

Per una valutazione d'impatto delle esperienze di *Adotta una buona pratica*

Erica Melloni

Docente a contratto Università Milano Bicocca



ADOTTA
UNA BUONA
PRATICA

Milano

29 novembre 2021

Metodo

- 5 organizzazioni non profit (+ 5 aziende sostenitrici) molto diverse tra loro



- Valutazione **prevalentemente qualitativa** a partire da 5 domande chiave
- Survey e focus group per raccogliere opinioni e percezioni
- Ricostruzione di una **teoria del cambiamento** (problemi-azioni-risultati) così come percepiti dai partecipanti
- Validazione delle conclusioni.

Quale impatto?

- Contributo, effettivamente attribuibile agli interventi promossi dalle associazioni durante la pandemia, alla **mitigazione degli effetti derivanti delle disposizioni sanitarie** e all'innovazione sociale.

Domanda 1.

Quali
principali
problemi sono
stati
affrontati?

- **Blocco dei servizi** agli utenti
- Necessità di **mantenere i legami** con i beneficiari e le loro famiglie
- Interruzione delle **relazioni con le istituzioni**
- Riduzione sostanziale del **fundraising**
- **Rischi per i lavoratori** e per la sopravvivenza stessa delle organizzazioni

«Il nostro lavoro è relazione umana, la nostra ricchezza è la comunità, e abbiamo rischiato di perderla.»

Domanda 2.

Sono state formulate risposte speciali per fronteggiare la pandemia?

- DAD
- Animazione online
- Fundraising online
- Consulti telemedicina



- Smart working
- Coprogettazione
- Tecnologia nei processi

- Nuovi servizi (es. delivery, forno...)
- Nuovi utenti/bisogni
- Nuove competenze del personale (pulizie → sanificazione)
- Servizi per il mondo profit

«L'impresa sociale ha una funzione pubblica e deve garantire risposte. Volevamo dire ai nostri utenti: ci siamo e continuiamo a pensarvi»

«Il messaggio doveva essere: non ci possiamo fermare.»

Domanda 3.

Le misure sono state efficaci, e per quali destinatari?

- **Nel breve periodo, mitigato, ma non annullato l'impatto negativo sui beneficiari e le loro famiglie,**
 - Numero di utenti assistiti (stima): **da -30% a -70%**
- **Mantenuti i legami** con i beneficiari e le famiglie, contrasto alla solitudine e all'abbandono
- Le organizzazioni e il lavoro degli operatori sono stati protetti

Ma anche:

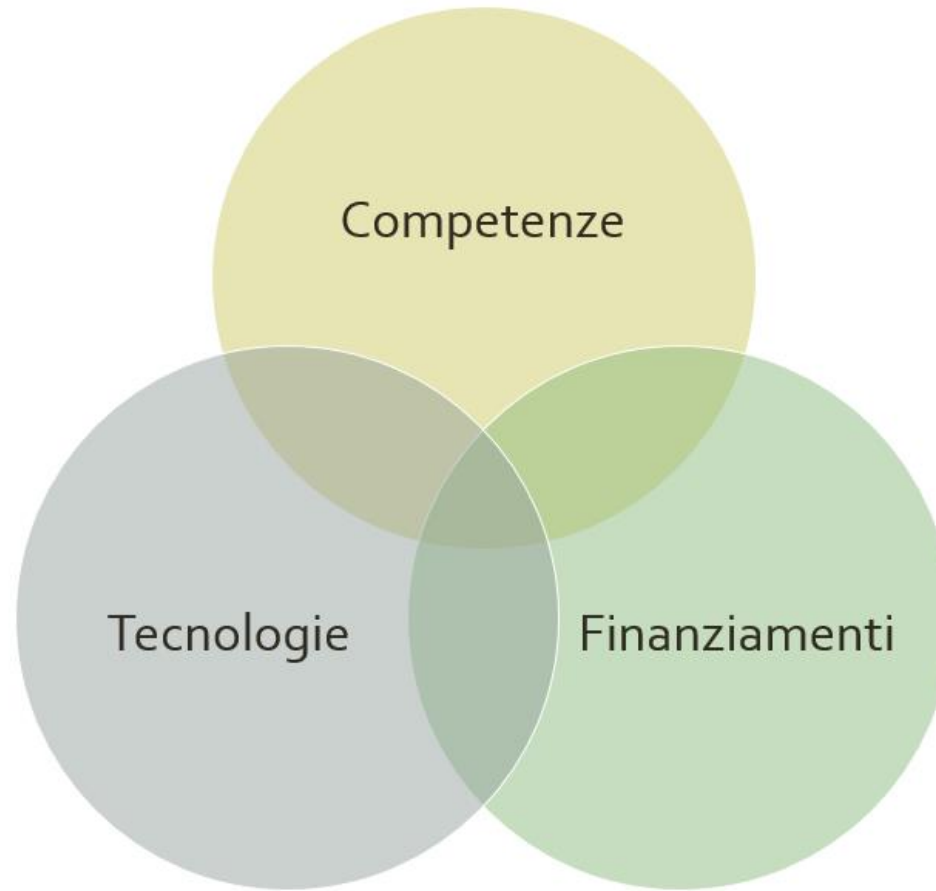
- **Più colpiti** gli utenti con gravi malattie/handicap
- Difficoltà di ricostruire il rapporto con le istituzioni
- Effetti di medio-lungo periodo sulle patologie

