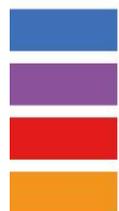




Raccontare ciò che conta non solo ciò che si può contare

24 Aprile 2021



riescomarche.org |  



con il contributo di



realizzato nell'ambito del progetto Riesco Marche - Terzo settore in rete per l'emergenza Covid-19,
finanziato dalla Regione Marche con risorse statali del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali

L'indice

- Le caratteristiche del progetto
- Le caratteristiche del contesto
- I dati quantitativi
- I dati qualitativi
- Riflessioni valutative

La valutazione è una pratica di ricerca finalizzata a comprendere e riflettere sui fattori che stanno determinando e che hanno determinato successi e insuccessi rispetto alla azione progettuale. È un'attività che, se portata avanti in maniera partecipata, consente a chi ne fa uso di cogliere il significato degli esiti della valutazione e di metabolizzarli per migliorare la propria azione sociale rivolta alle comunità dei territori interessati.

La partecipazione, la disponibilità e la voglia di mettersi in gioco da parte di tutti è stata fondamentale per facilitare il nostro lavoro.

Il **team di monitoraggio e valutazione** è composto da Sofia Sacconi (segreteria del progetto RIESCO); Gilda Pepe (Anpas Marche - Numero Verde), Cristina Buondi (supporto tecnico); Pina De Angelis (responsabile del processo di Valutazione e del report).

Il progetto

R.I.E.S.CO. Reti Inclusive e Solidali per la Comunità è un progetto che interviene sull'**emergenza** con un occhio importante **sulla costruzione e rafforzamento dei legami di cura e di resilienza**. Un approccio di sistema che attraversa l'ambito sanitario, quello sociale, economico e formativo.

Ciascuno di questi dispositivi si muove con una intensità e profondità diversa (la sanificazione e la consegna del pacco alimentare hanno tempi di realizzazione molto diversi ad esempio dalla realizzazione di eventi di formazione). Per motivi legati al monitoraggio ciascuna realizzazione viene denominata riduttivamente **prestazione**, anche se rappresentano campi semantici molto eterogenei tra di loro. Per questo il racconto del progetto fatto attraverso i numeri sarà solo uno dei modi attraverso il quale valutare lo sforzo e gli esiti del progetto R.I.E.S.CO.

Un contesto in subbuglio e in una continua evoluzione incerta

I dati quantitativi e qualitativi presi in esame si riferiscono al periodo **Settembre 2020-Febbraio 2021**. La progettazione di R.I.E.S.CO. e il suo avvio sono avvenuti quando si aveva la percezione che si dovesse ricostruire dopo un periodo di pandemia, nella pratica l'avvio operativo si è sovrapposto alla seconda ondata del contagio, dunque una coesistenza di paura, emergenza e necessità di dare risposte.

Accanto a R.I.E.S.CO. un proliferare di informazioni, numeri verdi, azioni non sempre ben coordinati tra di loro....

DATI DI CONTESTO

Territorio: intero territorio marchigiano

Risorse economiche: 800.000,00 euro

Periodo di attuazione dell'intervento: luglio 2020-febbraio 2021

DATI DI PERFORMANCE (relativi al periodo settembre 2020-febbraio 2021)

Prestazioni/servizi/attività erogate: n. 113.425

Associazioni coinvolte attivamente: 14 associazioni in ATS più 33 associazioni al di fuori dell'ATS. Le associazioni in ATS sono reti regionali con sedi, circoli, centri distribuiti su tutto il territorio regionale

Volontari coinvolti :2634



contrasto
povertà estrema

Contrastare i fenomeni di povertà estrema e di esclusione sociale presenti nel territorio regionale e acuiti dall'Emergenza Covid-19, potenziando le capacità e gli strumenti di risposta delle reti sociali e istituzionali.



servizi a domicilio
per fasce deboli

Potenziare la capacità degli Enti del terzo settore di rispondere ai bisogni delle persone che si trovano in situazione di difficoltà e non autonome, mediante interventi domiciliari che riducano l'isolamento e rafforzino il senso di comunità, in un momento in cui l'epidemia ci costringe all'isolamento fisico e psicologico.



