

## Valutazione nel volontariato: primi risultati della ricerca 2011

Giulia Barbero Vignola,  
Renato Frisanco, Elisabetta Mandrioli,  
Giovanni Sarpellon

### Le motivazioni

La valutazione delle attività realizzate rappresenta un tema molto attuale e di grande prospettiva per l'evoluzione del volontariato. Secondo diversi osservatori, il volontariato italiano evidenzia un ritardo culturale nello sviluppo di percorsi di valutazione riguardanti l'efficacia e l'impatto delle azioni realizzate, mentre più diffusa è la valutazione centrata sull'efficienza o sui processi, basata su verifiche di conformità e dati quantitativi di natura strutturale. A livello internazionale, invece, soprattutto nei paesi di area anglosassone, l'attenzione per questi temi ha raggiunto un grado di riflessione più matura, anche per le sollecitazioni provenienti dagli enti finanziatori (Collis B. e altri, 2003; Reed J. e altri, 2005; Efc Research Task Force, 2007).

Tuttavia, negli ultimi anni anche in Italia si sta sviluppando un'ampia riflessione sul tema della valutazione e dei suoi strumenti, poiché la rilevanza assunta dal volontariato nell'erogazione di beni e servizi pubblici impone alle associazioni di comunicare ai propri portatori di interesse i risultati delle attività realizzate anche sotto il profilo della loro utilità sociale (Csvnet, Irs, 2009). Analogamente, i sog-

getti che finanziano le attività di volontariato e gli organismi di coordinamento e/o servizio, tra cui i Centri di servizio per il volontariato (Csv), avvertono l'esigenza di interrogarsi sul rendimento sociale delle risorse investite, ossia di conoscere l'impatto che i progetti finanziati hanno sulla comunità (si veda, per esempio, Bigotti A. e altri, 2009; De Angelis P., Fiorini R., 2009; Fondazione Zancan, 2010).

Fare valutazione delle attività realizzate in termini di efficacia e di impatto sociale significa comprendere se - e come - il progetto, l'intervento o il servizio ha raggiunto gli obiettivi prefissati, la sua effettiva capacità di ridurre il problema oggetto d'intervento, gli effetti indiretti o inattesi, nonché i cambiamenti prodotti sui destinatari o sulla comunità di riferimento (Rossi P.H., Freeman H.E., 1993; Maluccio A.N. e altri, 2002; Canali C. e altri, 2003; Hoggarth L., Comfort U., 2010).

Opportunità  
di auto-  
riflessione

Per le organizzazioni di volontariato (odv), lo sviluppo di processi di valutazione, in particolare di efficacia e di impatto, costituisce un'occasione di auto-riflessione e apprendimento, da cui possono derivare una più profonda consapevolezza della propria identità, una migliore capacità di rispondere ai bisogni del territorio, una maggiore credibilità nei confronti della comunità.

È a partire da questa consapevolezza che ha preso avvio la nuova ricerca della Fondazione Zancan, in continuità con quella realizzata nel 2009 sul tema «Il futuro del volontariato» (Fondazione Zancan, 2011). Lo studio, di cui si presentano qui i primi risultati, ha esplorato le pratiche di valutazione presenti nelle odv che operano nei servizi alla persona, coinvolgendo associazioni su tutto il territorio nazionale.

## La ricerca

Il campione

La ricerca, condotta in collaborazione con 55 Centri di servizio per il volontariato, con alcuni enti nazionali del volontariato e con altri intermediari, ha interpellato 817 volontari, responsabili di odv impegnate nei servizi alla persona (settore socioassistenziale, sanitario, attività educative e di formazione, tutela e promozione dei diritti, promozione per la donazione del sangue e degli organi).

Il campione rappresenta soprattutto organizzazioni sorte dopo la legge n. 266/1991 (il 66,6%), mentre si divide a metà per quanto concerne l'appartenenza o meno a una rete nazionale del volontariato. Le odv esaminate rivelano un certo dinamismo operativo (il 51,9% accresce nell'ultimo anno la propria capacità operativa) e una diffusa presenza in esse di personale remunerato (nel 51,8% dei casi).

Esse rivelano una forte prossimità con i Csv sia per adesione associativa sia per servizi fruiti, anche in ragione dell'intermediazione esercitata da tale ente nella realizzazione delle interviste. La dinamica con le amministrazioni pubbliche si presenta secondo una pluralità di forme, a partire dalla quasi generalizzata iscrizione ai registri del volontariato.

