

CAMBIAMENTI, INNOVAZIONE E SOSTENIBILITÀ PER LA “VITA BUONA”

La qualità nel cambiamento
promosso dalla Fondazione Friuli

Il annualità

Rapporto di fine progetto

Realizzato da



Autori

Luca Bianchi: coordinatore 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.....	9
3. Ca qualità del cambiamento	23
4. Conclusioni e prospettive	33
Bibliografia consultata.....	35
Allegato 1 - Questionario.....	37
Allegato 2 - Traccia Focus Group.....	48

PREMESSA

Il presente rapporto di ricerca illustra i risultati del lavoro svolto durante la seconda 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 riguarderà il consolidamento e la messa a regime del set di strumenti, costruiti durante la prima annualità del progetto, 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

La rilevazione 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 dal lavoro svolto nella prima annualità e dal test effettuato degli strumenti di rilevazione costruiti, il lavoro qui presentato è stato strutturato nelle seguenti fasi:

- **Selezione di un campione di 20 organizzazioni** individuate con il supporto della Fondazione Friuli tra quelle finanziate attraverso il bando Welfare nell'anno 2021. Tale selezione è stata fatta dopo un'analisi sulla disponibilità di dati e informazioni da raccogliere.
- **Digitalizzazione di un questionario semi-strutturato** per la rilevazione dati sulla "qualità del cambiamento" presso il campione del punto precedente.
- **Raccolta dati e informazioni** attraverso la somministrazione del questionario in modalità online.
- **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 6 interventi tra i 20** promossi dalle organizzazioni selezionate.
- **Organizzazione e realizzazione di 5 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.
- **Elaborazione report finale.**

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.

In 8 progetti su 20 c'è stata una compartecipazione economica da parte dei beneficiari alla realizzazione del progetto (tab 3).

Tabella 3 - Partecipazione economica beneficiari

	n.	%
Sì	8	40
No	12	60
Tot.	20	100

In 13 progetti le attività svolte hanno attratto altre risorse economiche: pubbliche, private ma anche provenienti da iniziative di *crowdfunding* e *fundraising* (tab. 4 e 5).

Tabella 4 - Attrattività risorse economiche esterne alle iniziative finanziate

	n.	%
Sì	13	65
No	7	35
Tot.	20	100

Tabella 5 - Tipo di risorse esterne attratte²

	n.	%	% casi
Finanziamenti pubblici	3	23.1	27.3
Finanziamenti privati	6	46.1	54.5
Finanziamenti da risorse proprie (es. crowdfunding, fundraising)	4	30.8	36.37
Tot.	13	100	/

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 20 progetti presi in analisi, 9 hanno avuto i disabili come beneficiari primari (tab. 6).

Tabella 6 – Beneficiari primari³

	n.	%	% casi
Bambini	8	22.2	44.4
Giovani	5	13.9	27.8
Anziani	8	22.2	44.4
Disabili	9	25	50
Famigliari	5	13.9	27.8
Caregiver	1	2.8	5.5
Tot.	36	100	/

² Domanda a risposta multipla.

³ Domanda a risposta multipla.

In 15 progetti su 10 i beneficiari secondari sono stati i famigliari di soggetti fragili (tab. 7).

Tabella 7 – Beneficiari secondari⁴

	n.	%	% casi
Anziani	1	3.2	5
Famigliari	15	48.4	75
Caregiver	7	22.6	35
Altro	8	25.8	40
Tot.	17	100,0%	/

Nei progetti analizzati hanno svolto la loro opera gratuitamente 275 volontari, con una media di 13,75 per progetto (tab. 8).

Tabella 8 – Numero di volontari coinvolti

Media	13,75
Minimo	0
Massimo	50
Somma	275
n.	Validi 20 Mancanti 0

In 14 interventi sono stati coinvolti, anche economicamente, enti pubblici nella realizzazione delle attività progettuali (tab. 9). Tra essi, quelli più frequenti sono stati Aziende sanitarie, Comuni e Servizi sociali (tab. 10).

Tabella 9 - Coinvolgimento enti pubblici

	n.	%
Sì	14	70
No	6	30
Tot.	20	100

⁴ Domanda a risposta multipla.

Tabella 10 – Tipo enti pubblici coinvolti⁵

	n.	%	% casi
Regione FVG	2	6,7	14,3
Comune	7	23,3	50
Azienda sanitaria	7	23,3	50
Servizi sociali comunali	6	20	42,86
Strutture residenziali	3	10	21,4
Strutture semi-residenziali (centri diurni)	3	10	21,4
Altro	2	6,7	14,3
Tot.	30	100	/

Organizzazioni del terzo settore, attività commerciali del territorio, piccole, medie e grandi imprese hanno supportato la realizzazione di 15 progetti tra i 20 selezionati (tab. 11-12).

Tabella 11 – Coinvolgimento soggetti privati

	n.	%
Sì	15	75
No	5	25
Tot.	20	100

Tabella 12 – Tipo soggetti privati coinvolti⁶

	n.	%	% casi
Terzo settore	13	50	86,7
Attività commerciali	4	15,4	26,7
PMI	4	15,4	26,7
Altro	5	19,2	33,3
Tot.	26	100	/

⁵ Domanda a risposta multipla.

⁶ Domanda a risposta multipla.

In 16 progetti su 20 vi è stato il coinvolgimento dei famigliari e dei caregiver dei beneficiari primari nella realizzazione delle attività (tab. 13).