sostegno a distanza per
situazioni disagio

Migliorare la capacità di risposta e sostegno a distanza di fronte a problematiche di diversa natura che siano state generate o acuite dall'isolamento dovuto all'emergenza COVID-19: psicologiche, di solitudine, di generale difficoltà sociale, di povertà educativa e difficoltà di apprendimento scolastico, di mancanza di risorse e strumenti per le attività ludico-ricreative, di limitato esercizio fisico, di difficoltà nella cura domiciliare di malati cronici.



supporto al
tessuto associativo

Potenziare la capacità dei soggetti del terzo settore marchigiano di lavorare in rete e di innovare i propri servizi in un contesto di grande difficoltà e drammaticità come quello post pandemico, investendo sulla formazione, le reti comunitarie e le attività che vanno a sostenere il tessuto sociale e non solo familiare.

Domande valutative

Qual è la valutazione della performance (le prestazioni, i soggetti coinvolti e volontari attivati)?

A quali categorie di persone ci si è rivolti prioritariamente?

In che modo, attraverso il progetto Riesco, si sono raggiunte persone che non erano tradizionalmente in contatto con le associazioni?

In che modo le associazioni che hanno partecipato al progetto hanno aumentato la capacità di mettersi in rete e la propria efficacia nella risposta ai bisogni delle persone?

A partire dalla lettura dei dati quantitativi

Il sistema di monitoraggio e le aree grigie

La geolocalizzazione dei servizi a partire dal Numero Verde, un esperimento in corso



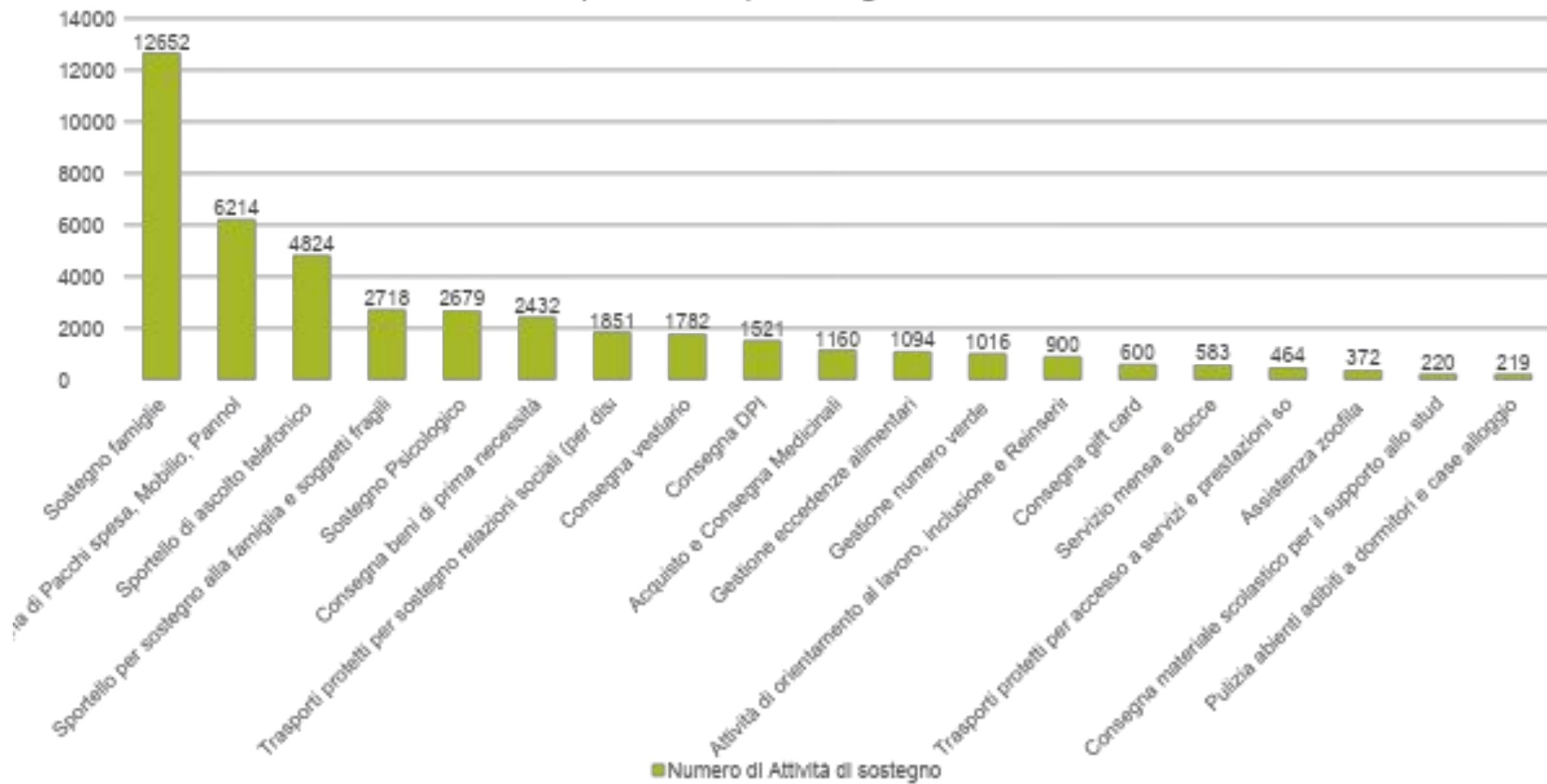
CLASSIFICAZIONE DELLE PRESTAZIONI PER CATEGORIE