#### Il questionario

Il questionario, rivolto a presidenti e responsabili di odv, mira a rilevare le pratiche di valutazione presenti nel volontariato, ovvero: le modalità adottate per verificare i risultati della propria attività; gli strumenti utilizzati per la documentazione; gli elementi presi in considerazione nel giudicare l'attività svolta, con riferimento al processo e ai risultati di servizio, all'efficacia sui destinatari, all'impatto sociale. Alcune domande di opinione, infine, hanno indagato i fattori che ostacolano e favoriscono la valutazione, nonché i possibili vantaggi a essa associati.

## Risultati

### *Attività fondamentali per le odv*

Tra le sei attività ritenute oggi fondamentali per il miglior funzionamento di un'odv (Tab. 1), l'ultima in graduatoria è quella di «avere un sistema di valutazione per dare conto del raggiungimento della propria missione». Tale attività è l'unica a essere condivisa da meno della metà del campione. Spicca la leva della «formazione», mentre al secondo posto in ordine di priorità vi è la «programmazione e progettazione»: la distanza tra tale attività e quella valutativa, che dovrebbe esservi connessa, appare piuttosto ampia. Elevata è poi la consapevolezza della necessità di sviluppare la «comunicazione verso l'esterno» e, a seguire,

Verso  
la valutazione

quella di «coordinarsi» e di fare rete con le altre associazioni del territorio.

Se non appare ancora elevata la propensione a considerare l'attività di valutazione tra quelle fondamentali per il funzionamento di un'organizzazione, vi è tuttavia una sensibilità forte per la formazione, la programmazione e la comunicazione che può indurre un'attenzione maggiore anche verso la valutazione, in quanto oggetto di corsi specifici, di obiettivi da conseguire o di risultati da comunicare.

Tab. 1 – Delle seguenti attività, oggi richieste a un'odv, quali ritiene fondamentali (A)? E qual è oggi la più importante per l'odv (B)?

	% A *	% B
Fare formazione ai propri volontari	82,1	26,8
Coordinarsi con altre odv di settore o di territorio	73,9	14,8
Sviluppare la capacità di programmazione e progettazione della propria attività	70,7	25,5
Sviluppare la comunicazione verso l'esterno	67,6	16,2
Sviluppare strategie di raccolta fondi	52,9	12,6
Avere un sistema di valutazione per dare conto del raggiungimento della propria missione	42,7	3,9

\* Il totale supera il 100 perché erano possibili più risposte.

#### *Modalità adottate per verificare i risultati della propria attività*

Tra le modalità adottate per verificare i risultati della propria attività (Tab. 2), spicca la stesura della «relazione annuale» (71,1% delle unità esaminate), che rappresenta anche l'adempimento necessario per le unità iscritte al registro pubblico del volontariato. In tal modo, le associazioni possono dimostrare di essere attive e di mantenere i requisiti specifici del volontariato secondo la legge n. 266/91. Come ogni adempimento burocratico, la relazione è piuttosto generica, ha valenza formale e non richiede di per sé un grande impegno interno di preparazione e di condivisione. È un documento meramente descrittivo di quanto realizzato nell'anno.

Sono invece qualitativamente più importanti gli «incontri interni programmati per la valutazione dell'attività», perché si basano sul confronto, la discussione e, nel migliore dei casi, su una piattaforma di indicatori e parametri con-

divisi, con cui pervenire a un giudizio di merito su quanto via via realizzato.

Raro il bilancio sociale

Al terzo posto, in ordine di modalità di valutazione adottata, vi è la consuetudine a documentare attività e risultati con una «raccolta sistematica di dati». Tale impegno, rivelatore di una sensibilità specifica alla valutazione, è necessariamente propedeutico al bilancio sociale o di missione, che è meta finale di un percorso-processo di valutazione di poco meno di un terzo dei casi. Infine, l'esternalizzazione di una funzione valutativa ha scarsa attrattiva sulle odv, confermando una pressoché generalizzata convinzione che debba essere l'organizzazione a produrre riflessione, dati e valutazioni su ciò che realizza.

Tab. 2 – Con riferimento all'anno 2010, quali modalità ha adottato l'odv per verificare i risultati della propria attività?

