

Università degli Studi di Siena
Dipartimento Scienze Storiche, Giuridiche, Politiche e Sociali

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

Proposta di un modello

Rapporto finale

A cura di

Lorenzo Nasi e Andrea Volterrani

Supervisione scientifica: Prof. Roberto De Vita

Indice

1. Il contesto dei processi di valutazione	p.	3
1.1 Tipologie e metodi di valutazione dei progetti	p.	8
1.2 Finalità e benefici della valutazione dei progetti	p.	13
1.3 Modalità di valutazione	p.	15
2. I progetti del percorso di innovazione 2002	p.	18
3. I criteri di analisi dei progetti	p.	30
3.1 Le variabili della scheda di valutazione ex ante	p.	30
3.2 I risultati della valutazione ex ante	p.	32
4. Alla ricerca degli indicatori per la valutazione		
L'approfondimento qualitativo dei progetti	p.	33
4.1 La metodologia qualitativa	p.	35
4.1.1 La raccolta dati	p.	37
4.1.2 Analisi ed elaborazione del materiale raccolto	p.	38
4.2 La traccia delle interviste non strutturate	p.	39
4.3 I percorsi per la costruzione degli indicatori e dei modelli di valutazione di impatto sociale	p.	41
5. Le tipologie, le aree e gli indicatori per il processo di valutazione. La proposta di modello	p.	43
5.1 La griglia principale del modello	p.	43
5.1.1 I punteggi	p.	44
5.2 Gli schemi di interviste non strutturate e di focus group previsti nel modello di valutazione	p.	80
5.2.1 Per la valutazione di processo	p.	80
5.2.2 Per la valutazione ex post	p.	82
5.2.3 Per la valutazione di impatto sociale	p.	83
5.3 Linee guida dei percorsi per la valutazione	p.	88
6. Riferimenti bibliografici	p.	89

1. Il contesto dei processi di valutazione

Come afferma Bezzi (2003:60) la valutazione *“è principalmente (ma non esclusivamente) un’attività di ricerca sociale applicata, realizzata, nell’ambito di un processo decisionale, in maniera integrata con le fasi di progettazione e intervento, avente come scopo la riduzione della complessità decisionale attraverso l’analisi degli effetti diretti ed indiretti, attesi e non attesi, voluti e non voluti, dell’azione, compresi quelli non riconducibili ad aspetti materiali; in questo contesto la valutazione assume il ruolo peculiare di strumento partecipato di giudizio di azioni socialmente rilevanti, accettandone necessariamente le conseguenze operative relative al rapporto fra decisori, operatori e beneficiari dell’azione”*.

Ognuno degli aspetti individuati in questa definizione apporta sia un valore aggiunto sia conseguenze teoriche e pratiche all’attività di valutazione. Innanzitutto il fatto che sia un’attività di ricerca sociale, garantisce il rigore e la correttezza metodologica. In secondo luogo è la necessità di poter recuperare tutte le basi informativi disponibili e la tendenza a coinvolgere nel processo valutativo i decisori, gli operatori e, dove possibile, anche i beneficiari dell’intervento, In terzo luogo è importante sottolineare l’obiettivo della riduzione della complessità decisionale come scopo primario dei processi valutativi e, se vogliamo che la valutazione abbia senso è fondamentale: a) una autentica partecipazione alla valutazione e b) non si devono condividere gli obiettivi di ciò che stiamo valutando, ma, piuttosto, trovare un accordo sulle procedure della valutazione e, soprattutto, accettare le conseguenze operative della valutazione governando i meccanismi di potenziale conflitto.

I tre aspetti sottolineati consentono di inquadrare i processi di valutazione nel contesto più ampio della progettazione, della programmazione e della *governance* territoriale.

Le classiche tipologie dei processi di valutazione¹ sono le seguenti:

- i. ex-ante
- ii. in itinere
- iii. ex-post

In realtà è necessario “esplodere” ciascuna categoria per approfondire alcuni aspetti dei processi di valutazione.

La valutazione ex-ante è spesso poco considerata e praticata nell’ambito dei processi di valutazione, perché confusa o ritenuta coincidente con l’analisi dei bisogni e/o del contesto. Prima di iniziare qualsiasi attività progettuale è, invece, possibile effettuare almeno tre tipologie di valutazione ex-ante:

- iv. la valutazione ex-ante degli impatti che in genere si concretizza attraverso ricerche di natura previsionale sull’ambito di riferimento del progetto;
- v. la valutazione ex-ante degli effetti che viene effettuata quando sono stati definiti gli scenari e la strategia progettuale;
- vi. la valutazione ex-ante dell’implementazione che viene effettuata appena prima della fase operativa del progetto.

Un elemento da sottolineare nell’ambito della valutazione ex-ante e di potenziale utilità nell’ambito dei progetti dei percorsi di innovazione oggetto della presente ricerca, sono le differenze fra la costruzione di ipotesi e scenari probabilistici e la selezione dei progetti (tabella 1).

Quali sono i problemi che è possibile incontrare nella selezione dei progetti? Innanzitutto spesso non vi è coincidenza fra costruttore e utilizzatore dello strumento di valutazione accompagnata da una scarsa esperienza valutativa nell’utilizzatore. In secondo luogo non è sempre possibile ricostruire ex-post quali logiche di valutazione sono state utilizzate.

Entrambe le attività sono importanti nel processo di valutazione, ma le caratteristiche della selezione indicate possono essere ampliate (come

¹ Su questi vedi Palumbo (2001).

vedremo più avanti, ad esempio utilizzando uno strumento di valutazione partecipata) e meglio mirate per selezionare progetti maggiormente coerenti e adeguati.

Tabella 1 – Differenze fra la valutazione ex ante generale e la selezione dei progetti

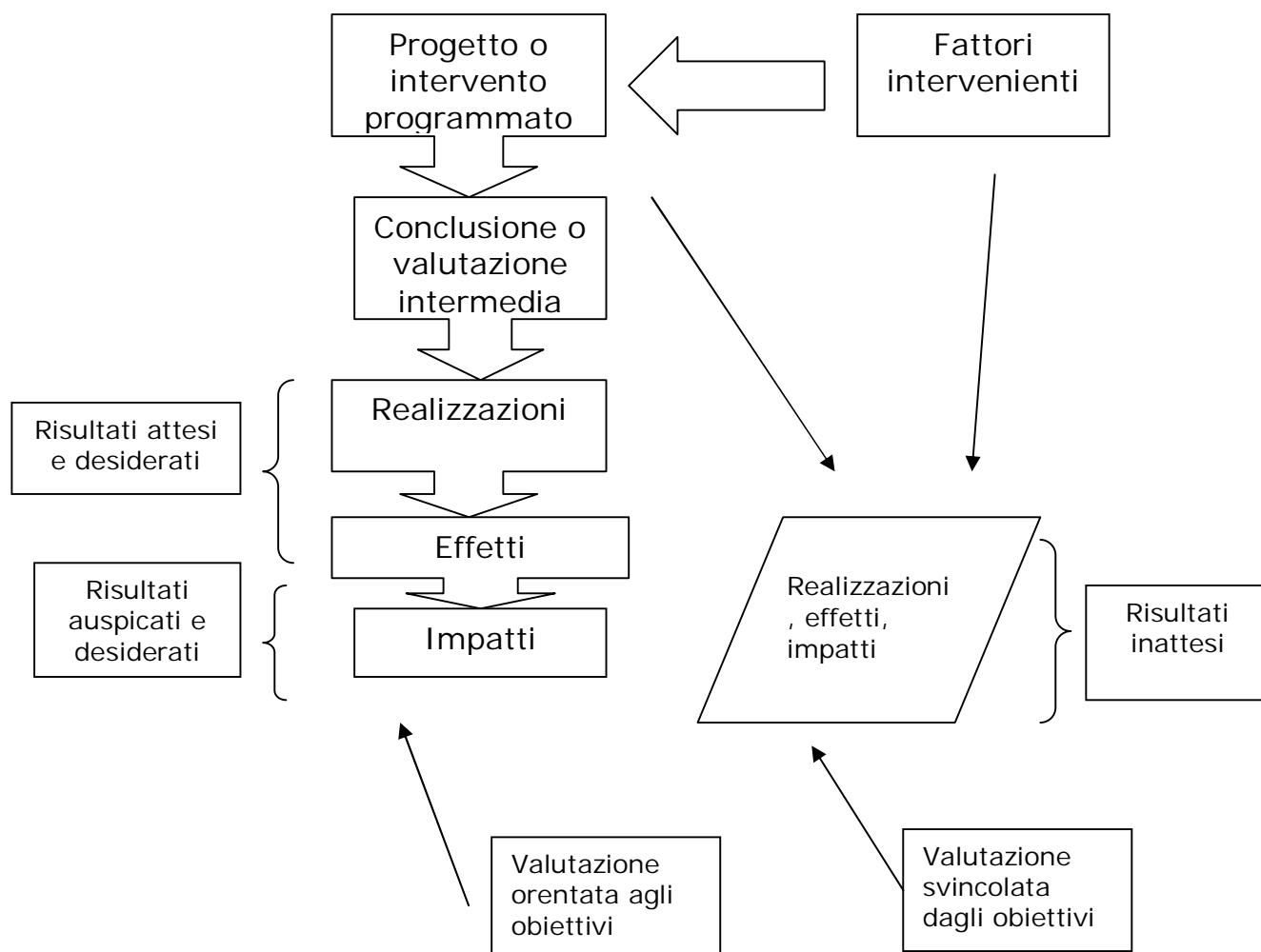
Elementi caratterizzanti	Valutazione ex ante generale (costruzione di ipotesi e scenari probabilistici)	Valutazione ex ante intesa come selezione dei progetti
Referenzialità	Etero: la costruzione di scenari e ipotesi si poggia sulla maggior quantità di informazioni disponibili tratte da fonti diverse	Auto: la valutazione viene basata quasi esclusivamente sulle dichiarazioni presenti nel progetto valutato
Qualità delle informazioni su cui si basa la valutazione	Può essere stimata una ad una perché è il valutatore che le sceglie	Scarsamente stimabile: in realtà ciò che può essere giudicato è solo la qualità dell'argomentazione
Evidenze dell'interpretazione	Possono essere mostrate e quindi diversamente valutate da altro valutatore	Hanno un carattere implicito legato al giudizio sull'argomentazione presentata. Maggiore intrusione soggettiva del valutatore

Fonte: Bezzi C. (2003)

Rispetto alla valutazione ex-post (figura 1) sono da rilevanti per il nostro percorso di ricerca le differenze fra:

- le realizzazioni del progetto che dovrebbero essere accuratamente programmate;
- i risultati del progetto che sono previsti ex-ante;
- gli impatti che spesso esprimono solo un'intenzionalità generale e non specifica
- i risultati inattesi che non sono previsti e spesso sono sgraditi.

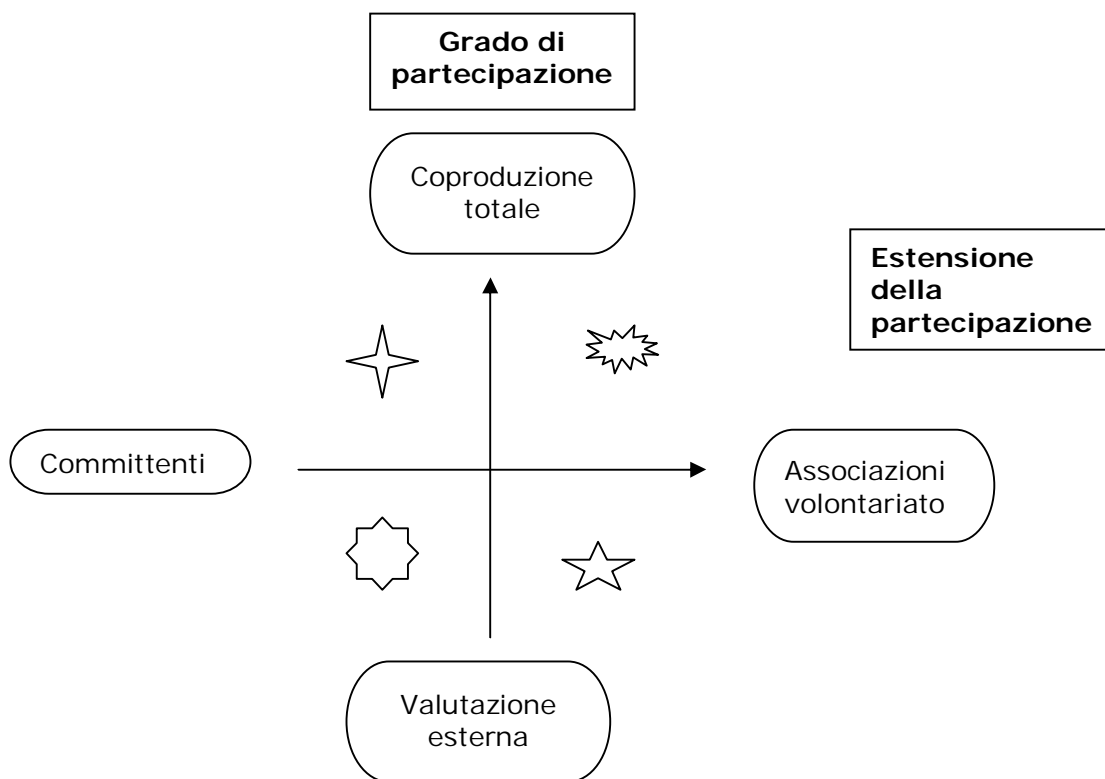
Figura 1 – Fasi del processo di valutazione ex-post







Fonte Bezzi (2003)

Un ultimo rilievo riguarda la valutazione partecipata che potrebbe rappresentare uno degli assi portanti della valutazione nell'ambito dei progetti presentati dalle associazioni di volontariato nei percorsi di innovazione. Se osserviamo la figura 2 possiamo notare che un alto grado di partecipazione alla valutazione e una estensione massima della partecipazione, prevede un coinvolgimento di tutti gli *stakeholder* di quel progetto.

Figura 2 – Grado di profondità della valutazione partecipata



Legenda

-  Coinvolgimento di tutti gli stakeholder
-  Valutazione pluralista con responsabilità dei valutatori
-  Valutazione collaborativa con coinvolgimento limitato
-  Valutazione con limitato coinvolgimento

Fonte adattata da Riquier (1997)

Lo sforzo organizzativo e gestionale per raggiungere obiettivi sensati nella valutazione è evidentemente più ampio rispetto alle altre possibilità evidenziate

in figura (ad esempio rispetto a quella che prevede solo valutatori esterni ed estensione nella partecipazione).

Ma la valutazione partecipata ha alcuni vantaggi nel contesto di nostro interesse. In primo luogo la possibilità di un confronto paritario fra tutti i soggetti coinvolti nella progettualità (associazioni di volontariato, centro servizi, beneficiari intermedi e finali). In secondo luogo il processo di valutazione diventa un processo di apprendimento condiviso che può contribuire a migliorare sia la progettualità sia gli impatti delle attività previste. Infine non è da sottovalutare il miglioramento dell'operatività dei progetti stessi attraverso un confronto continuo fra i soggetti coinvolti.

