

**Martedì 5 dicembre 2023, ore 11.00**  
**Webinar**  
**“SROI: misurare il valore sociale”**

Human Foundation, Do&Think Tank per l'innovazione sociale

In collaborazione con

INTESA  SANPAOLO

# WORK AGENDA

- **Introduzione al webinar** **11.00 - 11.10**  
**Paolo Bonassi** (Responsabile Direzione Centrale Strategic Initiatives and Social Impact, Intesa Sanpaolo)
- **Principi per la gestione del valore sociale** **11.10 - 11.30**  
**Filippo Montesi** (Senior advisor, Human Foundation)
- **Il caso di AIL Bologna: lo SROI per misurare e gestire l'impatto sociale dei servizi socio-assistenziali** **11.30 - 11.50**  
**Marta Rossi** (Ricercatrice, Human Foundation)
- **Sroi: Un'applicazione alla clientela bancaria** **11.50 - 12.00**  
**Marco Ratti** (Direzione Impact, Intesa Sanpaolo)
- **Confronto aperto sul tema: Nicola Cabria dialoga con Giacomo Giovannini** **12.00 - 12.20**  
**Giacomo Giovannini** (COO – CFO, JA Italia)  
**Nicola Cabria** (Direttore Generale, Human Foundation)
- **Questions & Answers - Conclusioni** **12.20- 12.30**

# PRINCIPI PER LA GESTIONE DEL VALORE SOCIALE

Filippo Montesi - Senior advisor, Human Foundation

# Human Foundation

**Human Foundation** è un centro di ricerca privato nato nel 2012 per promuovere soluzioni innovative in risposta ai crescenti bisogni sociali.



**Research & Advocacy:** promuove il dibattito su innovazione e finanza sociale; svolge ricerca su modelli d'innovazione sociale.



**Social Impact & Innovation:** sperimenta metodologie per la misurazione dell'impatto sociale e nuovi strumenti finanziari; idea nuove modalità di collaborazione pubblico-privato.



**Capacity Building:** accresce le competenze degli stakeholders che operano nel settore sociale; supporta la crescita di cultura imprenditoriale nella dimensione sociale.

**Membro fondatore di**



SOCIAL IMPACT  
AGENDA PER L'ITALIA



# L'importanza del Social Return on Investment



 **SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS**

<b>1</b> NO POVERTY 	<b>2</b> ZERO HUNGER 	<b>3</b> GOOD HEALTH AND WELL-BEING 	<b>4</b> QUALITY EDUCATION 	<b>5</b> GENDER EQUALITY 	<b>6</b> CLEAN WATER AND SANITATION 
<b>7</b> AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 	<b>8</b> DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 	<b>9</b> INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 	<b>10</b> REDUCED INEQUALITIES 	<b>11</b> SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 	<b>12</b> RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 
<b>13</b> CLIMATE ACTION 	<b>14</b> LIFE BELOW WATER 	<b>15</b> LIFE ON LAND 	<b>16</b> PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS 	<b>17</b> PARTNERSHIPS FOR THE GOALS 	 <b>SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS</b>

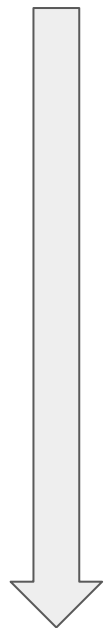
# Perchè lo SROI

- Lo SROI aiuta a **capire, gestire e comunicare il valore sociale** creato o distrutto da un'azione.
- Essendo una metodologia fondata su principi, lo SROI è un approccio di valutazione **flessibile** che risponde a **finalità diverse**.
- Un'analisi SROI permette di **quantificare l'impatto** creato, valutare l'efficienza nell'utilizzo delle risorse **disponibili**, nonché l'efficacia dell'intervento in termini di **effetti positivi ma anche negativi o inattesi**.
- Può essere utilizzato da **un'ampia varietà di stakeholders** (pubblico, privato e non profit), fornendo **un linguaggio comune** che ne facilita il dialogo.
- Lo SROI aiuta a **prevenire e mitigare gli impatti negativi o inattesi**.