	% *
Relazione annuale che riporta le attività svolte e i risultati raggiunti oltre a quelli economici	71,1
Incontri interni programmati per la valutazione dell'attività	66,5
Raccolta sistematica di dati sull'attività svolta e i suoi risultati (es. numero di utenti, di interventi andati a buon fine)	54,6
Realizzazione di un bilancio di missione (o sociale)	31,3
Affidamento della valutazione ad esperti, esterni all'organizzazione	4,9
Nessuna delle precedenti	2,1

\* Il totale supera il 100 perché erano possibili più risposte.

#### *Documentazione dell'attività svolta*

Passando ad analizzare gli strumenti adottati per documentare l'attività svolta (Tab. 3), le odv rivelano la loro prioritaria vocazione a internalizzare e condividere la funzione di verifica-valutazione di quanto fanno sia tramite «riunioni periodiche» tra gli addetti sia nel «confronto assembleare degli associati». È quello che si può chiamare il «controllo di gestione», frutto di una funzione partecipata e monitorata all'interno. Solo una minoranza di casi, presumibilmente per l'erogazione di servizi complessi, si avvale anche della supervisione di esperti o della garanzia di un comitato scientifico.

**Strumenti tradizionali**

In seconda istanza, gli strumenti adottati sono quelli classici del «bilancio di esercizio» e della «relazione», quasi sempre aggiunta, dei risultati conseguiti nell'anno. Meno diffusi sono gli strumenti tecnici di rilevazione puntuale di informazioni e dati su quanto realizzato per pervenire a una documentazione finalizzata a rendicontare la connessione virtuosa tra attività realizzate e finalità, valori, risorse, risultati economici, soddisfazione dell'utenza e impatto sociale. Tale aliquota corrisponde pressoché a quella delle unità che precedentemente hanno dichiarato di ricorrere al bilancio di missione.

Tab. 3 – Con riferimento all'anno 2010, quali strumenti ha utilizzato l'odv per documentare l'attività svolta?

	% *
Riunioni periodiche di verifica e di identificazione dei problemi	75,2
Confronto in assemblea con gli associati	71,4
Dati di bilancio economico	59,0
Relazione dei risultati conseguiti nell'anno	55,8
Schede di raccolta dati	40,5
Rendicontazione sociale	30,5
Monitoraggi periodici sull'utenza	17,7
Interviste e/o questionari agli utenti sulla qualità delle prestazioni ricevute	15,5
Supervisione costante sull'attività svolta (da parte di consulenti, di un Comitato scientifico ecc.)	11,4
Nessuno dei precedenti	0,6

\* Il totale supera il 100 perché erano possibili più risposte.

*Valutazione di processo*

In riferimento agli elementi con cui le organizzazioni giudicano il proprio operato (Tab. 4) prevale nettamente «l'effettiva realizzazione delle attività pianificate». La fedeltà a quanto programmato è il primo indicatore di valutazione considerato nel mondo del volontariato organizzato, quello che generalmente attesta la buona capacità operativa. Tale indicatore viene rafforzato dalla verifica della tempistica prevista nella realizzazione delle attività, elemento citato da un terzo del campione.

I due parametri che seguono, in ordine gerarchico, considerano il numero di utenti/destinatari raggiunti e le

prestazioni/interventi realizzati nell'anno, valorizzando i risultati di tipo quantitativo. Di minor peso e importanza è poi l'elemento rappresentato dalla «collaborazione operativa» con altre organizzazioni e/o amministrazioni pubbliche e quindi il parametro valutativo della reticolarità dell'odv. Infine, decisamente minoritari sono altri due elementi di valutazione, di tipo «strumentale» e di rafforzamento della capacità operativa dell'associazione, quali il «mantenimento o acquisizione di una convenzione» e «la quantità di mezzi» necessari per la realizzazione degli interventi. È il tema delle risorse e, attraverso di esse, del riconoscimento e della valorizzazione del ruolo delle odv nel contesto comunitario.

Attenzione  
a quanto fatto

Pertanto, nel giudicare l'attività svolta, le odv focalizzano l'attenzione su quanto effettivamente realizzato, secondo obiettivi programmati e tempi previsti, con una tensione a incrementare utenza e interventi e, talvolta, a operare in collaborazione con altri soggetti.

Tab. 4 – Con riferimento all'anno 2010, quali elementi sono stati effettivamente presi in considerazione dall'odv nel giudicare l'attività svolta (A)? Quale elemento riscontra la considerazione massima (B)?