1.1 Tipologie e metodi di valutazione dei progetti²

Nei paesi di cultura anglosassone, teoria e tecnica della valutazione si sono evolute e differenziate a seguito delle numerose sperimentazioni sulle diverse tipologie di programmi e progetti finanziati da governi pubblici di ogni livello istituzionale. In Italia, solo a partire dai primi anni novanta si è accumulato un significativo interesse per le problematiche della valutazione, tuttavia le esperienze effettive di valutazione sono ancora nello loro fase iniziale mentre professionalità e cultura della valutazione si consolidano con estrema lentezza. La valutazione dei progetti è attività complessa che non individua una precisa tipologia. Ogni qualvolta si affronta, per diverse ragioni, il tema della valutazione dei progetti, non è raro imbattersi nell'uso di espressioni come analisi costi benefici, valutazione d'impatto, valutazione di processo, valutazione degli effetti. Generalmente, tali espressioni sono utilizzate indifferentemente come sinonimi della valutazione dei progetti. In realtà, la migliore letteratura in materia riconosce come questi possano meglio rappresentare alcuni possibili "componenti" o moduli di un processo valutativo. Poiché ciascuno di questi moduli, rappresenta di per sé una tipologia valutativa

² Parti di questo paragrafo e dei paragrafi 1.2 e 1.3 sono tratte da Bezzi (2003), Palumbo (2001), Rossi, Lipsey e Freeman (2004).

con propri output e peculiari finalità conoscitive, accade spesso che l'implementazione di un percorso valutativo non li consideri tutti ma si limiti all'applicazione di uno solo dei suddetti modelli.

La figura 3 fornisce una panoramica sintetica sulle principali tipologie di valutazione e sui rispettivi output informativi. È importante sottolineare che qualsiasi processo valutativo, concretizzandosi in un esame approfondito del progetto, produce ulteriori benefici informativi, quali, ad esempio, dati utili a migliorare il disegno del progetto, la sua implementazione, l'allocazione delle risorse, indicazioni su modalità alternative di erogazione di un servizio/attività, suggerimenti in merito all'esistenza di "pratiche" e procedure che in determinate situazioni operative sono più efficaci di altre o, infine, elementi utili a comprendere per quali ragioni lo stesso progetto produce effetti differenti in ambiti diversi o su determinate categorie di "destinatari" rispetto ad altre.

Figura 3 - Le principali tipologie di valutazione

TIPOLOGIA	OGGETTO	PRINCIPALI RISULTATI
VALUTAZIONE DEI BISOGNI	È finalizzata all'individuazione delle diverse tipologie bisogni ed esigenze non soddisfatte, verificandone l'entità e la distribuzione territoriale all'interno del contesto socio economico servito. Il fine è quello di verificare l'esistenza di programmi idonei ad affrontare tali problematiche.	<ul style="list-style-type: none"> - Specificazione delle esigenze della clientela servita - Analisi di contesto - Dinamica di problematiche sociali specifiche - Analisi del gap tra servizi erogati e bisogni da soddisfare
EVALUABILITY ASSESSMENT	Forma di pre-valutazione volta a stabilire se il progetto è tecnicamente ed utilmente valutabile, se è stato concepito in una logica di orientamento ai risultati e se il monitoraggio e la valutazione del progetto può favorire l'individuazione di interventi per il suo miglioramento	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi di contesto - Modello logico del progetto - Definizione di indicatori di risultato e criteri di valutazione del successo - Esame della "valutabilità" del progetto
PROCESS EVALUATION	Valuta la realizzazione del progetto in termini di conformità rispetto a quanto progettato, a quanto atteso dai destinatari, a quanto stabilito da standard e procedure operazionali	<ul style="list-style-type: none"> - Descrizione dettagliata delle modalità di attuazione del progetto - Confronto modalità attuative pianificate vs. realizzate - Analisi delle cause del disallineamento
ANALISI COSTI BENEFICI	Tipologia di analisi volta alla comparazione tra gli effetti del progetto (e/o i suoi output) ed i costi sostenuti per produrli. L'analisi costi/efficacia mira alla determinazione dei costi sostenuti per raggiungere ogni singolo	<ul style="list-style-type: none"> - Definizione di tutti i costi (diretti, indiretti, monetari, non monetari) associati al progetto - Stima del "valore" degli effetti del progetto - Confronto "value for money"

	obiettivo del progetto considerato	
OUTCOME EVALUATION	Si focalizza sull'efficacia del progetto e verifica il grado in cui gli obiettivi di impatto assegnati al progetto sono stati raggiunti. L'analisi considera sia gli effetti attesi che quelli non previsti/prevedibili e può estendersi all'esame di alcune variabili di processo per interpretare le cause degli effetti verificatisi	<ul style="list-style-type: none"> - Ricognizione dettagliata degli effetti del progetto - Identificazione di effetti collaterali non attesi - Definizione di relazioni causali tra effetti rilevati e interventi realizzati - Individuazione dei fattori primari da cui dipende l'efficacia complessiva del progetto - Determinazione del valore e del merito del progetto
VALUTAZIONE D'IMPATTO	È finalizzata alla verifica dell'impatto netto di un progetto attraverso il confronto tra gli effetti generati direttamente dallo stesso e ciò che si sarebbe verificato in assenza del progetto in forza di fattori/variabili esterni	<ul style="list-style-type: none"> - Confronto tra effetti attesi e conseguenze (negative) non previste - Stima dell'effetto netto del progetto - Definizione di relazioni causali tra effetti rilevati e interventi realizzati

Fonte: adattato da Bezzi (2003)

Definito "cosa" si debba valutare e scelta la tipologia di valutazione maggiormente rispondente alle esigenze dell'organizzazione, un passaggio di assoluto rilievo per le sue implicazioni riguarda il disegno del "come" effettuare la valutazione. All'interno della vasta letteratura teorica ed operativa, si è soliti distinguere tra metodi quantitativi e metodi qualitativi.

I metodi quantitativi si fondano sull'utilizzo di un approccio ipotetico deduttivo in base al quale si costruiscono delle ipotesi interpretative e si valuta in che misura l'osservazione diretta "confermi" tali ipotesi.

Tra i principali metodi quantitativi si ricordano il metodo sperimentale e quello quasi sperimentale.

Valutazione sperimentale: questo metodo prevede la costituzione di due gruppi di riferimento (gruppo sperimentale e gruppo di controllo), uno sottoposto al progetto, l'altro escluso. I componenti dei due gruppi sono selezionati in modo casuale e la valutazione scaturisce dal confronto dei comportamenti nei due gruppi, ciò al fine di "isolare" gli effetti riconducibili alla somministrazione del progetto. Il procedimento prevede che sia individuata e monitorata una variabile quantitativa (o più variabili) sulla quale si ritiene che il progetto produrrà i suoi effetti.

Ipotizzando che gli effetti del progetto siano tanto più positivi quanto più elevato è il valore assunto dalla variabile osservata " Z_0 ", sulla base dei valori rilevati si giunge alla conclusione che il progetto ha avuto un effetto benefico. Tale conclusione è da ritenersi valida nell'assunzione che nei due gruppi, costituiti in modo casuale, la variabile osservata assumesse prima della somministrazione del progetto sostanzialmente lo stesso valore. Al fine di verificare l'attendibilità di tale ipotesi, spesso si ritiene preferibile sviluppare due osservazioni, una prima del progetto ed una successiva alla sua somministrazione.

I valori riportati a titolo esemplificativo nella tabella dimostrano come l'esecuzione di un'osservazione pre-progetto possa condurre a valutazioni opposte a quelle dell'esempio precedente. Si potrebbe, infatti, argomentare che il miglioramento della variabile osservata è da ricondurre a fattori esogeni al progetto e che la somministrazione del progetto di fatto ha rallentato l'azione di tali fattori³.

Valutazione non sperimentale (o quasi sperimentale): metodo in cui la situazione controfattuale non necessariamente conduce alla costituzione di un gruppo di controllo. La valutazione scaturisce dall'esame e dal confronto di un set di variabili prima e dopo la somministrazione del progetto. Tale metodo si concretizza nella costruzione ed analisi della serie temporale dei valori $Z_1, Z_2, Z_3, \dots, Z_N$ assunti dalla variabile " z " sulla quale si ritiene che il progetto eserciti la sua "influenza".

La **valutazione qualitativa** si caratterizza, invece, per un prioritario focus descrittivo e per un approccio induttivo. L'applicazione di metodi qualitativi, quale, ad esempio, quello dei *case studies*, richiede un forte coinvolgimento diretto del personale nella raccolta di dati ed informazioni utili alla descrizione ed interpretazione del progetto e dei suoi effetti. Nelle valutazioni qualitative la verifica dei risultati del progetto risulta essere svincolata dal rigido confronto

³ La conduzione di una doppia valutazione, specie quando realizzata in un breve intervallo di tempo, può indurre, secondo alcuni autori, una distorsione dei comportamenti del gruppo oggetto di osservazione minando la validità dei risultati rilevati e delle conseguenti valutazioni.

con gli obiettivi prefissati e l'interpretazione delle relazioni causa effetto è, generalmente, svolta durante e subito dopo all'osservazione del progetto. Per il suo approccio descrittivo, la valutazione qualitativa si distingue da quella quantitativa poiché raccolta dei dati, analisi, elaborazione ed interpretazione tendono ad essere inestricabilmente congiunti e praticamente indistinguibili.

Box di approfondimento - Gli step della valutazione

Esistono vari *step*⁴ nella valutazione e ognuno di essi risponde a domande diverse.

Il primo *step* è quello della valutazione dei problemi sociali e dei bisogni ai quali si intenderebbe dare una risposta. La domanda generale che ci dobbiamo porre è: quali caratteristiche e quale estensione hanno i bisogni nella comunità dove intendo intervenire?

Il secondo *step* è quello della individuazione degli obiettivi. La domanda generale che ci dobbiamo porre è: che cosa dovrebbe essere fatto per rispondere a quelle caratteristiche e a quella estensione dei bisogni?

Il terzo *step* è quello di predisporre una serie di progetti alternativi. La domanda generale che ci dobbiamo porre è: quali attività potrebbero essere svolte per produrre i cambiamenti desiderati?

Il quarto *step* è quello della scelta fra i progetti alternativi. La domanda che ci dobbiamo porre è: quale fra i progetti proposti è il migliore?

Il quinto *step* è l'implementazione del progetto. La domanda che ci dobbiamo porre è: come dovrebbe essere "reso operativo" il progetto?

Il sesto *step* è l'attivazione del progetto. La domanda che ci dobbiamo porre è: il progetto è stato pianificato adeguatamente?

Il settimo *step* sono i risultati del progetto. La domanda che ci dobbiamo porre è: il progetto ha avuto gli effetti desiderati?

L'ottavo *step* è l'efficienza del progetto. La domanda che ci dobbiamo porre è: i risultati desiderati sono stati ottenuti con costi ragionevoli?

⁴ Gli step e le domande sono tratte e riadattate da Rossi, Lipsey, Freeman (2004:40).

Il nono step è l'impatto sociale. La domanda che ci dobbiamo porre è: quali effetti permanenti desiderati e non ci sono stati nel contesto territoriale di azione del progetto?

Fonte: Rossi, Lipsey, Freeman (2004)

1.2 Finalità e benefici della valutazione dei progetti

In relazione all'uso dei suoi risultati, la valutazione dei progetti delle associazioni di volontariato può essere finalizzata al perseguimento di due principali finalità. Una prima finalità orienta la valutazione alla rendicontazione esterna (*public accountability*) sui risultati conseguiti nell'implementazione di un determinato progetto.

Una seconda finalità indirizza, invece, lo sforzo valutativo all'ottimizzazione dei progetti ed al miglioramento della loro efficacia: si parla così di *formative evaluation* o valutazione costruttiva. In questo secondo caso, la valutazione è strumento per apprendere dalle esperienze pregresse e per correggere errori e criticità dei progetti finanziati. Il risultato di una *formative evaluation* è destinato a supportare le decisioni future relative alla conservazione del progetto ed agli interventi necessari al miglioramento della sua efficacia.

La schematizzazione del ciclo gestionale dei progetti (figura 4) contribuisce a chiarire ulteriormente le due finalità.

Figura 4 – Ciclo gestionale dei progetti



L'approccio alla valutazione come strumento di *accountability* finalizza lo studio e l'analisi valutativa al supporto della fase 6 e 7 del ciclo gestionale del progetto. Diversamente, quella che abbiamo definito *formative evaluation* esalta il carattere iterativo del ciclo gestionale dei programmi e si colloca a supporto della fase 8, qualificandosi come strumento di congiunzione tra la conclusione del progetto e una sua nuova e migliorata progettazione ed implementazione.

Muovendo la nostra analisi oltre questa distinzione, in generale, molti sono i benefici derivabili dall'introduzione della valutazione dei progetti all'interno delle associazioni di volontariato. Tali benefici sono essenzialmente di due tipi, quelli che si esplicano in modo immediato sullo specifico progetto oggetto di valutazione e quelli che, mediamente e con gradualità, si manifestano su dimensioni ed ambiti organizzativi più ampi, proprio in forza del progressivo consolidamento della cultura della valutazione.

In primo luogo, la valutazione migliora l'*accountability* poiché genera informazioni utili ad una più ampia e completa rendicontazione sui risultati del progetto, sulla sua efficacia globale, sugli effetti attesi, su quelli non previsti, sulle modalità in cui è il progetto è stato attuato e sull'opportunità del suo finanziamento in futuro.

In secondo luogo, l'analisi approfondita del progetto supporta il processo decisionale fornendo elementi informativi utili ai decisori per definire ed eventualmente correggere priorità ed obiettivi assegnati al progetto, per affinarne la sua impostazione operativa, per comprendere il "valore" del singolo progetto e allocare coerentemente le risorse tra più progetti, per verificare comparativamente costi e benefici di uno specifico progetto.

In termini più ampi, un'organizzazione che fa propri i principi e gli strumenti della valutazione accresce in forma strutturata conoscenze e capacità circa la

propria *mission*, il contesto in cui opera, i bisogni e le esigenze dei suoi destinatari e i modi in cui operare efficacemente per la loro soddisfazione.

Considerate nelle loro applicazioni concrete, le tipologie valutative esigono una forte partecipazione del personale dell'organizzazione che stimola lo sviluppo di modalità condivise di lavoro, la collaborazione tra i soggetti e tra le diverse organizzazioni coinvolte nel processo valutativo di un progetto.

1.3 Modalità di valutazione

La valutazione è un'attività complessa il cui svolgimento comporta il sostenimento di costi non trascurabili. Per tale ragione, anche nei settori più evoluti non si applica la *project evaluation* a tutti i programmi: il beneficio netto di un tale approccio sarebbe sicuramente negativo.

In primo luogo, la conduzione di una valutazione deve essere accompagnata dalla creazione e gestione di un adeguato sistema informativo per la raccolta dei dati oggetto di successiva elaborazione.

In secondo luogo, la valutazione di un progetto non è un'attività che può essere affidata ad un singolo individuo. Uno degli attributi cardine della valutazione è il carattere partecipativo che deve contrassegnare il suo intero svolgimento. Il contributo informativo degli operatori che erogano il progetto, quello dei destinatari e beneficiari che lo ricevono, in modo diretto o indiretto, è essenziale in ogni tipologia valutativa, sia che si tratti di disegnare un progetto futuro, sia che si tratti di migliorare un progetto in corso di realizzazione, sia che si tratti di valutare i risultati di uno che si è già concluso. Operatori e destinatari possiedono, grazie alla loro esperienza sul campo, elementi e dettagli che rappresentano in molti casi l'unica chiave interpretativa di dati e fenomeni che, da solo, neanche il più esperto valutatore riuscirebbe a comprendere.

L'attendibilità dei risultati della valutazione richiede quindi la partecipazione attiva di tutti i soggetti ora citati.

La soddisfazione dei beneficiari del progetto è solo una quota della ampia mole di informazioni sulla base della quale debbono essere valutati i successi (o gli insuccessi).

Il beneficiario di un progetto tende generalmente formulare un giudizio fortemente condizionato dalle personali attese e spesso completamente avulso dalla considerazione dei vincoli operativi, normativi e finanziari che condizionano l'attività dell'amministrazione erogante il progetto. Se ci si sofferma poi sulla valutazione di progetti afferenti al settore dei servizi alla persona è da considerarsi che tali soggetti frequentemente non si trovano nelle condizioni psico-fisiche idonee a garantire la formulazione di un giudizio equilibrato ed oggettivo.

In sintesi, lo svolgimento della valutazione richiede un rilevante sforzo organizzativo per coordinare la partecipazione di una pluralità di soggetti. Sono chiamati a contribuire allo sforzo valutativo tutte le categorie di stakeholders che hanno un ruolo nel processo che va dalla decisione di finanziare un progetto alla sua erogazione concreta.

