



**Università  
degli Studi  
di Ferrara**



European journal of volunteering and community-based projects Vol.1, No 1; 2024  
ISSN: 2724-0592 E-ISSN: 2724-1947  
Published by Odv Casa Arcobaleno  
Doi: 10.5281/zenodo.10653388

# **L'analisi dell'impatto sociale generato dall'Associazione Il Mantello Ferrara**

---

**A cura di:**

**Emidia Vagnoni**, Professore Ordinario di Economia Aziendale, Università degli Studi di Ferrara  
**Caterina Cavicchi**, Ricercatore in Economia Aziendale, Università degli Studi di Ferrara

**Con la collaborazione di:**

Monica Indelli, Presidente dell'Associazione Il Mantello  
Ara Fernandez, Giulia Fiore, Lucrezia Arienti, volontarie Il Mantello

# L'impatto sociale generato da Il Mantello di Ferrara

## Le attività dell'Associazione

Il Mantello è un'Associazione che nasce nel 2016 con una cabina di regia pubblico-sociale composta da Agire Sociale, Comune di Ferrara, Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara e Associazione Servizi alla Persona di Ferrara, costituendosi successivamente nel 2019 come Associazione di Promozione Sociale (APS) che gestisce un Emporio Solidale. Dal 2016, fa parte della Rete degli Empori Solidali della Regione Emilia Romagna. Le attività di supporto svolte dai soci e volontari de Il Mantello e dai professionisti che collaborano con l'Associazione, a favore di soggetti a rischio di povertà (in particolare, nuclei famigliari con difficoltà socio-economiche), sono molteplici e comprendono l'accoglienza, il supporto psicologico, sanitario e sociale, la consulenza legale, l'offerta di un percorso di orientamento al lavoro gratuito, la possibilità di partecipare ad attività culturali e sportive gratuitamente. L'accesso all'Emporio Solidale, inoltre, prevede la distribuzione di beni alimentari e di prima necessità attraverso la costituzione di un piccolo market. I soggetti in stato di necessità possono pertanto accedere gratuitamente ai servizi dell'Associazione attraverso un bando di natura pubblica. L'Associazione vede il supporto economico del Comune e dei numerosi partner privati che attraverso contributi e donazioni rendono possibile l'erogazione di questi servizi. L'Associazione dà supporto annualmente a circa 150 nuclei famigliari e a seguito della pandemia COVID-19, ha ulteriormente ampliato lo spettro delle attività svolte per offrire supporto alimentare ed emotivo/psicologico anche a quei soggetti che per mancanza di requisiti non possono accedere ai bandi pubblici emanati per l'accesso ai servizi dell'Associazione.