	% A*	% B
L'effettiva realizzazione delle attività pianificate	80,4	52,5
Il numero di utenti/destinatari raggiunti	63,4	19,8
Il numero di prestazioni, interventi o attività realizzate	59,1	13,0
La presenza di collaborazioni operative con altre organizzazioni	39,0	3,9
La presenza di collaborazioni operative con le istituzioni pubbliche	37,8	3,4
Il rispetto dei tempi previsti per la realizzazione delle attività	33,0	0,9
L'acquisizione di una convenzione e/o il mantenimento di quelle pregresse	27,4	4,3
La quantità di mezzi per la realizzazione degli interventi (attrezzature, locali ecc.)	20,8	
Nessuno dei precedenti	1,1	1,1

\* Il totale supera il 100 perché erano possibili più risposte.

Oltre agli elementi-parametri di valutazione precedentemente analizzati, sostanzialmente di tipo procedurale, atti a verificare l'attuazione e la tempistica della programmazione e l'auspicabile modalità collaborativa del proprio operare, nonché di tipo prestazionale (il «*quantum*» di utenza e interventi), vi sono altri elementi-spia di valutazione connessi con indicatori inerenti la vita interna dell'odv e le risorse umane e finanziarie di cui essa dispone (Tab. 5).

Crescita  
dei volontari

Da questa ottica di valutazione la «cartina di tornasole» privilegiata è il reclutamento di «nuovi volontari» e la conservazione delle risorse umane gratuite già presenti. Questo risultato è strettamente connesso anche con la «soddisfazione dei volontari», che segue.

Tra gli elementi presi in considerazione per giudicare l'attività svolta, vi è inoltre l'apprendimento, da parte dei volontari, di nuove competenze e abilità (il «capitale culturale», eventualmente spendibile anche nella vita esterna e lavorativa) e, a seguire, la loro partecipazione/collaborazione all'interno dell'odv, ovvero i processi di condivisione che rafforzano l'identità dei singoli e dello specifico gruppo di volontariato.

Visibilità  
esterna

Una maggioranza del campione concentra la propria attenzione anche sulla «visibilità esterna», fonte di riconoscimento, di reputazione sociale e di risorse aggiunte. Di importanza secondaria sono invece gli elementi connessi all'acquisizione di finanziamenti, presumibilmente in quanto dipendenti dalla somma di elementi positivi quali l'efficienza realizzativa, la buona organizzazione interna e la discreta visibilità esterna.

Tab. 5 – Con riferimento all'anno 2010, quali altri elementi sono stati effettivamente presi in considerazione dall'odv nel giudicare l'attività svolta (A)? Quale elemento riscontra la considerazione massima (B)?

	% A*	% B
L'acquisizione di nuovi volontari	67,2	24,1
La permanenza in attività di volontari già presenti nell'odv	61,0	11,9
La soddisfazione dei volontari	60,2	19,2
La visibilità esterna (attenzione da parte dei media, riconoscimenti pubblici o privati)	55,3	9,3
L'apprendimento di nuove competenze e abilità da parte dei volontari	50,4	12,7
La partecipazione nelle apposite assemblee o in riunioni in cui si prendono decisioni	44,9	7,0
La capacità di collaborazione tra le differenti professionalità dell'odv	32,7	6,9
L'entità dei finanziamenti privati (donazioni, contributi di imprese, banche ecc.)	25,9	3,1
L'entità dei finanziamenti pubblici	21,5	2,8
Il numero di soci (o sostenitori) non attivi e relative quote associative	21,5	2,1
Nessuno dei precedenti	1,0	1,0

\* Il totale supera il 100 perché erano possibili più risposte.

*Valutazione di efficacia sulle persone*

Dal punto di vista dell'efficacia degli interventi sui beneficiari (Tab. 6), le odv considerano, quasi alla pari, diversi elementi, con una polarizzazione tra la «soddisfazione dei beneficiari» per il servizio ricevuto - che riscontra il massimo dei suffragi - e quella per la dotazione strutturale dell'odv, piuttosto marginale. Tutti gli altri indicatori di valutazione mettono pressoché sullo stesso livello la considerazione per l'esito delle prestazioni - in termini di efficacia delle risposte, di miglioramento delle condizioni dei destinatari e di riduzione del bisogno preso in carico - con quella per la soddisfazione di familiari e utenti, soprattutto in merito agli aspetti relazionali con i volontari.

Tab. 6 – Quali elementi sono stati effettivamente presi in considerazione dall'odv nel giudicare l'attività svolta, dal punto di vista dell'efficacia sui destinatari (A)? Quale elemento riscontra la considerazione massima (B)?

