

Rendicontare l'impatto sociale. Metodologie, indicatori e tre casi di sperimentazione in Toscana

Marco Bellucci^{1*}, Carmela Nitti^{*}, Chiara Chimirri^{2**}, Luca Bagnoli^{*}

Ricevuto il 14 giugno 2019
Accettato il 4 novembre 2019

Abstract

Social impact accounting. Methodologies, indicators and three case studies from Tuscany

After the Italian third sector reform, third sector organizations and social enterprises have to cope with the accountability principle more than ever. They also need to find new strategies to report their results to their stakeholders and communities. The most critical issue that this article wants to tackle is to find a methodology for social impact accounting that is flexible, viable for organizations with very different characteristics (e.g. sector of intervention, dimension, legal forms, etc.), and scientifically robust. This article aims to identify a social impact accounting methodology that every third sector organization and social enterprise could implement. After the introduction and the literature review, the article presents a proposal for a social impact accounting model and case studies from a social enterprise and two third sector organizations in Tuscany. The last part of the article presents the final remarks and some suggestions for further research as, for example, the development of a public database of proxies to be used to provide a financial quantification for the social outcomes achieved by third sector organizations and social enterprises.

Keywords: Impatto sociale, terzo settore, *accountability*, SROI, valutazione, *stakeholder engagement*

* Università degli Studi di Firenze, Dipartimento di Scienze per l'Economia e l'Impresa, marco.bellucci@unifi.it - carmela.nitti@unifi.it - luca.bagnoli@unifi.it

** PIN Polo Universitario di Prato, ARCO Action Research for CO-development, chiara.chimirri@arcolab.org

5.2. I risultati della sperimentazione.

In questa sezione si darà conto dei risultati della sperimentazione per quanto riguarda gli *stakeholder* primari delle tre organizzazioni³.

La prima categoria di *stakeholder* sulla quale la **Cooperativa Alice** ha un effetto diretto sono i minori che frequentano i centri diurni. Sono loro infatti i beneficiari principali delle attività ed è su di essi che si intende osservare i cambiamenti, specialmente in termini di inclusione scolastica e sociale. La Tabella 1 raccoglie i cambiamenti identificati per i 28 utenti dei centri Azimut e Nadir insieme alle *proxy* finanziarie scelte per la valorizzazione di tali cambiamenti. Osservando la prima riga della Tabella 1 si può notare come, il cambiamento generato dall'essere ospiti dei centri diurni, concretizzabile in un maggiore senso di appartenenza alla comunità, sia stato valorizzato comparando la spesa di iscrizione annuale ad un gruppo scout. La riflessione portata avanti per l'analisi è stata infatti la seguente: "Quale bene o servizio è in grado di favorire un analogo cambiamento? A quale costo?". Osservando invece l'ultima riga della Tabella 1, "Occupabilità futura incrementata" la *proxy* finanziaria individuata è stata l'iscrizione e la frequentazione ad un corso professionalizzante di 300 ore. Questo cambiamento è stato calcolato sui 14 ragazzi del centro Nadir, struttura che accoglie adolescenti alunni di scuole superiori, che con alta probabilità si affacceranno presto al mondo del lavoro. Si rivela necessario puntualizzare come, l'insieme delle informazioni esposte nella tabella, siano il risultato dello scambio intercorso tra valutatori e *stakeholder* durante i diversi passaggi che caratterizzano il processo partecipativo utilizzato per questo tipo di analisi valutativa e esposto nella sezione metodologica del presente articolo.

³ Per motivi di sintesi non si darà conto dell'analisi degli *stakeholder* secondari e dei parametri di durata attribuiti ai vari *outcome*. Questi dati sono comunque a libera disposizione degli interessati che ne faranno richiesta agli autori.

