazione; 1 il minimo)

1. Compilazione della domanda di finanziamento tramite piattaforma digitale

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. Assistenza amministrativa nella compilazione della domanda

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. Tempi di valutazione dei progetti presentati

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. Assistenza amministrativa durante lo svolgimento del progetto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5. Disponibilità ad eventuali rimodulazioni del budget e delle tempistiche di progetto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6. Rendicontazione delle attività svolte con il progetto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. Assistenza amministrativa nella rendicontazione del progetto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

ALLEGATO 2 – TRACCIA FOCUS GROUP

1. Le attività. Nella realizzazione del progetto “X” di cosa vi siete occupati o di quali attività avete usufruito?

- *attività svolte per il coordinamento delle attività*
- *attività svolte dagli operatori*
- *attività di cui hanno usufruito i beneficiari*

2. I cambiamenti generati. Al termine del progetto che vi ha visti protagonisti, e indipendentemente dal vostro ruolo di operatore o beneficiario, quali sono i cambiamenti più evidenti che avete potuto sperimentare?

rispetto a:

- *la riduzione delle disuguaglianze*
- *la vita delle vostre comunità*
- *l’empowerment dell’organizzazione e dei beneficiari*

3. Valorizzazione delle attività. In che modo la Fondazione Friuli può aiutarvi a valorizzare le vostre attività?

- *promozione/comunicazione dei progetti*
- *accesso a reti del territorio*
- *accesso a strutture del territorio*