	% A*	% B
La soddisfazione dei beneficiari rispetto all'organizzazione del servizio o intervento	56,7	17,6
La coerenza tra risultati attesi e risultati ottenuti (sulle persone)	49,8	15,7
Il miglioramento delle capacità sociali delle persone utenti (autonomia, autodeterminazione, relazione ecc.)	49,6	21,7
La soddisfazione dei familiari delle persone che hanno usufruito dei servizi	49,4	8,7
La riduzione del problema/bisogno delle persone beneficiarie	46,6	23,1
La soddisfazione dei beneficiari rispetto alle relazioni instaurate con i volontari dell'odv	45,4	8,4
La soddisfazione dei beneficiari rispetto alle caratteristiche strutturali del servizio o intervento (locali, attrezzature ecc..)	18,8	1,5
Nessuno dei precedenti	3,3	3,3

\* Il totale supera il 100 perché erano possibili più risposte.

*Valutazione di impatto sociale***Continuità nel tempo**

Tra gli indicatori di valutazione dell'impatto sociale dell'attività presi effettivamente in considerazione dalle odv spicca la «continuità nel tempo dei servizi e degli interventi» (tre quarti del campione), che per quattro unità su dieci è anche l'indicatore da tenere nella massima considerazione nel formulare tale valutazione.

In seconda istanza, emerge l'importanza assoluta e relativa del contributo fornito con il proprio intervento a una

Rete  
e innovazione

«maggiore conoscenza del problema» affrontato e dei relativi «bisogni in rapporto alle risorse del territorio».

In posizione mediana e pressoché alla pari seguono due indicatori di valutazione dell'impatto sociale alquanto significativi, quali il «rafforzamento della rete di organismi» che continuano a operare in sinergia e l'effetto della «innovazione» sperimentata con le attività delle odv.

Chiude tale graduatoria la considerazione degli esiti auspicati in termini di animazione socioculturale, vale a dire dei «cambiamenti intervenuti nell'opinione pubblica» a seguito della presa di coscienza sul problema e sui portatori di tale problema (rimozione di eventuali pregiudizi o stereotipi negativi) e della constatata «maggior partecipazione della comunità alla risoluzione dei problemi del territorio». È presumibile che quanto più i primi sono efficaci, tanto più la partecipazione ne viene alimentata e con essa gli auspicabili esiti di un cambiamento reale.

Tab. 7 – Quali aspetti sono stati effettivamente presi in considerazione dall'odv nel giudicare l'attività svolta, dal punto di vista del suo impatto sociale (A)? Quale elemento riscontra la considerazione massima (B)?

	% A*	% B
La continuità nel tempo dei servizi e degli interventi realizzati	75,4	40,5
L'aver contribuito ad aumentare la conoscenza sul problema affrontato	60,5	14,7
L'aver contribuito a far conoscere meglio i bisogni e/o le risorse del territorio	48,5	7,2
L'aver rafforzato una rete di organismi che continuano a operare sul campo	41,9	9,7
L'aver ispirato o collaborato a definire nuovi modelli di azione per uno specifico settore di intervento	40,0	11,3
Il cambiamento dell'opinione pubblica locale a seguito delle azioni di informazione e sensibilizzazione	39,4	8,3
L'aver contribuito ad aumentare la partecipazione della comunità alla risoluzione dei problemi del territorio	35,7	7,3
Nessuno dei precedenti	1,0	1,0

\* Il totale supera il 100 perché erano possibili più risposte.

#### *Fattori che ostacolano e fattori che favoriscono la valutazione*

Tra i fattori che ostacolano la funzione della valutazione nel volontariato (Tab. 8), emerge anzitutto «l'assenza di una cultura della valutazione e, a seguire, «l'attenzione prioritaria agli aspetti operativi», quindi al fare giorno per giorno senza dedicare spazi di riflessione rispetto a ciò che si

realizza e ai risultati conseguiti nel contesto locale, in relazione all'operato degli altri soggetti pubblici e privati e possibilmente in integrazione con essi. Di rilevanza intermedia è l'ostacolo rappresentato dalla «mancanza di competenze adeguate», mentre si palesano come impedimenti meno probanti e quindi come alibi poco sostenibili la «scarsità di risorse economiche» e la «mancanza di tempo», a sottolineare la valenza culturale della pratica valutativa.