Assumendo come esempio il caso dei progetti a favore dell'inserimento lavorativo dei soggetti portatori di handicap, la valutazione del progetto richiederà il coinvolgimento:

- dei vertici del centro di servizio che finanziano il progetto;
- degli organi direttivi delle associazioni di volontariato che hanno la responsabilità gestionale di garantire l'attuazione del progetto;
- degli operatori che danno attuazione operativa al progetto (es: assistenti sociali, educatori professionali);
- dei collaboratori esterni (enti locali, altre organizzazioni di volontariato, associazioni e organismi non profit) che supportano l'associazione di volontariato nell'implementazione del progetto;
- dei destinatari diretti degli interventi previsti dal progetto (disabili e imprese);
- degli altri beneficiari dei successi del progetto di reinserimento quali le famiglie, i gruppi sociali e la collettività in genere.

A tali soggetti bisogna aggiungere il valutatore o i valutatori che, in virtù delle conoscenze specifiche in materia di valutazione, sono incaricati di guidare e verificare la corretta attuazione della tipologia di valutazione prescelta.

In relazione a questo ultimo punto ed in funzione delle finalità ultime della valutazione, il valutatore potrà essere interno, esterno o indipendente.

Il valutatore interno è organicamente inserito nella struttura del centro di servizio. In genere, l'affidamento della valutazione a valutatori interni ricorre quando si verificano due condizioni: la cultura della valutazione è "diffusa" nell'organizzazione ed è prevista al suo interno un'apposita unità organizzativa incaricata di verificare l'efficacia dei progetti. In situazioni simili, la valutazione è tipicamente finalizzata al miglioramento del disegno dei progetti, dell'allocazione delle risorse, al miglioramento dei processi decisionali di natura strategica, in sintesi, prevale un orientamento alla *formative evaluation* (valutazione costruttiva).

Il ricorso al **valutatore esterno** si verifica quando il centro servizi non possiede le competenze e le professionalità necessarie per condurre una particolare tecnica di valutazione e decide di affidarsi a soggetti esterni (gruppi di ricerca, società di consulenza).

Il valutatore indipendente è un soggetto istituzionale cui compete la responsabilità di verificare l'*accountability* di altri organismi ovvero di garantire da una posizione di assoluta neutralità un'informativa veritiera, corretta, attendibile e completa sui risultati ottenuti da altri organismi pubblici o da organizzazioni di volontariato. Nel caso specifico dei percorsi di innovazione il ruolo del valutatore indipendente può essere importante (seppur in un'ottica di valutazione partecipata) come elemento negoziale fra i co-promotori dell'iniziativa (Cesvot e COGE Toscana) e le organizzazioni di volontariato attuatrici dei progetti.

2. I progetti del percorso di innovazione 2002

Per poter costruire un modello e un processo di valutazione di impatto sociale, abbiamo innanzitutto scelto di analizzare un gruppo di progetti proposti dalle associazioni di volontariato e finanziati dal Cesvot nel bando "Percorsi di innovazione 2002" che avessero concluso le attività previste almeno da sei mesi. Il numero di progetti aventi queste caratteristiche è risultato essere 32.

La principale motivazione sottostante questa scelta è l'opportunità di indagare contesti e situazioni "libere" da rapporti di natura finanziaria con il Cesvot riguardanti i progetti sotto esame. In questo modo coloro che hanno risposto alle sollecitazioni degli intervistatori hanno avuto un grado di libertà maggiore per poter rispondere senza che ci fossero ombre rispetto a ipotetiche ritorsioni da parte del soggetto committente. Il gruppo dei progetti⁵ è stato analizzato e classificato secondo la seguente griglia multidimensionale (figura 1). Le dimensioni che fanno parte della griglia sono state individuate perché consentissero una prima valutazione degli caratteristiche generali dei progetti in vista di una successiva selezione per l'approfondimento di tipo qualitativo.⁶

La prima dimensione che abbiamo ritenuto rilevante per l'analisi dei progetti è quella dell'ampiezza territoriale dell'intervento. Con questa dimensione è possibile sia individuare il raggio di azione del singolo progetto sia valutare – insieme ad altre dimensioni come, ad esempio, il costo totale – la congruità delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie ipotizzate per la realizzazione del progetto. Il secondo aspetto considerato è la dimensione dell'associazione proponente il progetto valutata rispetto alle dichiarazioni dell'associazione stessa.⁷ La terza dimensione è quella dei costi, un aspetto importante per capire se le attività previste dal progetto sono economicamente sostenibili oppure no. La quarta dimensione riprende la suddivisione degli ambiti di intervento adottata e condivisa nell'ambito delle organizzazioni di volontariato e degli enti pubblici. La quinta dimensione ha avuto l'obiettivo di identificare a quali tipologie di bisogni i progetti esaminati si rivolgevano. La doppia scelta si

⁵ Il lavoro è stato effettuato sui progetti cartacei presenti nell'archivio del Cesvot.

⁶ Vedi paragrafo...

⁷ Nel processo di valutazione eventualmente a regime questa dimensione è recuperabile confrontando i dati presenti nell'archivio Cesvot sulle associazioni di volontariato della Toscana.

è resa necessaria non solo per le dichiarazioni emerse dai testi progettuali, ma per l'evidente multidimensionalità dei bisogni espressi dalle persone beneficiarie delle attività progettuali.⁸ Lo stesso ragionamento è stato effettuato anche per valutare le tipologie di azioni previste che, in una parte cospicua dei progetti, hanno obiettivi e modalità di attuazione diversi, ma complementari. La settima dimensione mirava a segnalare la presenza e la tipologia delle attività di monitoraggio e di eventuale valutazione poste in essere nei progetti. Infine l'ultima dimensione, la partnership, ha cercato di includere la maggior parte dei partenariati fra volontariato, associazioni di promozione sociale, cooperative sociali, enti pubblici e, in qualche caso, imprese.

Figura 1 – Griglia multidimensionale per la costruzione della tipologia dei progetti presentati sul bando "Percorsi di innovazione 2002"

Dimensioni per la classificazione dei progetti

○ **ampiezza territoriale intervento**

- regionale;
- interprovinciale;
- provinciale;
- zonale;
- intercomunale;
- comunale;
- quartiere

○ **dimensione associazione proponente**

- piccola;

⁸ Sul tema vedi ad esempio Castel (2004).

- media;
- grande;
- **costo del progetto;**
 - 0-5.000 euro;
 - 5.001- 10.000 euro;
 - 10.000 – 15.000 euro
 - 15.000 – 20.000 euro;
 - 20.000 – 25.000 euro;
 - 25.000 – 30.000 euro;
 - oltre 30.000 euro;
- **ambito di intervento**
 - sociale
 - socio-sanitario
 - ambientale
 - culturale
 - protezione civile
 - socio-ambientale
- **tipologia del bisogno (massimo due scelte a progetto)**
 - immigrazione
 - famiglie
 - infanzia e adolescenza
 - disabili
 - disagio mentale
 - periferie urbane
 - povertà degli adulti
 - discriminazioni sessuali

- anziani autosufficienti
 - anziani non autosufficienti
 - prostituzione
 - carenza sangue e organi
 - abuso e violenza sulle donne
 - detenuti ed ex detenuti
 - aids
 - degrado ambientale
 - malati
- **tipologia di azioni previste (massimo due scelte per progetto)**
- protezione ambientale
 - protezione sociale
 - ricreative
 - assistenziali
 - rimozione cause
 - prevenzione
 - informazione/comunicazione
 - educazione
 - riproduzione di relazioni
 - inserimenti lavorativo
 - riabilitazione
 - socializzazione
 - sensibilizzazione
 - animazione
- **modalità di monitoraggio (più di una scelta per progetto)**
- ex-ante

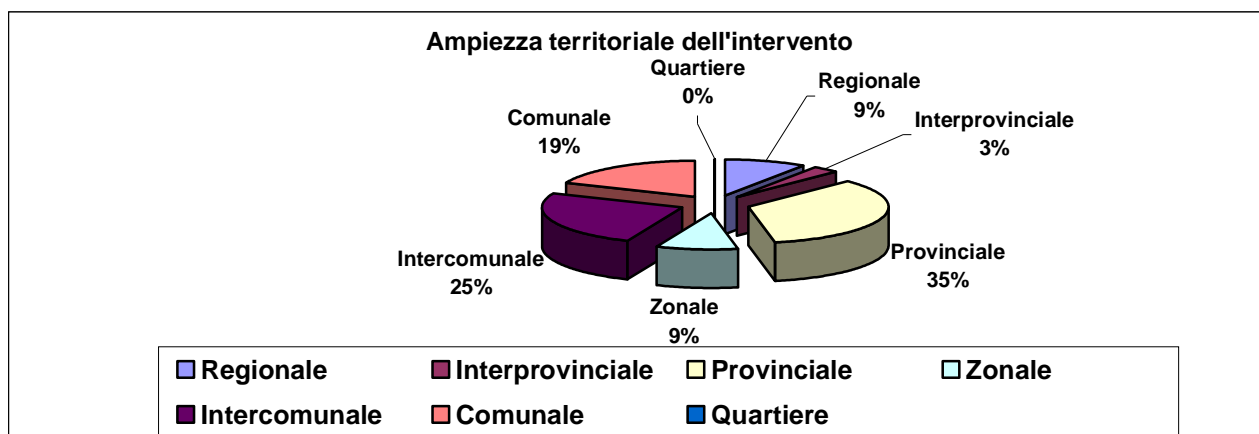
- in itinere
- ex-post
- non previste
- altro

○ **partnership**

- volontariato
- mista enti pubblici
- mista cooperazione sociale
- mista enti pubblici e cooperazione sociale
- mista altre associazioni di volontariato
- mista altre associazioni di volontariato, enti pubblici e cooperazione sociale
- mista altre associazioni di volontariato e cooperazione sociale
- mista associazioni culturali
- mista associazioni culturali e di promozione sociale
- mista promozione sociale
- mista enti pubblici, promozione sociale e imprese
- mista promozione sociale e cooperazione sociale
- mista altre associazioni di volontariato ed enti pubblici
- mista associazioni culturali ed enti pubblici
- mista promozione sociale, cooperazione sociale ed enti pubblici

La prima dimensione che abbiamo rilevato è stata l'ampiezza territoriale dell'intervento (grafico 1).

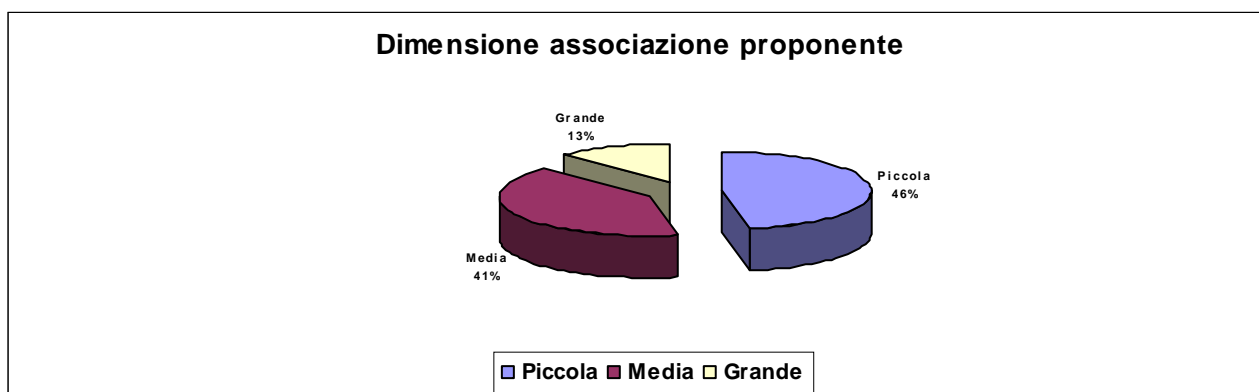
Grafico 1 - Ampiezza territoriale dell'intervento



La prevalenza dei progetti ha un raggio di azione limitato ai territori comunali ed intercomunali (il 44% del totale). Se a questi sommiamo gli interventi a carattere provinciale raggiungiamo quasi l'80% del totale dei progetti.

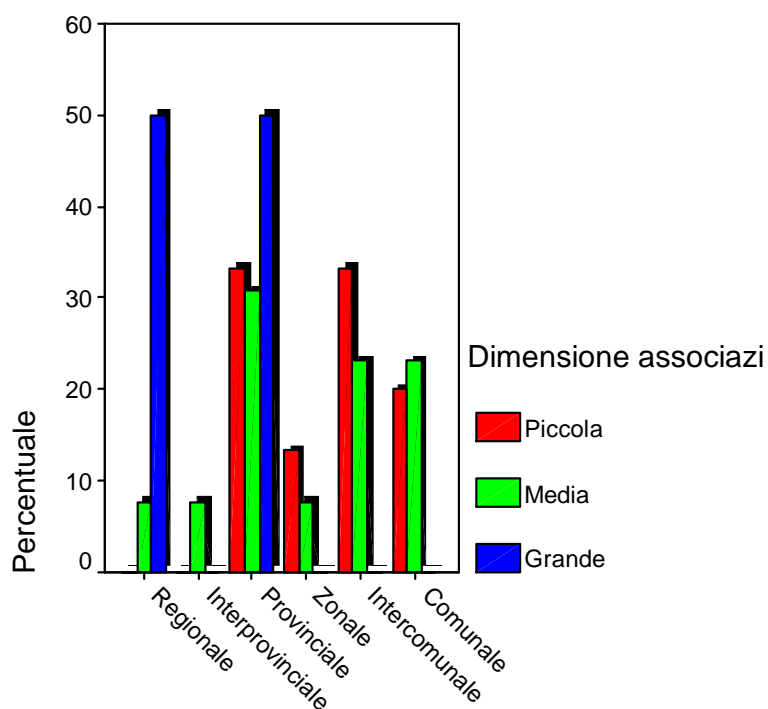
Se passiamo alla dimensione dell'associazione proponente (grafico 2), sono preponderanti le associazioni piccole e medie (87% del totale), risultato in linea con il limitato raggio di azione descritto dalla dimensione precedente.

Grafico 2 Dimensione associazione proponente



Infatti se analizziamo l'incrocio delle due variabili notiamo che le associazioni piccole e medie sono distribuite nei progetti con un raggio di azione territoriale minore, mentre le grandi sono equamente distribuite fra il livello regionale e quello provinciale (grafico 3).

Grafico 3 - Percentuale dimensione associazioni per ampiezza territoriale intervento progetti



Ampiezza territoriale intervento

Se osserviamo la dimensione costo notiamo che oltre i due terzi dei progetti ha un costo inferiore ai 20.000 euro.

