



**REPORT DI VALUTAZIONE DI
IMPATTO**

“Assistenza e connessione 3.0”

Dicembre 2022

INDICE

1. OGGETTO E FINALITÀ DELL'INCARICO

- 1.1 Premessa
- 1.2 Data di riferimento della valutazione
- 1.3 Limiti e assunzioni
- 1.4 Contenuti del Report

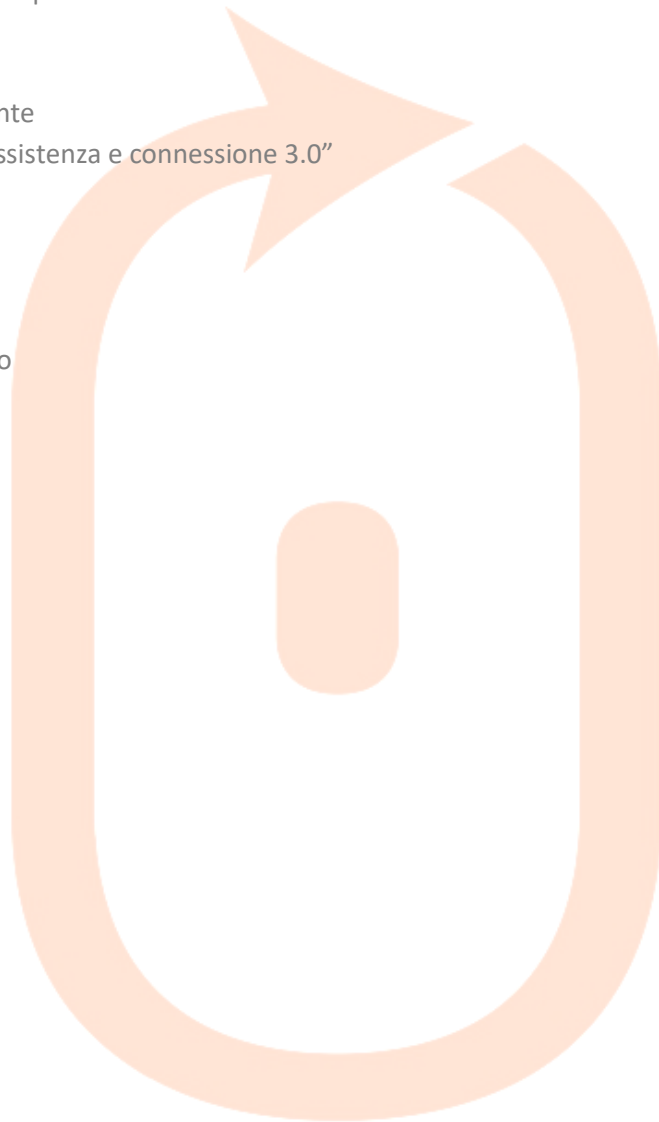
2. IL BUSINESS MODEL

- 2.1 AUSER Piemonte
- 2.2 Il progetto "Assistenza e connessione 3.0"

3. L'IMPATTO SOCIALE

- 3.1 Terminologia
- 3.2 Metodologie
- 3.3 Il valore creato

BIBLIOGRAFIA



1. Oggetto e finalità dell'incarico

1.1 Premessa

In esecuzione dell'incarico conferitoci, abbiamo effettuato la valutazione dell'impatto sociale del progetto "**ASSISTENZA E CONNESSIONE 3.0**". Tale valutazione è stata effettuata nell'ambito del processo di rendicontazione al principale donatore dell'iniziativa, Regione Piemonte, allo scopo di dare evidenza del valore sociale generato da AUSER VOLONTARIATO PIEMONTE ODV - Associazione per l'invecchiamento attivo (di seguito AUSER Piemonte) e dai propri partner grazie alle proprie attività e progetti.

La creazione di **valore sociale** da parte di una organizzazione corrisponde alla capacità della stessa di interpretare le necessità del proprio ecosistema, territorio e comunità di riferimento. Al contempo, un Ente crea valore condiviso ("*shared value*") se è in grado di tradurre in prodotti, servizi e soluzioni concrete, le esigenze di carattere sociale e ambientale dei propri stakeholder.

Tale approccio richiede agli Enti di rivedere e fare evolvere il proprio "**modello di business**" e di favorire e investire sull'innovazione secondo obiettivi di sviluppo sostenibile. Inoltre, sono fondamentali la costituzione di partnership durature, nel tempo e tra soggetti diversi e, soprattutto, il coinvolgimento in modo sistematico e strutturato del maggior numero possibile di stakeholder appartenenti a diverse categorie.

L'impatto sociale creato, declinato nelle sue principali dimensioni sociale, culturale, economica e ambientale è definito come il **cambiamento sostenibile di lungo periodo** nelle condizioni delle persone, o nell'ambiente, che l'Ente contribuisce a realizzare.

La presente analisi ha interessato un preciso progetto del quale, di seguito, vengono riepilogati i corrispondenti **valori stimati**, così come risultanti dall'applicazione di specifiche metodologie di quantificazione economica dei dati. Si precisa che i dati quantitativi e qualitativi di seguito riportati sono il risultato della elaborazione dei dati e delle informazioni forniti dall'Ente, che non sono stati oggetto di verifica da parte del soggetto incaricato della presente valutazione.

Destinatario finale del presente documento ("Report") è il Consiglio direttivo di AUSER Piemonte. Il Report non potrà essere utilizzato per fini diversi da quelli indicati nello stesso, fatta eccezione per quelli connessi a obblighi e prescrizioni di provvedimenti legislativi, amministrativi e non potrà essere riprodotto, utilizzato, distribuito a terzi in tutto o in parte senza il preventivo consenso scritto di PROMOS Srl SB. PROMOS Srl SB non potrà essere ritenuta in nessun caso responsabile per perdite o danni, di qualunque natura o genere, che dovessero essere subiti da terzi a seguito dell'utilizzo non autorizzato del presente Report.

1.2 Data di riferimento della valutazione di impatto sociale

La data di riferimento della presente valutazione di impatto è il **21 dicembre 2022**.

Il periodo oggetto di valutazione di una analisi di impatto sociale è di norma annuale, corrispondente ai tempi dell'esercizio contabile, oppure - come nel presente caso - comprende l'**arco temporale di implementazione** di un determinato progetto, avviato in data 20 novembre 2021 e concluso il 31 ottobre 2022.

Ai fini della valutazione dell'impatto sociale è stata utilizzata la documentazione fornitaci dagli **operatori di progetto**, che si ringraziano sentitamente per la fattiva disponibilità e impegno profuso nel supporto alla stesura del presente Report.