## Il rationale del presente studio: introduzione allo SROI

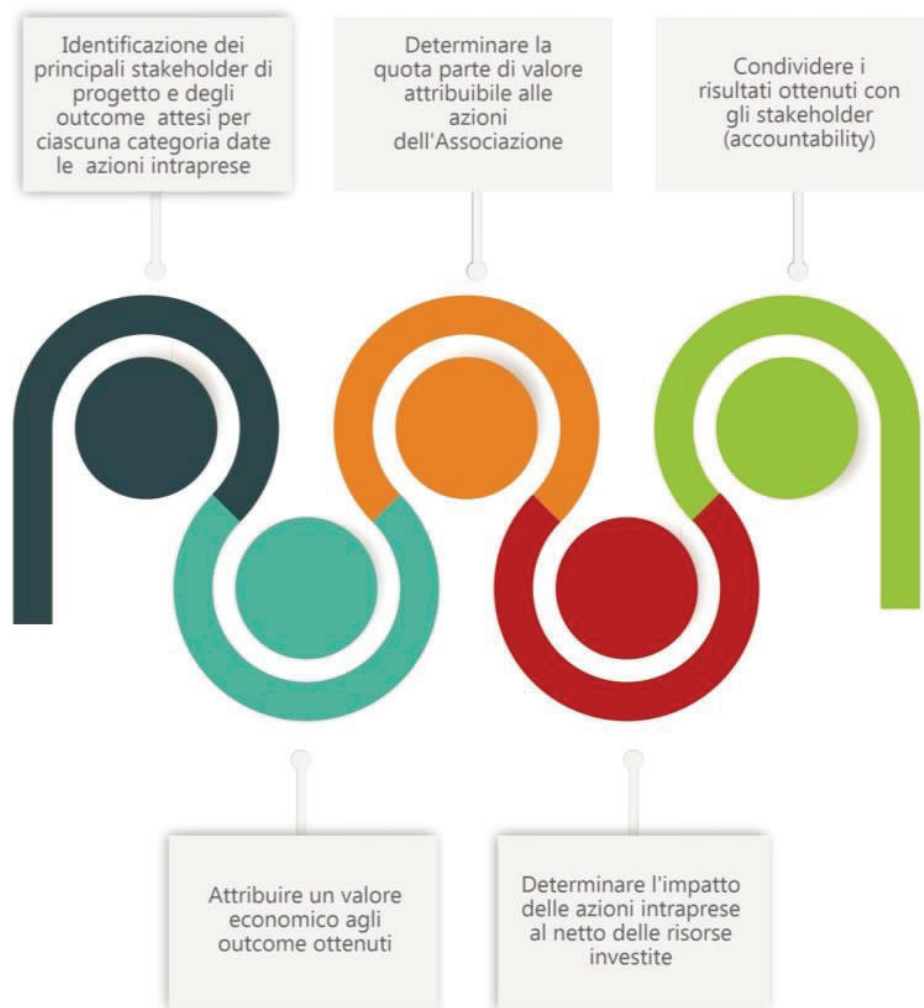
L'obiettivo del presente contributo è quello di comprendere l'impatto sociale generato da Il Mantello per i suoi beneficiari, in termini di creazione di opportunità di sviluppo personale e professionale e più in generale di miglioramento delle condizioni di vita delle persone a rischio di povertà che si rivolgono ad esso. Il progetto nasce all'interno di un percorso più ampio di *accountability* intrapreso dall'Associazione, grazie alla creazione e divulgazione del Bilancio di Sostenibilità 2020, il quale abbraccia a tutto tondo l'Agenda degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile 2030 delle Nazioni Unite. Il Bilancio di Sostenibilità era servito a rendicontare l'impegno dell'Associazione sul territorio locale, ed ancora di più, a rendere partecipi gli stakeholder dei risultati ottenuti in termini di soggetti a rischio di povertà raggiunti ed aiutati, e del valore del capitale sociale generato dalle relazioni che l'Associazione ha sviluppato col territorio, le quali rendono possibile l'erogazione dei servizi di supporto. L'analisi d'impatto sociale qui proposta vuole allargare a tal proposito la prospettiva di rendicontazione, non focalizzandosi più solamente sui parametri di efficienza ed efficacia legati alla spendita delle risorse e dei risultati ottenuti. Essa viene pertanto proposta allo scopo di determinare e comunicare il valore generato per i soggetti a rischio di povertà, ai partner e più in generale agli stakeholder dell'Associazione, per dare voce ad una realtà che mai come oggi vuole ruolo complementare a quello delle istituzioni pubbliche nella generazione di welfare nella comunità locale. A tal proposito, l'analisi di impatto sociale è stata condotta attraverso la metodologia di calcolo del Ritorno Sociale dell'Investimento (o *Social Return on Investment*, da qui in avanti SROI), indicatore che permette di esprimere, per ogni euro speso quanto valore (tradotto in termini monetari) è stato generato da Il Mantello.

Lo SROI rappresenta un metodo ampiamente utilizzato nella prassi di rendicontazione dell'impatto sociale generato dagli organismi non-profit. Esso nasce alla fine degli anni '90, grazie alla collaborazione tra il Robert Enterprise Development Fund e la Harvard Business School, quale metodo per valutare l'impatto socioeconomico degli interventi di politica sociale per il lavoro attuati a San Francisco (Lindgaard et al., 2016). Rappresenta altresì un metodo da poter utilizzare per la valutazione di interventi nell'ambito degli obiettivi di Sviluppo Sostenibile – Agenda 2030 (WHO, 2017).

Rappresenta dunque, un indicatore snello che permette di stimare il valore creato per coloro che beneficiano di servizi legati ad interventi di natura sociale e socio-sanitaria, a fronte dei costi sostenuti per erogare tale servizio. Nonostante il suo calcolo preveda un procedimento piuttosto complesso, questo indicatore rappresenta a pieno titolo un indicatore volto a rendicontare in maniera comprensibile, ed in ottica di *accountability*, l'impatto sociale generato.

Il calcolo dello SROI per l'Associazione prevede un processo costituito da una serie di fasi, raffigurabili come segue (Figura 1).