Tabella 13 – Coinvolgimento famigliari/caregiver beneficiari

	n.	%
Sì	16	80
No	4	20
Tot.	20	100

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 15 progetti abbiamo avuto attività che hanno alleggerito il carico di cura di famigliari e caregiver di soggetti fragili, prevalentemente disabili (tab. 14). Sempre rispetto al carico di cura, per 10 progetti è stato possibile effettuare una stima delle ore settimanali di sollievo dato a famigliari e caregiver dei beneficiari. Tale stima è risultata essere di circa 148 ore (tab. 15).

Tabella 14 – Alleggerimento carico di cura famigliari/caregiver

	n.	%
Sì	15	75
No	5	25
Tot.	20	100

Tabella 15 – Ore settimanali alleggerimento carico di cura famigliari/caregiver

Media	148.2	
Minimo	12	
Massimo	500	
n.	Validi	10
	Mancanti	10

7 progetti su 20 hanno permesso l'emersione di casi non ancora in carico ai servizi socio-sanitari del territorio (tab. 16). Tra questi 7, la media dei casi emersi è circa di 5. Complessivamente, sono state 37 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 vissuti (tab. 17).

Ben 14, inoltre, hanno previsto attività contro la discriminazione delle fasce vulnerabili della popolazione, con un'attenzione particolare dedicata ai temi della disabilità (tab. 18).

Tabella 16 – Emersione casi non in carico ai servizi socio-sanitari del territorio

	n.	%
Sì	7	35
No	13	65
Tot.	20	100

Tabella 17 – Numero casi emersi non in carico ai servizi

Media	5,3
Minimo	1
Massimo	20
Somma	37
n.	Validi 7 Mancanti 13

Tabella 18 – Presenza attività contro la discriminazione soggetti fragili

	n.	%
Sì	14	70
No	6	30
Tot.	20	100

In 10 progetti, infine, vi è la presenza di attività dedicate a favorire l'accesso ai servizi socio-sanitari del territorio (tab. 19).

Tabella 19 – Presenza attività che favoriscono accesso ai servizi socio-sanitari del territorio

	n.	%
Sì	10	50
No	10	50
Tot.	20	100

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 che tecnologico.

Rispetto ai progetti presi in esame, in 15 casi, servizi e prestazioni erogate hanno riguardato "sperimentazioni", mentre 4 interventi hanno avuto al centro consolidamenti di innovazioni già avviate mentre 1 è oramai una routine consolidata nel tempo (tab. 20).

Tabella 20 – Livello di maturità dell'intervento

	n.	%
Sperimentazione	15	75
Consolidamenti di sperimentazioni già attuate	4	20
Routine consolidate nel tempo	1	5
Tot.	20	100

In 15 progetti su 20 si è fatto uso di tecnologie digitali (tab. 21).

Tabella 21 – Presenza uso tecnologie digitali

	n.	%
Sì	15	75
No	5	25
Tot.	20	100

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. 17 organizzazioni su 20 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. 22).

Tabella 22 – Incremento competenze volontari

	n.	%
Sì	17	85
No	1	5
Non abbiamo impiegato volontari	2	10
Tot.	20	100

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.

Nei 20 progetti presi in esame, i beneficiari diretti delle attività svolte dalle organizzazioni finanziate sono stati 3.501. Quelli indiretti 6.057. In media, ogni progetto ha supportato i bisogni di circa 175 beneficiari primari e 302 beneficiari secondari (tab. 23).

Tabella 23 – I beneficiari

	Somma	Media	Minimo	Massimo	N. Mancanti
Diretti	3.501	175,05	4	1.380	0
Indiretti	6.057	302,85	0	3.000	0
Tot.	9.558	/	/	/	/

12 progetti hanno realizzato interventi che prevedevano attività formative per le fasce vulnerabili (tab. 24).

Tabella 24 – Presenza attività formative per fasce vulnerabili

	n.	%
Sì	12	60
No	8	40
Tot.	20	100

Mentre 15 sono i progetti che hanno avuto attività riguardanti la gestione dei tempi di vita delle fasce vulnerabili (tab. 25).

Tabella 25 – Presenza attività per gestione tempi di vita fasce vulnerabili

	n.	%
Sì	15	75
No	5	25
Tot.	20	100

Attraverso 4 dei 20 progetti presi in esame, sono stati generati 9 posti di lavoro per persone appartenenti alle fasce vulnerabili della popolazione (tab. 25 e 26). In 13 progetti, invece, sono state coinvolte 220 persone fragili nella realizzazione delle attività (tab. 28 e 29).

Tabella 26 – Presenza nuovi posti di lavoro fasce vulnerabili

	n.	%
Sì	4	20
No	16	80
Tot.	20	100

Tabella 27 – Numero nuovi posti di lavoro per le fasce vulnerabili

Media	2,25
Minimo	1
Massimo	5
Somma	9
n.	Validi 4 Mancanti 16

Tabella 28 – Coinvolgimento beneficiari nella realizzazione delle attività

	n.	%
Sì	13	65
No	7	35
Tot.	20	100

Tabella 29 – Numero beneficiari coinvolti nella realizzazione delle attività

Media	16,9
Minimo	1
Massimo	100
Somma	220
n.	Validi 13 Mancanti 7

Infine, in 16 progetti è stato stimato dai rispondenti un incremento delle competenze di soggetti fragili (tab. 30).