# Alcuni scopi dell'analisi SROI

- **Pianificazione strategica**, scegliere su cosa investire o quali attività realizzare
- **Innovazione** di un prodotto o servizio, in un modo o un altro
- **Management interno** per le attività di un progetto o programma
- **Comunicazione** il valore sociale delle proprie azioni agli stakeholder interni ed esterni
- **Influenza delle priorità** degli stakeholder, politiche, investimenti o progetti

# Valutazione e accountability



**Misurare:** scoprire quanto cambiamento è avvenuto (anche quello non atteso!)

**Gestire:** agire affinché si accrescano i cambiamenti positivi e si riducano quelli negativi

**Massimizzare:** fare tutto ciò che è possibile per fare la differenza con le risorse disponibili



# Le fasi dell'analisi SROI

1. Stabilire il **campo d'analisi** e identificare i principali **stakeholder**
2. **Mappare gli outcome**, coinvolgendo i vostri stakeholder
3. **Misurare** gli outcome e **attribuire loro valore**
4. **Definire l'impatto**, al netto di fattori esterni all'intervento
5. Calcolare lo **SROI**, assegnando un valore sintetico
6. **Restituire, utilizzare ed integrare** i risultati con gli stakeholder

# I principi dell'analisi SROI

1. Coinvolgere gli stakeholder
2. Comprendere il cambiamento
3. Valutare ciò che conta
4. Includere solo ciò che è materiale
5. Non sovrastimare
6. Essere trasparenti
7. Verificare il risultato
8. Essere responsivi

# Domande sull'impatto

1. Quale **problema** stiamo provando a risolvere?
2. Qual è la **soluzione** proposta al problema?
3. Chi vive i **cambiamenti** come risultato di ciò che facciamo?
4. Quali **outcome** sono (o saranno verosimilmente) vissuti?
5. **Come** possiamo misurare la **quantità di cambiamento** negli outcome?
6. **Quanto cambiamento** è (o sarà verosimilmente) accaduto per ogni outcome ?
7. Qual è l'**importanza relativa** dei diversi cambiamenti negli outcome?
8. Per **quanto tempo** dobbiamo misurare gli outcome?
9. **Quanto** del cambiamento per ogni outcome è **causato** dalle nostre attività?
10. Quali cambiamenti contano e sono per noi **importanti da gestire**?

**Chi risponde a queste domande?**

# Alcuni consigli

- Non aspettare la misurazione perfetta, **inizia fin da subito**
- Inizia con i **dati** che ti aiutano a **migliorare** (anche se stai facendo già bene)
- **Proporzionalità** tra obiettivo e rigore dell'analisi
- Definisci le informazioni davvero **materiali** per te e i tuoi stakeholder
- Cerca anche gli **impatti negativi e intervieni su di questi**
- Cerca il **supporto** di qualcuno nel consiglio direttivo per sostenerti
- Costruisci la tua capacità valutativa con **costanza**

# IL CASO DI **AIL BOLOGNA**: LO **SROI** PER MISURARE E GESTIRE L'IMPATTO SOCIALE DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

**Marta Rossi** - Ricercatrice, Human Foundation

# GLI OBIETTIVI DELLA RICERCA

- La valutazione *theory based* realizzata nel 2019 ha avuto come oggetto specifiche attività di assistenza socio-sanitaria implementate da AIL Bologna: le attività di accoglienza di **Casa AIL**, **l'Assistenza Domiciliare Ematologica** e il **Servizio Navetta**.
- L'anno successivo, l'analisi è stata replicata su ulteriori servizi strategici: **l'Assistenza Psicologica** e il **Servizio di supporto** dei volontari AIL presso l'Istituto Seràgnoli attivato durante **l'emergenza COVID-19**.
- Il campo di analisi si è focalizzato sull'esperienza di tali servizi da parte dei loro principali beneficiari, diretti e indiretti: i **pazienti**, i loro **familiari** e i **volontari** di AIL Bologna.
- Gli obiettivi della valutazione sono stati **comprendere e misurare i cambiamenti** vissuti grazie alle attività del progetto da pazienti, dai loro familiari e dai volontari AIL.
- Lo studio ha adottato i criteri di **rilevanza, efficacia e sostenibilità** per rispondere al meglio agli obiettivi valutativi.

## LE DOMANDE DI AIL BOLOGNA:

*Sappiamo conoscere il cambiamento che generiamo?*

*Se non facessimo niente?*

*Siamo necessari?*

*Siamo Efficienti, Efficaci, Economici?*

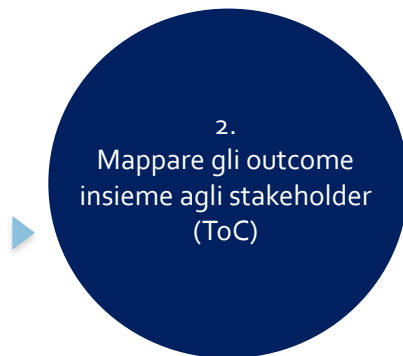
*Ci sopravvalutiamo?*

*Siamo trasparenti?*

# LE FASI DI LAVORO



- Qual è l'**oggetto dell'analisi**?
- Chi sono i **soggetti che influenzano e/o che beneficiano dall'intervento**?