Grafico 4 – Costo del progetto

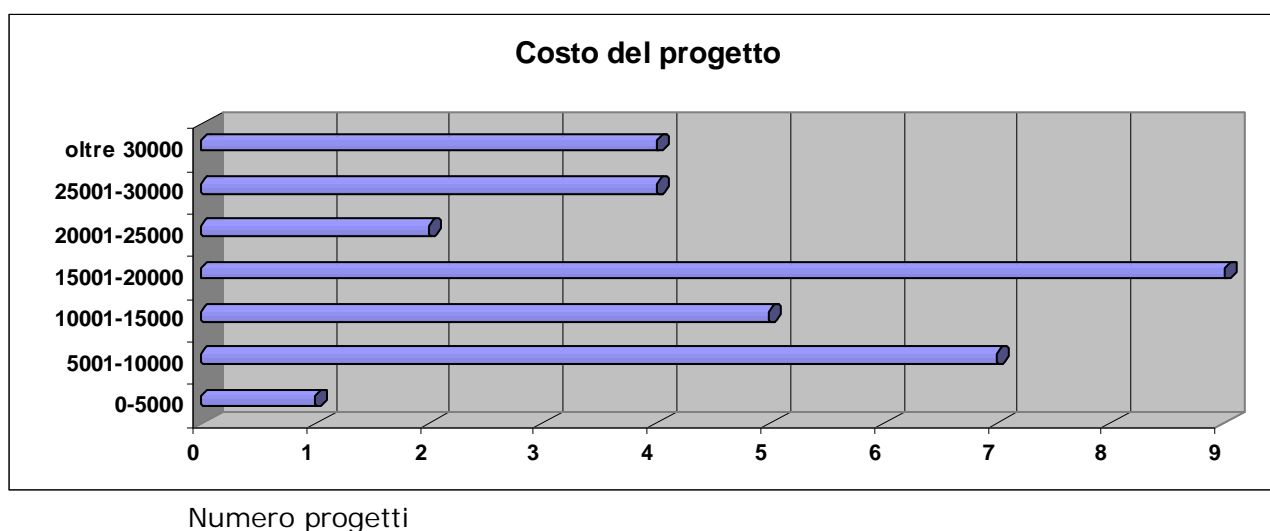
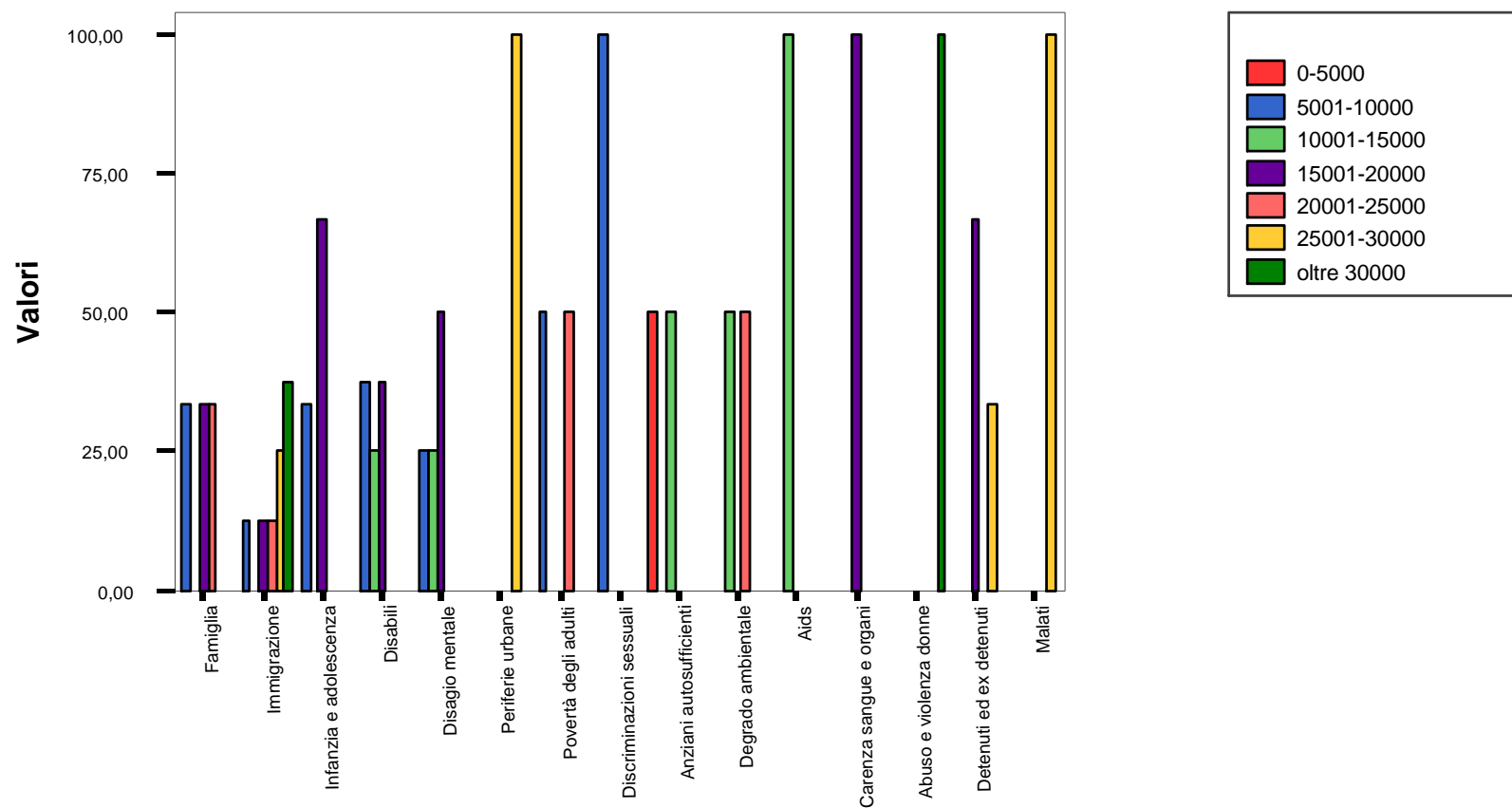
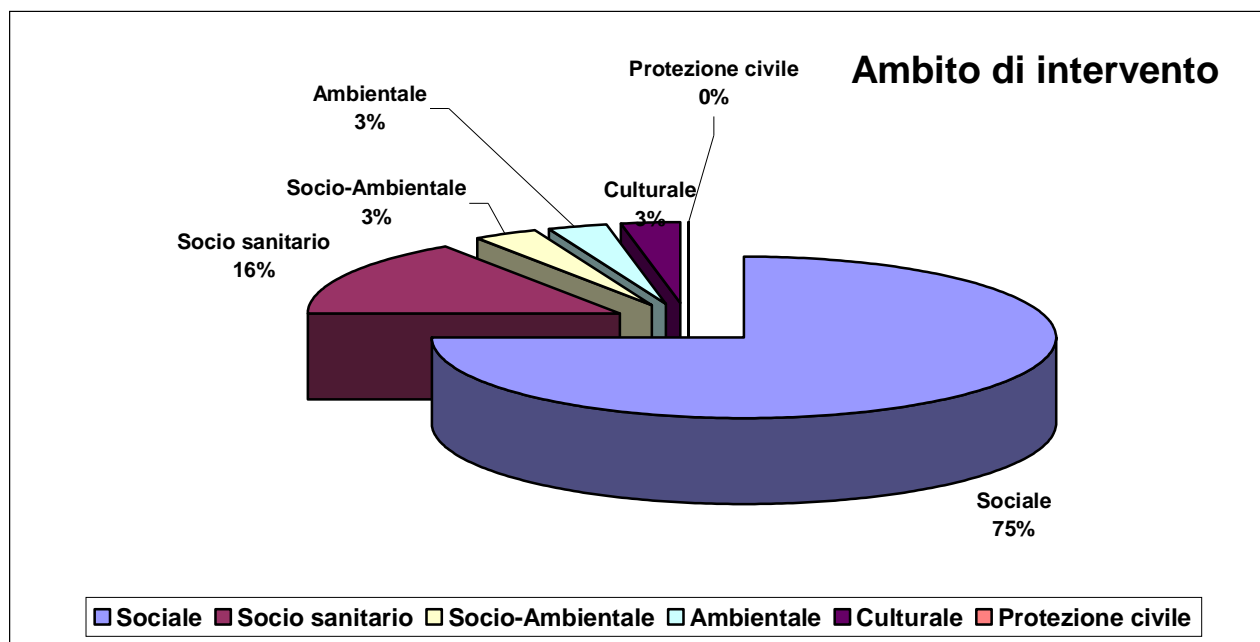


Grafico 5 - Composizione della tipologia dei bisogni rispetto al costo del progetto. Valori percentuali



Se osserviamo la distribuzione della tipologia del bisogno rispetto al costo del progetto (grafico 5) non notiamo particolari picchi riferiti a specifici bisogni. Rispetto, invece, all'ambito di intervento dei progetti (grafico 6) prevale fortemente (il 75% dei progetti) quello sociale.

Grafico 6 – Ambito di intervento dei progetti



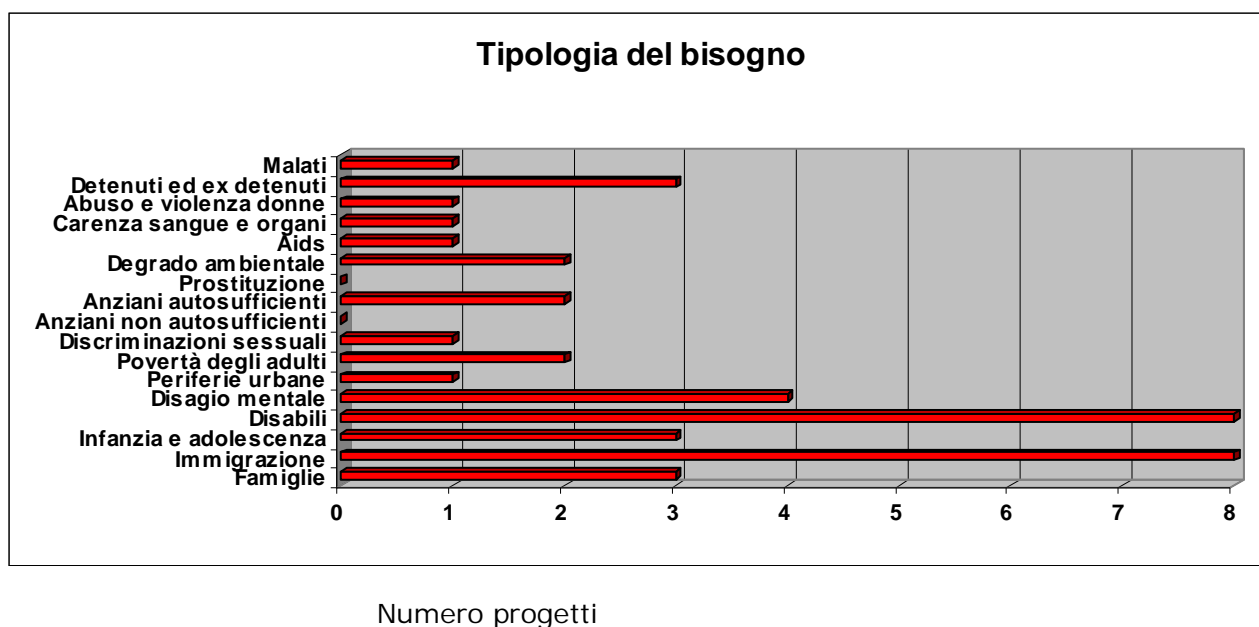
Nelle tipologie di bisogno (grafico 7) prevalgono, invece, l'immigrazione e la diversabilità (8 progetti ciascuna) seguite dal disagio mentale (4 progetti) e dalle famiglie, dall'infanzia e dai detenuti (3 progetti ciascuna). Se nel caso della diversabilità il primato è collegabile anche a una forte presenza di attività da parte delle associazioni di volontariato, nel caso dell'immigrazione è collegabile sia alla forte crescita quantitativa degli immigrati extracomunitari nel contesto toscano negli ultimi dieci anni sia all'emersione di bisogni ed esigenze specifiche.⁹

Nel grafico 8 possiamo analizzare la distribuzione delle azioni previste nei progetti, catalogate in modo da evidenziarne il senso generale. Il tipo

⁹ Per un approfondimento vedi ad esempio Ambrosini (2005:157-184)

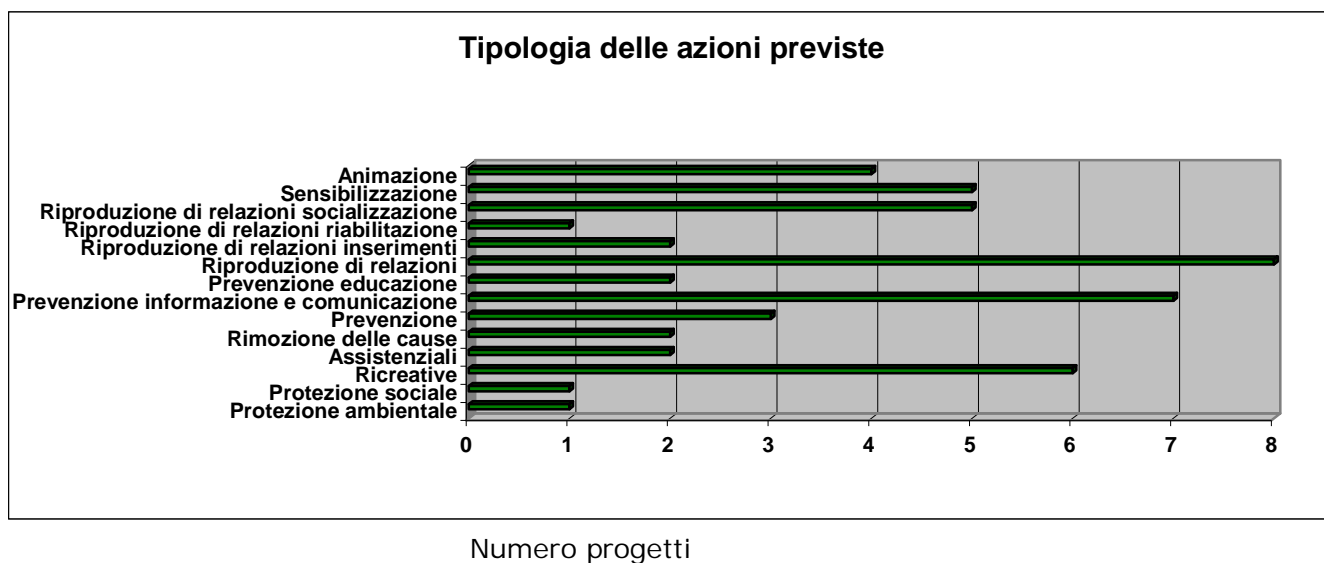
prevalente è quello della riproduzione di relazioni (in tutte le sue articolazioni) seguito dalla prevenzione in termini di informazione e comunicazione. Queste due tipologie di attività rappresentano un'importante segno di crescita nella cultura del volontariato nella direzione di una attenzione maggiore nei confronti della vulnerabilità.¹⁰ Accanto a queste, sono tuttavia presenti anche attività di natura assistenziale, di generica sensibilizzazione e di tipo ricreativo che fanno parte di un tradizionale bagaglio soprattutto dell'ambito di intervento sociale da parte delle associazioni di volontariato.

Grafico 7 – Tipologie dei bisogni nei progetti



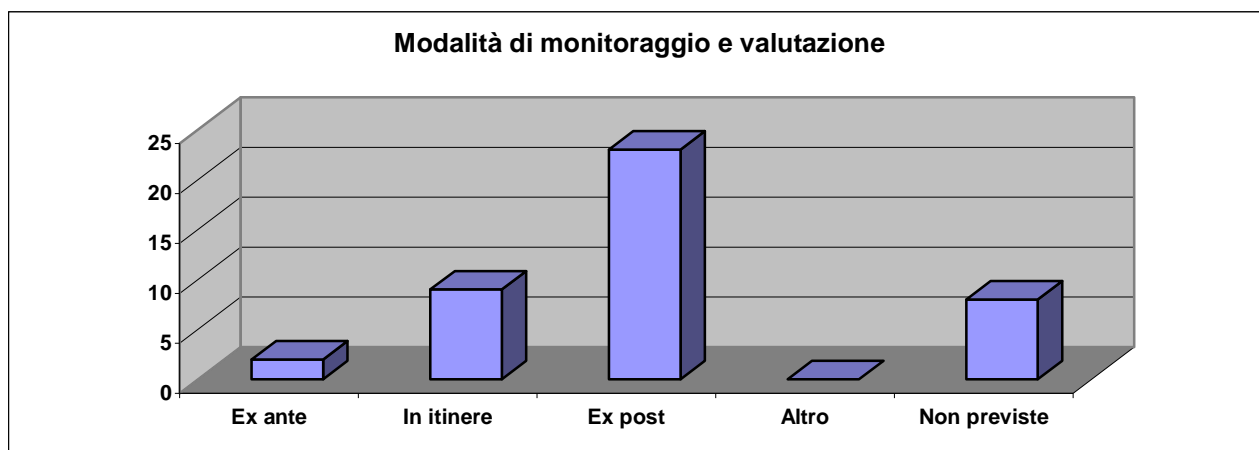
¹⁰ Vulnerabilità intesa come "il percorso di impoverimento di un potenziale soggetto può avvenire transitando nel corso della vita tra l'area dell'integrazione (inserimento stabile in circuiti occupazionali e disponibilità di solidi supporti relazionali, specialmente familiari) all'area della disaffiliazione, in cui versano i soggetti in condizione di povertà estrema (caratterizzata da processi di decomposizione e abbandono del sé, incapacità di controllo dello spazio fisico, profonda rottura dei legami sociali, perdita della capacità di trasformare i beni in opportunità di vita). Questa transizione avviene attraverso microfratture nell'esperienza dei soggetti, tanto a livello lavorativo che a livello relazionale, che generano situazioni di precarietà e fragilità: è l'area della vulnerabilità sociale" (Castel, 1995). Una parte dei progetti delle associazioni di volontariato sembra voler intervenire proprio su questa area in termini di prevenzione

Grafico 8 – Tipologia delle azioni previste



Le modalità di monitoraggio e valutazione (grafico 9) espresse nei testi progettuali sono quasi tutte da catalogare in quelle ex-post di tipo generico. Inoltre è da sottolineare come una parte dei progetti non preveda nessuna attività di monitoraggio e valutazione.