- Nuclei familiari (anche monoparentali) **41.566 servizi**
- Bambini e ragazzi (entro i 18 anni) **10.070 servizi**
- Giovani (18/34 anni) **3.781 servizi**
- Adulti (35/64 anni) **24.524 servizi**
- Anziani (over 65) **7.863 servizi**
- Disabili **8.011 servizi**
- Migranti, rom e sinti **2.922 servizi**
- Soggetti in condizione di povertà e/o disagio sociale **8.146 servizi**
- Senza fissa dimora **796**
- Soggetti con disagio abitativo **1.969**
- Soggetti con dipendenze **87**
- Donne vittime/potenziati vittime di violenza domestica **21**

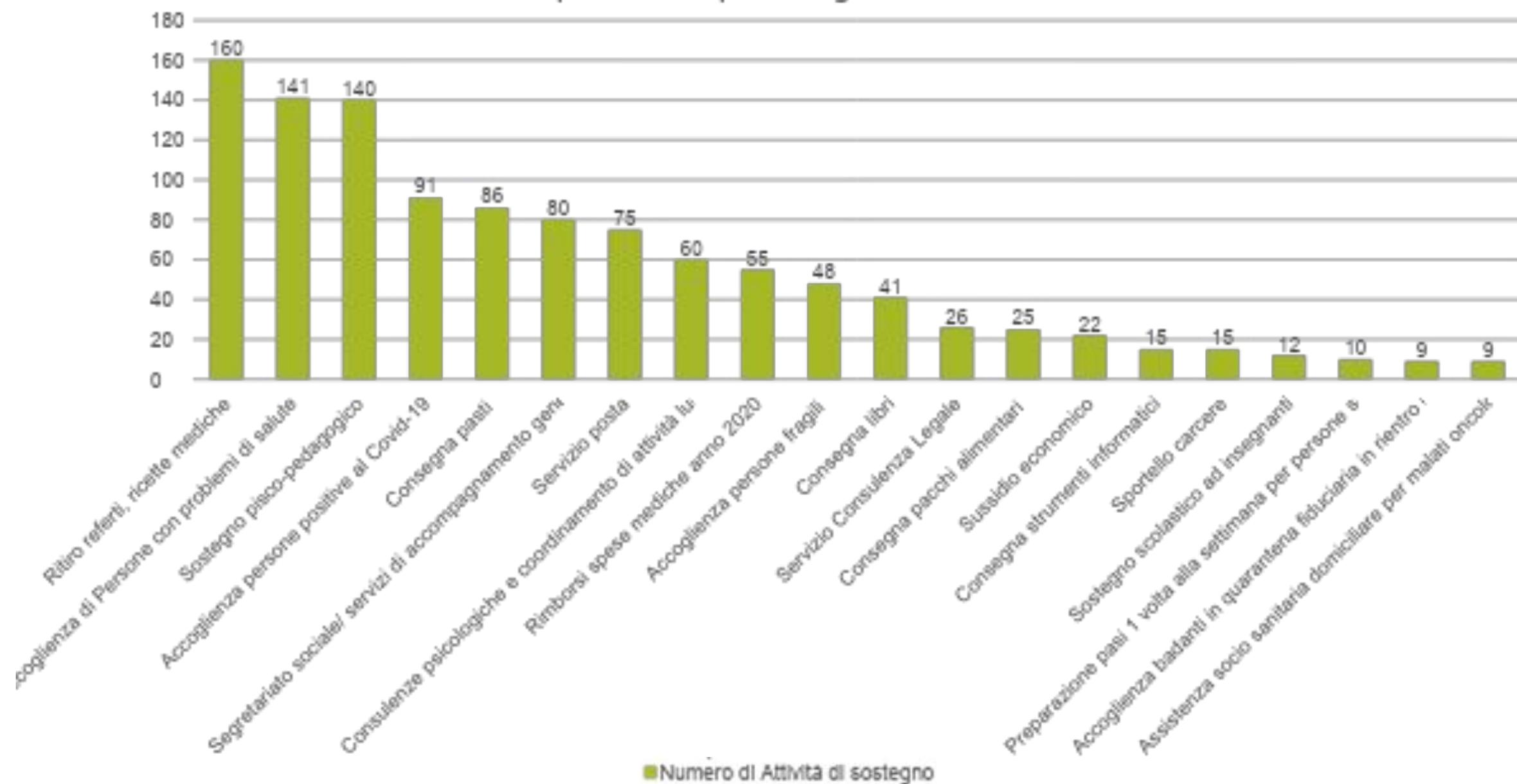
ALTRE CATEGORIE ASSISTITE

- Persone con problemi di salute e familiari
- Donne
- Affido da carcere
- Ospiti di case famiglia
- Carcerati
- Malati oncologici
- Donatori di sangue

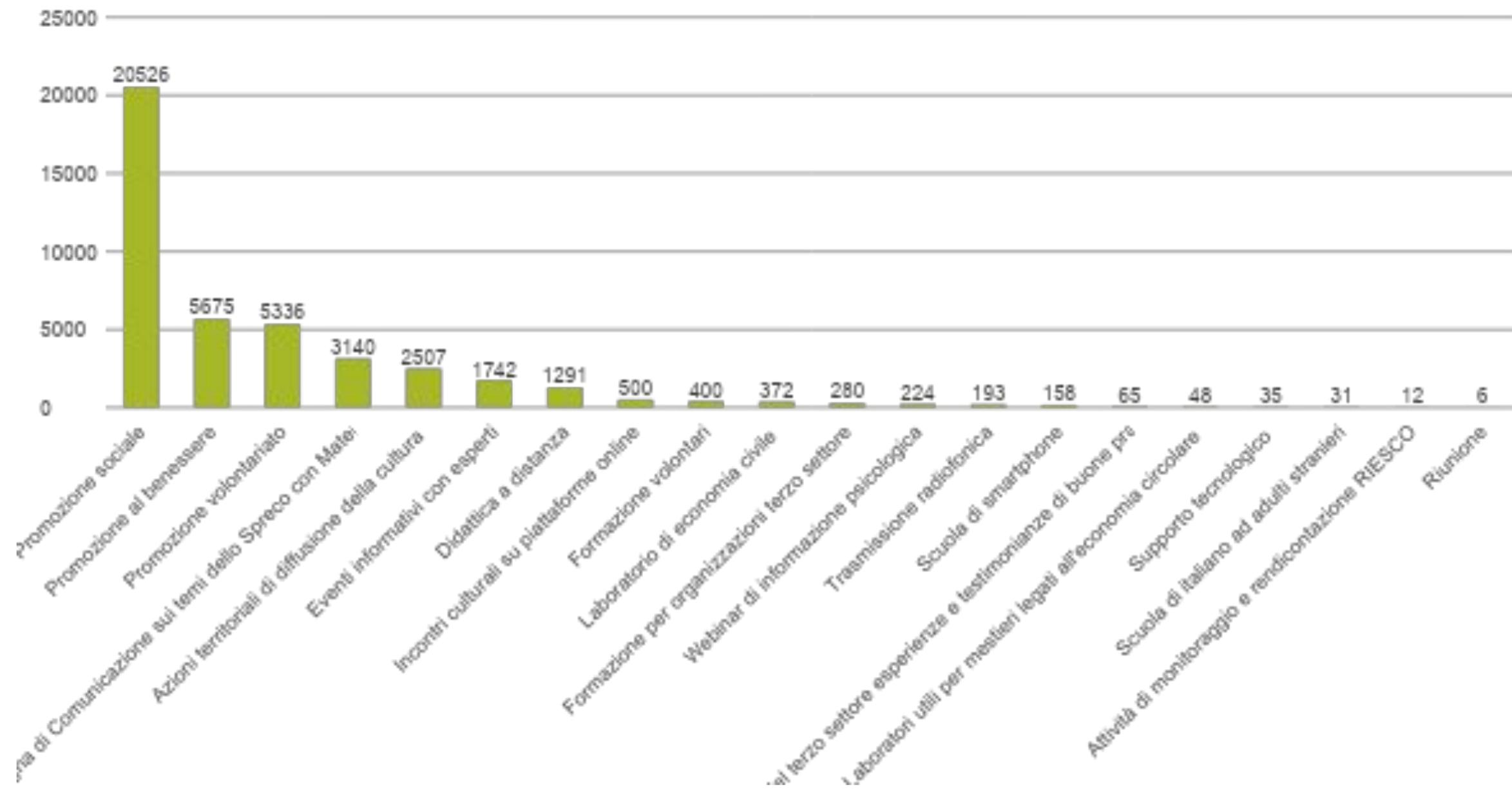
Tutte le prestazioni per categorie e destinatari