**Figura 1:** Il processo di calcolo dello SROI



Lo SROI prevede dunque:

- 1.** L'identificazione dei soggetti beneficiari di interventi di supporto da parte dell'Associazione ed il loro coinvolgimento tramite interviste/questionari allo scopo di capire quali benefici in termini di qualità della vita sono da ascrivere al supporto fornito dall'associazione.
- 2.** L'attribuzione di un valore monetario agli *outcome* ottenuti;
- 3.** La definizione della quota parte di valore ascrivibile al supporto dell'Associazione;
- 4.** La determinazione delle azioni intraprese dall'associazione per generare quegli *outcome* e dunque, la definizione del costo dell'intervento.
- 5.** Il calcolo dello SROI e la rendicontazione agli stakeholder dell'associazione dei risultati ottenuti<sup>1</sup>.

Le premesse per l'applicazione dello SROI al caso dell'Associazione muovono dal fatto che si ritiene che i servizi offerti da essa alle persone a rischio di marginalizzazione possano ingenerare un cambiamento positivo nella qualità della vita di queste ultime; in particolare si ritiene che questo cambiamento riguardi il miglioramento delle condizioni di salute, occupazionali, relazionali e di integrazione nella società della persona che riceve l'aiuto. Il calcolo dello SROI è fatto su base annuale, considerando che i bandi per l'erogazione dei servizi, prevedono la presa in carico dei soggetti da parte de Il Mantello per un periodo di 12 mesi.

A seguire, viene descritta in dettaglio ciascuna delle fasi di processo seguite per calcolare lo SROI dell'Associazione.

---

<sup>1</sup> Un'ulteriore fase del processo è rappresentata dall'analisi di sensitività condotta per capire come varia il risultato dell'indicatore al variare di certe condizioni (ad es. al variare delle risorse spese), qui non riportata.

## I beneficiari

Il campione oggetto dell'analisi SROI applicata all'Associazione è dato dai soggetti, che partecipando ai bandi dell'Associazione, hanno beneficiato dei servizi di quest'ultima<sup>2</sup>. In particolare, sono stati intervistati 46 beneficiari per l'anno 2019 a cui è stato chiesto di rispondere ad un questionario dove si chiedeva agli stessi in che misura avessero riscontrato, una volta fruiti i servizi dell'Associazione, benefici legati al miglioramento della loro sfera relazionale e della qualità di vita. In particolare, gli *outcome* sono stati definiti come segue rispetto ai servizi erogati (si veda la tabella 1).

**Tabella 1: Servizi, output e *outcome* di progetto**

<b>Servizio</b>	<b>Output</b>	<b>Outcome</b>
<i>Attività ricreative (sport e cultura)</i>	Programma di supporto grazie alla collaborazione dei teatri e cinema locali	Aver incrementato la propria partecipazione a tali attività grazie al supporto de Il Mantello
<i>Accesso ai prodotti dell'Emporio Solidale</i>	Promozione del servizio tramite i volontari dell'associazione	Utilità delle indicazioni di utilizzo e di consumo dei prodotti per un migliore uso del servizio
<i>Accompagnamento all'uso del servizio market Emporio Solidale</i>	Promozione del servizio tramite i volontari dell'associazione	Cura delle proprie abitudini alimentari grazie ai consigli dei volontari
<i>Accompagnamento ai servizi de Il Mantello</i>	Programma di accoglienza dedicata	Miglioramento della propria sfera relazionale (integrazione) grazie al ruolo dei volontari che permettono la piena integrazione dei partecipanti all'interno dell'Associazione
<i>Consulenza psicologica</i>	Supporto psicologico fornito al momento dell'accoglienza	Miglioramento della fiducia in sé stessi
<i>Consulenza legale</i>	supporto fornito da professionisti	Migliore conoscenza del sistema istituzionale/legale
<i>Orientamento al lavoro</i>	supporto fornito da professionisti	Miglioramento della propria sfera occupazionale
<i>Servizi sanitari</i>	accesso alle prestazioni sanitarie	Miglioramento della qualità della propria salute

<sup>2</sup> Nell'analisi SROI è prevista anche l'identificazione di tutti i soggetti che si ritiene abbiano beneficiato dell'attività di supporto dell'Associazione. Tuttavia in questa analisi vengono considerati solo i beneficiari, in quanto per altre categorie l'Associazione ha optato per strumenti di rilevazione dell'impatto generato diversi dallo SROI.