- Come si possono **definire i risultati** del progetto per i beneficiari?
- Qual è il rapporto fra **risorse impiegate, i prodotti ed i risultati dell'intervento**?

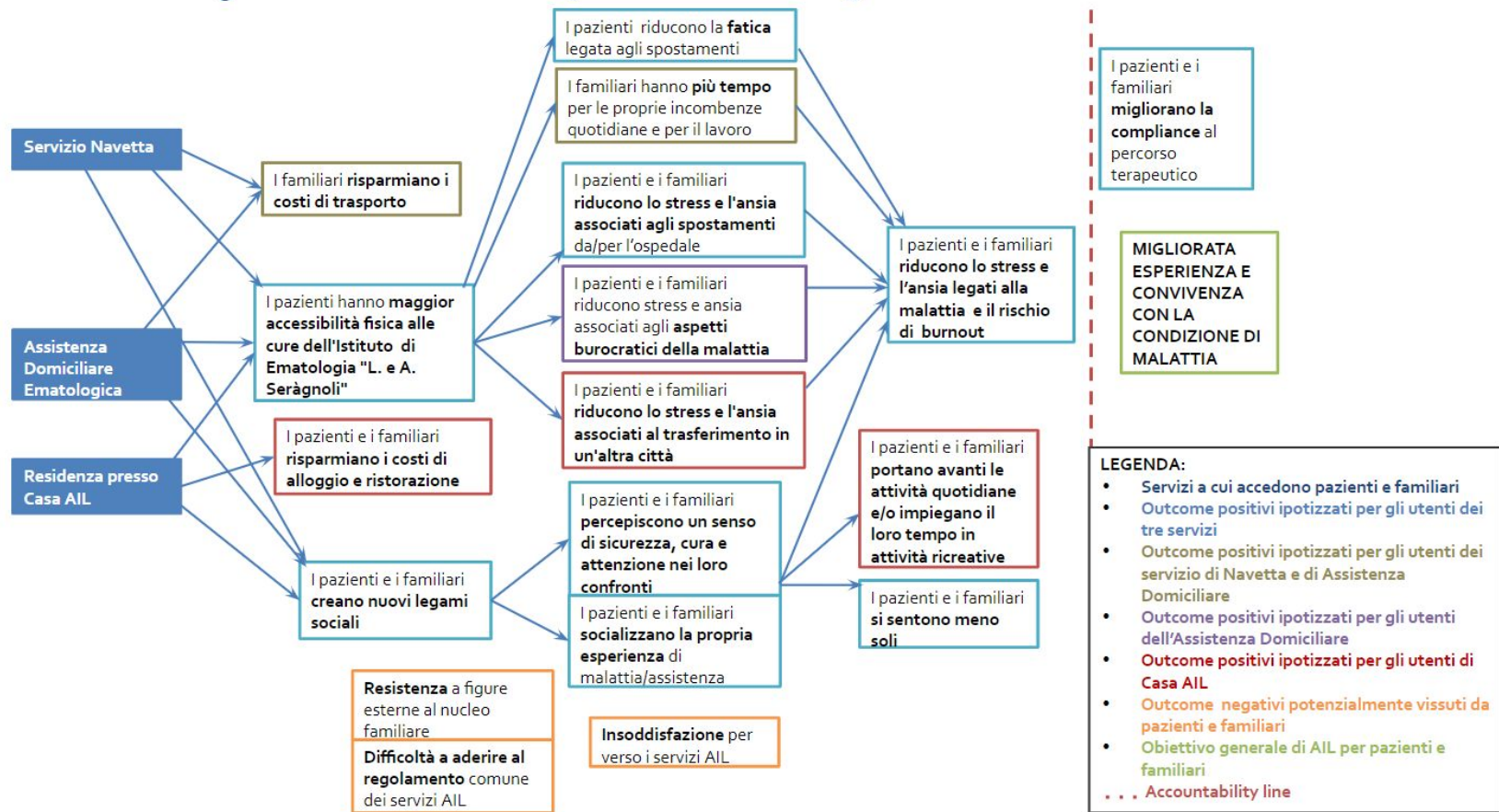


- Esistono **dati** che dimostrino che il nostro intervento ha raggiunto i dei risultati?
- Qual è il **valore monetario** di questi dati?