1.3 Limiti e assunzioni

Il lavoro da noi svolto e le **conclusioni raggiunte** nel presente Report devono essere interpretati sulla base di quanto di seguito riportato:

- Nel corso della nostra analisi e nella predisposizione del Report abbiamo fatto affidamento sulla veridicità, accuratezza e completezza di tutte le informazioni, finanziarie e di altra natura, che ci sono state fornite o che sono state discusse con noi o pubblicamente disponibili e non abbiamo proceduto ad alcuna revisione o attività di *due diligence* delle informazioni ricevute. Abbiamo anche assunto che le stesse informazioni siano state predisposte in buona fede e su basi che riflettono le convinzioni e le previsioni della Direzione di AUSER Piemonte e la conformità delle stesse alle leggi e alla normativa vigente.
- Nessuna dichiarazione espressa o implicita, né alcuna garanzia relativa all'accuratezza e alla completezza delle informazioni contenute nel presente Report è da noi resa e nulla di quanto contenuto nello stesso è o potrà essere ritenuto una promessa o un'indicazione sulle azioni o progetti futuri.
- Il Report è basato su dati e informazioni scritte o verbali, rese disponibili a PROMOS fino alla data del 21 dicembre 2022. È inteso che eventuali sviluppi successivi potrebbero influire sulle conclusioni riportate nel Report. PROMOS non ha l'obbligo di aggiornare, rivedere o riconfermare le conclusioni contenute nel Report.
- I metodi di valutazione impiegati hanno comportato l'utilizzo di dati trasmessi da AUSER Piemonte e basati su ipotesi e assunzioni definite con i referenti sopraccitati dell'Ente. Tali dati sono per loro natura aleatori e incerti in quanto sensibili al mutamento di variabili economiche e a fenomeni esogeni.

Considerato che le analisi sviluppate ai fini del nostro lavoro si sono fondate anche sull'utilizzo di parametri di mercato, non si può escludere che il perdurare della difficile **situazione internazionale**, che si riflette sul contesto socio-economico locale, e la sua evoluzione ad oggi non prevedibile, possano avere un impatto, anche significativo, sui risultati esposti nel Report.

1.4 Contenuti del Report

Il tema della **valutazione d'impatto** ha assunto una importanza sempre maggiore nel corso degli ultimi decenni. In termini generici, una valutazione può essere definita semplicemente come la produzione di informazioni con lo scopo di dare giudizi su delle azioni e su delle scelte.

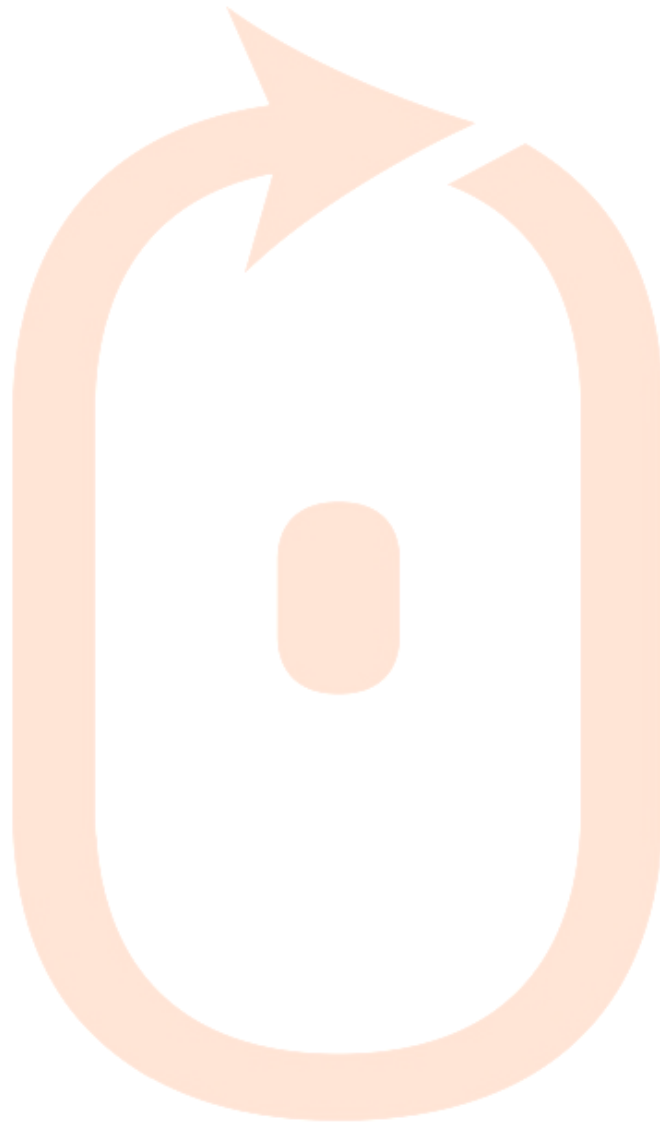
Solitamente, a livello di progettazione sociale, l'obiettivo della valutazione è quello non solo di fornire giudizi, ma anche di aiutare il **miglioramento delle azioni progettuali**. Per risultare credibile, la valutazione deve essere prodotta in modo sistematico, utilizzando metodi rigorosi, replicabili e comparabili.

Esistono diversi **tipi di valutazione**: dalla valutazione rendicontativa all'*assessment evaluation*, dalle analisi costi-benefici alle analisi controfattuali: ciascuno va applicato in base a precisi presupposti e obiettivi dell'analisi. Per il presente progetto si è optato per una metodologia di valutazione quali-quantitativa, focalizzata su specifiche analisi relative al raggiungimento di indicatori di progetto specificamente selezionate per la valutazione del conseguimento degli output e degli outcome progettuali.

Il Report è diviso in **due sezioni**.

Nella prima verrà presentato il “business model” dell’intervento, ovvero verrà descritto l’Ente proponente l’iniziativa e le motivazioni alla base della progettazione, definendo anche in modo narrativo lo sviluppo progettuale.

Nella seconda sezione si approfondirà l’impatto sociale generato, attraverso una breve disamina della terminologia utilizzata e del concetto di *impact evaluation*. La sezione prosegue con l’analisi degli indicatori di progetto selezionato, realizzando per ciascuna categoria un approfondimento che include elaborazioni grafiche e analisi disaggregate per territorio.



2. Il Business Model

2.1 AUSER Piemonte

AUSER Piemonte è l'acronimo di Associazione per l'autogestione dei servizi e la solidarietà. Nasce in Piemonte e, contemporaneamente a livello Nazionale nel 1989, dall'ispirazione di Bruno Trentin. AUSER Piemonte, con sede in Torino, si articola in due associazioni distinte: di Volontariato (AUSER Volontariato Piemonte) e di Promozione Sociale (AUSER Insieme Piemonte), ponendosi l'obiettivo di organizzare e coordinare l'intera attività istituzionale su tutto il territorio piemontese. Con oltre **18.000 soci e 1.500 volontari**, è presente in più di 100 sedi territoriali e locali, tra Associazioni affiliate, Circoli e Centri sociali per anziani, operanti in partnership con numerosi Enti comunali.

L'associazione AUSER Piemonte è iscritta al Registro Regionale del Volontariato e alla sezione regionale degli Organismi di Coordinamento e Collegamento con Determinazione. La **proposta associativa** è rivolta, in primis, agli anziani, senza però che venga esclusa la valorizzazione dell'interscambio culturale e sociale tra le persone di diverse generazioni, nazionalità e cultura.