## Le Proxy finanziarie

Le *proxy finanziarie*, nel calcolo dello SROI, permettono di attribuire un valore monetario agli *outcome* identificati, e dunque di stimare il valore sociale generato per ogni *outcome*. Una volta identificati gli *outcome*, è stata determinata per ciascuno la proxy finanziaria necessaria a calcolare il valore monetario di ciascun *outcome*, e per ciascuna di esse è stata indicata la fonte da cui sono stati tratti i dati economici a supporto del valore creato (si veda la tabella 2).

**Tabella 2:** Le proxy finanziarie per ciascun outcome

Outcome	Proxy finanziaria	Fonte
<i>Aver incrementato la propria partecipazione a tali attività grazie al supporto de Il Mantello</i>	Per le attività culturali, costo dei biglietti teatrali erogati a ciascun partecipante Per le attività sportive, costo mensile del corso seguito da ciascun partecipante	Dati di costo da fornitori
<i>Utilità delle indicazioni di utilizzo e di consumo dei prodotti per un migliore uso del servizio</i>	Costo dei prodotti distribuiti dall'Emporio solidale	Prezzo medio di acquisto
<i>Cura delle proprie abitudini alimentari grazie ai consigli dei volontari</i>	Costo dell'accompagnamento ai servizi del market fornito dai volontari	Costo medio dell'assistenza sociale prestata considerando il CCN
<i>Miglioramento della propria sfera relazionale (integrazione) grazie al ruolo dei volontari che permettono al piena integrazione del partecipanti all'interno dell'Associazione</i>	Costo dell'accoglienza /be-friending dei volontari	Costo medio orario dell'assistenza sociale prestata considerando il CCN
<i>Aver aumentato la fiducia in sé stessi</i>	Costo dell'attività di supporto psicologico/emotivo fornito dai volontari	Costo medio orario dell'assistenza sociale prestata considerando il CCN
<i>Miglioramento della propria sfera occupazionale</i>	Costo della consulenza oraria fornita dal professionista (consulente del lavoro) per ciascun partecipante	Dati di costo dai fornitori
<i>Migliore conoscenza del sistema istituzionale</i>	Costo della consulenza legale oraria fornita dal professionista (avvocato) per ciascun partecipante	Tariffa oraria Associazione Nazionale Forense
<i>Miglioramento della qualità della propria salute</i>	Costo dei servizi sanitari fruiti da ciascun partecipante	Ticket sanitari/tariffe prestazioni sanitarie erogate