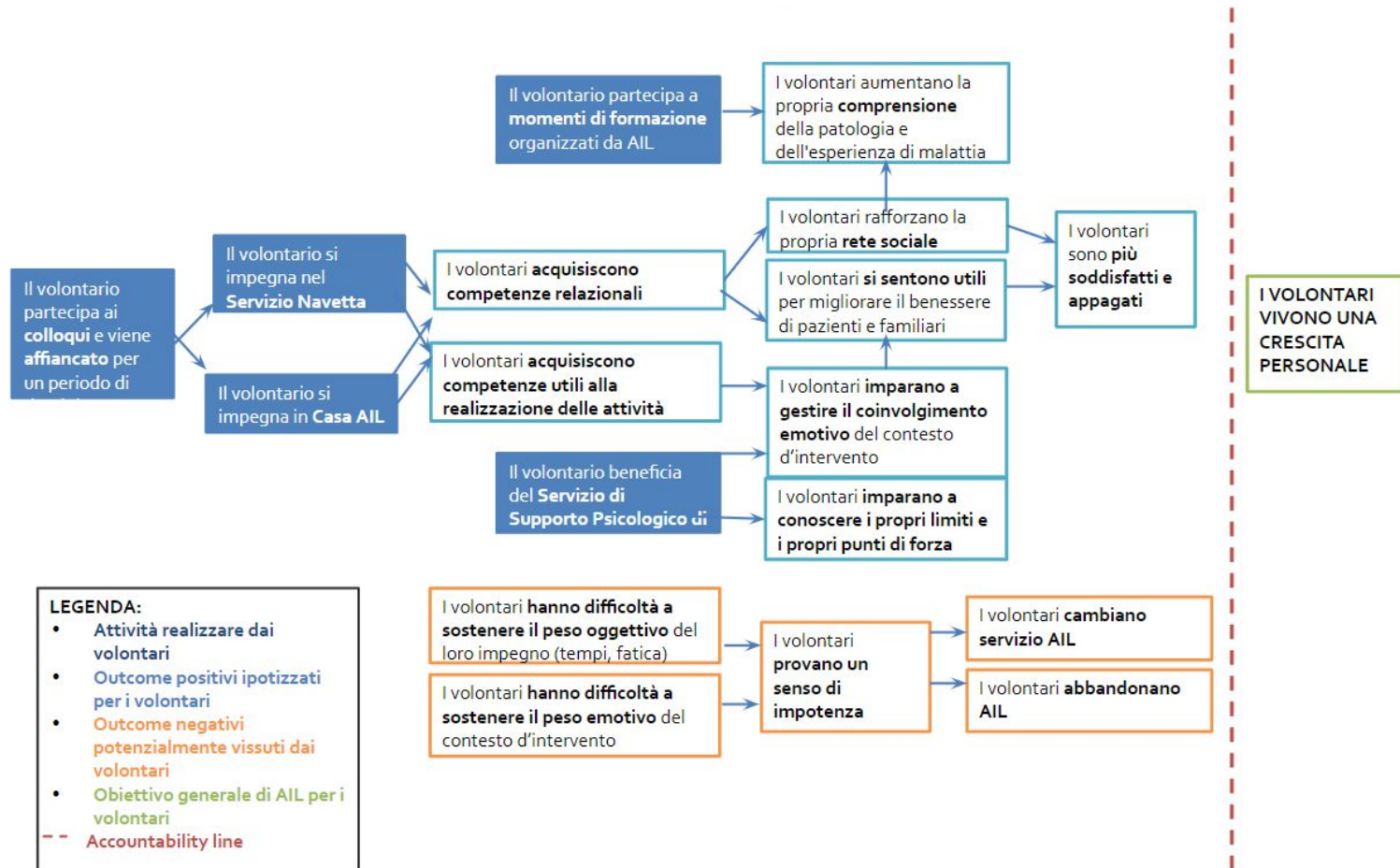
- **Cosa sarebbe successo in assenza** del nostro progetto?
- Come si prospettano nel **futuro i risultati** del nostro progetto?
- Ci sono degli **effetti negativi** che appaiono in altri contesti, grazie al nostro intervento?