Tab. 1 - Valorizzazione dei cambiamenti osservati per i minori dei centri Azimut e Nadir

<i>Cambiamento</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Qt.</i>	<i>Proxy finanziaria utilizzata</i>	<i>Valore della proxy</i>	<i>Fonte</i>	<i>Impatto attualizzato netto</i>
Senso di appartenenza ad una comunità rafforzata	Nr. utenti	28	Spesa annuale iscrizione gruppo scout	595€	www.scout.it	23.157€
Risultati scolastici migliori	Nr. utenti	28	Spesa annuale per ripetizioni private (2 volte per le 33 settimane nell'anno scolastico)	1.620€	Fondazione Luigi Einaud, 2016	63.050€
Probabilità di <i>drop-out</i> scolastico diminuita	Nr. utenti	28	Differenziale di reddito annuale di chi ha un livello di istruzione "medio" e chi ne ha uno "basso".	8.700€	WeWorld, 2015	615.243€
Relazioni sociali migliorate	Nr. utenti	28	Quota annuale per iscrizione a sport di squadra	576€	Istat, 2016	22.417€
Autostima aumentata	Nr. utenti	28	Percorso di 10 incontri di <i>counseling</i> per minori	750 €	Tariffario nazionale psicologi e psicoterapeuti	53.038,26€
Occupabilità futura incrementata	Nr. utenti scuole superiori	14	Corso professionalizzante di 300 ore	554 €	Regione Toscana	10.786,40 €

Fonte: Elaborazione degli Autori

Il secondo gruppo di *stakeholder* preso in esame sono le famiglie dei minori che frequentano i centri diurni. Per loro sono stati identificati i cambiamenti relativi soprattutto al miglioramento dei rapporti con il proprio figlio e quelli relativi all' aumento del tempo libero a disposizione per la cura di sé o per le attività lavorative. La Tabella 2 espone le *proxy* finanziarie più nel

dettaglio. Ad esempio, per il cambiamento descritto nella prima riga, il corrispettivo rintracciabile sul mercato sono i percorsi di psicoterapia individuale, il cui valore è riferibile al tariffario nazionale di psicologi e psicoterapeuti. Tale *proxy* tuttavia, è stata calcolata solamente sugli 8 genitori per i quali l'iscrizione dei propri figli ai centri Azimut e Nadir non proviene da un provvedimento coatto delle autorità giudiziarie.

Tab. 2 - Valorizzazione dei cambiamenti osservati per le famiglie degli utenti dei centri diurni

<i>Cambiamento</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Qt.</i>	<i>Proxy finanziaria utilizzata</i>	<i>Valore della proxy</i>	<i>Fonte</i>	<i>Impatto attualizzato netto</i>
Sollievo derivante dal sapere che il proprio figlio/a è in un ambiente accogliente	Nr. genitori consenzienti	8	Percorso 10 sedute di psicoterapia individuale	900€	Tariffario nazionale psicologi e psicoterapeuti	10.008€
Maggiore tempo libero	Nr. genitori	28	Spesa media annuale per babysitter	5.174€	CCNL lavoro domestico (non convivente)	144.883 €
Rapporto genitore-figlio migliorato	Nr. genitori soddisfatti dei centri diurni	14	Percorso 10 sedute <i>counseling</i> genitori-figli	1.050€		20.433€

Fonte: Elaborazione degli Autori

La terza categoria di *stakeholder* presa in esame è costituita infine dai dipendenti di Alice Coop per i quali abbiamo riscontrato sia cambiamenti positivi legati al fatto di lavorare all'interno di un ente con finalità sociali, che impatti negativi dati dall'elevato stress lavoro-correlato a cui sono esposti quotidianamente. È importante sottolineare che tale effetto viene mitigato dalla Cooperativa stessa nella fornitura ai propri dipendenti di un servizio di consulenza psicologica di gruppo finalizzata alla prevenzione di episodi di *burn-out*. Come è visibile dalla Tabella 3, il cambiamento negativo riferito allo stress lavoro correlato è calcolato sul numero di ore di supporto psicologico messe a disposizione per i dipendenti, mentre la soddisfazione proveniente dal fatto di lavorare per un ente a finalità sociali è stata calcolata rispetto ai 6 operatori che lavorano direttamente nei due centri.