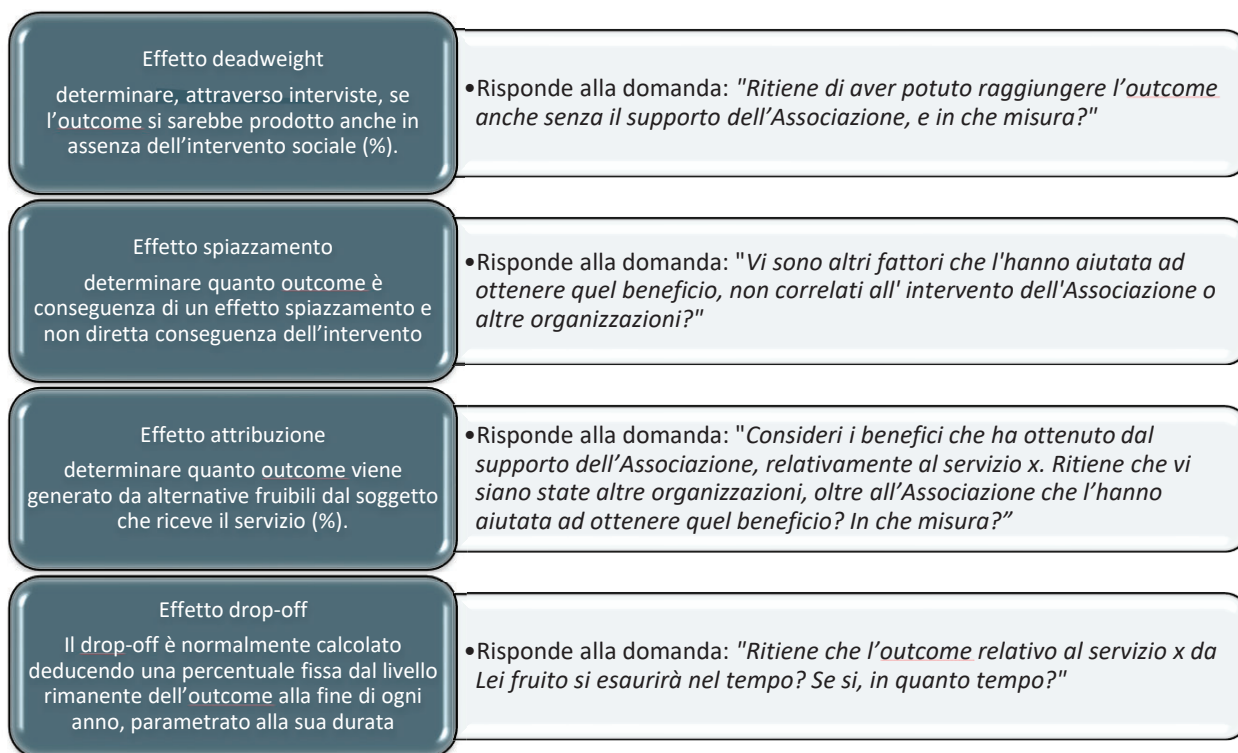
## La stima del valore sociale generato

La stima del valore sociale generato per coloro che hanno usufruito dei servizi dell'associazione prevede la stima di alcuni parametri:

1. Il numero di beneficiari che, fruendo del servizio, riscontrano l'*outcome*/beneficio da esso generato;
2. Il valore economico generato per ciascun *outcome* per ciascun soggetto, sulla base delle *proxy finanziarie* identificate in precedenza, ai fini del calcolo di un valore totale generato per ciascun *outcome*;
3. La durata dell'*outcome* nel tempo, ed in particolare, il tasso di *drop-off*, il quale rappresenta la naturale riduzione del beneficio percepito nel tempo;
4. Alcuni tassi denominati *deadweight*, *spiazzamento*, *attribuzione*, utili a stabilire quanto di quel beneficio generato è direttamente ascrivibile ai servizi forniti dall'Associazione. Ciò è importante, nella valutazione del valore sociale generato, perché permette di depurare da quel valore totale generato, il valore non direttamente generato dall'Associazione, e dunque di ottenere una stima dello SROI il più realistica possibile. In figura 2, viene spiegato il significato di *drop-off*, *deadweight*, *spiazzamento* e *attribuzione* per il caso considerato.

Il calcolo dei tassi avviene tramite stima percentuale effettuata da ciascun soggetto a cui viene sottoposto il questionario, ed in mancanza di esso, da dati di letteratura scientifica disponibile per attività similari.

**Figura 2:** Introduzione ai tassi di *drop-off*, *deadweight*, *spiazzamento* ed *attribuzione*



Nella tabella 3 seguente sono presentati gli esiti della rilevazione; in particolare, sono indicati per ciascun *outcome*, il numero di soggetti che hanno dichiarato di aver ottenuto il beneficio oggetto di valutazione, il valore monetario dell'*outcome* generato a favore di quei soggetti, i tassi di *deadweight*, *spiazzamento*, *attribuzione* e *drop-off* per ciascun *outcome*. È stato possibile rilevare tali valori sottoponendo il questionario ai 46 soggetti che hanno beneficiato dei servizi dell'Associazione nell'anno di riferimento della presente indagine.

**Tabella 3:** Valore monetario di ciascun outcome e tassi di deadweight, spiazzamento, attribuzione e drop-off

Outcome	Beneficiari	Valore dell'outcome	Dead weight	Spiazzamento	Attribuzione	Drop-off
<i>Aver incrementato la propria partecipazione ad attività sportive</i>	13	4.014 €	-	-	22%	10%
<i>Aver incrementato la propria partecipazione ad attività culturali</i>	17	756 €	3%	20%	5%	10%
<i>Utilità delle indicazioni di utilizzo e di consumo dei prodotti per un migliore uso del servizio</i>	38	31.903 €	8%	8%	1%	20%
<i>Miglioramento della propria sfera occupazionale</i>	7	1.620 €	-	-	-	-
<i>Miglioramento della qualità della propria salute</i>	2	120 €	-	-	15%	-
<i>Conoscenza del sistema istituzionale</i>	15	6.300 €	10%	10%	3%	-
<i>Miglioramento della propria sfera relazionale (integrazione) grazie al ruolo dei volontari che permettono la piena integrazione dei partecipanti all'interno dell'Associazione</i>	37	19.300,32 €	11%	7%	2%	-
<i>Aver aumentato la fiducia in sé stessi</i>	37	412,92 €	12%	7%	3%	-
<i>Cura delle proprie abitudini alimentari grazie ai consigli dei volontari</i>	30	18.867,3 €	7%	9%	0.3%	-



Per ciascun *outcome* definito, il valore generato al netto degli effetti visti in precedenza, deve essere attualizzato per il numero di anni di durata dell'*outcome*. Coerentemente con le risposte date dai soggetti che hanno partecipato all'indagine, si è scelto di considerare per ciascun intervento e dunque per ciascun *outcome* una durata pari a 5 anni.