Grafico 9 – Modalità di monitoraggio e valutazione



Infine le tipologie di partnership. Nel grafico 10 si possono notare le molteplici modalità di costruzione di partnership da parte delle associazioni di volontariato all'interno dei singoli progetti, segno questo, almeno a livello progettuale, di capacità di costruire reti relazionali ampie e diversificate.

3. I criteri di analisi dei progetti

Dopo aver costruito ed analizzato l'oggetto del processo valutativo (la tipologia e le caratteristiche dei progetti presentati nei paragrafi precedenti) e seguendo gli step del processo di valutazione, abbiamo deciso di effettuare una prima valutazione ex-ante sulla progettazione esecutiva.

In questo modo è possibile ottenere i seguenti risultati:

1. individuare le variabili importanti per costruire un modello di processo di valutazione dei progetti delle associazioni;
2. individuare tra i progetti classificati quelli che meritassero un approfondimento utile all'arricchimento del modello;
3. individuare quali approfondimenti sarebbero stati necessari sia nei confronti delle associazioni sia di eventuali beneficiari dei progetti.

Per ottenere questi risultati abbiamo costruito una prima scheda di valutazione ex ante della progettazione esecutiva.

3.1 Le variabili della scheda di valutazione ex ante

Le variabili inserite nello schema di analisi consentono di ripercorrere tutti gli step del processo di valutazione.¹¹ Nella figura 2 abbiamo riportato la scheda di valutazione ex ante dei progetti che contenesse tutti gli elementi necessari per procedere successivamente all'approfondimento di tipo qualitativo.¹² La scheda contiene alcuni campi da valutare e una parte riservata al valutatore per individuare quegli elementi da approfondire nelle interviste non strutturate e una prima valutazione delle eventuali metodologie di valutazione proposte all'interno dei progetti stessi. Il primo campo è quello dell'analisi dei bisogni. La

¹¹ Vedi paragrafo.....

¹² L'analisi qualitativa è descritta nel paragrafo..... Nel paragrafo i risultati confluiscono nel modello di processo di valutazione.

scala valutativa è di tipo qualitativo. Il secondo campo è quello degli obiettivi di cui è stata valutata la chiarezza e l'eventuale misurabilità. Il terzo campo riguarda l'articolazione del progetto e la coerenza delle azioni proposte. Infine l'ultimo campo riguarda la coerenza e la significatività dei risultati attesi con particolare attenzione alla chiarezza e all'eventuale misurabilità.

Figura 2 - Scheda di valutazione ex ante dei progetti delle associazioni di volontariato

<u>Nome associazione</u>				
<u>Nome progetto</u>				
<u>Analisi dei bisogni</u>				
Scarsa	Sufficiente	Buona.....Ottima		
<i>Commento</i>				
<u>Obiettivi</u>				
.....Non chiari	Chiari	Chiari ed espliciti	Chiari espliciti e misurabili	
<i>Commento</i>				
<u>Articolazione del progetto</u>				
Scarsa	Sufficiente	Buona.....Ottima		
<i>Commento</i>				
<u>Risultati attesi</u>				
.....Non esplicitatiNon chiari	Chiari	Chiari ed espliciti	Chiari espliciti e misurabili
<i>Commento</i>				
<u>AREA RISERVATA AL VALUTATORE</u>				
<u>Aree di valutazione ex ante</u>				
<u>Aree di valutazione in itinere</u>				
<u>Aree di valutazione ex post</u>				

Aree di valutazione di impatto sociale

Intervista al referente

Possibile interviste agli utenti

Chi

Quanti

Quale strumento

Ulteriori commenti ed indicazioni

3.2 I risultati della valutazione ex ante¹³

Il risultato dell'analisi dei progetti è un effetto secondario dell'obiettivo principale di questo lavoro di ricerca, ovvero la costruzione di un modello per la valutazione di impatto sociale.¹⁴

Abbiamo voluto inserire anche questo aspetto per due motivi. Il primo è la consapevolezza che la valutazione d'impatto sociale dei progetti non può prescindere da una valutazione ex ante degli stessi. Il secondo riguarda, invece, il supporto alla progettualità che può essere dato alle associazioni di volontariato in fase preliminare di attivazione del progetto.

Piuttosto che dare un risultato quantitativo della valutazione ex ante dei testi progettuali delle associazioni di volontariato, crediamo, invece, sia importante sottolineare quali aspetti sono stati generalmente più carenti e quali invece rappresentano un buon livello di progettualità di base.

In particolare sono da evidenziare le carenze nella descrizione dell'analisi del contesto e, di conseguenza, una difficoltà ad effettuare il primo step della valutazione, il *need assessment*. Un secondo aspetto poco elaborato e

¹³ Le schede per ogni singolo progetto valutato sono allegate al presente rapporto. Riteniamo opportuno non divulgare in questo testo i risultati delle singole valutazioni, ma, eventualmente, avviare un percorso di confronto con le singole associazioni sui punti di forza e di debolezza delle loro progettualità.

¹⁴ Vedi paragrafo....

strutturato nei testi progettuali sono gli obiettivi che sono spesso troppo generali o troppo generici per essere sottoposti a una prima valutazione di merito.

Il terzo aspetto che merita attenzione è quello della scarsa articolazione delle attività nei testi progettuali dove molte azioni sono date per scontate o sono poco sviluppate nei contenuti. Altro elemento che non è quasi mai espresso ed elaborato è quello dei risultati attesi. La loro assenza nei testi progettuali non consente di poter effettuare il primo passo della valutazione ex-post, quella appunto dei risultati progettati e dichiarati. Un quarto aspetto importante è l'assenza di una condivisione terminologica all'interno dei testi progettuali che possa essere condivisa sia dalle associazioni di volontariato sia nell'ambito di un processo di valutazione dai committenti e ovviamente dai volontari. Infine è da segnalare che le metodologie proposte per la valutazione, tranne qualche interessante eccezione, non sono quasi mai espresse e, quando lo sono, riguardano prevalentemente le attività di monitoraggio (e non di valutazione) del progetto.

4. Alla ricerca degli indicatori per la valutazione. L'approfondimento qualitativo dei progetti

Dopo la valutazione ex ante abbiamo deciso di scegliere fra i progetti dei percorsi di innovazione quelli che ci sembravano più adatti per effettuare un percorso di approfondimento qualitativo sia nei confronti dei referenti dei progetti sia degli eventuali utenti sul tema dell'individuazione dei criteri di valutazione di impatto sociale dei progetti e delle attività delle associazioni di volontariato. La scelta fra i progetti è stata effettuata sulla base delle caratteristiche emerse dalla valutazione ex ante dei testi progettuali sopra riportata. Il primo criterio utilizzato ha fatto scegliere i progetti che avevano espresso obiettivi più chiari, articolazioni particolarmente innovative delle azioni, risultati maggiormente comprensibili. Il secondo criterio ha cercato di

scegliere progetti che, nel loro insieme, toccassero la più ampia varietà di settori e temi di intervento. Il risultato della combinazione dei due criteri è evidenziato nella tabella 2.

Tabella 2 - Elenco progetti sottoposti ad approfondimento qualitativo

Numero	Associazione	Titolo progetto
1	Aurora Montemurlo	Sabato Insieme
2	Trisomia 21	Teatrallegria: insieme sul palcoscenico per divertirci divertendo
3	CUI Ragazzi del sole	Divergendo
4	Ireos	Per un consultorio per la salute della comunità queer
5	Il Laboratorio	La realtà del quartiere per l'integrazione
6	Fasm Lucca	Danzare la vita
7	Pantagruel	Il gioco delle bambole
8	CIAO	Mappatura aziende
9	Donne Insieme	Arcobaleno
10	Donna chiama donna	Identità e differenza nella relazione
11	Giubbe Verdi Compagnia Alta Maremma	Progetto Briciola
12	Arci Comitato territoriale di Prato	Campanello a colori
13	Arciragazzi Valdinievole	Cerotti colorati
14	Il muretto	Comunicare intercultura e fare rete
15	Cave Empoli	Ulisse: oltre le colonne d'Ercole
16	Mangrovia	La bottega della pace
17	CNV	Finalmente a casa

4.1 La metodologia qualitativa

L'approfondimento è stato condotto attraverso l'impiego di metodi "qualitativi" quali l'intervista individuale non strutturata in profondità; si tratta di strumenti che, a nostro avviso, si possono rivelare molto efficaci allo scopo di mettere a fuoco le aree chiave di una tematica complessa e controversa come quella della valutazione di impatto sociale e dei processi di valutazione in genere.

Lo strumento dell'intervista in profondità, non strutturata ma gestita dall'intervistatore in base ad una griglia di intervista definita nelle linee generali, permette di affrontare i temi d'interesse seguendo il filo del discorso dell'intervistato e consentendogli divagazioni. Questo al fine di raccogliere informazioni quantitativamente e qualitativamente consistenti.

Si tratta in pratica di fornire all'intervistatore un elenco di domande "aperte", ossia di domande in cui le modalità di risposta non sono specificate. Le domande aperte "sono utilizzate per stimolare l'intervistato ad esprimere le sue specifiche opinioni, la sua filosofia o i suoi scopi... inoltre sono particolarmente utili nelle ricerche preliminari, quando il ricercatore non ha ancora stabilito quali siano le caratteristiche rilevanti del fenomeno". (Bailey, 1982, 147).

Il carattere non strutturato e non standardizzato di questo tipo di intervista pregiudica la comparabilità formale (Razzi, 1992), ma è molto indicato in situazioni in cui obiettivo della ricerca è l'esplorazione approfondita di una tematica sulla quale è fisiologicamente necessaria una prima indagine.

La nostra scelta deriva dalla convinzione che non necessariamente formulazioni quantitative e precise dei risultati comportino spiegazioni superiori.

Pur concordando con Lazarsfeld quando sostiene che "... l'unico modo totalmente appropriato per provare l'esistenza di una relazione tra due variabili è quello dell'analisi statistica; provare la relazione causa-effetto richiede o un esperimento controllato o un numero piuttosto vasto di casi di 'mutamento naturale' osservati nel corso di un certo periodo...", lo seguiamo nelle sue argomentazioni anche quando osserva che "... la ricerca che non ha né valore

statistico né strutturazione sperimentale, la ricerca basata soltanto sulle descrizioni qualitative di un piccolo numero di casi può ciò nonostante avere l'importante funzione di suggerire una possibile relazioni causa-effetto e persino processi dinamici. (...)Spesso non fanno alcun progresso coloro che cercano di trarre suggerimenti di possibili fattori esplicativi per risultati statistici dalla semplice osservazione delle classificazioni delle poche variabili che furono fin dapprincipio deliberatamente incluse nello studio; talvolta, invece, anche un unico commento scritto da un intervistato può far luce su nuovi fattori" (Lazarsfeld 1967:337).

Le interviste, rispetto a questionari postali o telefonici, hanno un costo molto più consistente sia in termini di pagamento agli intervistatori che in termini di loro addestramento, ma offrono indubitabili vantaggi, ricordati da Bailey, quali:

- flessibilità: gli intervistatori possono individuare e porre rimedio a casi di fraintendimento delle domande, approfondire eventuali particolari interessanti emersi spontaneamente e scegliere l'ordine delle domande seguendo il percorso concettuale dell'intervistato;
- tasso di risposta: tutto ciò comporta in genere anche tassi di risposta molto più elevati dei questionari postali o telefonici;
- comportamento non verbale: l'intervistatore può trarre indicazioni sulla validità delle risposte anche dal comportamento non verbale dell'intervistato;
- controllo sull'ambiente: l'intervistatore può richiedere che l'intervista avvenga senza disturbi e controllare la concentrazione e attenzione dell'intervistato;
- spontaneità: anche se la posizione su una domanda cambia in seguito a riflessione o durante la discussione con l'intervistatore, si è in grado di registrare la risposta spontanea;
- completezza: l'intervistatore fa sì che venga data risposta a tutte le domande;
- maggiore complessità del questionario: la presenza dell'intervistatore permette di sottoporre anche questioni complesse.

Gli svantaggi, oltre agli alti costi in termini di denaro e di tempo, stanno nella possibile influenza dell'intervistatore sia nel guidare la discussione che nel modo di vestire, di parlare, che può disturbare o risvegliare pregiudizi dell'intervistato verso la classe sociale, età o accento dell'intervistatore.

Altri problemi possono venire, secondo Bailey (1982, 209) dall'impossibilità di consultare documenti, la scomodità, la minore garanzia di anonimato, la difficoltà di reperire l'intervistato e la formulazione meno standardizzata delle domande.

Tali svantaggi hanno riguardato la nostra ricerca solo in modo marginale.

Solo quello della formulazione delle domande è stato molto discusso durante le riunioni di preparazione dello schema di intervista; in conclusione, considerate le presumibili, e subito confermate, forti differenze di età e livello di istruzione degli intervistati, è risultato preferibile lasciare una certa libertà agli intervistatori nella enunciazione delle domande, nella convinzione che non sia tanto importante che tutti ascoltino la stessa domanda quanto che la capiscano allo stesso modo e rispondano in funzione dell'obiettivo della ricerca (Palumbo 1992).

4.1.1 Raccolta dei dati

Ruolo fondamentale per la definizione dell'intera base contenutistica di rilevazione ha avuto la prima fase di *pretest*. Sulla base della letteratura individuata, delle ricerche esistenti e, soprattutto, del *brainstorming* interno al gruppo di ricerca, è stata costruita una griglia per l'intervista in profondità ai referenti dei progetti del percorso di innovazione selezionati.

Vista l'ampiezza dell'argomento e la mancanza di priorità dei diversi temi da trattare abbiamo cercato di restringere al massimo il numero di domande ma, contemporaneamente, di lasciare all'intervistato ampia libertà di divagazione e di interpretazione. Tale sforzo è stato accompagnato, durante le prime interviste, dall'insistenza dei ricercatori sulla rilevanza dell'apporto

dell'intervistato alla ricerca in quanto testimone privilegiato di una realtà composita e complessa.

Nella seconda fase di rilevazione parte fondamentale hanno avuto gli intervistatori: in una ricerca che utilizza metodi di rilevazione qualitativi il ruolo dell'intervistatore è cruciale. Per la sua preparazione non possono essere sufficienti brevi *briefing* di qualche ora. E' consigliabile che ogni intervistatore sia quindi coinvolto nella fase di analisi dei risultati del pretest in modo da comprendere appieno l'obiettivo della ricerca, le motivazioni e i diversi risvolti di ogni tema inserito nella griglia di intervista definitiva.