Tabella 30 – Incremento competenze fasce vulnerabili

	n.	%
Sì	16	80
No	4	20
Tot.	20	100

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. 31). 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 31 – Livello di soddisfazione per i servizi della Fondazione Friuli

Aspetto della soddisfazione	Media	Minimo	Massimo	Validi	Mancanti
Compilazione domanda in digitale	8.75	7	10	20	/
Assistenza amministrativa nella compilazione della domanda	9.1	6	10	20	/
Tempi di valutazione dei progetti presentati	8.9	7	10	20	/
Assistenza amministrativa durante lo svolgimento del progetto	8.6	5	10	20	/
Disponibilità alla rimodulazione del progetto (budget e tempistiche)	9.1	7	10	20	/
Procedure rendicontazione finale delle attività	8.8	6	10	20	1
Assistenza amministrativa nella rendicontazione finale	9.05	7	10	20	1

Per ogni aspetto valutato, la soddisfazione raggiunge buoni livelli, andando da una media dei punteggi di 8,6 per le procedure di assistenza amministrativa durante lo svolgimento del progetto ad una di 9,1 per la disponibilità nel rimodulare la progettazione e per l'assistenza amministrativa nella compilazione della domanda.

Sempre sul tema della soddisfazione, abbiamo chiesto alle 20 organizzazioni selezionate di dirci quali sono i primi 3 aggettivi che assocerebbero alla Fondazione Friuli. La tabella 32 riporta tali aggettivi e la frequenza con la quale sono stati indicati.

Tabella 32 – Pensando alla Fondazione Friuli

Aggettivo	n.
ATTENTA	12
SOLIDALE	11
PROFESSIONALE	9
INNOVATIVA	7
SENSIBILE	4
DISPONIBILE	4
IMPRESINDIBILE	3
ETICA	2
CONCRETA	2
STRATEGICA	2
AFFIDABILE	1
ALLEATA	1
UTILE	1
ONESTA	1

I tre aggettivi più citati, “attenta”, “solidale” e “professionale”, rimandano alle dimensioni delle relazioni umane e della capacità organizzativa, facendo emergere, da un lato, il solido legame esistente tra le organizzazioni del territorio e la Fondazione Friuli, dall’altro la percezione da parte delle organizzazioni stesse di avere dinanzi un interlocutore affidabile.

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 importanza viene evidenziata dalla grandezza del carattere con cui viene riportato l’aggettivo nell’immagine 1 (maggiore è il carattere, maggiore è la frequenza con cui è stato citato l’aggettivo).

Immagine 1 – Gli aggettivi per la Fondazione Friuli



3. LA QUALITÀ DEL CAMBIAMENTO

Nella seconda fase della raccolta dati si è proceduto con l'organizzazione e la realizzazione di cinque Focus Group⁷ con le realtà che hanno attuato gli interventi finanziati dalla Fondazione Friuli. Sono state selezionate 2 organizzazioni facenti parte della provincia di Udine e 3 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 operatori e/o volontari):

- ✓ 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 che hanno beneficiato dei finanziamenti da parte di Fondazione Friuli.

Nella tabella 33 si riportano, per ogni Focus Group realizzato, il nome delle organizzazioni, il nome del progetto, 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.

⁷ La traccia che ha guidato la raccolta dati attraverso i Focus Group è consultabile nell'Allegato 2.

Tabella 33 – L’etichettamento delle interviste

	Progetto	Ruolo	Codice
ARTSaM DDN ODV Pordenone (PN)	Da reclusi a liberi cittadini	Presidente	Pres_Artsam
		Coordinatore delle attività	Coord_1_artsam
		Coordinatore laboratorio	Oper_lab_1_artsam
		Coordinatore laboratorio	Oper_lab_2_artsamm
		Operatore	Oper_1_artsam
		Operatore	Oper_2_artsam
		Beneficiario primario	Ben_prim_1_artsam
		Beneficiario primario	Ben_prim_2_artsam
Il Piccolo Principe – Società Cooperativa sociale ONLUS (PN)	Orti forti! Coltivare salute e benessere	Coordinatore delle attività	Coord_PP
		Operatore	Oper_PP
		Volontario	Vol_PP
		Beneficiario primario	Benef_prim_PP
		Beneficiario secondario	Benef_sec_PP
Associazione La Pannocchia ODV (UD)	Di necessità virtù!	Presidente	Pres_ass_Pannocchia
		Direttore della struttura	Coord_1_Pannocchia
		Coordinatore delle attività	Coord_2_Pannocchia
		Operatore	Oper_1_Pannocchia
		Beneficiario primario	Benef_prim_Pannocchia
Anteas FVG (UD)	Servinmont 2021	Coordinatore delle attività	Coord_1_Anteas
		Coordinatore delle attività	Coord_2_Vivistolvizza
		Operatore	Oper_MuseoArrotino
		Volontario attività anziani	Vol_1_anziani_Anteas
		Volontario attività bambini	Vol_2_bambini_Anteas
La Viarte ODV (UD)	Ergoformazione: accompagnamento al lavoro di giovani fuori classe	Coordinatore delle attività	Coord_LaViarte
		Operatore	Oper_LaViarte
		Beneficiario primario	Benef_prim_1_LaViarte
		Beneficiario primario	Benef_prim_2_LaViarte
		Beneficiario secondario	Benef_sec_LaViarte

La trascrizione delle interviste e l'analisi testuale è avvenuta sistematizzando le informazioni raccolte nelle categorie concettuali riportate in tabella 34. 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 Friuli⁸.