I **valori** su cui basa AUSER Piemonte si rifanno alla "Carta dei Valori" di AUSER Nazionale:

- Migliorare la qualità della vita
- L'assistenza domiciliare leggera
- Il contrasto alla solitudine
- Contrastare ogni forma di esclusione e discriminazione sociale, in particolare nei confronti dei migranti e delle donne di tutte le età
- Sostenere le fragilità
- Diffondere la cultura e la pratica della solidarietà e della partecipazione
- Valorizzare l'esperienza, le capacità, la creatività e le idee degli anziani
- Sviluppare i rapporti di solidarietà e scambio con le generazioni più giovani
- La formazione permanente

L'Associazione, per raggiungere i suoi scopi, si basa sulla diffusione della **pratica del volontariato**, dell'auto-organizzazione della domanda sociale e dell'autogestione, al fine di promuovere la partecipazione attiva e responsabile dei cittadini, soprattutto anziani, mantenendo un costante rapporto di collaborazione e partenariato con Enti territoriali, Associazioni di volontariato e promozione sociale, Enti sindacali e Istituzioni scolastiche.

AUSER Piemonte, inoltre, ha lo scopo di diffondere la cultura e la pratica della **solidarietà**, impegnarsi contro ogni forma di discriminazione ed esclusione sociale, migliorare la qualità della vita in termini generali e nelle comunità di appartenenza. È aperta a tutti i cittadini e ne sollecita la collaborazione attraverso programmi autogestiti.

L'Ente opera nel territorio regionale a partire dalla sua fondazione, sorretta da migliaia di volontari che svolgono servizi verso le persone anziane. È una realtà ampiamente e capillarmente distribuita su **tutto il territorio regionale**, nel quale ha sviluppato una struttura organizzativa complessa e ben radicata, che consente la presenza in tutte le otto province piemontesi, con sedi territoriali e locali (ALA), Associazioni affiliate, Circoli e Centri Sociali per anziani. Tutte le attività e i progetti dell'Ente vengono realizzati da più di 20 anni, il che rende AUSER Piemonte il *player* di riferimento all'interno del tessuto sociale piemontese per quanto concerne il tema dell'assistenza agli anziani.

2.2 Il progetto “Assistenza e connessione 3.0”

Il progetto “Assistenza e connessione 3.0 - Sostegno alla popolazione anziana tramite interventi di contrasto alla solitudine, accompagnamento solidale e formazione digitale” è stato presentato per una **proposta di co-finanziamento a Regione Piemonte** nel mese di luglio 2021 a valere sul bando n. 5 per il finanziamento di progetti di rilevanza locale, venendo ammesso a finanziamento con Determinazione Dirigenziale della Regione in data 5 novembre 2021. A seguito di tale Determinazione e dell'accettazione del contributo da parte di AUSER Piemonte, il progetto ha preso ufficialmente il via in data 20 novembre 2021.

Il progetto ha previsto il coinvolgimento, in qualità di **Enti collaboratori**, di ben 33 diverse realtà del territorio piemontese, a dimostrazione della capacità di AUSER Piemonte di saper creare delle reti territoriali efficaci e capillarmente distribuite. Tra gli Enti componenti la rete di progetto, vi sono le sedi Provinciali di AUSER in Piemonte, alcune ALA territoriali della rete AUSER, ma anche associazioni e realtà esterne, tra cui diversi Enti di Terzo Settore (associazioni, CSV, ecc.) ed Enti pubblici (Comuni e Circoscrizioni).

Gli **Obiettivi generali** dell'intervento erano i seguenti tre, in linea con il raggiungimento degli SDG dell'ONU, ciascuno dei quali declinato in specifiche aree di intervento finalizzate ad anticipare e individuare situazioni di fragilità e di bisogno, sviluppare azioni che facilitino l'accesso alle misure di sostegno, affiancamento leggero, consulenza e accompagnamento, oltre che promozione e sviluppo dell'integrazione sociale e dell'educazione inclusiva:

- Obiettivo generale 1: Porre fine ad ogni forma di povertà
- Obiettivo generale 2: Ridurre le ineguaglianze
- Obiettivo generale 3: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva

L'iniziativa si è articolata su **tre linee di azione** fondamentali, diverse ma interconnesse: si tratta del contrasto alla solitudine, accompagnamento solidale e formazione digitale per anziani.

Tali filoni di attività nascevano dalla medesima **analisi dei bisogni** sociali, connessa alla necessità di sviluppare una cultura della domiciliarità per la prevenzione di ricoveri e residenzialità protetta attraverso l'offerta di supporti a domicilio efficaci, tempestivi e mirati, alla luce dell'invecchiamento inesorabile della popolazione piemontese e conseguenti problemi relativi alla non autonomia. Inoltre, la mancanza di alfabetizzazione digitale per gli anziani sta diventando sempre più cruciale, soprattutto in seguito alla pandemia e il concetto di salute non può essere solo sanitario, ma va strettamente connesso alla sfera socio-assistenziale attraverso la possibilità di un agevole accesso ai servizi.

In riferimento all'Obiettivo generale “**Porre fine ad ogni forma di povertà**”, l'azione di AUSER Piemonte è stata finalizzata a intervenire nei casi di solitudine causati da assenza o disinteresse familiare, in continuità con un percorso già avviato, per il quale si rendono necessarie sempre nuove risorse per continuare sulla strada intrapresa e affrontare nuove sfide. Le attività per il raggiungimento di tale obiettivo sono state relative all'erogazione di servizi di telefonia solidale, sostegno alla domiciliarità e nell'affrontare gli impegni quotidiani, sostegno alle famiglie con in cura a domicilio anziani non autonomi e socializzazione/animazione nelle strutture residenziali o protette, tramite organizzazione di momenti di svago anche a distanza.

Per quanto concerne l'Obiettivo generale “**Ridurre le ineguaglianze**”, l'azione di AUSER Piemonte è stata volta a dare continuità a un'attività di volontariato in atto da diversi anni, i cui dati sui servizi dimostrano un trend della domanda in continuo aumento, sia per l'accompagnamento sia per l'assistenza ad anziani (e non) affetti da malattie, specie oncologiche, diabetologiche, cardiovascolari e in situazioni dializzanti. Le attività per il raggiungimento di tale obiettivo sono state correlate all'accompagnamento e sostegno in occasione di visite mediche, ospedaliere, ambulatoriali per esami di laboratorio, cicli di terapie e ricoveri D.H., all'accompagnamento nel disbrigo di pratiche amministrative, sanitarie e socio-assistenziali, al sostegno

nell'acquisto di generi alimentari e medicinali, alla formazione dei volontari di ogni età circa le normative legate al trasporto protetto, responsabilità e caratteristiche della relazione d'aiuto e all'organizzazione di riunioni periodiche di progettazione operativa tra le sedi coinvolte.