# LA TEORIA DEL CAMBIAMENTO DEI BENEFICIARI DEI SERVIZI





# LA TEORIA DEL CAMBIAMENTO DEI VOLONTARI DEI SERVIZI



**LEGENDA:**

- Attività realizzare dai volontari
- Outcome positivi ipotizzati per i volontari
- Outcome negativi potenzialmente vissuti dai volontari
- Obiettivo generale di AIL per i volontari
- Accountability line

# IL COINVOLGIMENTO QUALI-QUANTITATIVO DEGLI STAKEHOLDER

CHI	COME	QUANTI	QUANDO
Staff di AIL Bologna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interviste semi-strutturate</li> <li>• Workshop di validazione della ToC di pazienti e familiari e dei volontari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 partecipanti alle interviste</li> <li>• 6 partecipanti ai workshop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giugno 2019</li> <li>• Luglio 2019</li> <li>• Settembre 2019</li> </ul>
Personale medico, infermieristico e psicologico di AIL Bologna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interviste semi-strutturate</li> <li>• Workshop di validazione della ToC di pazienti e familiari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 partecipanti alle interviste</li> <li>• 5 partecipanti al workshop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luglio 2019</li> <li>• Settembre 2019</li> </ul>
Volontari impegnati a Casa AIL e nel Servizio Navetta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workshop di validazione della ToC di pazienti e familiari e dei volontari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 partecipanti al workshop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Settembre 2019</li> </ul>



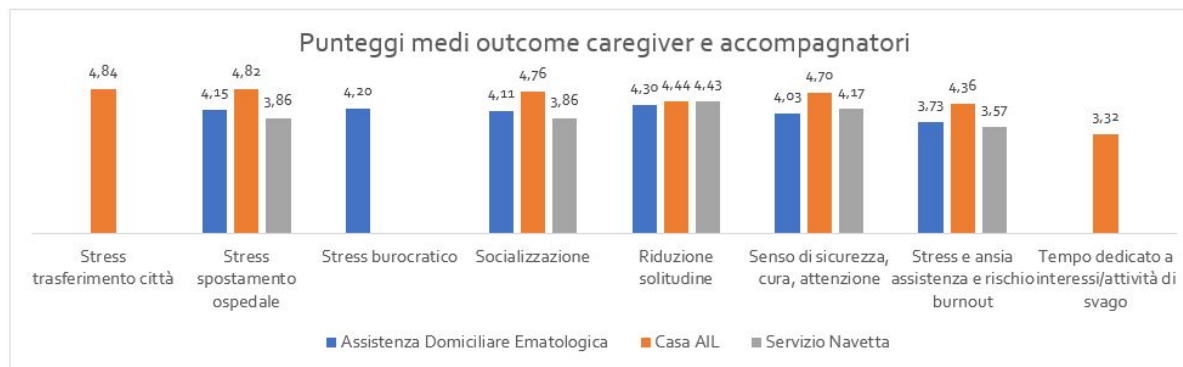
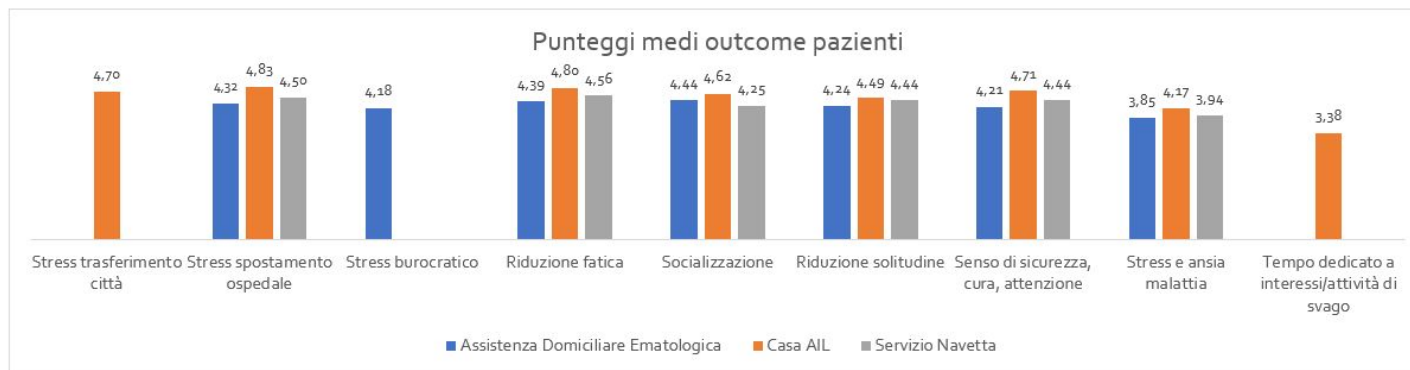
Pazienti dei tre servizi evaluandi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionario retrospettivo semi-strutturato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 57 (Assistenza Domiciliare Ematologica)</li> <li>• 61 (Casa AIL)</li> <li>• 16 (Servizio Navetta)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 settimane, tra novembre 2019 e febbraio 2020</li> </ul>
Familiari dei tre servizi evaluandi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionario retrospettivo semi-strutturato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 59 (Assistenza Domiciliare Ematologica)</li> <li>• 50 (Casa AIL)</li> <li>• 7 (Servizio Navetta)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 settimane, tra novembre 2019 e febbraio 2020</li> </ul>
Volontari impegnati a Casa AIL e nel Servizio Navetta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionario retrospettivo semi-strutturato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 23 rispondenti ai questionari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 settimane, tra novembre 2019 e febbraio 2020</li> </ul>