Tabella 34 – Categorie d'analisi dei Focus Group

Categorie

Gestione delle attività

Cambiamenti generati

Valorizzazione delle attività

Ciò che si desume dagli stralci relativi alle attività di coordinamento dei progetti indirizzati a giovani con bisogni specifici relativi alla formazione della persona è la necessità di sostenerli nel loro percorso di crescita umana e professionale attivando ogni strategia utile a personalizzare percorsi volti da una parte a stimolare una progressiva autonomia dall'altra ad accompagnarli all'inserimento nel mondo del lavoro.

Il progetto è un progetto vasto e ha come obiettivo l'accompagnamento al lavoro dei ragazzi sul territorio... ragazzi che per qualsiasi motivo si trovano in una situazione svantaggiata... si parte dalla formazione primaria per poi arrivare alle scuole superiori... il progetto prevede azioni di scuola parentale, studiano assieme ad insegnanti/educatori [...] e si preparano all'esame di terza media... completato il terzo ciclo aiutiamo i ragazzi a intraprendere percorsi formativi che possono portarli alla qualifica professionale... sono preparati dal punto di vista dei laboratori in due ambiti, agricolo e manutenzione del verde e cucina/ristorazione... abbiamo una cucina completata grazie all'aiuto della Fondazione Friuli e una sala bar... e abbiamo spazi laboratori per l'agricoltura... e un'azienda che è una costola dell'associazione La Viarte che funge da prima occasione di inserimento lavorativo... i ragazzi sono spesso in una situazione di abbandono scolastico... (Coord_LaViarte).

⁸ 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).

I ragazzi all'arrivo fanno un periodo di orientamento e in base all'inclinazione del ragazzo e all'orientamento che si fa insieme all'equipe di educatori si intraprende il percorso formativo... (Coord_LaViarte).

Con lo stesso intento ci si rivolge alle persone con disabilità al fine di favorire e potenziare interventi di inclusione che si concretizzano in attività inserite in contesti lavorativi del territorio e mirate ad acquisire comportamenti e abitudini salutari, promuovendo in tal modo un miglioramento della qualità della vita.

Un altro obiettivo è quello di portar fuori le persone con disabilità... oltre che per loro, che vengano accolte quindi esercizi di accoglienza da parte di chi ci accoglie che comunque deve pensare in modo diverso... come fare un'attività, come proporla, semplicemente anche pensare "oh c'è lo scalino"... e dunque il raffronto con problematiche con cui uno di solito non ha a che fare... poi l'intento non è quello di far vedere milioni di luoghi... ma soprattutto mescolarsi con la comunità e far aprire le porte alla comunità... (Coord_PP).

Un aspetto imprescindibile che hanno dovuto fronteggiare le diverse organizzazioni è stata la crisi pandemica che ha richiesto una riorganizzazione e talvolta un radicale ripensamento delle attività erogate a partire dalla gestione delle relazioni interpersonali insieme a tutte quelle esperienze che precedentemente venivano svolte all'esterno e che nel periodo pandemico hanno dovuto essere rimodulate all'interno delle strutture, anche grazie al supporto della tecnologia.

L'idea è stata estremamente interessante perché si è collocata in un periodo estremamente complicato quello del covid, non potevano entrare genitori, non poteva entrare nessuno (Pres_ass_pannocchia) ...l'obiettivo è stato introdurre delle azioni che potessero migliorare la situazione all'interno... mentre prima la struttura era caratterizzata da una mobilitazione degli utenti da dentro verso fuori in quel contesto specifico abbiamo voluto investire all'interno della struttura creando degli spazi ad hoc perché potessero garantire un tipo di relazione ammissibile in quel momento... quindi i famigliari potevano comunque venire a trovare gli utenti [...] ha avuto degli effetti questo periodo... si è visto negli utenti un peggioramento dei comportamenti, di senso di tristezza, isolamento e questo ci ha fatto agire partendo proprio dall'agire dal bisogno dell'utenza che era quello di allentare lo stato di tensione, di abbassare lo stato d'ansia e di avere comunque dei momenti di condivisione e di relazione... (Coord_1_pannocchia).

C'è stato il fattore pandemia che ha bloccato tutto ma sono venuti a fare i laboratori con noi i ragazzi delle scuole superiori e sono rimasti contenti ed è stato un bel modo di integrarsi con i nostri beneficiari... è stata una bella esperienza... (Oper_lab_1_Artsam).

Analoghe considerazioni possono essere fatte anche per gli anziani che possiamo far rientrare a tutti gli effetti nelle categorie dei fragili che pertanto evidenziano anch'essi bisogni specifici che necessitano degli interventi di personale adeguato. Da sottolineare che oltre alle difficoltà dovute alla crisi pandemica si aggiungono quelle dovute alla geografia del territorio per cui molte di queste persone vivono in zone isolate e di difficile raggiungimento.

La gente qui in montagna ha bisogno un po' particolari... voi sapete che qui la valle è chiusa [...] e c'è un isolamento abbastanza marcato... ultimamente le cose sono migliorate grazie al vostro

bando perché abbiamo fatto la pazzia di assumere un dipendente part-time [...] ora terminiamo con il dipendente il 31 dicembre, dipendente che ha varie sfaccettature... autista macchine, elettricista [...] mentre sta calando un pò il volontariato classico per tanti motivi [...] con questo dipendente siamo riusciti a portare avanti una miriade di iniziative [...] e abbiamo il dipendente disponibile per le varie esigenze a portare gli anziani a fare le vaccinazioni... (Coord_2_Vivistolvizza).