A proposito dell'Obiettivo generale "**Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva**", l'azione dell'Ente ha preso le mosse dalla consapevolezza che è sempre più necessario permettere agli anziani di utilizzare in modo semplice e corretto gli strumenti informatici al fine di sopperire alla mancanza di alfabetizzazione digitale, considerata a tutti gli effetti una forma di povertà e fonte di disuguaglianza e che spesso impedisce agli anziani di vivere in pienezza le proprie relazioni e la propria vita sociale di cittadini. Le attività messe in atto per il raggiungimento di tale obiettivo sono state l'erogazione di corsi di informatica base e avanzati sull'utilizzo di PC, smartphone e strumenti digitali in grado di favorire la comunicazione degli anziani fra loro e con le famiglie, l'erogazione di corsi su come interfacciarsi in rete con il mondo della pubblica amministrazione e dei servizi online, attività di formazione per il contrasto alle frodi informatiche.

Infine, per la buona riuscita del progetto sono state realizzate una serie di **attività di carattere organizzativo**, tra cui il coordinamento regionale, con carattere di gestione amministrativa e supervisione del complesso di azioni delle sedi Provinciali, il coordinamento provinciale, per la tenuta dei contatti con responsabili di progetto e il coinvolgimento/gestione delle realtà coinvolte, l'attivazione dei volontari adibiti alle attività a cura delle ALA e la realizzazione di campagne comunicative e di sensibilizzazione rivolte alla comunità locale.

3. L'impatto sociale

3.1 Terminologia

INVESTIMENTO SOCIALE

Messa a disposizione di un capitale con l'obiettivo di generare valore sociale e, laddove possibile, un ritorno finanziario come rimborso di parte o di tutto il finanziamento. Come per qualsiasi investimento, se l'attività va bene i rendimenti generati possono essere reinvestiti in parte nell'attività stessa e, in parte, distribuiti come remunerazione agli investitori, che accettano rendimenti inferiori se il fine dell'investimento è quello di generare un impatto sociale.

OUTPUT

Sono i risultati diretti, tangibili e misurabili delle attività realizzate dall'Ente o dal progetto. La quantificazione degli output non è spesso sufficiente per comprendere l'efficacia di un intervento e, pertanto, vanno analizzati e misurati i benefici ottenuti per il tramite dell'attività svolta, sulla collettività.

OUTCOME

Sono i cambiamenti veri e propri prodotti da un intervento o da una specifica attività, associati al beneficio generato per ciascuno degli *stakeholder* (portatori di interesse) coinvolti. I cambiamenti possono essere non pianificati, inattesi, o pianificati e attesi, e per il singolo *stakeholder* possono essere positivi, cosa sempre auspicabile nella fase di progettazione ma, talvolta, anche negativi.

IMPATTO SOCIALE

È l'effetto di ampia portata e a lungo termine prodotto dall'attività di una organizzazione in termini di risposta a bisogni, conoscenze e condizioni di vita. Nella sua valutazione, si considera la porzione di cambiamento attribuibile alla specifica attività dell'organizzazione e nella sua misurazione occorre non tener conto di ciò che sarebbe successo comunque, del contributo di altri soggetti e dell'esaurimento nel tempo dei benefici prodotti.

MISURAZIONE DELL'IMPATTO

Significa acquisire in modo ordinato informazioni utili a determinare e quantificare i cambiamenti prodotti dall'intervento posto in essere, generati e attribuibili alle sole attività erogate dall'organizzazione. La quantificazione di attività delle quali spesso non si possiede un valore di mercato può avvenire tramite l'assegnazione di una *proxy* (approssimazione), che ne permetta un confronto.

AFFIDABILITÀ

La serietà dei dati e del processo di valutazione e quantificazione è riferita alla qualità degli strumenti, delle procedure e delle tecniche di valutazione utilizzate per raccogliere ed interpretare i dati. Un indice di affidabilità è il perdurare costante della misurazione nel tempo.

3.2 Metodologie

Per un Ente non profit è fondamentale utilizzare un sistema di valutazione del proprio operato che tenga in debita considerazione la capacità dell'Ente di valorizzare il proprio patrimonio di risorse intangibili.

Qualora queste non venissero debitamente prese in considerazione nel processo di misurazione perché, semplicemente, spesso poco evidenti, ciò potrebbe comportare un peggioramento delle performance dell'organizzazione a breve termine e, talvolta, anche il suo fallimento nel medio-lungo periodo. La valutazione dell'impatto socio-economico generato, e la sua misurazione, può essere condotta attraverso metodi differenti tra loro, dei quali si riportano i principali a supporto della scelta effettuata.

I principali modelli di valutazione si possono classificare come segue.

LOGICI

Hanno un approccio alla valutazione degli impatti, per loro natura, qualitativo. Si basano su una ricostruzione ed illustrazione grafica dei nessi causali che connettono i vari snodi della "catena del valore" e come output identificano un framework capace di raccontare il funzionamento di un progetto, illustrando il processo di ottenimento degli impatti attesi.

ESEMPIO: THEORY OF CHANGE

È un processo utilizzabile in tutte le fasi del ciclo di un progetto, come supporto all'analisi di contesto, per indicare la strada da seguire per raggiungere gli obiettivi prefissati e definire target e stakeholder coinvolti nell'iniziativa. È utilizzato per creare la base degli accordi tra i partner, identificare il quadro complessivo dell'azione da perseguire e dimostrare il cambiamento ottenuto.

ECONOMICI

Hanno un approccio basato sui costi. Consentono una misurazione del cambiamento a fronte di un determinato investimento di risorse economiche e restituiscono una misura dei benefici netti, calcolati come differenza fra il valore monetario dei benefici generati dal progetto.

ESEMPIO: ANALISI COSTI-BENEFICI

È forse il metodo di valutazione più diffuso, che si prefigge lo scopo di individuare la proposta migliore fra più alternative progettuali o di verificare, in caso di alternativa unica, che i costi prevedibili del progetto siano complessivamente inferiori ai benefici. La metodologia cerca di identificare gli effetti positivi e negativi derivanti dalle attività per tutti gli stakeholder, quantificandoli in termini monetari, ma senza focalizzarsi sul valore sociale generato.

SPERIMENTALI

Servono per isolare l'effetto netto di un intervento su una data variabile (gruppo d'interesse) e dimostrare l'esistenza di un nesso causale fra il progetto messo in atto e gli impatti indotti.

ESEMPIO: ANALISI CONTROFATTUALE

Un gruppo, costruito con strumenti statistici, viene utilizzato per essere comparato con il gruppo oggetto dell'intervento. È una soluzione che necessita di molta attenzione nella formazione del gruppo di comparazione, al fine di evitare differenze rilevanti e significative rispetto al gruppo di trattamento. Per la sua alta variabilità, che può sfalsare i risultati della valutazione, viene utilizzato perlopiù in ambito socio-sanitario.

3.3 Il valore creato

L'analisi relativa al **valore sociale creato** grazie al progetto Assistenza e connessione 3.0 si è basata prevalentemente sull'utilizzo di modelli logici legati alla catena del valore, esaminando il perseguimento degli obiettivi di progetto attraverso la misurazione di indicatori appositamente selezionati.