Tab. 3 - Valorizzazione dei cambiamenti osservati per i dipendenti dei centri diurni

<i>Cambia- mento</i>	<i>Indica- tore</i>	<i>Qt.</i>	<i>Proxy finan- ziaria utiliz- zata</i>	<i>Valore della proxy</i>	<i>Fonte</i>	<i>Impatto attualiz- zato netto</i>
Soddisfa- zione per la- vorare per un ente con fi- nalità sociali	Nr. di- pendenti	6	Stipendio medio men- sile dipen- dente coo- perativa Alice	1.400€	Dati forniti dall'ente	8.400€
Stress la- voro-corre- lato	Nr. ore supporto psicolo- gico per i dipen- denti	120	Costo orario per seduta di consu- lenza psico- logica di gruppo	30€	Tariffario nazionale psicologi e psicoter- apeuti	-5.004€

Fonte: Elaborazione degli Autori

La categoria di *stakeholder* più rilevante per il **Circolo ARCI G. Simonti** è rappresentata dai soci frequentatori i quali vedono nel circolo un luogo di aggregazione e socializzazione. Considerato che il 70% dei soci è composto da persone anziane, è stato ritenuto opportuno utilizzare diverse *proxy* che meglio descrivessero questo cambiamento come mostra la Tabella 4. Se infatti per il 30% del totale dei soci il cambiamento percepito dalla frequentazione del circolo ARCI è descritto in termini di spazio di socialità sul territorio, per il 70% dei soci anziani esso costituisce semplicemente un luogo di ritrovo. In riferimento a questi due cambiamenti, le *proxy* saranno rispettivamente la quota annuale di iscrizione a uno sport di squadra - come da Fonti Istat - e la retta di iscrizione presso un centro diurno della zona, rilevata attraverso tariffari nazionali. Infine, è necessario specificare che durante la visita al circolo, è stata notata la presenza di slot machine, riportata all'interno della valutazione di impatto sociale con valore negativo in considerazione dell'effetto potenzialmente pericoloso che le slot machine possono avere sul benessere delle persone. Anche in questo caso, il cambiamento è stato calcolato sulle statistiche del territorio toscano in riferimento alla percentuale di soggetti affetti da Gioco d'Azzardo Patologico (GAP), prendendo come *proxy* di riferimento il costo sociale annuale per ogni giocatore d'azzardo in Italia secondo i dati FederSerd al 2018.

Tab. 4 - Valorizzazione dei cambiamenti osservati per i soci del circolo

<i>Cambiamento</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Qt.</i>	<i>Proxy finanziaria utilizzata</i>	<i>Valore della proxy</i>	<i>Fonte</i>	<i>Impatto attualizzato netto</i>
Spazio di socialità e di riferimento sul territorio	30% del totale di soci per l'anno 2018	89	Quota annuale iscrizione sport di squadra	576 €	Istat, 2016	106.005€
Luogo di ritrovo per la popolazione anziana	70% del totale soci per l'anno 2018	207	Retta centro diurno per anziani	1.664 €	Tarifari centri diurni	714.558€
Facile accesso dei soci a slot machine	Nr. persone affette da GAP ⁴ tra i soci da stime Regione Toscana	2,38	Costo sociale annuale per ogni giocatore d'azzardo in Italia	2.211 €	FederSerD, 2018	-9.288€

Fonte: Elaborazione degli Autori

La seconda categoria di *stakeholder* per il Circolo ARCI G.Simonti, è rappresentata dai soci volontari, i quali donano il proprio tempo alla realizzazione delle attività nell'ottica di mantenerlo un luogo attivo e frequentato. Per loro, i cambiamenti principali possono essere descritti attraverso la soddisfazione personale derivante dal contribuire al funzionamento attivo di un luogo di accoglienza e socializzazione, ma anche attraverso l'acquisizione di nuove competenze e di certificazioni spendibili in ambito lavorativo. La valorizzazione economica di queste due tipologie di cambiamento è stata individuata rispettivamente attraverso la valorizzazione economica del lavoro volontario, secondo le tabelle Cescvot, e attraverso il costo medio di un corso di formazione su HACCP, sicurezza sul lavoro e pronto intervento, come descritto nella Tabella 5.