Una delle figure più significative nei percorsi di autonomia degli utenti coinvolti è quella dell'operatore/educatore che ha necessità intrecciare relazioni e creare alleanze che consentano di comprendere con maggiore attenzione i bisogni manifestati dai beneficiari a partire dalle capacità che già possiedono e mirando al loro potenziamento.

Il lavoro con i ragazzi parte da basi molto diverse tra loro e da obiettivi molto diversi... cerchiamo di capire quali sono le loro potenzialità cercando di migliorare anche gli aspetti carenti... (Oper_LaViarte).

Il vero valore è avere delle persone che riescono a creare delle relazioni in maniera costruttiva capendo quali sono i bisogni delle persone, abbiamo volontari che danno tantissimo... (Oper_PP).

A detta degli operatori nell'organizzazione di alcune delle azioni progettuali raccontate nei Focus Group un ruolo fondamentale viene svolto dai volontari, come sostengono gli operatori stessi sono figure significative ed essenziali nella gestione dell'organizzazione delle attività.

Noi partiamo come ODV, per cui i volontari rimangono il cuore anche se ci sono chiaramente i professionisti, gli educatori, e quindi si parte un po' dall'incrocio di quelli che sono i bisogni dei nostri utenti e le capacità e competenze che possono avere i nostri volontari e in base a questo incrocio si mettono su delle attività [...] (Coord_LaViarte).

Abbiamo seguito i ragazzi su varie attività sull'orto, ai bambini, letture per bambini dove c'era questa interdipendenza tra ragazzi con disabilità e ragazzi "normali" e quindi noi come volontari partecipiamo a dare questo supporto per favorire questa interdipendenza fra di loro... (Vol_PP).

In questo senso, l'intervento del volontario persegue un duplice risultato: da una parte soddisfare il bisogno dell'organizzazione e del beneficiario e dall'altra portare giovamento e arricchimento personale.

Se parliamo di benessere dobbiamo guardare anche un altro tipo di benessere... il volontario che si accinge a svolgere queste attività ne trova beneficio anche il volontario stesso... e questo lo dobbiamo mettere in primo piano, le persone che scelgono partono dal bisogno della persona pertanto è un bisogno che può esprimersi sia nella realizzazione dei propri talenti [...] oppure qualcuno decide di cambiare, di mettere in atto altre attività che non ha potuto fare durante l'attività lavorativa. io sono qui da 6 anni e posso dire che c'è stato proprio un aumento di persone proprio perché stiamo bene insieme, c'è una domanda e una offerta che va incontro... io chiedo di essere attiva e vedo che le mie risorse possono essere utili per qualcuno... quindi è un doppio benessere e diciamo che non è da poco per questa terza fase della vita che le persone possano rendersi utili e trarne allo stesso tempo beneficio... (Vol_PP).

Nell'ambito della comunità montana, per quanto riguarda il volontariato, serve sottolineare un aspetto fortemente critico che, come emerge dagli stralci riferisce, una grave carenza nella disponibilità di persone che prestano servizio volontario, dovuta soprattutto a limiti anagrafici.

Stiamo ripartendo con le attività ma il problema è sempre quello, trovare gente sul territorio che ci dia una mano, i professionisti che non è sempre facile trovare [...] Fortunatamente questa volta abbiamo trovato una ragazza che si sta per trasferire qua e quindi ci da quella continuità di cui abbiamo bisogno [...] (Vol_1_anziani_servinmont).

Sta calando un pò il volontariato classico per tanti motivi... voi sapete che la montagna non è in via di estinzione ma insomma andando avanti un pochino maluccio... abbiamo tante persone anziane ma non abbiamo ricambio anche nel volontariato...avevamo 30-40 persone fino a due anni fa e poi piano piano sono scemati per motivi anche di età... (Coord_2_Vivistolvizza).

Nel progetto con Anteas c'erano le mamme volontarie e un educatore specifico e avevamo in media 20 bambini dai 3 ai 10 anni [...] quest'estate abbiamo avuto difficoltà nel trovare un educatore abbiamo trovato casualmente un'insegnante che lavora qui a Sauris che nel tempo libera voleva darci una mano e siamo riusciti a fare questo corso... in più c'era un volontario che insegna ad alcune bambine a suonare degli strumenti musicali come la chitarra... (Vol_2_bambini_servinmont).

La buona riuscita delle attività progettuali si basa in maniera concreta proprio sulla collaborazione con gli enti del territorio che favoriscono, da una parte l'integrazione dei beneficiari nel tessuto socio-economico e dall'altra l'acquisizione di competenze spendibili nella vita quotidiana portando ad una progressiva autonomia sia personale che professionale.

A un certo punto abbiamo lavorato in maniera parallela con la scuola elementare di Codroipo [...] per cui c'è stato questo scambio con i ragazzi, abbiamo fatto un focus group qui in collegamento internet con i bimbi della scuola elementare [...] e ha prodotto i suoi risultati in termini di relazioni e di scoperte... (Oper_PP).

Ho iniziato con una scopa in mano e raccogliendo erbacce e poi andando avanti mi è stata offerta la possibilità di svolgere mansioni impiegate di tipo contabile e amministrativo [...]. Ho dato anche una mano all'insegnante del doposcuola che ho seguito dando ripetizioni a ragazzi di scuole elementari e medie [...] a Torino oltre a svolgere l'attività edile davo anche ripetizioni [...] quindi avevo già maturato esperienza in questo ambito...(Ben_prim_1_LaViarte).