Tab. 8 – Quanto i seguenti fattori ostacolano la valutazione nel volontariato? Valori indice (0=per niente influente, 100=del tutto influente)

	Indice
Assenza di una cultura della valutazione	66
Attenzione prioritaria agli aspetti operativi della propria attività	63
Mancanza di competenze adeguate	58
Mancanza di tempo	52
Scarsità di risorse economiche	50

L'incentivo  
della  
condivisione

Tra i fattori che invece favorirebbero la funzione valutativa (Tab. 9), il peso maggiore viene attribuito alla «partecipazione dei volontari alla vita associativa e alle decisioni», ovvero alla prassi interna della condivisione, come a dire che quanto più un gruppo è coeso e affiatato tanto più persegue l'autovalutazione. A seguire (per punteggio medio), emerge la «programmazione puntuale basata su obiettivi concreti e misurabili», senza la quale è difficile fare valutazione. Altri due fattori, quasi sullo stesso piano dei precedenti, faciliterebbero un approccio valutativo all'interno delle odv: il «sostegno formativo» nel merito di procedure, strumenti e metodologie, e il «costante confronto e riflessione interna sul proprio operato». Quest'ultimo fattore conferma, nell'immaginario dei responsabili delle organizzazioni, che senza una condivisione interna basata sulla partecipazione e sulla costante riflessione non vi può essere alcuna attitudine alla valutazione. Ci si può aspettare pertanto che le associazioni più distanti rispetto a un approccio valutativo siano quelle connotate da una dinamica interna povera. Al contrario, le odv che promuovono «momenti di scambio e di ascolto con i propri portatori di inte-

Fondi  
e istituzioni

ressi e di tutela» sono in grado di comprendere meglio l'esigenza di dotarsi di un qualche strumento sistematico di valutazione.

I fattori facilitanti che seguono nella graduatoria decrescente sono meno incisivi. Al fondo di questa classifica vi è la «disponibilità di fondi», ad attestare specularmente la scarsa importanza di tale risorsa, così come non costituirebbe fattore facilitante la collaborazione con le istituzioni pubbliche, anch'esse peraltro poco inclini a gestire processi di valutazione interna.

Tab. 9 – Quanto i seguenti fattori potrebbero favorire attività di valutazione nel volontariato? Valori indice (0=per niente influente, 100=del tutto influente)

	Indice
Partecipazione dei volontari alla vita associativa e alle decisioni	74
Programmazione puntuale basata su obiettivi concreti e misurabili	73
Avere un sostegno formativo su come fare valutazione	72
Costante confronto e riflessione interna sul proprio operato	72
Momenti di scambio e di ascolto con i propri portatori di interesse e di tutela (associati, utenti, cittadini, istituzioni)	70
Disponibilità di tutti i volontari nella raccolta dei dati	65
Partecipare alla programmazione dei servizi territoriali	63
Lavorare in collaborazione con le istituzioni pubbliche	58
Disponibilità di fondi che incentivano la valutazione	57

#### *Vantaggi della valutazione*

Quali vantaggi derivano dall'esercizio di una pratica di valutazione? Della tipologia dei vantaggi proposta e articolabile in cinque categorie, quello che emerge per suffragi ottenuti consiste nel «miglioramento della qualità dei servizi offerti» (Tab. 10). L'utilità della valutazione nell'alzare l'asticella della qualità è ulteriormente ribadita dall'importanza accordata alla «possibilità di correggere gli errori fatti» e al «miglioramento della propria capacità progettuale». Alla prioritaria considerazione di questi tre vantaggi si aggiunge quello di avere «volontari più responsabili e coinvolti nella loro azione», aspetto che a sua volta rafforza l'approccio valutativo basato sulla condivisione (partecipazione e con decisione), evidenziato precedentemente. Hanno invece un ruolo secondario i vantaggi di tipo «strumentale», quali la

«maggiore possibilità di ottenere finanziamenti pubblici», il «miglioramento della propria immagine esterna» e un «migliore rapporto con enti e servizi pubblici».

Tab. 10 – Quali vantaggi ottiene (o si aspetta di ottenere) l'odv attraverso la pratica di valutazione (A)? Qual è (o potrebbe essere) il massimo vantaggio (B)?