Tutte le prestazioni per categorie e destinatari 2



Numero di attività di sensibilizzazione e formazione



Attività di formazione e sensibilizzazione realizzate

20 attività legate a laboratori-centri di aggregazione

10 attività di promozione sociale

10 eventi formativi con esperti

10 attività formative con volontari

La sola formazione dei volontari ha coinvolto 1345 persone

TELEFONATE NUMERO VERDE

un servizio in crescita



DAL 01.09.2020 AL 28.02.2021

ORARIO DI APERTURA: DA LUNEDI AL SABATO, DALLE 9.00 ALLE 18.00, COMPRESI I GIORNI FESTIVI

1377 ORE DI ATTIVITÀ

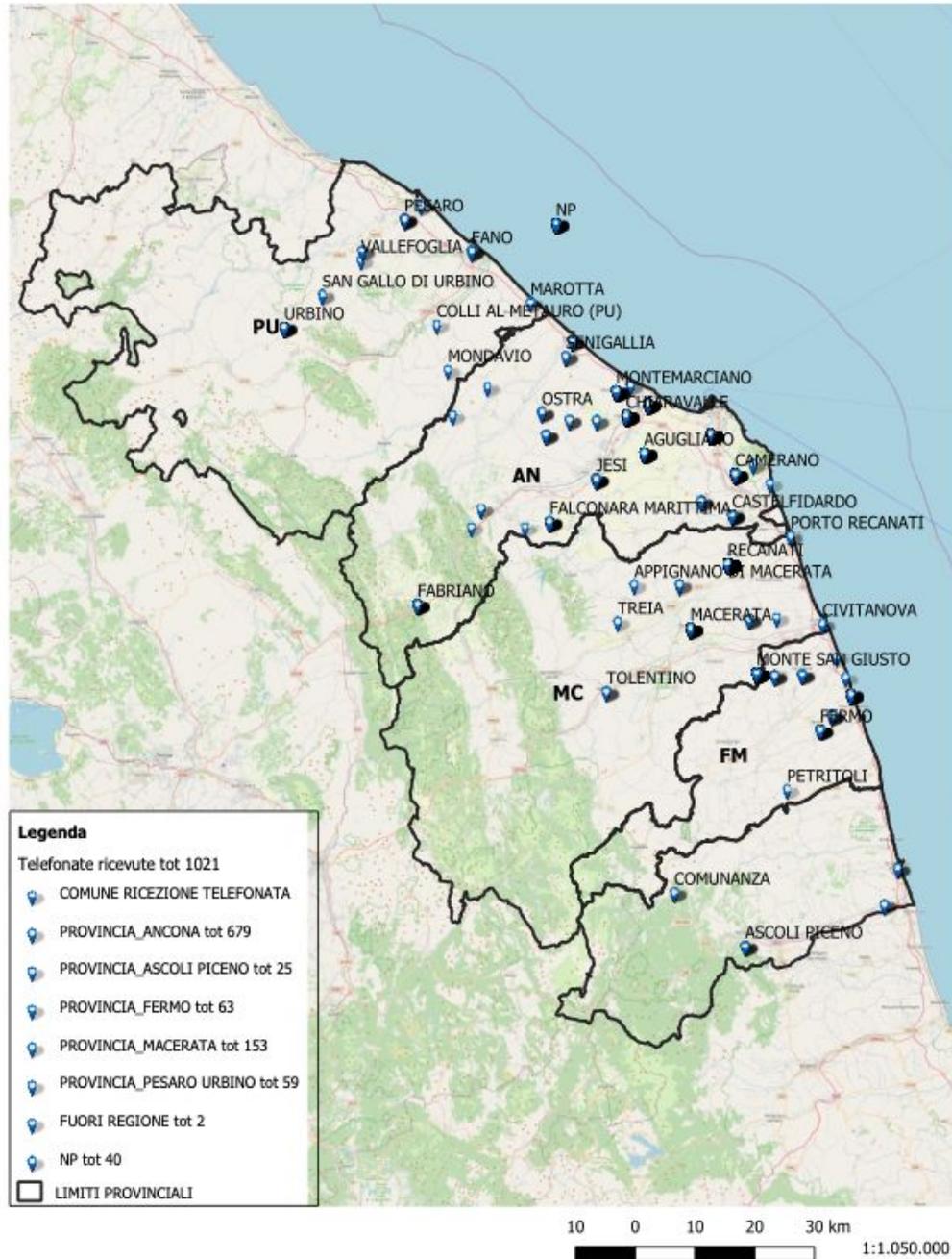
1021 TELEFONATE RICEVUTE

1046 VOLONTARI COINVOLTI

58 DIPENDENTI IMPEGNATI

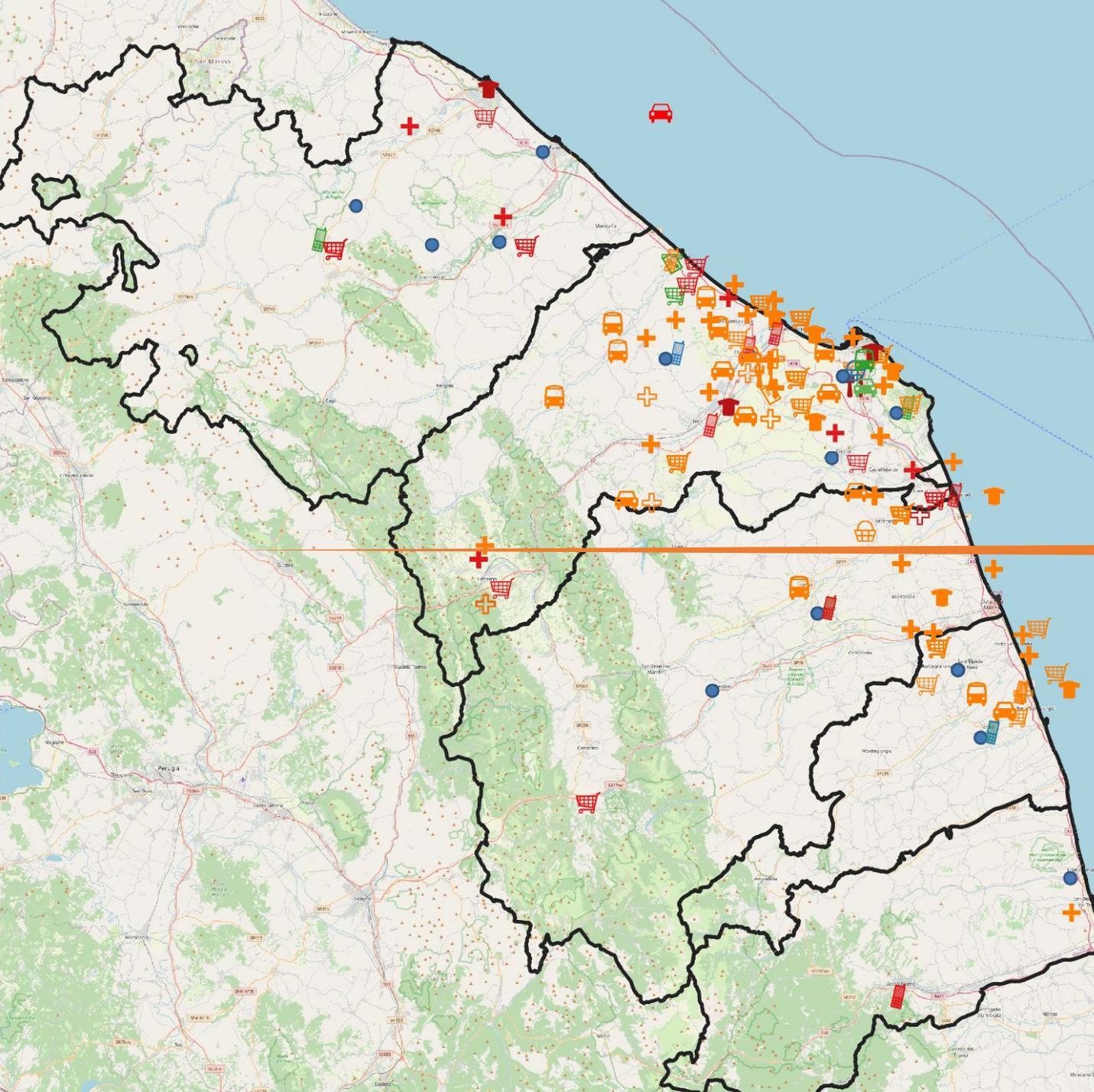
740 SERVIZI EROGATI

Geolocalizzazione delle chiamate pervenute al Numero Verde R.I.E.S.CO. Marche
dal mese di Settembre 2020 al mese di Febbraio 2021

