

# Rendicontare l'impatto sociale delle imprese sociali e del terzo settore: metodologie, indicatori e tre casi di studio in Toscana

Marco Bellucci  
Università degli Studi di Firenze  
Carmela Nitti  
Università degli Studi di Firenze  
Chiara Chimirri  
PIN Polo Universitario di Prato, ARCO  
Luca Bagnoli  
Università degli Studi di Firenze

## Abstract

La rendicontazione dei risultati, degli outcome e degli impatti generati dalle imprese sociali e dalle organizzazioni di terzo settore ha assunto nel tempo un rilievo sempre maggiore, in particolar modo alla luce del recente processo di riforma. Le imprese sociali, insieme agli enti del terzo settore, sono chiamate a rispondere a principi sempre più stretti di *accountability*, comunicando i risultati in relazione alla propria missione e alle proprie responsabilità verso gli stakeholder e la comunità di riferimento. Il presente lavoro mira a rispondere alla seguente domanda di ricerca: quali sono i metodi di rendicontazione sociale più adatti a dare evidenza dell'impatto sociale generato dalle imprese sociali e dalla varietà di organizzazioni che fanno parte del

terzo settore? Quale può essere uno strumento adattabile e sostenibile in termini di tempo e risorse economiche? La sperimentazione ha avuto come oggetto l'operato di tre organizzazioni del terzo settore, molto diverse tra loro per dimensione, ambito di intervento e territorialità. La metodologia di ricerca si è strutturata in tre momenti, una prima parte di revisione della letteratura, una seconda di coinvolgimento partecipativo delle organizzazioni e un'ultima parte di misurazione quantitativa del cambiamento generato inteso come impatto sociale. Il risultato è l'elaborazione di un framework condiviso per la valutazione dell'impatto sociale delle autonomie sociali toscane che apre la strada a future sperimentazioni e riflessioni.

## Keywords

Misurazione di impatto sociale  
Rendicontazione sociale  
Terzo Settore  
Stakeholder  
Impresa Sociale  
Metodo partecipativo  
Riforma del terzo settore  
Bilancio sociale

## Obiettivi

Questo lavoro propone un primo approccio di elaborazione di un framework condiviso per la valutazione dell'impatto sociale delle organizzazioni del terzo settore, in particolare delle autonomie sociali toscane. Il gruppo di ricerca, in attesa delle nuove linee guida sulla rendicontazione dell'impatto sociale elaborate nell'ambito della riforma del terzo settore, si è ispirato a quanto già comunicato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. L'approccio proposto è flessibile e partecipativo. L'obiettivo è la creazione di uno strumento di valutazione di impatto sociale che possa rispondere in maniera innovativa alle esigenze di autonomie sociali toscane molto diverse tra loro per territorialità, tipologia di attività e settore di intervento. Lo strumento si propone come uno schema da declinarsi rispetto alle caratteristiche e alle tipologie di organizzazione, presentando spunti di riflessione e lasciando spazio di espressione alle autonomie sociali. Il lavoro non si presenta dunque come conclusivo, bensì pone le basi per una futura ricerca nel tentativo di elaborare un database di indicatori declinabili sulle diverse tipologie di enti e per i diversi settori di intervento muovendosi verso la standardizzazione di un modello condiviso di valutazione d'impatto declinabile su specifiche caratteristiche. Rispetto alla comparabilità quantitativo-monetaria bisogna tenere conto che questa è accettabile per la misurazione di attività che una stessa organizzazione svolge in diversi momenti, ma non lo è tra organizzazioni, specialmente se di diversa tipologia, dimensione, localizzazione e settore di attività. Questa caratteristica è cruciale da un punto di vista delle indicazioni di policy e richiede un'attenta analisi dello strumento della valutazione di impatto, inteso come un processo di controllo, gestione e complemento alle misurazioni delle performance economiche, sociali e ambientali delle organizzazioni e non come strumento di rating di quest'ultime.

## Risultati

Durante la sperimentazione si è voluto testare il funzionamento dei tre momenti chiave della metodologia proposta:

I) la componente di coinvolgimento partecipativo delle organizzazioni;  
II) il resoconto qualitativo della storia, dell'identità e delle attività;  
III) la misurazione quantitativa del cambiamento generato inteso come impatto sociale.  
La componente partecipativa si è manifestata in un incontro tra i ricercatori e gli esponenti delle organizzazioni, con il fine di orientare l'analisi, condividere gli obiettivi di misurazione e fornire ai valutatori tutti gli elementi necessari a conoscere l'organizzazione e i cambiamenti da misurare. Rispetto alla componente qualitativa, la sperimentazione si è concentrata sulla parte descrittiva relativa alla storia, l'identità, i valori e le attività dell'ente. Infine, per quanto riguarda la componente quantitativa, la sperimentazione si è concentrata sulla parte di indicatori riguardanti il "cambiamento generato" e la valutazione monetaria degli outcome prodotti dalle attività delle organizzazioni. Tale misurazione prevede una concatenazione di stakeholder-attività-outcome-proxy all'interno di una impact map e la conseguente valutazione complessiva in termini di impatto sociale generato sul territorio, calcolato moltiplicando le quantità dell'indicatore per il valore finanziario delle proxy. In questo calcolo viene tenuto conto anche della durata in anni applicata all'effetto, utilizzando i parametri tecnici relativi a *attribution* (quanta parte dell'outcome proviene dal contributo dell'organizzazione e quanto da altre organizzazioni?), *dropoff* (in quanto tempo si esaurisce l'outcome?) e *displacement* (quanto l'outcome ottenuto ha spiazzato altri outcome o altre organizzazioni?), adottando un tasso di attualizzazione del 3%.