Molti dei punti da noi indicati come cruciali nella definizione di indicatori per la valutazione di impatto sociale sono stati confermati e precisati durante queste interviste.

4.1.2 Analisi ed elaborazione del materiale raccolto

Il materiale raccolto sotto forma di appunti, cassette audio, commenti ed impressioni degli intervistatori, è stato analizzato secondo i classici strumenti della ricerca qualitativa e organizzato in modo da ricostruire classificazioni e tipologie che ci permettano di individuare gli indicatori di valutazione di impatto sociale che sono obiettivo specifico di questa indagine.

La parte più impegnativa è stata l'analisi delle sbobinate delle interviste.¹⁵ Agli intervistatori era stato richiesto di trascrivere letteralmente tutto ciò che era stato registrato durante l'intervista. La disponibilità delle cassette ha consentito di avere un saggio dell'efficacia dell'addestramento sugli intervistatori e della loro capacità e prontezza nell'affrontare le diverse situazioni che si presentavano nel modo più utile agli scopi della ricerca.

Il riascolto dei nastri, soprattutto delle prime interviste fatte da ogni intervistatore, ha permesso di intervenire subito sugli errori più comuni con ottimi risultati.

Una volta ottenute tutte le sbobinate abbiamo proceduto all'analisi del testo centrata su:

¹⁵ Le sbobinate integrali delle interviste sono allegate al presente rapporto.

- individuazione delle risposte ad ogni argomento previsto dallo schema di intervista sia in seguito alla precisa domanda sia spontaneamente nel corso della discussione;
- raggruppamento delle risposte analoghe organizzandole in categorie di risposte il cui senso fosse accomunabile. Nei casi in cui è stato possibile le risposte sono state collocate lungo un immaginario continuum. Ad un estremo è stata posta la categoria di risposte totalmente in accordo con la domanda e all'altro estremo quella totalmente contraria. Le altre categorie di risposta sono state disposte lungo il continuum in posizioni intermedie.

Una volta raggruppate le risposte delle associazioni su posizioni analoghe si è cercato di individuare caratteristiche strutturali o organizzative comuni che potessero giustificare la comunanza d'opinione sull'argomento trattato.

Il lavoro si è concluso con il confronto fra i criteri di valutazione di impatto sociale emersi dalle interviste ai referenti dei progetti e ai beneficiari, quelli citati nella letteratura sull'argomento e quelli emersi dal brainstorming del gruppo di ricerca.

Il primo risultato di tale confronto è l'individuazione delle aree sulle quali è stato costruito il modello di valutazione di impatto che proponiamo.

4.2 La traccia delle interviste non strutturate

La scelta di effettuare interviste non strutturate significa seguire un percorso di lavoro che prevede innanzitutto la costruzione di uno schema specifico che evidenzia quali temi sono da esplorare maggiormente nel corso del colloquio con l'intervistato. Di seguito inseriamo la traccia che abbiamo utilizzato nel lavoro di approfondimento qualitativo (figura 3). In alcune occasioni abbiamo avuto l'opportunità di poter rivolgere alcune domande ai beneficiari diretti (ad esempio immigrati stranieri) ed indiretti (ad esempio genitori di persone diversabili). In questi casi abbiamo utilizzato le indicazioni contenute nelle

schede di valutazione ex ante costruite ad hoc per ogni singolo progetto nella parte riservata al valutatore.¹⁶

Figura 3 – Schema di intervista non strutturata

SCHEMA DI INTERVISTA NON STRUTTURATA AI REFERENTI DEI PROGETTI
PREMESSA
L'obiettivo dell'intervista ai referenti dei progetti delle associazioni di volontariato è quello di esplorare possibili ambiti di valutazione di impatto sociale. Quindi non è importante la valutazione del loro progetto, ma è a partire da quello che si possono individuare aree, indicatori formali e non, quantitativi e qualitativi.
DATI ANAGRAFICI DELL'INTERVISTATO
Cognome e nome Età Ruolo ricoperto nell'associazione Ruolo ricoperto nel progetto
DATI SUL PROGETTO
Data di conclusione del progetto
AREE DA ESPORARE NELL'INTERVISTA
<u>Continuità</u> L'attività/le attività previste dal progetto si è conclusa oppure continua (o continuerà) con altri finanziamenti (o senza finanziamenti)?
<u>Indicatori formali e non formali di valutazione del progetto</u> Quali sono le aree che voi giudicate importanti per la valutazione delle attività di un progetto? Quali sono gli indicatori che avete utilizzato e utilizzerete per la valutazione dell'attività? Potete metterli in ordine di importanza?
<u>La soddisfazione degli utenti</u> Come fate a valutare il gradimento dei servizi attivati presso i vostri utenti?
<u>Coinvolgimento di altri soggetti (persone e/o organizzazioni)</u> Come sono stati coinvolti altre persone o organizzazione nelle attività del progetto?

¹⁶ Vedi schede allegate di ogni progetto e la scheda generale di valutazione ex ante (figura 2).

Rapporti con i servizi pubblici

Quali sono stati i rapporti con i servizi pubblici nello svolgimento delle attività previste dal progetto?

Quali sono i risultati che avreste voluto?

Sostituzione/integrazione con i servizi pubblici

Le attività del vostro progetto sono autonome dal servizio pubblico?

Rapporti con le imprese (solo per alcuni progetti)

Gli inserimenti lavorativi che avete proposto hanno avuto una continuità? Se sì per quali ragioni sono andati bene? Se no per quali motivi si sono interrotti?

Risultati del progetto

Quali sono i risultati del progetto?

Come valutate i risultati del progetto?

Il futuro delle attività

Quale futuro prevedete per le attività messe in atto dal progetto?

Su quali aree pensate possa aver avuto e/o avrà influenza il vostro progetto?

4.3. I percorsi per la costruzione degli indicatori e dei modelli di valutazione di impatto sociale

L'ultima fase della ricerca si è concentrata sulla costruzione degli indicatori e sulla definizione dei percorsi e dei modelli di valutazione di impatto sociale e, più in generale, sul processo di valutazione.

Il processo di costruzione degli indicatori ha seguito il percorso indicato nella tabella 4.

Tabella 4 - Processo di costruzione degli indicatori

Processo di costruzione degli indicatori
1) Definizione delle aree da valutare
2) scomposizione delle aree in dimensioni; scelta delle dimensioni rilevanti
3) costruzione della dimensione operativa
4) misurazione degli indicatori
5) eventuale costruzione di un indice, in base al peso di ogni dimensione indicata sulle aree individuate

Fonte: adattato da Palumbo (2003)

La definizione dei percorsi e dei modelli di valutazione d'impatto e del processo di valutazione parte dall'idea che sia necessario prevedere una varietà di metodi per poter meglio affrontare il contesto delle associazioni di volontariato. Come svilupperemo nel paragrafo successivo pensiamo siano necessari:

- a) valutatori indipendenti che instaurano un rapporto di fiducia con le associazioni proponenti sin dall'inizio della progettualità e che propongono tutte le tipologie di valutazione;
- b) test di valutazione ed autovalutazione di impatto sociale su alcuni aspetti dei progetti condotti sia dal valutatore sia dalle associazioni stesse;
- c) analisi dei beneficiari diretti ed indiretti attraverso interviste strutturate e non strutturate condotte dai valutatori.

5. Le tipologie, le aree e gli indicatori per il processo di valutazione. La proposta di modello.

Il modello del processo di valutazione che comprende anche la valutazione di impatto sociale è composto da: 1) una griglia con tutte le tipologie di valutazione (tabella 5); 2) gli schemi delle interviste non strutturate e dei focus group indicate nella griglia (figure da 4 a 8); 3) le linee guida per il percorso del processo di valutazione (figura 9).

5.1 La griglia principale del modello

La griglia è composta da nove colonne. La prima colonna individua la tipologia di valutazione (*ex ante*, *in itinere*, *ex post*, di impatto sociale) alla quale si fa riferimento. La seconda colonna individua le aree e/o i concetti da valutare ad un livello di astrazione più alto. La terza, quarta e quinta colonna individuano il processo di costruzione degli indicatori¹⁷ con l'individuazione delle dimensioni rilevanti (colonna tre), la costruzione della dimensione operativa (colonna 4) e la misurazione degli indicatori (colonna 5).

A tale proposito sottolineiamo che per le caratteristiche delle attività e dei progetti delle associazioni di volontariato che si rivolgono alla persona – intangibilità e negoziabilità (Bezzi, 2004) – la costruzione degli indicatori (e della successiva valutazione) dovrà tenere conto di una maggiore indeterminatezza. Nella sesta colonna sono proposti i punteggi dei singoli indicatori, mentre nella settima colonna proponiamo una prima ponderazione degli indicatori per ogni tipologia di valutazione e per l'intero processo valutativo. Nelle ultime due colonne individuiamo se l'indicatore fa parte di un percorso di autovalutazione o di eterovalutazione. L'autovalutazione è stata inserita perché pensiamo sia importante innescare un meccanismo di crescita

¹⁷ Vedi paragrafo precedente.

della cultura della valutazione fra le associazioni di volontariato prima di avviare percorsi di valutazione che prevedano esclusioni o sanzioni di qualche tipo.

5.1.1 I punteggi

Ad ogni singolo indicatore individuato è stato attribuito un punteggio. Il massimo punteggio attribuito è stato 5 e il minimo 0.

Per ogni fase del processo di valutazione abbiamo individuato un massimo ed un minimo che i progetti possono raggiungere (vedi tabella 6).

E' da sottolineare con forza, però, che i punteggi delle singoli fasi del processo di valutazione e del processo complessivo sono semplicemente una indicazione e non un giudizio sintetico, per due motivi principali: 1) il modello di processo di valutazione proposto è prevalentemente di tipo qualitativo e non si presta ad una quantificazione; 2) nell'ottica di una valutazione partecipata è importante riflettere su ogni singolo indicatore delle fasi del processo di valutazione piuttosto che discutere su un numero sintetico finale per raggiungere un miglioramento nella qualità delle attività previste e della progettualità più generale della associazioni di volontariato.

Tabella 5 – Modello del processo di valutazione: tipologie di valutazione, delle aree e degli indicatori da usare per i progetti dei percorsi di innovazione

VALUTAZIONE EX ANTE DEL PROGETTO

Tipologia valutazione	Aree da valutare	Indicatori	Sviluppo indicatori	Articolazione indicatori	P u n t e g g i	Auto Valutazione	Valutazione Indipendente
Valutazione ex ante	Analisi dei bisogni	Analisi coerente e approfondita dei bisogni	1) progetti che siano ideati e basati sulla base di studi e analisi effettuati nell'area territoriale investita dall'azione e condotti da organizzazione di provata credibilità scientifica (università	1.1) riferibili ai 24 mesi precedenti 1.2) riferibili ai 48 mesi precedenti 1.3) riferibili oltre 48 mesi precedenti 1.4) Nessuna	4 2 1 0	XXXXXXXXXX	

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

			pubbliche e private, istituti di ricerca)				
			2) Citazione delle fonti	2.1) Presenza Assenza	2 0		
			3) Numero incontri per costruire l'analisi	3.1) 0 1-2 3-5 6-10 oltre 11	0 1 2 3 5		
			4) tipologia e qualità professionalità coinvolte	Alta Media Bassa	3 1 0		4) VALIN
Valutazione ex ante	Analisi dei bisogni	Ricchezza e varietà della variabili assunte per la descrizione dei fenomeni oggetto del progetto	1) presenza di variabili specifiche sul tema oggetto del progetto	1.1) Presenza Assenza	3 0	XXXXXXXXXX	
Valutazione		"Storia lunga" ed	1) Numero di anni	1.1) da 0 a 2	1	XXXXXXXXXX	

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

ex ante		esperienza dell'associazione	di attività sul tema oggetto del progetto	1.2) da 3 a 5 1.3) oltre 6	2 3		
Valutazione ex-ante	Grado di anticipazione rispetto al problema	Chiarezza del problema/esigenza cui il progetto cerca di dare una risposta adeguata	1) sinteticità testo descrittivo max 20 righe 2) grado di comprensibilità 3) riferimenti a problemi simili	1.1) Presenza Assenza 2.1) Alto Medio Basso 3.1) assenza presenza	2 0 3 1 0 0 2	XXXXXXXXXX	2.1) VALIN
Valutazione ex-ante	Individuazione gruppo bersaglio (beneficiari principali)	Chiarezza e pertinenza nell'individuazione del gruppo bersaglio	1) Numerosità del gruppo bersaglio (% beneficiari con il problema sul totale dei potenziali beneficiari nella popolazione di riferimento)	1.1) 0-10% 11-50% 51-80% 81-100%	1 2 3 4	XXXXXXXXXX	

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

			2) coerenza con il problema individuato (grado di corrispondenza fra problemi e beneficiari individuati)	2.1) alto medio basso	3 1 0		2.1) VALIN
Valutazione ex-ante		Coinvolgimento attivo nella fase progettuale dei rappresentanti dei beneficiari del progetto stesso	1) % numero dei contatti fra i beneficiari e gli altri attori del progetto sul totale degli incontri previsti nel progetto	1.1) 0-10% 11-50% 51-80% 81-100%	1 2 3 4	XXXXXXXXXX	
Valutazione ex-ante		Presenza e risultati misurabili di pre-test delle azioni previste dal progetto		Presenza Assenza	3 0	XXXXXXXXXX	
Valutazione ex-ante	Radicalimento territoriale del soggetto proponente		1) durata della presenza sul territorio 2) presenza di altri progetti attivi sul	1.1) 0-2 anni 3-5 anni oltre 6 anni 2.1) presenza assenza	1 2 3 1 0	XXXXXXXXXX	

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

			territorio sulle stesse tematiche e/o su temi contigui				
			3) presenza progetti precedenti sul territorio	3.1) presenza assenza	1 0		
Valutazione ex-ante	Partenariato Presenza di relazioni con enti locali, altre organizzazioni di volontariato, altre organizzazioni nonprofit Progetti che pongano in essere pratiche di coinvolgimento degli attori sociali locali e che adottino forme di		1) numero e frequenza degli incontri pubblici (% numero incontri previsti fra i partner sul totale degli incontri previsti)	1.1) 0-20 21-50 51-80 81-100	1 2 3 4	XXXXXXXXXX	
			2) grado di complementarietà delle attività previste	2.1) alta media bassa	3 1 0		VALIN
			3) partenariato formalizzato	3.1) presenza	3	XXXXXXXXXX	

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

	concertazione e strumenti di contrattazione negoziata		(protocollo d'intesa, convenzioni, accordi di programma)	assenza	0		
			4) progetto coerente con la programmazione zonale (presenza riferimenti)	4.1) presenza assenza	2 0	XXXXXXXXXX	
			5) adozione di un documento, condiviso e valutabile, di missione del progetto	5.1) presenza assenza	2 0	XXXXXXXXXX	
			6) in che misura la partnership rappresenta l'insieme degli	6.1) 0-10% 11-30% 31-50%	1 2 3		VALIN

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

			attori potenzialmente interessati dalla problematica oggetto dell'intervento?	51-80% 81-100%	4 5		
			7) Il partenariato appare in grado di sviluppare un'azione di disseminazione utilizzando le proprie reti di influenza?	7.1) capacità alta capacità media capacità bassa	3 1 0		VALIN
			8) numero associazioni coinvolte sul totale delle associazioni che si occupano dello stesso tema sul territorio di riferimento	8.1) 0-20 21-50 51-80 81-100	1 2 3 4	XXXXXXXXXX	