Per tutto ciò, il lavoro svolto ha generato sensibili cambiamenti in relazione all'empowerment dei diretti interessati, ossia i beneficiari, come confermano i seguenti stralci.

Qui le attività sono basate sul bisogno e sulla libera espressione della persona e in modo da incrementare l'autodeterminazione, l'autoaffermazione, la reciprocità, gli aspetti relazionali... (Coord_1_Pannocchia).

Sono stato preso in carico dal CSM di Palmanova che ha iniziato a curarmi e mi ha dato la possibilità di intraprendere un percorso all'interno di questa struttura... sono diventato aiuto

manutentore del verde... ho fatto due mesi di tirocinio e ora sto facendo il servizio civile nell'azienda Frut di Bosc... ho recuperato la fiducia in me stesso e la mia funzionalità psichica [...] (Ben_prim_1_LaViarte).

Sono diventato sicuramente più responsabile, sono cresciuto e maturato, ho più facilità a relazionarmi con le altre persone... io mi sento maturato... e sono più grande da quando sono arrivato... (Ben_prim_2_LaViarte).

Anche a casa apparecchio la tavola, il pane, il vino, le posate... lavo i piatti e metterli su in alto... lavare il lavandino... mi piace stare con i miei amici... (Ben_prim_PP).

Le attività svolte hanno abbassato il livello d'ansia... creare spazi diversificati con funzioni diversificate ha creato un movimento all'interno che era quello che mancava in quel periodo storico nell'edificio [...] stiamo parlando di un bacino di persone grande con peculiarità differenti e quadri clinici differenti... se dobbiamo fare una stima sommaria il beneficio è stato evidente... (Coord_1_Pannocchia).

Io in ufficio grazie ad Antonio e Mara sono riuscito a imparare bene col computer, me la cavichio ecco, mi piacerebbe un corso per imparare un po' più cose, tipo excel... un corso non i dispiacerebbe ecco... (Ben_prim_1_Artsam).

Queste esperienze, pertanto, oltre a favorire una crescita dal punto di vista dell'indipendenza personale dell'individuo, rappresentano un'importante risorsa a vantaggio delle famiglie che ricevono un valido supporto nella gestione dei beneficiari non sottovalutando anche una restituzione molto positiva dal lato umano.

Io queste esperienze le vedo in maniera positiva, penso sempre, c'è l'ARTSAM, ci sono altre associazioni... e se non ci fossero? L'esperienza fino adesso è stata positiva... io come famigliare la seguo... ma se non ci fossero queste associazioni sarebbe un disastro... io ho notato che tante persone non si rendono conto del problema che possono avere quindi ben venga queste attività... si inseriscono nella società... (Ben_sec_Artsam).

Tutte le iniziative sono spettacolari, mia figlia quando viene a casa ce le racconta come esperienze bellissime grazie agli operatori, grazie agli insegnanti c'è sempre qualcosa di nuovo, portano a casa delle esperienze nuove e arrivano a casa con il sorriso e la voglia di raccontare il vissuto nella giornata... non sono i ragazzi che si devono adeguare fuori, è il mondo esterno che si deve adeguare a loro e imparare tante cose che loro ci insegnano cose semplici, a vivere la vita quotidiana... (Ben_sec_PP).

Mia figlia la vedo rilassata, disponibile... è molto positivo... ringrazio sempre il centro perché quello che viene fuori è una cosa sempre positiva per loro, per noi e un po in generale... noi ci accorgiamo perché lei apprende sempre qualcosa di nuovo... è un benessere per lei, per il genitore... quando rientra si mette a fare dei disegni, ci racconta tutta la sua giornata... sono esperienze veramente belle per loro e anche per noi genitori... (Ben_sec_PP).

Intanto è diventata più responsabile...più voglia di fare... anche quando viene a casa mia a mangiare ha cominciato anche a parlare... naturalmente se non ci fosse la casa sarebbe un problema... vedo dei miglioramenti, quando andavo a casa a trovarla non la trovavo... andava via [...]. Rispetto a quando è entrata nella casa la vedo molto più attiva [...] (Ben_sec_Artsam).

Tali cambiamenti hanno prodotto, altresì, ricadute positive a livello di comunità in relazione ad aspetti come l'accoglienza, l'inserimento, la partecipazione e il coinvolgimento attivo, che si realizzano anche grazie alla collaborazione con gli enti del territorio che si rendono disponibili a sostenere queste attività progettuali.

Un altro obiettivo è quello di portar fuori le persone con disabilità... oltre che per loro, che vengano accolte, quindi esercizi di accoglienza da parte di chi ci accoglie che comunque deve pensare in modo diverso... come fare un'attività, come proporla, semplicemente anche pensare "oh c'è lo scalino"... e dunque il raffronto con problematiche con cui uno di solito non ha a che fare ... (Coord_PP).

Ad Azzano sono contentissimi di averli in appartamento nel condominio, hanno affidato completamente lo sfalcio dell'erba ad uno dei nostri... problemi ne abbiamo avuti ma li abbiamo superati brillantemente... (Coord_1_Artsam).