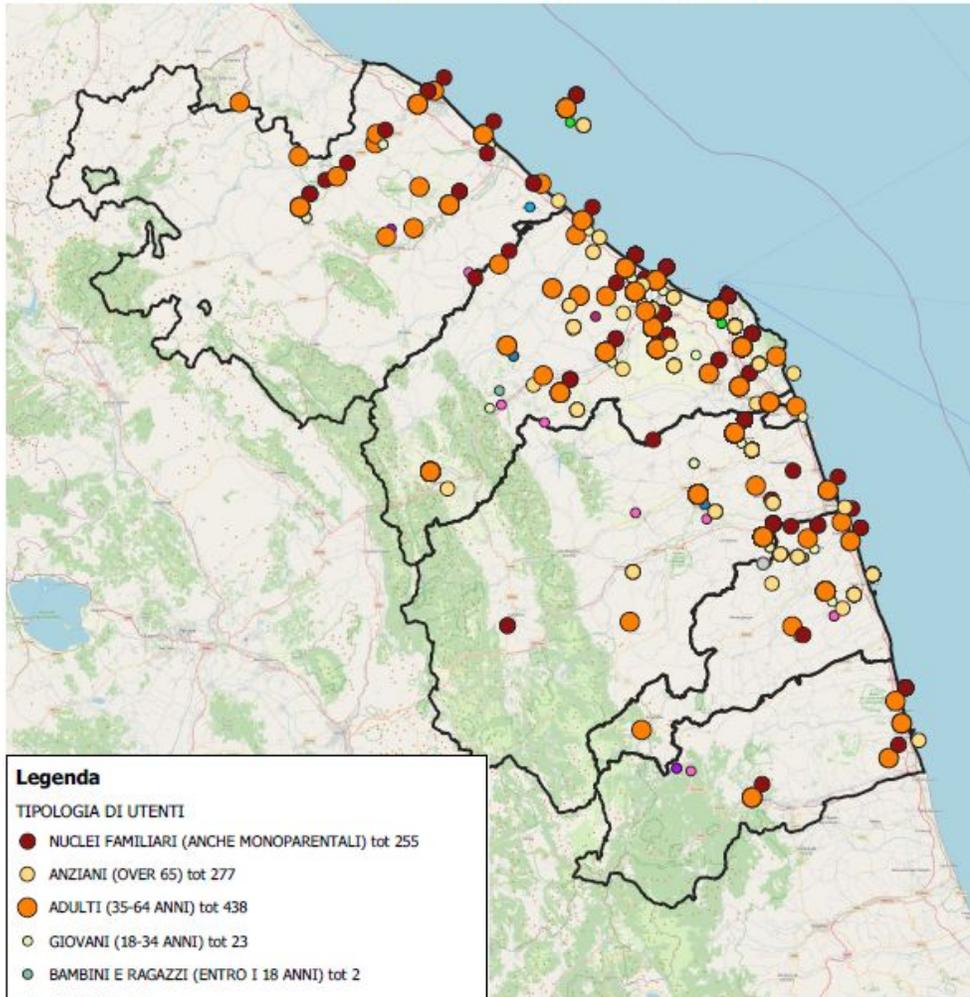


Distribuzione telefonate per area geografica

SERVIZI



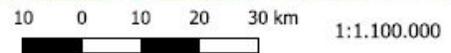
-  ACQUISTO E CONSEGNA MEDICINALI tot 276
-  RITIRO RICETTE / REFERTI MEDICI tot 13
-  ACQUISTO E CONSEGNA SPESA tot 313
-  CONSEGNA PACCHI VIVERI tot 1
-  CONSEGNA BENI DI PRIMA NECESSITA' tot 1
-  CONSEGNA PASTI tot 4
-  CONSEGNA VESTIARIO tot 19
-  SERVIZIO POSTA tot 3
-  SOSTEGNO PSICOLOGICO tot 15
-  SOSTEGNO FAMILIARE PER DISABILI tot 1
-  TRASPORTO PROTETTO PER ACCESSO A SERVIZI E PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE tot 40
-  TRASPORTO SOCIALE tot 35
-  MACROAREA 1 tot 18
-  MACROAREA 3 tot 1



Legenda

TIPOLOGIA DI UTENTI

- NUCLEI FAMILIARI (ANCHE MONOPARENTALI) tot 255
- ANZIANI (OVER 65) tot 277
- ADULTI (35-64 ANNI) tot 438
- GIOVANI (18-34 ANNI) tot 23
- BAMBINI E RAGAZZI (ENTRO I 18 ANNI) tot 2
- DISABILI tot 7
- SOGGETTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIALE tot 1
- SOGGETTI IN CONDIZIONI DI POVERTA' tot 3
- DONNE VITTIME DI VIOLENZA tot 2
- STRANIERI tot 1
- ALTRO:AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE/ SERVIZI SOCIALI tot 8
- ALTRO: UTENTE CON ALZHEIMER E DEMENZA SENILE tot 1
- ALTRO: PAZIENTE ONCOLOGICO tot 2
- NP to 1
- LIMITI PROVINCIALI



Tipologia utenti per distribuzione geografica

Il ruolo della comunicazione