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

			9) numero progetti realizzati con altre organizzazioni sul totale dei progetti realizzati	9.1) 0-20 21-50 51-80 81-100	1 2 3 4	XXXXXXXXXX	
			10) Il coinvolgimento di partner è completo, parziale o marginale?	10.1) completo parziale marginale	3 1 0		VALIN
			11) Inserimento dell'associazione in altri progetti come partner	11.1) Presenza Assenza	3 0	XXXXXXXXXX	
Valutazione ex ante	Articolazione interna/obiettivi	Coerenza, chiarezza ed efficacia dell'articolazione complessiva in rapporto agli obiettivi		Alta Media Bassa	3 1 0		VALIN
Valutazione ex-ante	Coerenza dei risultati attesi con gli obiettivi	Gli obiettivi specifici e i risultati attesi vengono presentati in	Grado di misurabilità	Alta Media Bassa	3 2 1		VALIN

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

	previsti	maniera tale da permettere la loro misurabilità?		Assente	0		
Valutazione ex-ante	Esperienza del soggetto proponente rispetto al tema affrontato nel progetto	Numero e durata delle progettualità sul tema specifico	1) numero 2) durata	1.1) 0 1-10 oltre 11 2.1) 0 anni 1-3 anni oltre 4 anni	0 1 3 0 1 3	XXXXXXXXXX	
Valutazione ex-ante		Qualità delle risorse umane utilizzate	Presenza di curriculum (qualificazione operatori coinvolti nel progetto)	Alta Media Bassa	3 1 0		VALIN
Valutazione ex-ante		Pubblicazioni, ricerche, materiale divulgativo realizzato sul tema oggetto del progetto		Presenza Assenza	2 0	XXXXXXXXXX	
Valutazione ex-ante	Innovazione rispetto alle attività precedenti		Rispetto: 1. agli obiettivi 2. al processo 3. al contesto	Alta Media Bassa	3 1 0		VALIN

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

	sullo stesso ambito, tema, contesto		4. al networking 2) numero nuove associazioni (nate negli ultimi due anni) sul totale delle associazioni coinvolte nel progetto	2.1) 0-20 21-50 51-80 81-100	1 2 3 4	XXXXXXXXXX	
Valutazione ex-ante	Sostenibilità	La sostenibilità delle azioni proposte e dei risultati attesi è tale da garantire un accettabile livello di trasferimento?	1) livello di replicabilità 2) grado di coinvolgimento attivo partner e beneficiari	1.1) Alta Media Bassa 2.1) alto medio basso	3 1 0 3 1 0		VALIN
Valutazione ex ante	Rilevanza	Quanto e come il progetto proposto può essere considerato rilevante rispetto alle strategie proposte nell'ambito specifico?	Grado di rilevanza	Alto Medio Basso	3 1 0		VALIN

VALUTAZIONE DI PROCESSO DEL PROGETTO

Tipologia valutazione	Aree da valutare	Indicatori	Sviluppo indicatori	Articolazione indicatori	P u n t e g g i	Auto Valutazione	Valutazione Indipendente
Valutazione di processo	Grado di riformulazione parziale progetto a fronte di un cambiamento dei bisogni	1) modalità di riflessione condivisa all'interno dell'associazione 2) modalità di riflessione condivisa con i partner 3) modalità di riflessione condivisa con il territorio	Analisi dei verbali delle riunioni svolte durante la realizzazione del progetto da: - equipe progetto - volontari - volontari e beneficiari diretti e indiretti - partner	Alto Medio Basso	3 1 0		VALIN
Valutazione di processo	Professionalità nelle attività proposte dal progetto	Grado di professionalità del personale coinvolto	1) Quale e' la professionalità richiesta ai volontari della	1.1) - nessuna: non ha senso		XXXXXXXXXX	

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

			vostra associazione (una sola scelta)	<p>parlare di professionalità per chi fa servizio in un'associazione di volontariato, basta la motivazione e l'entusiasmo</p> <p>- nessuna</p> <p>basta il buon senso</p> <p>- competenza teorica</p> <p>- competenza operativa</p> <p>- competenza teorica e operativa</p> <p>- competenza teorica e aggiorname</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>1</p> <p>2</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

				nto continuo	2		
				- competenza teorica e operativa e aggiorname nto continuo	3		
			2) La competenza è sufficiente a garantire un servizio di qualità?	2.1) - sì - no - non so	1 3 0		
			3) Se no: qual è il fattore più importante che deve accompagnarla? (una sola risposta)	3.1) - capacità di ascolto - buon senso - motivazione - entusiasmo	3 0 0 0		
			4) Questi fattori sarebbero	4.1) - sì	1		

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

			sufficienti anche in mancanza di competenza specifica da parte del volontario?	- no - non so	3 0		
			5) % numero ore/attività/azioni coperte dal volontariato sul totale	5.1) 0-20% 21-50% 51-80% 81-100%	1 2 3 4		
Valutazione di processo	Presenza di una relazione continua con i beneficiari del progetto	1) grado di coinvolgimento dei beneficiari 2) incontri periodici con i beneficiari	1.1) interviste non strutturate con i beneficiari 2.1) presenza assenza	Alto Medio Basso	3 1 0 3 0	XXXXXXXXXX	VALIN
Valutazione di processo	Flessibilità delle attività del progetto (adattabilità ai mutamenti)		1) Modificare gli obiettivi e i metodi di intervento dell'associazione in risposta alle esigenze emergenti sul territorio è	Per ognuna delle frasi individuare a quali delle seguenti posizioni si sente più vicino		XXXXXXXXXX	

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

			essenziale per riuscire a dare risposte adeguate.	Totalmente d'accordo	3		
				Per niente d'accordo	0		
			2) Adattare il servizio alle esigenze emergenti sul territorio è sconsigliabile perché si rischia di entrare nelle competenze di altri soggetti.	Totalmente d'accordo	0		
				Per niente d'accordo	3		
			3) Il senso dell'attività volontaria sta nel				

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

			<p>dare risposte modellate sulle necessità specifiche di ogni utente.</p>	<p>Totalmente d'accordo</p>	<p>3</p>		
			<p>4) L'adattamento alle esigenze specifiche di ogni utente va evitato perché riduce l'ampiezza dell'intervento</p>	<p>Totalmente d'accordo</p>	<p>0</p>		
			<p>5) Dare risposte veloci anche grazie all'uso di percorsi informali è un valore essenziale</p>	<p>Per niente d'accordo</p>	<p>3</p>		

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

			delle attività volontarie	Totalmente d'accordo	3		
			6) Le risposte veloci implicano mancata ponderazione dell'intervento ed eccessiva assunzione di responsabilità.	Per niente d'accordo	0		
				Totalmente d'accordo	0		
			7) Le associazioni di volontariato non devono dare risposte veloci per sopperire alle mancanze degli enti pubblici	Per niente d'accordo	3		
				Totalmente			

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

				d'accordo	3		
				Per niente d'accordo	0		
Valutazione di processo	Grado di coinvolgimento di altre organizzazioni nel ri-orientamento del progetto		Analisi dei verbali delle riunioni svolte durante la realizzazione del progetto	Alto Medio Basso	3 1 0		VALIN
Valutazione di processo	Grado di efficienza ed efficacia nella gestione del progetto (organizzazione, personale, risorse umane e strumentali, professionalità del progetto)	Sono state impostate adeguatamente le funzioni principali previste dal progetto? Le persone coinvolte (volontari e non) sono sufficienti per il progetto previsto? Le persone coinvolte (volontari e non) hanno le competenze adeguate per il progetto previsto?	Focus Group con volontari e beneficiari diretti ed indiretti	Alto Medio Basso	3 1 0		VALIN

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

		<p>Il progetto è ben organizzato?</p> <p>Le persone coinvolte (volontari e non) lavorano bene insieme?</p> <p>Il progetto è sufficientemente coordinato con altri progetti e altre organizzazioni che lavorano sullo stesso tema?</p> <p>Le risorse umane e strumentali sono adeguate al funzionamento del progetto?</p> <p>Le risorse umane e strumentali sono usate efficacemente?</p>				
--	--	--	--	--	--	--

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

		<p>Il progetto è sufficientemente coordinato con le attività previste dalla pubblica amministrazione nel settore?</p> <p>Il progetto è sufficientemente coordinato con le attività previste dalla pubblica amministrazione nel territorio specifico?</p> <p>Il progetto è condotto con professionalità?</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

VALUTAZIONE EX POST DEL PROGETTO

Tipologia valutazione	Aree da valutare	Indicatori	Sviluppo indicatori	Articolazione indicatori	P u n t e g g i	Auto Valutazione	Valutazione Indipendente
Valutazione ex-post	Coerenza dei materiali prodotti rispetto agli obiettivi del progetto		% scostamento rispetto agli obiettivi dei materiali prodotti previsti dal progetto	< 10% < 30% < 50% < 80%	4 3 1 0	XXXXXXXXXX	
Valutazione ex-post	Coerenza e conformità delle realizzazioni con gli obiettivi e i risultati previsti		% scostamento delle realizzazioni rispetto ai risultati previsti dal progetto	< 10% < 30% < 50% < 80%	4 3 1 0	XXXXXXXXXX	
Valutazione ex post	Grado di efficienza nella risposta ai	quante persone hanno ricevuto i servizi/attività/benefic	% scostamento beneficiari sul totale potenziali	< 10% < 30% < 50%	4 3 1	XXXXXXXXXX	

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

	bisogni	i del progetto sul totale dei potenziali beneficiari?	beneficiari	< 80%	0		
Valutazione ex post	Grado di efficacia nella risposta ai bisogni	Le persone che hanno ricevuto i servizi/attività/benefici del progetto erano quelle previste dal progetto stesso?	% scostamento dai beneficiari previsti	< 10% < 30% < 50% < 80%	4 3 1 0	XXXXXXXXXX	
Valutazione ex post	Qualità delle risposte previste dal progetto	Le persone hanno ricevuto la quantità, la tipologia e la qualità dei servizi/attività/benefici previste dal progetto?	1) % scostamento rispetto alle quantità e alle tipologie previste 2) grado di qualità delle risposte (interviste non strutturate per la qualità prevista)	1.1) < 10% < 30% < 50% < 80% 2.1) alto medio basso	4 3 1 0 3 1 0	XXXXXXXXXX	2.1) VALIN
Valutazione ex post	Soddisfazione dei beneficiari rispetto alle attività	I beneficiari del progetto sono soddisfatti dei servizi/attività/benefici?	1) grado di soddisfazione (interviste non strutturate)	1.1) Alto Medio basso	3 1 0		VALIN

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

			2) % di abbandoni dei beneficiari (scarto tra l'inizio e la fine delle attività del progetto)	2.1) < 10% < 30% < 50% < 80%	4 3 1 0	XXXXXXXXXX	
Valutazione ex post	Soddisfazione dei beneficiari rispetto all'organizzazione del progetto	I beneficiari del progetto sono soddisfatti del personale (volontari e non) coinvolti nel progetto	Grado di soddisfazione (interviste non strutturate)	Alto Medio Basso	3 1 0		VALIN

VALUTAZIONE DI IMPATTO SOCIALE DEL PROGETTO

Tipologia valutazione	Aree da valutare	Indicatori	Sviluppo indicatori	Articolazione indicatori	P u n t e g g i	Auto Valutazione	Valutazione Indipendente
Valutazione di impatto sociale	Trasformazione dei bisogni individuati	Analisi delle trasformazioni nel gruppo bersaglio dei beneficiari (prima e dopo l'avvio del progetto) e nel gruppo di controllo	1) % diminuzione dei bisogni iniziali dei beneficiari sul totale dei beneficiari	1.1) 0-10%	1	XXXXXXXXXX	
				11-30%	2		
				31-50%	3		
				51-80%	4		
				81-100%	5		
			2) % cambiamento nei bisogni iniziali dei beneficiari sul totale dei beneficiari	2.1) 0-10%	1		
				11-30%	2		
				31-50%	3		
				51-80%	4		
				81-100%	5		
3) grado di trasformazione	3.1) alto	3		VALIN			

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

			(interviste non strutturate prima e dopo)	medio basso	1 0		
Valutazione di impatto sociale	Continuità di alcune delle attività previste dal progetto dopo la sua conclusione formale		Numero attività progetto ancora attive dopo 6 mesi dalla conclusione	0 1 2-3 oltre 4	0 1 3 4	XXXXXXXXXX	
Valutazione di impatto sociale	Sviluppo della relazionalità sul territorio	Ampliamento delle reti di partnership previste dal progetto Ampliamento relazioni con gli enti locali sulle azioni previste dal progetto	1) Numero di partner aggiuntivi rispetto a quelli formalmente previsti nel progetto 2) avvio nuovi incontri con gli enti pubblici sui temi progettuali 3) avvio nuove progettualità/attività sui temi progettuali	1.1) 0 da 1 a 3 oltre 4 2.1) presenza assenza 3.1) presenza assenza	1 2 3 2 0 2 0	XXXXXXXXXX	

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

Valutazione di impatto sociale	Integrazione con le politiche pubbliche e con il territorio di riferimento	<p>Grado di conoscenza delle progettualità reciproche nell'ambito di azione del progetto</p> <p>Incremento della complementarietà delle attività previste dal progetto con le attività previste dalle politiche pubbliche</p> <p>Grado di integrazione del progetto nel contesto territoriale</p>	<p>1) La vostra associazione partecipa stabilmente ad una qualche organizzazione o struttura insieme ad altri soggetti?</p>	<p>1.1)</p> <ul style="list-style-type: none"> - consulta territoriale (comunale e provinciale); - coordinamento tematico; - coordinamento generale; - tavolo permanente di confronto con altri soggetti (pubblici e privati); - delegazione centro servizi; - nessuna organizzazione 	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>0</p>		
--------------------------------	--	---	---	---	--	--	--

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

			2) L'associazione proponente provvede regolarmente ad inviare materiale informativo sulle attività e i risultati del progetto ad enti pubblici/ altri soggetti non profit/ privati operanti nel vostro settore/territorio?	2.1) Si No	3 0		
Valutazione di impatto sociale	Rilevanza sul territorio		1) Esiste una progettualità aggiuntiva all'interno del contesto territoriale 2) Esiste una progettualità aggiuntiva all'interno del tema	1.1) Si No 2.1) Si No	2 0 2 0		

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

Valutazione di impatto sociale	Effetti sui beneficiari diretti	Grado di coinvolgimento diretto ed indiretto dei beneficiari diretti del progetto	Interviste non strutturate dopo 6 mesi	Alto Medio Basso	3 1 0		VALIN
Valutazione di impatto sociale	Effetti sui beneficiari indiretti	Grado di coinvolgimento diretto ed indiretto dei beneficiari indiretti del progetto	Interviste non strutturate dopo 6 mesi	Alto Medio Basso	3 1 0		VALIN
Valutazione di impatto sociale	Effetti di trasformazione sui beneficiari del progetto	Miglioramento della situazione individuale ed ambientale dei beneficiari (cambiamenti emotivi, nelle azioni, nello stato di vulnerabilità)	Interviste non strutturate dopo 6 mesi (contenenti anche gli indicatori di empatia - clima, emozioni, sensazioni, corporeità)	Alto Medio Basso	3 1 0		VALIN
Valutazione di impatto sociale	Cambiamenti nel mondo del pensiero e nell'immaginario o collettivo di un ambito della vulnerabilità e dell'esclusione	analisi delle percezioni dei: beneficiari cittadini non coinvolti nel progetto	Grado di cambiamento (Interviste non strutturate dopo 6 mesi)	Alto Medio Basso	3 1 0		VALIN

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

	<p>sociale</p> <p>Trasformazioni nella percezione della realtà (beneficiari e cittadini)</p>						
<p>Valutazione di impatto sociale</p>	<p>Riproduzione di relazioni</p>	<p>Presenza di una relazione continua con i beneficiari dopo la conclusione del progetto</p>	<p>1) Accade che gli utenti mantengano un contatto con l'associazione anche dopo il periodo in cui hanno fruito del servizio?</p> <p>2) Se sì, che tipo di contatto? (una sola risposta)</p>	<p>1.1) Sì No</p> <p>2.1) - diventano volontari; - mantengono rapporti di amicizia con i volontari;</p>	<p>2 0</p> <p>3 2</p>	<p>XXXXXXXXXX</p>	