Nello specifico, per ciascuno dei territori coinvolti, sono stati esaminati una serie di **indicatori specifici** volti alla misurazione del grado di raggiungimento dei principali output e outcome di progetto. La misurazione di tali indicatori è avvenuta coinvolgendo in maniera attiva le sedi provinciali di AUSER sul territorio piemontese, in ottica di capacitazione e partecipazione attiva della rete, con la sede regionale che ha svolto il ruolo di coordinamento nel processo di monitoraggio e raccolta dati.

Nelle analisi di seguito riportate, pertanto, verranno esposti i dati – sia in maniera aggregata sia in maniera disaggregata – relativi alle **province piemontesi** di Asti, Alessandria, Biella, Cuneo, Novara, Torino e Vercelli, mentre all'interno della provincia del Verbano-Cusio-Ossola non sono stati registrati dati relativi alle attività incluse nel presente progetto. A livello metodologico, per alcune delle province citate, i dati consistono in una aggregazione dei dati misurati a livello provinciale con quelli delle principali ALA attive sul territorio.

Gli indicatori di misurazione sono stati suddivisi in **quattro macro-categorie**, le quali contengono in modo più specifico la misurazione di tutti i parametri principali. Le macro-categorie sono: servizi di trasporto, servizi a domicilio, telefonate compagnia e corsi con tablet. Per ciascuna di esse, vengono di seguito riportati i principali dati analizzati.

SERVIZI DI TRASPORTO

Per la presente categoria, sono stati analizzati come indicatori il numero di utenti over 65 serviti, il numero di volontari coinvolti, il numero di km percorsi, il numero di servizi erogati e il totale delle ore di tali servizi. I servizi di trasporto esaminati comprendono accompagnamenti a visite mediche, specialistiche, a visite familiari e a tutto quanto compreso nel progetto all'interno di tale voce.

PROVINCIA	KM PERCORSI	N° SERVIZI	N° UTENTI OVER 65	N° VOLONTARI	ORE SERVIZI
AT	22.294	1.706	557	161	2.680
BI	60.414	1.914	258	68	2.043
CN	62.458	1.815	762	374	3.505
NO	81.725	2.997	4.989	588	12.377
TO	78.142	4.934	1.701	444	14.802
VC	18.507	484	635	45	2.207
TOTALE	323.540	13.850	8.902	1.680	37.614

Tabella 1. Servizi di trasporto

Come si evince dalla presente tabella, nel corso del progetto sono stati percorsi in totale oltre 300.000 chilometri in servizi di trasporto protetto per anziani, erogando un totale di quasi 14.000 servizi rivolti a circa 9.000 anziani ultrasessantacinquenni. Il numero totale di volontari impiegati in tali attività è stato pari a 1.680, per un totale di ore di servizio di quasi 38.000.

A livello provinciale, si nota come (escludendo la provincia di Alessandria che non ha svolto tale tipo di attività) tutte le province coinvolte si sono rese protagoniste in maniera significativa delle attività di servizio

di trasporto. In particolare, i chilometri percorsi nelle province di Torino e di Novara costituiscono quasi la metà di tutti quelli percorsi nell'interno progetto. I chilometri percorsi nelle province vanno di pari passi con le ore di servizio erogate, in una correlazione che appare immediatamente evidente.

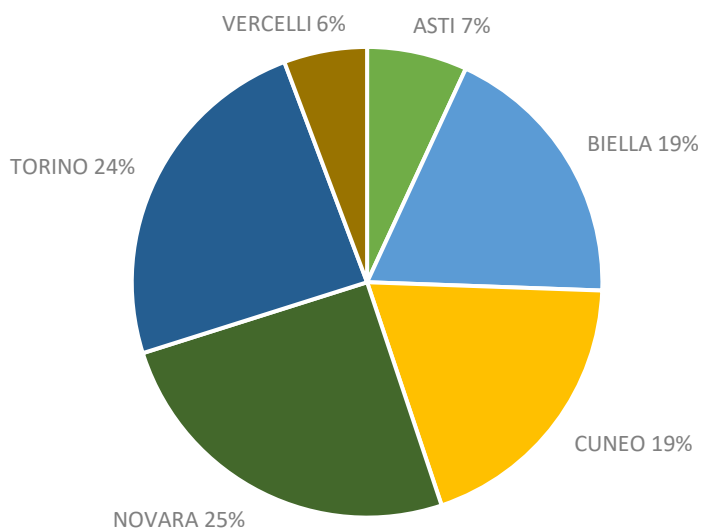


Tabella 2. Chilometri percorsi per provincia in servizi di trasporto

A proposito dei restanti indicatori esaminati relativi alla macro-categoria "servizi di trasporto", dal grafico successivo è possibile notare che le province più attive risultano nuovamente quelle di Novara e di Torino, anche per numero di volontari impiegati (a proposito dei quali si distingue anche la provincia di Cuneo, che ne impiega ben 374). Si nota, inoltre, una correlazione inversa fra il numero di servizi erogati e quello di utenti anziani serviti, la quale cambia di segno solamente per le province di Novara e, lievemente, Vercelli. Questo sta a significare che, nella maggior parte delle aree geografiche coinvolte nel progetto, accade che lo stesso beneficiario finale riceva più volte lo stesso servizio, dimostrando di conseguenza anche una buona qualità dell'offerta ricevuta.

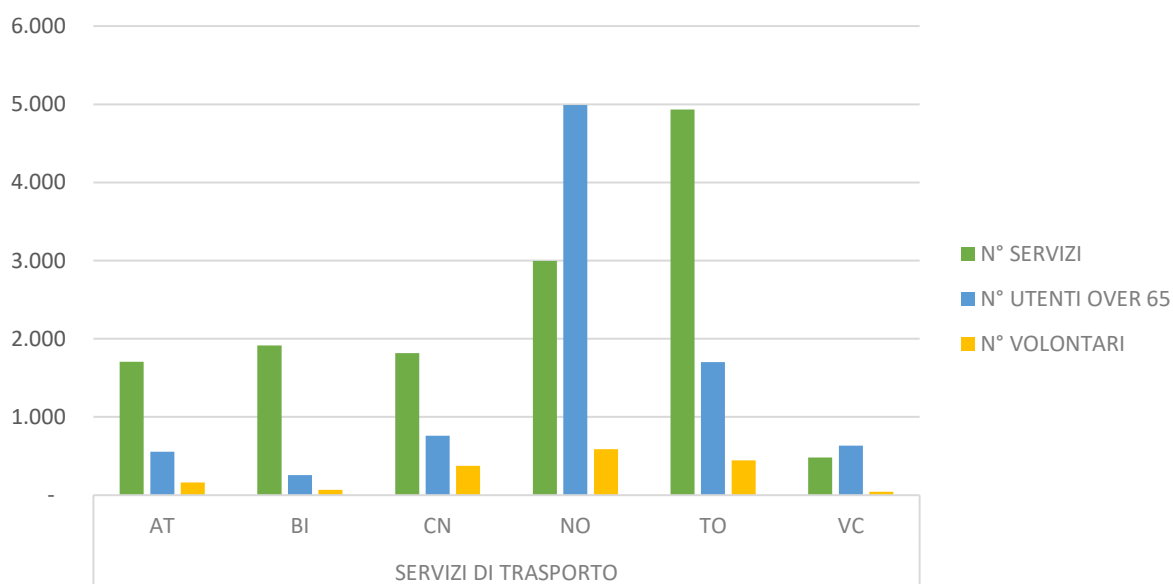


Tabella 3. Servizi di trasporto per provincia coinvolta

Infine, passando ad esaminare l'andamento dei valori assunti dagli indicatori selezionati nel corso dello svolgersi del periodo progettuale in modo disaggregato rispetto ai mesi, come è possibile visualizzare nel grafico di seguito riportato risulta che il numero di chilometri percorsi e di ore di servizio erogato si mantiene relativamente costante nel corso dell'anno, con un calo fisiologico nel mese di agosto, il quale si riscontra anche per il numero di servizi erogati. Tale calo fisiologico non risulta invece così marcato per il numero di utenti serviti, mentre per il numero di volontari coinvolti la dinamica si registra ma non è immediatamente percepibile a causa della scala di valori utilizzata.