«Lo spaesamento iniziale per i pazienti è stato grande, ed è cresciuto il numero di pazienti che richiedeva aiuto. La presenza telefonica, la vicinanza e il consulto in telemedicina sono stati di importanza fondamentale per rispondere a questa esigenza.»

«Non abbiamo potuto offrire i nostri servizi all'intera platea dei nostri beneficiari che in alcuni casi hanno subito pure dei regressi nel loro percorso di crescita e di autonomia.»

Domanda 4.

Quali risorse aggiuntive sono state necessarie e qual è stato il ruolo delle aziende sostenitrici?



«Anche l'impresa ci guadagna dal punto di vista dei valori, non solo per la coerenza con i principi della CSR, ma perché consolida la struttura valoriale dell'impresa, mantiene vicini i suoi lavoratori e aumenta la sua resilienza.»

Domanda 5.
**Si è generata
innovazione?
Cosa 'resta'
nelle
organizzazioni,
e quali
innovazioni
durano ancora
oggi?**

- **Sì, si è generata innovazione**
- Molte delle innovazioni verranno **mantenute**
 - Digitalizzazione, smart working, ma anche innovazione di processo e prodotto
- Crescita delle competenze del personale
- **Collaborazione** non profit e profit più condivisa e fondata su valori di base

Una rappresentazione della «teoria del cambiamento» delle esperienze di Adotta una buona pratica

Problemi

Lock down, restrizioni sanitarie, blocco dei servizi

Impossibilità di erogare i servizi in presenza agli utenti
Interruzione delle relazioni con le istituzioni

Disagi per gli utenti/pazienti e loro famiglie
Solitudine e senso di abbandono delle famiglie

Riduzione delle ore di servizio del personale
Riduzione delle attività di fundraising

Azioni

Innovazione organizzativa

Digitalizzazione dei processi organizzativi
Smartworking e riunioni online
Co-progettazione per la revisione dei servizi
Nuove modalità di fundraising (fondi, competenze, tecnologie) anche in collaborazione con imprese del mondo profit

Innovazioni di processo

Servizi erogati digitalmente (video-lezioni, intrattenimento, consulti in telemedicina)
Riunioni e colloqui con beneficiari e famiglie online

Innovazioni di prodotto

Nuovi servizi (in presenza) per continuare a coinvolgere gli utenti
Attività straordinarie rivolte a destinatari diversi da quelli tradizionali
Formazione del personale

Outcome breve

Rafforzamento spirito di squadra interno
Sviluppo di collaborazioni con il mondo profit

Riduzione più contenuta nel numero di utenti non assistiti a causa del lock down

Legami con famiglie e beneficiari mantenuti

Tutela del lavoro e contenimento della richiesta di ammortizzatori sociali.

Investimenti rimandati o non fatti

Difficoltà di ricostruire i legami con le istituzioni pre-pandemia

Outcome medio

Avvicinamento del mondo profit e non profit in termini di valori comuni e strategie di azione

Crescita di competenze del personale sia delle organizzazioni sia delle imprese)

Crescita della digitalizzazione, anche nella produzione di servizi, e diffusione dello smart working

Nuove partnership attivate
Nuovi prodotti e servizi attivati e mantenuti
Resilienza dell'organizzazione

Effetti di medio-lungo periodo sui beneficiari e pazienti non adeguatamente trattati (es. liste di attesa per visite mediche)

Alcune conclusioni e prospettive

Le esperienze di *Adotta una buona pratica* descrivono storie di resilienza organizzativa e sociale ma anche di innovazione.

Cosa si impara?

Cruciali competenze, risorse digitali (strumentazioni e skills) e reti di partenariato: **alcune delle soluzioni sviluppate potrebbero essere modellizzate e diffuse.**

Collaborazione non profit e profit sempre più orientata verso azioni capaci di 'fare la differenza' per territori e comunità, al di là dei formalismi della rendicontazione sociale.

Sono politiche pubbliche e in quanto tali servono quadri di senso e misure per indirizzare gli sforzi di cambiamento e supportare le strategie di collaborazione.

www.adottaunabuonapratica.it



**ADOTTA
UNA BUONA
PRATICA**

Milano
29 novembre 2021