	% A*	% B
Miglioramento della qualità dei servizi offerti	79,1	35,5
Volontari più responsabili e coinvolti nella loro azione	72,3	23,5
Possibilità di correggere gli errori fatti	72,0	9,4
Miglioramento della propria capacità progettuale	70,6	15,5
Maggiore importanza attribuita alla formazione e alla riflessione sull'attività	47,2	4,4
Migliore rapporto con enti o servizi pubblici	45,8	4,3
Miglioramento della propria immagine esterna	44,3	2,6
Maggiore possibilità di ottenere finanziamenti pubblici	30,2	3,4
Acquisizione di strumenti per valutare l'operato di altri enti che gestiscono servizi	15,9	0,5
Nessuno dei precedenti	0,8	0,8

\* Il totale supera il 100 perché erano possibili più risposte.

## Conclusioni

In breve sintesi, la valutazione non è ancora una delle attività fondamentali per un'ampia maggioranza di odv, mentre la formazione raggiunge il massimo della loro attenzione. Il volontariato adotta modalità di verifica dei risultati di tipo tradizionale e piuttosto formale, come la «relazione annuale», pur utilizzando, in tre quarti dei casi, «riunioni periodiche» interne.

Tra gli elementi di valutazione, quello più diffuso consiste nella verifica dell'«effettiva realizzazione delle attività pianificate», mentre l'indicatore di successo prevalente è dato dall'incremento di «nuovi volontari» che aderiscono ai progetti e garantiscono il necessario *turn over* di attivisti. In termini di efficacia sui beneficiari, le odv considerano importante soprattutto la «soddisfazione» per la qualità percepita del servizio e, a seguire, la coerenza tra risultati attesi e risultati ottenuti. Nella valutazione dell'impatto sociale della loro azione conta soprattutto la «continuità nel tempo» dei servizi/interventi. Vi è un'ampia consapevolezza che il van-

taggio primario della valutazione consista nel «miglioramento della qualità dei servizi offerti» e che tale approccio valutativo possa essere maggiormente favorito da un clima interno di partecipazione e di condivisione. Al contrario, l'ostacolo preminente al perseguimento di una pratica valutativa sistematica risiede nell'«assenza di una cultura» orientata alla valutazione e alla rendicontazione. Su questo obiettivo, Centri di servizio e agenzie formative dovranno quindi lavorare ancora e con maggior impegno nel prossimo futuro.

## Riferimenti bibliografici

- Bilotti A., Nasi L., Tola P., Volterrani A. (2009), *La valutazione di impatto sociale dei progetti del volontariato toscano*, I Quaderni, 43, Ccsvot.
- Canali C., Maluccio A.N., Vecchiato T. (a cura di) (2003), *La valutazione di efficacia nei servizi alle persone*, Fondazione Zancan, Padova.
- Collis B., Lacey M., O'Hagan S., Shah R., Wainwright S., Wilding K. (2003), *Measuring impact: case studies of small and medium-sized voluntary organisations*, National council for voluntary organisations, Londra.
- Csvnet, Irs (2009), *Linee guida per la valutazione dei servizi e delle attività dei Centri di servizio per il volontariato. Fondamenti teorici e guida operativa*, Ccsvnet, Roma.
- De Angelis P., Fiorini R. (a cura di) (2009), *Volontariato e azione politica trasformativa: la valutazione della progettazione*, Centro servizi per il volontariato A.V.M., Ancona.
- Efc Research Task Force (2007), *How do Foundations Evaluate?*, *Information note*, European foundation centre, Bruxelles.
- Fondazione Zancan (a cura di) (2010), *La valutazione di impatto della progettazione sociale dei Csv di Belluno, Rovigo e Verona. Rapporto sulla progettazione sociale del Csv di Belluno*, Centro di servizi per il volontariato, Belluno.
- Fondazione Zancan (a cura di) (2011), *Il volontariato guarda al futuro*, Fondazione Zancan, Padova.
- Maluccio A.N., Canali C., Vecchiato T. (a cura di) (2002), *Assessing outcomes in child and family services. Comparative design and policy issues*, Aldine de Gruyter, New York.

- Hoggarth L., Comfort H. (2010), *A practical guide to outcome evaluation*, Jessica Kingsley Publishers, Londra.
- Reed J., Jones D., Irvine J. (2005), *Appreciating impact: Evaluating small voluntary organizations in the United Kingdom*, in «Voluntas: international journal of voluntary and nonprofit organizations», 16, 2, pp. 123-141.
- Rossi P.H., Freeman H.E. (1993), *Evaluation: a systematic approach*, Sage Publications, Newbury Park.