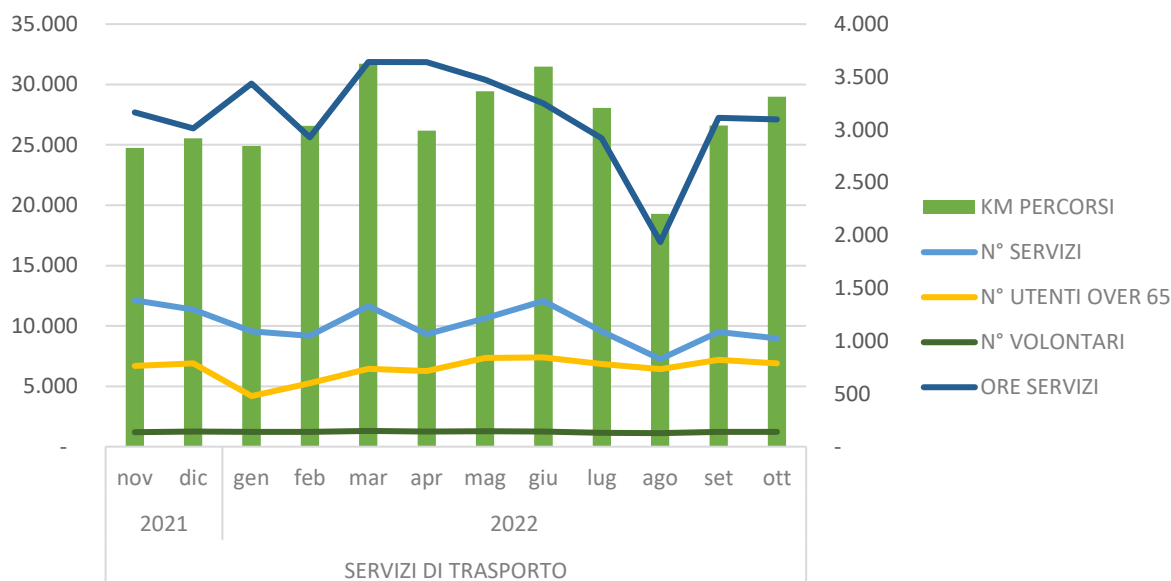


Tabella 4. Andamento dei servizi di trasporto nel corso dell'anno

SERVIZI A DOMICILIO

Per la categoria dei servizi a domicilio, sono stati analizzati nuovamente come indicatori di progetto il numero di chilometri percorsi, il numero di servizi erogati, il numero totale di beneficiari over 65 serviti, il numero di volontari coinvolti in tali servizi e il totale delle ore di servizio a domicilio erogate. I servizi a domicilio comprendono tutte le attività svolte nel progetto relative alla consegna di pasti, farmaci, spesa o altro direttamente al domicilio dei beneficiari anziani serviti.

PROVINCIA	KM PERCORSI DOM	N°SERVIZI DOM	N° UTENTI OVER 65 DOM	N° VOLONTARI DOM	ORE SERVIZI DOM
AT	3.801	304	N/D	21	176
BI	N/D	71	27	12	161
VC	867	80	24	23	98
TOTALE	4.668	455	51	56	435

Tabella 5. Servizi a domicilio

Come è possibile rilevare dalla tabella, le province coinvolte in tali attività sono state quelle di Asti, Biella e Vercelli. In totale, nel corso del progetto, sono stati percorsi oltre 4.500 chilometri per le attività di servizio a

domicilio, erogando un totale di 455 servizi rivolti a oltre 50 anziani ultrasessantacinquenni. Il numero totale di volontari impiegati in tali attività è stato pari a 56, per un totale di ore di servizio di oltre 400.

A livello provinciale, anche se purtroppo non tutti i dati erano disponibili, si nota come la provincia di Asti sia di gran lunga quella con il maggior numero di chilometri percorsi e di servizi erogati, mentre si attesta circa allo stesso di Vercelli per quanto concerne i volontari e di Biella a proposito delle ore totali di servizio erogate nel corso del progetto.

Prendendo in considerazione, tuttavia, gli indicatori per i quali vi erano dati disponibili per ciascuna delle tre province coinvolte, ossia il numero totale di servizi, di volontari e di ore erogate, è possibile notare che all'interno della provincia di Asti è stato erogato un numero molto elevato di servizi a domicilio, seppure con un numero di volontari e impiegando un numero di ore paragonabile come ordine di grandezza a quello delle altre province.