L'attualizzazione permette pertanto di stimare quanto vale ad oggi, da un punto di vista monetario, il valore che verrà generato sui 5 anni dai servizi de Il Mantello; tale valore è denominato valore attuale del beneficio generato.

In merito al caso considerato, il valore attuale dei benefici generati dai servizi de Il Mantello è stato pari a **241.725,5 Euro**.

## Gli input

Per quanto concerne gli input necessari alla erogazione dei servizi da parte dell'Associazione Il Mantello, sono state considerate tutte le voci di costo sostenute nell'anno oggetto della valutazione; in particolare, i costi hanno riguardano principalmente:

1. Costi relativi all'acquisto di prodotti per il market Emporio Solidale
2. Allestimento e manutenzione del market, degli uffici e del magazzino
3. Utenze varie ed affitto dei locali
4. Pubblicità e di organizzazione di eventi per raccolta fondi
5. Spese generali (cancelleria)
6. Altri oneri (assicurazioni, oneri bancari e spese per sicurezza)
7. Trasporto (carburante, bollo e manutenzione furgone)
8. Costo del personale Agire Sociale per supporto all'Associazione
9. Contributo regionale alla rete degli empori solidali

Il valore degli input utilizzati per erogare i servizi è stato pari a: **72.193,7 Euro**.

## Il calcolo dello SROI

Il calcolo dello SROI richiede a questo punto, di rapportare il valore attuale dei benefici generati al costo degli input sostenuti per erogare i servizi.

$$\text{SROI} = \frac{\text{Valore attuale del beneficio generato}}{\text{Valore degli input}} = \text{SROI} = \frac{241.725,5}{72.193,7} = 3,3 \text{ Euro}$$

**SROI RATIO = 3 € : 1 €**

Il risultato ottenuto evidenzia come l'Associazione, grazie ai servizi erogati di supporto alle persone a rischio di povertà genera un impatto sociale positivo. In particolare, per ogni euro investito in attività di supporto, l'Associazione genera all'incirca 3 euro di valore sociale. Alla luce dell'indagine qui presentata, il ruolo dell'Associazione risulta fondamentale per lo sviluppo sociale del territorio di Ferrara. In particolare, grazie all'impegno dei partner, dei soci e dei volontari, l'Associazione rappresenta un punto d'appoggio fondamentale per tutti quei soggetti a rischio di marginalizzazione che necessitano per condizioni socio-economiche di un supporto complementare, rispetto a quello dei servizi pubblici fondamentali.

## **Bibliografia**

Arvidson, M., Battye, F. and Salisbury, D. (2014), "The social return on investment in community befriending", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 27 No. 3, pp. 225-240.

Corsini, E., de Leva, G., Mento, F., Montesi, F., Rossi, M., Seganti, S. and Urzì, A. (2009), *Guida al Ritorno Sociale sull'Investimento SROI*, traduzione a cura di Human Foundation.

Courtney, P. (2014), "The Local Food programme: A Social Return on Investment Approach", *Final Report to The Royal Society of Wildlife Trusts*.

Hamelmann, C., Turatto, F., Then, V. and Dyakova, M. (2017), *Social return on investment: accounting for value in the context of implementing Health 2020 and the 2030 Agenda for Sustainable Development (Investment for Health and Development Discussion Paper) (No. WHO/EURO: 2017-2240-41995-57722)*, World Health Organization, Regional Office for Europe.

King, N. (2014), "Making the case for sport and recreation services: The utility of social return on investment (SROI) analysis", *International Journal of Public Sector Management*, , Vol. 27 No. 2, pp. 152-164.

Lindgaard M., Thorgaard P., Wiene M. (2016), *Ne vale la pena? Misurare il ritorno sociale degli investimenti per un welfare migliore*, FrancoAngeli, Milano.

## **Ringraziamenti:**

Un ringraziamento speciale va ai volontari dell'associazione che hanno supportato le attività di raccolta dati per la presente ricerca, e ai partners de Il Mantello che hanno permesso la realizzazione di numerose ed importanti iniziative d'impatto sociale a favore della comunità locale.