⁴ GAP = Gioco d'azzardo Patologico

Tab. 5 - Valorizzazione dei cambiamenti osservati per i volontari del circolo G. Simonti

<i>Cambiamento</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Qt.</i>	<i>Proxy finanziaria utilizzata</i>	<i>Valore della proxy</i>	<i>Fonte</i>	<i>Impatto attualizzato netto</i>
Soddisfazione dei volontari	Nr. ore volontariato annuali (stima)	1.768	Valorizzazione economica del volontariato	17€	Cesvot, 2008	30.250€
Acquisizione di competenze utilizzabili anche all'esterno del circolo	Nr. partecipanti alle formazioni	24	Costo medio corso di formazione su HACCP, sicurezza e pronto intervento	130€	Tariffari centri di formazione	3.120€

Fonte: Elaborazione degli Autori

Infine, è stato considerato il cambiamento di cui godono i residenti del Comune di San Giovanni Valdarno i quali, possono usufruire gratuitamente del servizio di manutenzione delle aree verdi realizzato dai soci del circolo. In questo caso, essendo già stato quantificato il valore economico di questa attività, è stato utilizzato direttamente questo valore per il computo dell'impatto generato come si può vedere nella Tabella 6.

Tab. 6 - Valorizzazione dei cambiamenti osservati per i residenti del Comune di San Giovanni Valdarno

<i>Cambiamento</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Qt.</i>	<i>Proxy finanziaria utilizzata</i>	<i>Valore della proxy</i>	<i>Fonte</i>	<i>Impatto attualizzato netto</i>
Fruizione di spazi pubblici curati	Quota budget prevista dal Circolo per svolgere attività di manutenzione	1	Quota budget prevista dal Circolo per svolgere attività di manutenzione del circondario	10.000€	Dati forniti dall'ente	10.000 €

Fonte: Elaborazione degli Autori

Per il terzo caso di studio, il circolo fiorentino di Legambiente, è stata effettuata un'analisi previsionale poiché viene preso in esame un progetto non ancora realizzato. I dati utilizzati per la misurazione derivano quindi in gran parte dalle stime effettuate dai referenti di Legambiente Firenze riviste al ribasso per meglio aderire al principio cautelativo dello SROI (Nicholls *et al.*, 2009) applicato anche in questa sperimentazione ai fini di evitare un calcolo sovrastimato dell'impatto.

Il progetto "Anello del Rinascimento" avrà quindi come *stakeholder* principali i futuri trekker che potranno usufruire gratuitamente di un nuovo percorso storico naturalistico, accessibile anche a persone con ridotta mobilità. La valorizzazione dei cambiamenti considerati per questa prima categoria di *stakeholder* è stata ritrovata nel costo proposto da un accompagnatore/guida turistica/escursionista e nel costo di un trekking accessibile a persone con disabilità in base a stime su dati forniti dall'ente, come visibile nella Tabella 7 sottostante.

Tab. 7 - Valorizzazione dei cambiamenti stimati per i futuri trekker dell'Anello del Rinascimento

<i>Cambiamento</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Qt.</i>	<i>Proxy finanziaria utilizzata</i>	<i>Valore della proxy</i>	<i>Fonte</i>	<i>Impatto attualizzato netto</i>
Soddisfazione per un nuovo percorso storico naturalistico	Nr. stimato di trekker stimato ⁵	5.000	Costo di una guida turistica (pro-capite per gruppi di 15)	105€	Stime su dati forniti dall'ente	341.250€
Persone con mobilità ridotta possono usufruire di un percorso di trekking attrezzato e accessibile	Nr. stimato trekker con mobilità ridotta	100	Costo di un trekking accessibile per persone con disabilità	210 €	Stime su dati forniti dall'ente	21.000,00 €