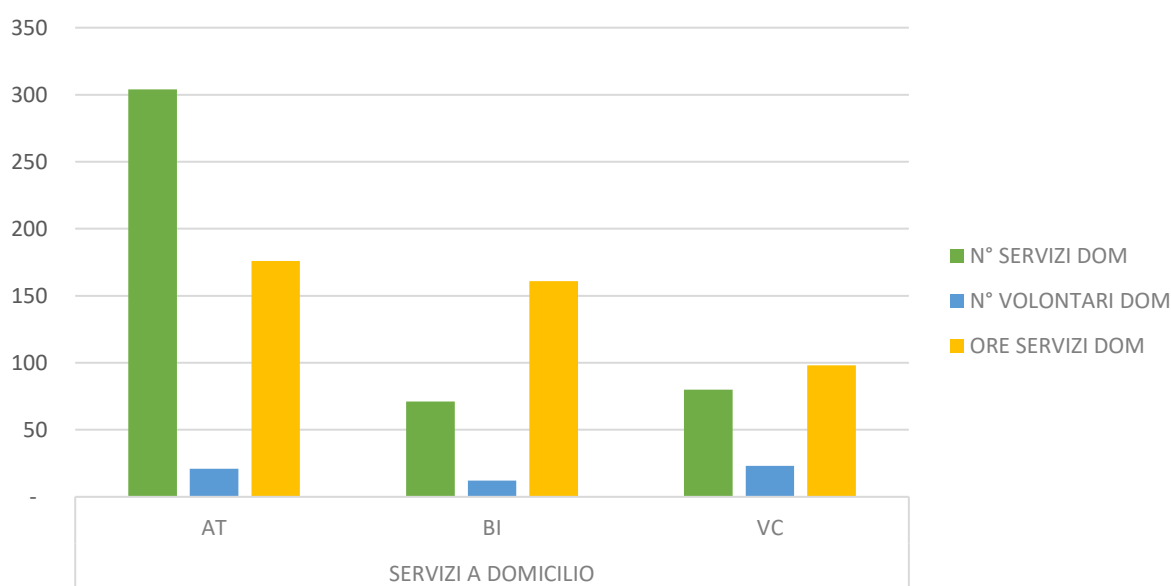


Tabella 6. Servizi a domicilio per provincia coinvolta

Infine, esaminando l'andamento dei valori assunti dagli indicatori selezionati nel corso dei mesi in cui si è realizzato il progetto, si può notare come il calo dei numeri nel mese di agosto riscontrato per la macrocategoria dei servizi di trasporto non sia presente per quanto concerne i servizi a domicilio, che piuttosto seguono un andamento abbastanza variegato nei diversi mesi dell'anno (restando sempre stabile nel caso del numero di volontari coinvolti). Tale dinamica può essere spiegata con la diversa tipologia di servizi erogati nell'ambito domiciliare, nonché alla presenza di un numero minore di volontari probabilmente caratterizzato, per contro, da una maggior costanza nello svolgimento delle proprie attività con l'Ente.

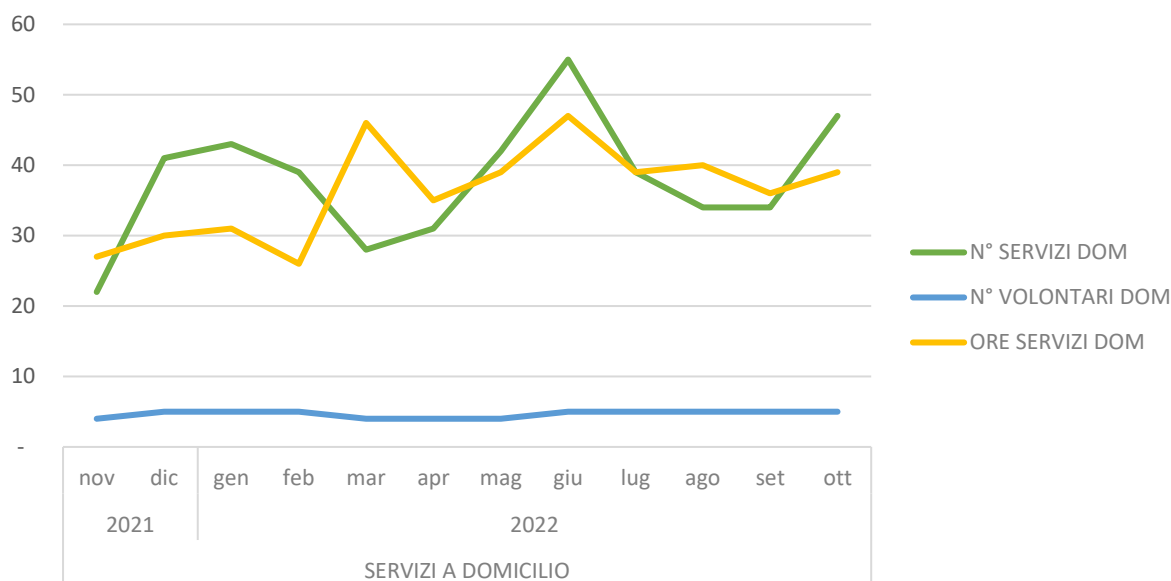


Tabella 7. Andamento dei servizi a domicilio nel corso dell'anno

TELEFONATE COMPAGNIA

La categoria delle telefonate compagnia ha previsto come indicatori il numero di chiamate effettuate, il numero di volontari impiegati nell'attività e il numero totale di ore di telefonate erogate. L'attività telefonate compagnia comprende tutto l'insieme delle azioni di telefonia solidale e assistenza telefonica ad anziani soli che AUSER Piemonte ha realizzato nel corso del progetto.

PROVINCIA	N° CHIAMATE	N° VOLONTARI TEL	ORE SERVIZI TEL
AT	186	15	167
BI	315	12	160
TO	3.237	55	961
VC	110	12	285
TOTALE	3.848	94	1.573

Tabella 8. Telefonate compagnia

Dalla tabella sopra riportata, si evince che le province coinvolte nelle attività di telefonia solidale sono state Asti, Biella, Torino e Vercelli. Nel corso del progetto, all'interno di tali territori, sono state realizzate quasi 4.000 chiamate ad anziani soli o in stato di fragilità, impiegando quasi 100 volontari per un totale di circa 1.600 ore di servizio telefonico erogato.

A livello provinciale, appare evidente che la provincia di Torino, naturalmente anche grazie a una popolazione maggiore in termini assoluti, sia quella in cui le attività sono state realizzati con numeri quantitativamente più importanti. Prendendo ad esempio il numero totale di chiamate effettuate, come è possibile vedere dal grafico a torta successivo, ben l'84% delle telefonate totale sono state realizzate in quella provincia. Un dato interessante da valutare, tuttavia, è anche quello della durata media di tali chiamate, che si attesta intorno ai 2 minuti per la provincia di Torino per crescere significativamente nel resto delle province coinvolte.

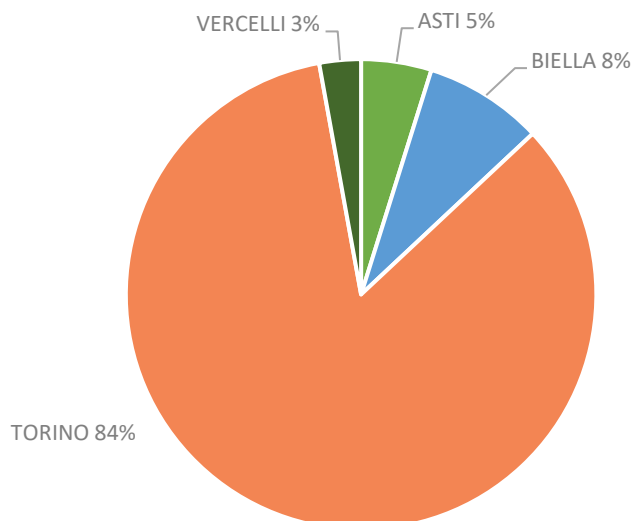


Tabella 9. Totale chiamate per provincia

A proposito dell'andamento degli indicatori relativi alle telefonate compagnia nel corso dei mesi in cui si è realizzato il progetto, si assiste a un andamento che rimane pressoché costante nel tempo, andando a flettersi soltanto leggermente nel corso dei mesi estivi per quanto concerne il numero di chiamate effettuate e il numero di volontari coinvolti, senza però influenzare negativamente il numero di ore totali di telefonate erogate.