Sembrerà strano... ma solo il fatto che facciamo la castagnata per la comunità non chiedendo i soldi, e vengono a farsi la bevuta di vin brulé o ribolla con le castagne [...] questo aiuta molto a superare quelle che sono poi i problemi della solitudine perché alle sei di sera qui ognuno a casa sua e finisce lì... (Vicepres_ass_Resia).

Nell'ambito del progetto montano finanziato da Fondazione Friuli si sottolinea il bisogno di ridurre disuguaglianze e accorciare distanze fisiche, nonché geografiche che a tutt'oggi rappresentano un sensibile divario rispetto alle opportunità che vengono offerte nel resto del territorio regionale. A tal proposito, come riporta il coordinatore delle attività dell'Associazione Anteas, sarebbe auspicabile intervenire su più fronti: implementando i servizi, semplificando la burocrazia e creando percorsi facilitati finalizzati a colmare il *gap* che separa le due realtà.

La fondazione su questo progetto ha colto l'importanza delle piccole cose, nel senso che la disuguaglianza [...] è una disuguaglianza rispetto alle opportunità che ci sono nel resto del territorio regionale. Quindi il consentire da parte della Fondazione di colmare questo gap secondo me è importante. Le cose che facciamo sembrano delle banalità ma sono invece fondamentali ... in montagna tutto diventa un problema, una nevicata diventa un problema... (Coord_1_Anteas).

Quest'anno proprio in questo progetto abbiamo deciso di mettere anche la figura a disposizione degli abitanti del paese di tutta la valle... un ufficio che possa rispondere a quelle esigenze come mandare una semplice mail, mandare una pec e tutta questa parte burocratica che gli anziani hanno difficoltà [...] cose che per noi sono banali ma per gli anziani sono difficili [...] (Coord_2_Vivistolvizza).

Nel panorama dei cambiamenti un ruolo importante è rivestito dalle diverse organizzazioni che collaborano alla messa in atto e alla riuscita di questi progetti che richiedono costante adattamento e sviluppo sulla base dei bisogni che via via si manifestano. A tal proposito, come riportano le testimonianze, è fondamentale una rilevazione sempre più accurata e costante dei bisogni delle persone e dei territori generando in tal modo l'esigenza di sperimentare nuove progettualità con l'ausilio di personale e strumenti adeguati.

Adesso volevamo fare una ricerca, un monitoraggio a livello di ogni frazione [...] su quante persone anziane ci sono e capire quali sono i bisogni e le difficoltà che hanno per cercare di migliorare i servizi di vicinanza, prossimità e aiuto... (Coord_ass_Resia).

Molti famigliari sono venuti in struttura dicendoci che hanno visto la struttura con una veste nuova [...] abbiamo cercato di allestirla anche con spazi verdi...la nostra struttura era un pò carente in questo senso perché la maggior parte delle attività le facevamo all'esterno con tantissime giornate passate nel territorio... non c'era bisogno di vivere la struttura all'interno come invece è successo con la pandemia quindi non abbiamo mai prestato tanta attenzione nel curare gli spazi con la zona verde, le piante adatte, la luce corretta... e ovviamente è stata notata questa cosa in termini benefici... (Diret_Pannocchia).

L'unica è Fondazione Friuli che in questi ultimi anni ci finanzia questi progetti... se non ci fosse la fondazione dovremmo chiudere laboratori e mare [...] C'è stato un signore, sessantenne, che mi ha detto... "grazie signora, io non avevamo mai visto un albergo, non so com'era fatto"... questa è la realtà di queste persone, noi le portiamo fuori, in mezzo agli altri, nella società... (Pres_Artsam).

L'altra cosa che ci ha fatto sperimentare tramite le feste, le abbiamo rivalutate completamente... la festa della zucca era una festa infra settimanale in cui partecipavano solo anziani...l'abbiamo rifatta completamente perché dobbiamo arrivare ai bambini, alle famiglie alle persone che sono più sole... questo è stato un cambiamento non da poco perché abbiamo dovuto cercare più volontari, abbiamo dovuto raggrupparli tutti, dovevano coordinarsi, lavorare assieme... e le risorse che ci sono arrivate da quel bando lì ci hanno dato la possibilità di sperimentare e fare [...] siamo riusciti a mescolare persone diverse... (Coord_PP).

I vari capitoli esaminati fino ad ora confermano l'importanza delle risorse elargite da Fondazione Friuli che permettono la realizzazione di questi progetti finalizzati al miglioramento del *welfare* sociale. Tuttavia, i diversi attori impegnati nelle progettualità riportano l'esigenza di potenziare le risorse finanziarie che consentirebbero di raggiungere ulteriori obiettivi finalizzati a perseguire una maggiore stabilità degli interventi garantendo continuità alle attività progettuali, acquisire maggiori risorse umane, implementare nuovi spazi che rispondano necessità che emergono nei diversi contesti.

Un altro discorso è quello del limite finanziario che a volte le nostre progettualità hanno necessità di vedere risorse economiche più importanti per cui la parte scoperta è effettivamente molta, parecchia, se si riuscisse ad allargare un po' la copertura economica di Fondazione Friuli non sarebbe una brutta idea...(Diret_Pannocchia).

Diciamo che tutte le nostre attività hanno bisogno di un sostegno soprattutto nel momento in cui si cerca di fare uno sviluppo ulteriore... [...] l'attenzione sarà di dare solidità a queste cose e trovare la maniera di renderle parte della normalità perchè sono impegnative dal punto di vista della programmazione e dell'attuazione; dunque, i fondi che mi interessa trovare vanno a riproporre lo stesso progetto perché ha bisogno di avere sostegno per essere rifatto...(Coord_PP).