Fonte: Elaborazione degli Autori

Inoltre, la realizzazione del percorso “L’Anello del Rinascimento” si pone come ulteriore obiettivo il rilancio del sistema economico locale attraverso la promozione turistica. Questo ha fatto sì che venissero effettuate alcune stime sul cambiamento che alcune strutture ricettive e di ristorazione situate lungo il percorso, potrebbero percepire, nonché rispetto a nuove opportunità occupazionali connesse alla progettazione, implementazione e comunicazione dello stesso. Nella Tabella 8 è visibile come la *proxy* riferita al rilancio turistico delle strutture ricettive sia stata valorizzata attraverso la spesa media per notte sostenuta da un trekker e come un simile ragionamento sia stato effettuato anche per il cambiamento riferito al rilancio delle strutture alberghiere. Infine, il cambiamento ascritto alle nuove opportunità occupazionali che potrebbero generarsi al lancio del progetto, è stato valorizzato attraverso la retribuzione annua pro-capite di un operaio specializzato, come da dati Istat.

⁵ Numero stimato sulla base del flusso di *trekker* per un percorso simile, pari al 50% dei *trekker* della *Via degli Dei*.

Tab. 8 - Valorizzazione dei cambiamenti stimati per il sistema economico locale

<i>Cambia-mento</i>	<i>Indica-tore</i>	<i>Qt.</i>	<i>Proxy finan-ziaria utiliz-zata</i>	<i>Valore della proxy</i>	<i>Fonte</i>	<i>Impatto attualiz-zato netto</i>
Rilancio turistico delle strutture ricettive	Nr. notti erogate (stima)	3.500	Spesa media di un trekker dell'anello in strutture ricettive (per notte)	30€	Stime su dati forniti dall'ente	68.250€
Rilancio turistico delle strutture di ristorazione	Nr. pasti erogati (stima)	17.500	Spesa media giornaliera per i pasti degli utenti	20€	Stime su dati forniti dall'ente	227.500€
Nuove opportunità occupazionali	Nr. nuovi posti di lavoro previsti	2	Retribuzione annua procapite per operaio specializzato	21.480€	Istat, 2017	42.960€

Fonte: Elaborazione degli Autori

Per concludere, tra gli *stakeholder*, è possibile considerare i soci, volontari e donatori di Legambiente i quali potranno sia godere della soddisfazione di vedere un proprio progetto realizzarsi, che beneficiare del fatto di considerarsi cittadini attivi a sostegno e promozione di attività con finalità sociali e ambientali. Come nel caso dell'attività dei volontari del Circolo ARCI, anche in questo frangente, la *proxy* è stata trovata riferendosi ai dati Cevot di valorizzazione del lavoro volontario. Infine, un ulteriore cambiamento positivo è stato individuato per la stessa Legambiente. Questo cambiamento viene esplicitato nell'aumento di visibilità che l'associazione potrà conseguire dalla realizzazione e successiva frequentazione del percorso turistico-ambientale "l'Anello del Rinascimento", la cui *proxy* è stata individuata nella spesa media per le attività di *campaigning* e promozione, come descritto in Tabella 9.

Rendicontare l'impatto sociale. Metodologie, indicatori e tre casi di sperimentazione

Tab. 9 - Valorizzazione dei cambiamenti stimati per Legambiente e per i suoi soci, volontari e donatori

<i>Cambia- mento</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Qt.</i>	<i>Proxy fi- nanziaria utilizzata</i>	<i>Valore della proxy</i>	<i>Fonte</i>	<i>Impatto attua- lizzato netto</i>
Soddisfa- zione deri- vante dall' essere attivi in un ente con finalità sociali e am- bientali	Nr. ore vo- lontariato an- nuale	1.200	Valoriz- zazione econo- mica del volonta- riato	17€	Cesvot, 2008	20.532 €
Aumento della cono- scenza delle attività di Legam- biente	Budget pre- visto per co- municazione	1	Spesa campai- gning e promo- zione dell'Anell o del Ri- nasci- mento	1.000 €		2.072€

Fonte: Elaborazione degli Autori