## Bibliografia

Bagnoli L., Megali C. (2011), "Measuring performance in social enterprises".

Bellucci M., Nitti C., Franchi S., Testi E., Bagnoli L. (2019), "Accounting for social return on investment (SROI): the costs and benefits of family-centered care by the Ronald McDonald House Charities".

Bufali M.V., Ricciuti E. (2017), "Valutazione di Impatto Sociale (VIS): fra dibattito accademico, evoluzione normativa e esperienze sul campo. Lo SROI di AVIS".

Manetti G., Bellucci M., Como E., Bagnoli L. (2015), "Investing in Volunteering: Measuring Social Returns of Volunteer Recruitment, Training and Management".

## Design, metodologia, approccio

Il paper presenta i primi risultati di un lavoro di ricerca sulle metodologie di rendicontazione dell'impatto di tre autonomie sociali Toscane: una cooperativa sociale (Alice Cooperativa Sociale), una associazione di promozione sociale (Circolo ARCI G. Simonti) e un'organizzazione di volontariato (Legambiente Firenze). Il documento è strutturato in tre parti. Una prima parte è dedicata alla revisione della letteratura in materia di metodi di valutazione di impatto, introducendo il framework teorico di riferimento basato sulla *stakeholder theory* e *legitimacy theory*. Nello specifico, vengono prese in considerazione e analizzate nove metodologie di misurazione, tra cui le analisi costi benefici (es. SROI) e le valutazioni con controfattuale. È in questa prima parte che, attraverso l'analisi della letteratura, emergono le principali problematiche circa l'aderenza dei modelli esistenti alle esigenze delle organizzazioni di terzo settore, molto variegata per dimensioni, ambito, territorialità etc., che l'approccio proposto da questo lavoro cerca di superare. Nella seconda parte si espone la metodologia; lo strumento è ispirato ai principi di scalabilità e sostenibilità e prevede l'integrazione di una componente qualitativa, di una quantitativa e di un momento partecipativo con le organizzazioni oggetto della sperimentazione attraverso focus group. La terza parte del paper presenta l'applicazione empirica ai tre casi di studio toscani. In particolare, la sperimentazione per queste tre organizzazioni si è concentrata sulla valorizzazione monetaria degli outcome generati dalle loro attività. Quest'ultima sezione riporta, attraverso l'uso di tabelle approfondite, i risultati raggiunti circa la valutazione di impatto sociale, il dettaglio degli outcome valorizzati, le proxy utilizzate, le spiegazioni delle proxy e le loro fonti. L'ultima sezione del paper presenta le conclusioni principali e alcuni spunti per future opportunità di ricerca, tra cui il possibile sviluppo di un database di esperienze condivise circa le più adatte proxy utili a fornire una valutazione quantitativo monetaria degli outcome nel terzo settore.

## Originalità

Il maggiore elemento di originalità sta nell'approccio: un metodo flessibile e partecipativo il cui obiettivo è la realizzazione di uno strumento di valutazione di impatto sociale che possa rispondere in maniera innovativa alle esigenze di organizzazioni molto diverse tra loro per territorialità, tipologia di attività e settore di intervento. Il modello di valutazione mette a disposizione un set di indicatori quantitativi accompagnati da contenuti qualitativi, non proponendo delle macro-aree rigide ma prendendo in considerazione l'ampia varietà di tipologie, di dimensioni e di settori di intervento che caratterizzano, nello specifico, le autonomie sociali toscane. In questo modo ogni organizzazione può adattare lo strumento identificando, attraverso un approccio partecipativo e in considerazione dell'effettiva capacità di reperire i dati, gli indicatori che meglio la rappresentano. Lo strumento si propone quindi di stimolare una riflessione per una futura ricerca che potrebbe espletarsi nella costruzione di un database di indicatori specifici per diverse tipologie di enti e per diversi settori di intervento, in modo da fornire alle organizzazioni un utile supporto per un processo autonomo di autovalutazione. Tale processo potrebbe avvenire dopo un percorso di formazione supportato da enti pubblici o di ricerca, anche se infine dovrebbe essere guidato dalle organizzazioni stesse.