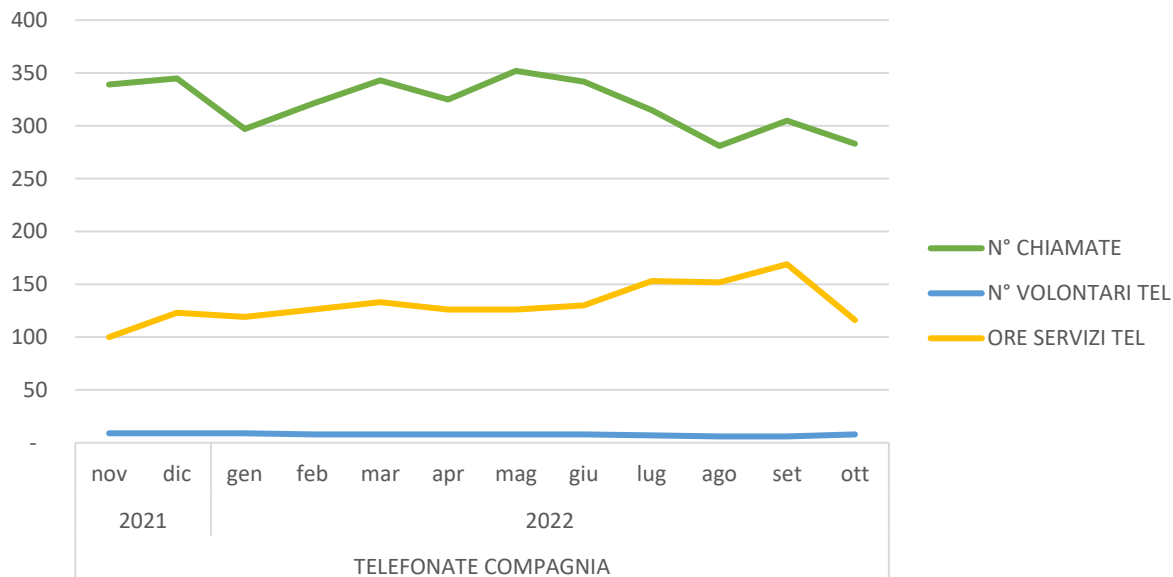


Tabella 10. Andamento telefonate compagnia nel corso dell'anno

CORSI CON TABLET

La macro-categoria di indicatori relativa ai corsi con i tablet ha visto analizzati come indicatori di progetto il numero di corsi realizzati presso le sedi territoriali coinvolte, il numero totale di beneficiari over 65, il numero di volontari coinvolti in tali attività e il totale delle ore di corsi di formazione erogate. I corsi con i tablet hanno

permesso, all'interno del progetto, di contribuire a suddividere il cosiddetto *digital divide*, contribuendo a fornire un'educazione tecnica di qualità per tutte le età e a ridurre le disuguaglianze.

PROVINCIA	CORSI IN SEDE	N° UTENTI OVER 65 TAB	N° VOLONTARI TAB	ORE DEI CORSI
AL	14	47	21	24
AT	1	10	4	22
BI	2	34	10	14
TO	71	589	98	538
VC	6	25	15	26
TOTALE	94	705	148	624

Tabella 11. Corsi con tablet

Come è possibile visualizzare all'interno della tabella sopra riportata, vi sono state cinque diverse province all'interno delle quali si sono realizzati corsi di educazione digitale: si tratta di Alessandria, Asti, Biella, Torino e Vercelli. Nel corso del progetto, all'interno di tali territori, sono state realizzate oltre 90 corsi, che hanno permesso di formare più di 700 beneficiari anziani over 65 grazie al supporto di quasi 150 volontari per un totale di 624 ore di corsi.

A livello provinciale, è nuovamente la provincia di Torino quella in cui si registrano i numeri quantitativamente maggiori, in tutte le categorie di indicatori considerate. Più che il singolo dato numerico, risulta interessante analizzare, in questo caso, il rapporto esistente in ciascuna provincia coinvolta tra il numero di beneficiari serviti e il totale delle ore di formazione erogate, che permette di comprendere quante ore di formazione ha ricevuto in media ciascun beneficiario per ogni provincia. A tal proposito, infatti, si riscontrano anche alcune interessanti differenze territoriali, con i beneficiari del territorio astigiano che hanno ricevuto in media circa mezz'ora di formazione a testa a fronte delle quasi due ore e mezza dei beneficiari del biellese.

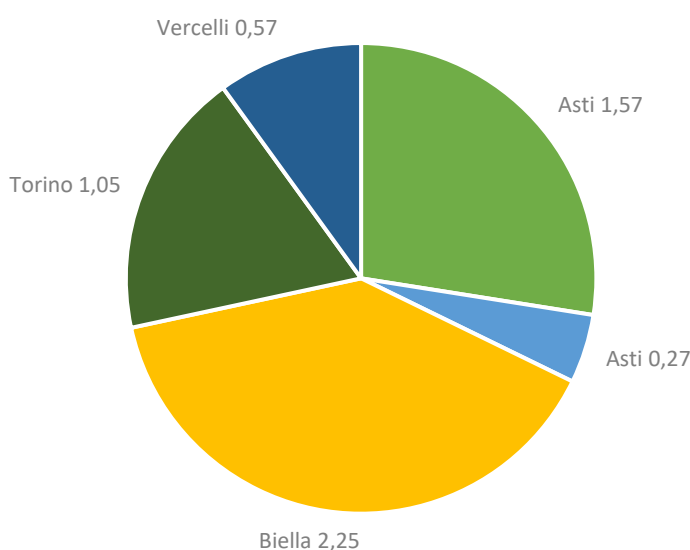


Tabella 12. Tempo medio di formazione ricevuta per provincia

Infine, andando ad analizzare, come per le altre macro-categorie, l'andamento degli indicatori nel corso delle diverse mensilità di progetto, nel caso dei corsi con tablet l'andamento al quale si assiste mostra come il

numero di corsi realizzati, di utenti beneficiari e di ore erogate sia rimasto pressoché costante nel corso dei mesi autunnali e invernali, andando a calare in primavera e quasi azzerarsi in estate, per poi risalire con l'avvento dell'autunno. Varia leggermente l'andamento dei volontari coinvolti, che mostra una crescita significativa nei mesi primaverili, salvo tornare a seguire con precisione l'andamento degli altri indicatori nei mesi successivi.



Tabella 13. Andamento corsi con tablet nel corso dell'anno

I risultati sopra riportati sono da leggersi con esclusivo riferimento agli obiettivi, alle ipotesi e alle limitazioni dell'incarico riportati nel Report.

Torino, dicembre 2022

PROMOS Srl SB

BIBLIOGRAFIA

- Becker H. A., Social impact assessment, in *European Journal of Operational Research*, n.128, issue 2, pp. 311- 321, 2001
- Castelli V., *La valutazione di impatto sociale per il Terzo Settore: metodi e prospettive*, in *La cultura della valutazione nel terzo settore*, Siena 2010
- Kendall J., Knapp M., *Measuring the performance of voluntary organizations*, in *Public Management*, issue 2, pp. 105-132, 2000
- International Labour Organization, *18th manual on the Measurement of Volunteer Work*, Turin 2008
- Unicredit Foundation, *Ricerca sul valore economico del Terzo Settore in Italia*, Milano 2012