Soggetti chiave nell'erogazione dei Servizi

Esperienza dei principali beneficiari

# I RISULTATI DEI BENEFICIARI DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

I tre servizi risultano mediamente **molto efficaci** nel generare i cambiamenti mappati nella ToC, facilitando sensibilmente la convivenza di pazienti e familiari con l'esperienza di malattia sia da un punto di vista **pratico-organizzativo** che **umano-relazionale**.



# LE PROXY FINANZIARIE

OUTCOME BENEFICIARI DEI SERVIZI	INDICATORE E FONTI	N. DI MIGLIORATI NEL 2019	PROXY	VALORE PROXY
I pazienti e i familiari risparmiano sui costi di ristorazione	N. di pazienti e di familiari che risparmiano sui costi di ristorazione, grazie a Casa AIL	168 pazienti 158 accompagnatori	[(Spesa media per consumare tutti i pasti fuori casa a Bologna, in base a dati FIPE (€ 17,1) - Spesa media per consumare tutti i pasti a casa, in base a dati Istat (€ 9,5) * N. medio di pasti consumati in casa dagli ospiti di Casa AIL (1,25)] * N. medio di notti trascorse a Casa AIL nel 2019 (10,6)  Fonti: <a href="https://www.fipe.it/comunicazione/note-per-la-stampa/item/6166-ristorazione-rapporto-annuale.html">https://www.fipe.it/comunicazione/note-per-la-stampa/item/6166-ristorazione-rapporto-annuale.html</a> <a href="https://www.istat.it/it/archivio/231145">https://www.istat.it/it/archivio/231145</a>	€ 100,70
I volontari ampliano e rafforzano la propria rete sociale	N. di volontari che dichiarano un miglioramento nel proprio rapporto di collaborazione con gli altri volontari e con gli utenti dei servizi	17 volontari	Costo di un laboratorio teatrale sulle relazioni sociali, 2 lezioni a settimana per 12 mesi  Fonte: <a href="http://www.laboratorio41.it/corso-teatro-boilogna-relazioni/scuolditeatro.it/corsi/trisettimanale">http://www.laboratorio41.it/corso-teatro-boilogna-relazioni/scuolditeatro.it/corsi/trisettimanale</a>	€ 490,00

# IL CALCOLO DEL RATIO SROI

$$\text{Ratio SROI} = \frac{\text{Valore attuale}}{\text{Valore degli input}} = \frac{\sum(\text{Benefici} - \text{Costi})_t}{\text{Valore degli input}}$$

BENEFICIO SOCIALE GENERATO  
nell'anno di attività 2019  
(Valore attuale totale)

€ 1.393.083,34

TOTALE INPUT 2019

€ 600.347,56

**RATIO SROI: € 2,32 : € 1**

# COSA HA OTTENUTO L'ORGANIZZAZIONE?

- Consapevolezza rispetto ai propri impatti.
- Informazioni utili per il rafforzamento delle proprie attività e la massimizzazione dell'impatto sociale generabile.
- Nuovo messaggio da divulgare, declinato a seconda dei target:
  - Pubblica Amministrazione
  - Enti del territorio
  - Major Donor (Persone e Aziende)
  - Sostenitori
  - Stakeholder



Fonte: [https://www.facebook.com/BolognaAIL/?locale=it\\_IT](https://www.facebook.com/BolognaAIL/?locale=it_IT)