I contributi della Fondazione Friuli che si sono purtroppo dimezzati [...] quindi il fatto che si riaprano le porte, che ritorniamo ai vecchi livelli di contribuzione di una volta non farebbe altro

che allargare le nostre progettualità e il nostro modo di operare [...] queste riduzioni a noi non hanno per niente giovato e aiutato anzi hanno solo complicato il nostro modo di operare...(Coord_Artsam).

Come associazione secondo me, la fondazione deve fare molta attenzione a quello che è il co-finanziamento che chiede alle associazioni... nel senso che le associazioni possono ricevere contributi o avere fondi propri con donazioni, quote associative, ma sono cose in minima parte quindi il co-finanziamento delle associazioni è sempre un grosso problema e onestamente non lo trovo corretto per un motivo molto semplice perché se uno fa una domanda per un progetto significa che non ha risorse per quel progetto [...] la raccolta fondi serve per l'ordinario e i contributi servono per lo straordinario [...]. Noi mettiamo in campo le risorse del territorio, dei nostri compaesani per continuare il progetto quando non c'è il contributo... (Coord_1_Antreas).

(nelle aziende) Dicono noi abbiamo questa figura qua, il tutor aziendale, noi non concepiamo un'altra figura di mezzo come l'educatore e a quel punto noi la mettiamo lo stesso ed è la ragione per cui in questo momento cerchiamo di proporre il progetto alla Fondazione Friuli per il finanziamento, quindi, c'è questa aggiunta di personale, questa aggiunta di spazi all'interno dell'azienda come i laboratori (Coord_LaViarte).

Ci interessa tantissimo che sia inquadrata bene in maniera ufficiale questa figura che noi chiamiamo dell'ergo-educatore che accompagni i ragazzi... ci interessano dei suggerimenti anche tecnici per raggiungere la sostenibilità, il fatto di svincolarsi dall'estemporaneità dei finanziamenti e rendere sostenibile il progetto... (Coord_LaViarte).

In riferimento alle risorse umane tra quelle avanzate spicca la richiesta del riconoscimento di una figura che gli addetti ai lavori definiscono "ergo-educatore" che svolgerebbe un ruolo di accompagnamento nei percorsi dei giovani coinvolti nelle attività di inserimento lavorativo.

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, familiari e/o caregiver) che permettono di rilevare l'evoluzione dei cambiamenti che avvengono nella quotidianità di ciascuno dei protagonisti dell'azione progettuale e la conseguente ricaduta sugli enti organizzativi e sulla comunità che partecipa attivamente alla realizzazione delle buone pratiche analizzate

4. CONCLUSIONI E PROSPETTIVE

Confermando quanto emerso già lo scorso anno, il lavoro condotto in questa annualità ha mostrato come i cambiamenti generati da un intervento (gli outcome), sociali, economici o culturali, siano legati a due aspetti fondamentali del fare innovazione sociale: la riconfigurazione delle reti di relazioni e la connotazione positiva, in termini valoriali, degli effetti delle attività svolte per il benessere della società in generale (Venturi e Zandonai, 2014; Mulgan, 2019). 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, ma 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.

Nei dati e nelle testimonianze viste nelle pagine precedenti tutto ciò traspare in maniera evidente. Se da un lato il fare innovazione diviene quasi una necessità, la maggior parte degli interventi valutati sono “sperimentazioni”, dall’altro pare prendere corpo quel “lavoro di rete” sul quale oramai si dibatte da più di un decennio. Un tratto distintivo del campione di interventi preso in esame è proprio l’efficacia delle reti attivate e la loro valorizzazione. Indipendentemente dal target al quale i progetti si rivolgono (anziani, disabili, giovani, etc.), ciò traspare negli effetti sul sistema delle prestazioni e degli interventi socio-assistenziali: dall’emersione dei casi sconosciuti ai servizi del territorio all’incremento delle competenze di volontari e beneficiari; dal coinvolgimento sempre più significativo di familiari e beneficiari nella realizzazione delle attività all’aumento di valore delle partnership attive in termini di risorse e competenze disponibili.

Tali effetti di sistema, poi, si riflettono positivamente sulla qualità e sull’efficacia degli interventi, soprattutto nella relazione tra professionisti, operatori e volontari da un lato e beneficiari dall’altro. Dall’analisi dei Focus Group, dalle voci di chi è stato parte attiva nella realizzazione dei progetti, possiamo vedere come gli aspetti più importanti di questa relazione siano la personalizzazione degli interventi stessi, la ricerca di percorsi di autonomia della persona, l’inserimento o il reinserimento dei soggetti fragili nei contesti comunitari. In sintesi, si rileva l’attivazione di percorsi realmente inclusivi a supporto delle diverse fragilità che contraddistinguono il territorio.

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

- Standardizzazione dei criteri per la selezione del campione da sottoporre all’indagine quantitativa sulla “Qualità del cambiamento”.
- Costruzioni di indicatori di rete, integrando quelli già esistenti, capaci di restituire informazioni sull’attivazione e sul valore delle reti stesse.

- Standardizzazione dei criteri per la selezione dei progetti da sottoporre a indagine qualitativa attraverso la realizzazione di Focus Group.
- Estensione del campione di progetti da sottoporre a rilevazione qualitativa tramite Focus Group

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 di 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	
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 famigliari 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) Ritieni che questi soggetti abbiamo 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*