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

				<ul style="list-style-type: none"> - ritornano con lo stesso problema o con altri; - indirizzano all'associazione altre persone con problemi simili; 	0		
			<p>3) Quali sono le attività dell'associazione per promuovere autonomia e responsabilità negli utenti?</p>	<p>3.1)</p> <ul style="list-style-type: none"> a) creare occasioni di inserimento lavorativo; b) affiancare l'utente nel percorso esterno (lavorativo, familiare) una volta risolto il suo disagio 	2		

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

				<p>specifico;</p> <p>c) costruire una rete di relazioni territoriali con altri soggetti (pubblici, privati e del terzo settore) che faccia conoscere l'utente prima dell'uscita dal servizio;</p>	2		
				<p>d) mettere in grado l'utente di muoversi da solo tra i soggetti pubblici, privati e del</p>	3		

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

				terzo settore; nessuna	2 0		
Valutazione di impatto sociale	Rilevanza comunicazione sociale dei risultati del progetto nei beneficiari e nella comunità	Visibilità associazione	1) % Incremento volontari 2) grado di visibilità (focus group con i cittadini)	1.1) 0-20% 21-50% 51-80% 81-100% 2.1) Alto Medio Basso	 1 2 3 4 3 1 0	XXXXXXXXXX	VALIN
Valutazione di impatto sociale		Grado di conoscenza e penetrazione del progetto	Focus group con i destinatari intermedi del progetto	Alto Medio Basso	3 1 0		VALIN
Valutazione di impatto sociale		Capacità di generare cambiamenti nella comunità territoriale	Focus group con i cittadini	Alto Medio Basso	3 1 0		VALIN
Valutazione di impatto sociale	Strategie di consolidamento del progetto	Esplicitazione: - azioni - risorse umane	Grado di consolidamento (Interviste non	Alto Medio Basso	3 1 0		VALIN

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

		- risorse finanziarie	strutturate ai responsabili dopo 6 mesi)				
Valutazione di impatto sociale	Consapevolezza del problema dopo la conclusione del progetto	E' stata modificata la conoscenza del problema oggetto del progetto?	1) quale percentuale di persone non interessate direttamente al progetto sono state contattate sul totale della popolazione di riferimento della comunità oggetto del progetto? 2) sono state effettuate indagine specifiche sulla conoscenze sul tema oggetto del progetto dopo la conclusione delle attività?	1.1) 0-10% 21-50% 51-80% 81-100%	1 2 3 4	XXXXXXXXXX	
Valutazione di impatto	Comparazione	I risultati del progetto sono migliori o	1) conoscete i risultati di altri	Si	2	XXXXXXXXXX	

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

sociale		peggiori di altri interventi sullo stesso tema nello stesso territorio?	progetti sullo stesso tema?	No	0		
Valutazione di impatto sociale	Esemplarità e trasferibilità del progetto	Ampiezza potenziali beneficiari che potrebbero usufruire del modello e/o della metodologia	1) percentuale dei beneficiari coinvolti oltre a quelli previsti dal progetto 2) Numero dei beneficiari potenzialmente da coinvolgere	1.1) 0%-10% 11%-20% 21%-40% 41%-60% 61%-100% 1.2) 0%-10% 11%-20% 21%-40% 41%-60% 61%-100%	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5	XXXXXXXXXX	
Valutazione di impatto sociale	Metodi di disseminazione	Esplicitazione ed efficacia	1) I risultati del progetto sono stati presentati in occasioni diverse da quelle previste? 2) I risultati del progetto sono stati oggetto di discussione e/o progettazione da	Si No Si No	3 0 3 0	XXXXXXXXXX	

La valutazione di impatto sociale dei progetti delle associazioni di volontariato

			parte di altre organizzazioni pubbliche o private?			
--	--	--	--	--	--	--

Tabella 6 – Punteggi massimi e minimi raggiungibili per fasi del processo di valutazione

Fasi del processo di valutazione	Punteggio massimo raggiungibile	Punteggio minimo raggiungibile
Valutazione ex ante	113	9
Valutazione in itinere	52	1
Valutazione ex post	33	0
Valutazione di impatto sociale	93	7
Processo di valutazione completo	291	17

5.2 Gli schemi di interviste non strutturate e di focus group previsti nel modello di valutazione

Qui di seguito sono presentati gli schemi delle interviste non strutturate suddivise per fasi del processo di valutazione.

5.2.1 Per la valutazione di processo

Figura 4 – Schema di intervista non strutturata sulla presenza di una relazione continua con i beneficiari

Indicatori da esplorare: presenza di una relazione continua con i beneficiari (grado di coinvolgimento)

Materiali e documentazione: 1) verbali riunioni ed incontri fra i partner del progetto; 2) relazioni intermedie di monitoraggio.

Intervistati: almeno 3 beneficiari diretti. Se non è possibile, in alternativa familiari e/o accompagnatori e/o tutori.

Schema generale di intervista condotta dal valutatore

- 1) Dati anagrafici
- 2) quante volte ha usufruito delle attività previste dal progetto?
- 3) Prevede di usufruirne ancora?
- 4) In che modo è entrato in contatto con i volontari? Racconti l'esperienza
- 5) A quali attività ha partecipato?

- 6) E' stata/o sufficientemente coinvolta nelle attività scelte? Faccia un esempio
- 7) Per quanto tempo ha seguito l'attività?
- 8) Le è capitato di decidere insieme agli operatori le attività da svolgere? Può raccontare come?

Figura 5 – Schema di focus group sulla organizzazione, personale, risorse umane e strumentali, professionalità (adeguatezza, coerenza e sostenibilità)

Indicatori da esplorare: organizzazione, personale, risorse umane e strumentali, professionalità (adeguatezza, coerenza e sostenibilità)

Materiali e documentazione: 1) verbali riunioni ed incontri fra i partner del progetto; 2) relazioni intermedie di monitoraggio.

Partecipanti: almeno 3 volontari dell'associazione, 3 dei partner e 3 beneficiari diretti. Se non è possibile per i beneficiari diretti, in alternativa familiari e/o accompagnatori e/o tutori.

Realizzazione di un focus group con le seguenti aree da esplorare:

- 1) professionalità volontari e operatori
- 2) organizzazione attività
- 3) relazioni fra le persone coinvolte
- 4) spazi e strumenti disponibili
- 5) coordinamento con altri progetti

5.2.2 Per la valutazione ex post

Figura 6 – Schema di intervista non strutturata sulla soddisfazione dei beneficiari (attività e organizzazione del progetto) e sulla qualità delle attività previste

Indicatori da esplorare: 1) soddisfazione dei beneficiari (attività e organizzazione del progetto); 2) qualità delle attività previste

Materiali e documentazione: 1) prodotti e realizzazioni; 2) relazioni finali di monitoraggio.

Intervistati: almeno 3 beneficiari diretti. Se non è possibile, in alternativa familiari e/o accompagnatori e/o tutori.

Schema generale di intervista condotta dal valutatore

1) Dati anagrafici

2) Le attività alle quali ha partecipato corrispondevano alle sue aspettative? E alle sue esigenze? Faccia un esempio

3) Le attività alle quali ha partecipato rispettavano tempi, modalità di erogazione, contenuti proposti inizialmente? Racconti un episodio positivo e uno negativo

4) Che cosa è cambiato dopo la sua partecipazione alle attività? Quali sono i benefici che ne ha tratto?

5) Quali sono i problemi che ha incontrato? Faccia un esempio

5.2.3 Per la valutazione di impatto sociale

Figura 7 – Schemi di storie di vita, di interviste non strutturate e di focus group sull'analisi delle trasformazioni del gruppo bersaglio (valutazione partecipata), sul coinvolgimento beneficiari diretti, sul coinvolgimento beneficiari indiretti, sul miglioramento della situazione individuale dei beneficiari, sui cambiamenti nelle percezioni e nelle conoscenze sul tema fra beneficiari e cittadini pre e post (valutazione partecipata) e sulla conoscenza del progetto e dell'associazione fra i cittadini

Indicatori da esplorare: 1) analisi delle trasformazioni del gruppo bersaglio (valutazione partecipata); 2) coinvolgimento beneficiari diretti; 3) coinvolgimento beneficiari indiretti; 4) miglioramento della situazione individuale dei beneficiari; 5) cambiamenti nelle percezioni e nelle conoscenze sul tema fra beneficiari e cittadini pre e post (valutazione partecipata); 6) conoscenza del progetto e dell'associazione fra i cittadini.

Materiali e documentazione: tutti i materiali risultati dalle azioni del progetto

Intervistati: 1) costituzione del gruppo di bersaglio (3 beneficiari e/o 3 familiari e/o 3 accompagnatori e/o 3 tutori); 2) almeno 3 beneficiari diretti. Se non è possibile, in alternativa familiari e/o accompagnatori e/o tutori; 3) almeno 3 beneficiari indiretti (familiari e/o insegnanti e/o operatori sociali – assistenti sociali, educatori professionali, etc); 4) focus group composto da 10 cittadini del territorio di riferimento del progetto

Indicatore (1)

- dati anagrafici

Prima

Raccolta delle tre storie di vita

Dopo

Dopo aver verificato insieme agli intervistati la storia precedente, porre domande sugli aspetti che l'intervistato individua come elementi di cambiamento collegati alla sua storia "dentro al progetto"

Indicatore (2)

Schema generale di intervista condotta dal valutatore

- 1) Dati anagrafici
- 2) quante volte ha usufruito delle attività previste dal progetto?
- 3) Prevede di usufruirne ancora?
- 4) In che modo è entrato in contatto con i volontari? Racconti l'esperienza
- 5) A quali attività ha partecipato?
- 6) E' stata/o sufficientemente coinvolta nelle attività scelte? Faccia un esempio
- 7) Per quanto tempo ha seguito l'attività?
- 8) Le è capitato di decidere insieme agli operatori le attività da svolgere? Può raccontare come?
- 9) il coinvolgimento nella attività sta continuando? Può raccontare in che modo?

10) Ha richiesto e/o è interessato di/a partecipare alle attività future dell'associazione?

Indicatore (3)

1) Dati anagrafici

2) In che modo ha incontrato le attività previste dal progetto?

3) Quali sono state le modalità di fruizione delle attività?

4) Ha avuto la possibilità di decidere insieme ai promotori del progetto le attività da svolgere?

5) Dopo aver partecipato alle attività che cosa è cambiato rispetto a prima?

6) Quali sono gli elementi di forza del progetto secondo lei?

7) Ha richiesto e/o è interessato di/a partecipare alle attività future dell'associazione?

Indicatore (4)

1) dati anagrafici

2) verificare l'ampliamento del capitale sociale individuale (complesso di relazioni – spendibili – fiduciarie, formali e informali, durevoli nel tempo e fondate sulla reciprocità) e familiare attraverso: a) le nuove relazioni attivate – chi hai conosciuto di nuovo grazie al progetto? b) le nuove competenze acquisite - Cosa hai imparato di nuovo grazie al progetto?

3) verificare il miglioramento dell'accesso autonomo alle attività di vita quotidiana rispetto a prima

4) verificare il miglioramento nella percezione di sé e degli altri

Indicatore (5)

- realizzazione di focus group con le seguenti aree da esplorare:

a) Beneficiari diretti e/o indiretti

Prima

Caratteristiche: 1) tema oggetto del progetto; 2) percezioni del proprio problema; 3) percezione del problema nella comunità

Dopo

Cambiamenti nelle caratteristiche esplorate prima dell'avvio del progetto

b) Cittadini

Prima

Percezione del tema oggetto del progetto (frasi, modi di dire, stereotipi, etc)

Dopo

Cambiamenti nella percezione oggetto del progetto

Indicatore (6)

- realizzazione di focus group con le seguenti aree da esplorare:

Cittadini

Conoscenza delle 1) attività; 2) temi; 3) risultati; 4) problemi; riferibili al progetto e alla associazione

Figura 8 – Schema di intervista non strutturata sulla strategia di consolidamento del progetto

Indicatori da esplorare: strategia di consolidamento del progetto

Materiali e documentazione: 1) prodotti e realizzazioni; 2) relazioni finali di monitoraggio.

Intervistati: almeno un referente del progetto.

Schema generale di intervista condotta dal valutatore

1) Dati anagrafici

2) Avete deciso di continuare le azioni del progetto? Con quali risorse umane e finanziarie? (Specificare quali)

3) Quali altri progetti contigui a questo ha promosso la vostra associazione? (specificare nome dei progetti)

4) Le professionalità acquisite durante il progetto sono confermate? (specificare chi e in che modo)

- 5) Il partenariato ha continuato a proporre nuovi progetti? (specificare quali, con chi e rivolti a chi)
- 6) Avete previsto un allargamento delle relazioni di partenariato? (quante e con chi)

5.3 Linee guida dei percorsi per la valutazione

Come esemplificato nella figura 9, abbiamo cercato di individuare per la durata del ciclo di progetto (dalla ideazione agli effetti del progetto) le tipologie di valutazione e il ruolo delle associazioni di volontariato, del Cesvot e del Coge Toscana nonché del valutatore indipendente. Ciascun soggetto svolge ruoli diversi, ma nella maggior parte della vita del progetto tutti i soggetti sono coinvolti nel progetto valutativo per affermare ancora una volta la preferenza per un processo di valutazione partecipata.

Figura 9 - Linee guida dei percorsi per la valutazione

	Progetto	Tipologia di valutazione	Ruolo attivo associazione	Ruolo Cesvot	Ruolo comitato di gestione fondi	Ruolo valutatore indipendente
T0	Ideazione					
T + 1	Progettazione	Ex ante				
T + 2	Selezione attraverso bando	Ex ante				

T + 3	Realizzazione del progetto	Impatto sociale (valutazione partecipata)				
		Processo				
T + 4	Presentazione risultati del progetto	Ex post				
T + 5	Effetti del progetto	Impatto sociale (valutazione partecipata)				

6. Riferimenti bibliografici

Ambrosini M. (2005), *Scelte solidali. L'impegno per gli altri in tempi di soggettivismo*, Il Mulino, Bologna

Bailey K.D. (1982), *Methods of Social Research*, The Free Press, New York

Bezzi C. (2003), *Il disegno della ricerca valutativa*, Franco Angeli, Milano

Bezzi C. (2004), *La valutazione dei servizi alla persona*, Edizione Fuori Commercio, www.valutazione.it

Calvi, G. (1980), *La classe Fortezza*, Franco Angeli, Milano

Castel R. (1995), *Les metamorphoses de la question sociale*, Fayard, Paris

Castel R. (2004), *L'insicurezza sociale*, Einaudi, Torino

Freeman H. E., Lipsey M. W., Rossi P. H. (2004), *Evaluation. A systematic approach*, Sage Publications, Inc.

Lazarsfeld P. F. (1967), *Metodologia e ricerca sociologica*, Il Mulino, Bologna

Palumbo M. (1992), *Concetti dell'uomo della strada e concetti del ricercatore*, in Marradi A., Gasperoni G. (a cura di), *Costruire il dato 2*, Franco Angeli, Milano

Palumbo M. (2001), *Il processo di valutazione. Decidere, programmare, valutare*, Franco Angeli, Milano

Palumbo M. (2003), *Gli indicatori valutativi*, in *Rassegna Italiana di Valutazione*, a. VII, n. 27, pp. 107-129

Razzi Marco (1992), *Fedeltà dei dati raccolti mediante questionario: un controllo empirico*, in Marradi A., Gasperoni G. (a cura di), *Costruire il dato 2*, Franco Angeli, Milano

Riquier G. (1997), *Stakeholders' participation in public policy evaluations: impact on organizational learning*, in Foresti M., *La partecipazione in ambito valutativo: mito o realtà? Teoria e pratica degli approcci partecipati in valutazione*, *Rassegna Italiana di Valutazione*, a. VII, n. 25, 2003, pp. 54

Wilson E.K. (1971), *Sociology, Rules, Roles and Relationships.*, Homewood Il.: Dorsey Press