Far conoscere il progetto con i suoi servizi ed interventi, presso i potenziali beneficiari e l'opinione pubblica regionale

Promuovere il Progetto in una cornice comunicativa riconoscibile che contenesse sempre gli elementi essenziali (il rif. al progetto, alla rete del Terzo settore, al sostegno della Regione Marche e degli altri enti finanziatori...)

Potenziare la capacità dei soggetti coinvolti nel progetto, di lavorare in rete e di innovare i propri servizi (anche in campo comunicativo) in un contesto di grande difficoltà e drammaticità come quello pandemico.

I numeri della comunicazione

Materiali promozionali: 26.567 (tra volantini, brochure, locandine e manifesti)

119 articoli cartacei e online pubblicati;
630 spot radiofonici trasmessi;
14 interviste radiofoniche;
10 servizi e special TV

90 notizie pubblicati su siti web;
9.636 visualizzazioni

612 post pubblicati su pagine facebook;
230.124 persone raggiunte

I dati qualitativi

La percezione degli *stakeholder* coinvolti nella partnership di progetto

Una prima valutazione della performance del progetto è stata realizzata coinvolgendo la cabina di progetto in un brainstorming valutativo. Alla luce dei dati di performance è stato chiesto ai partecipanti di esprimersi sul significato dei numeri tenendo conto della loro esperienza concreta.

La discussione che ne è seguita, volta a ricercare (ma non forzare) un eventuale valore condiviso, ha consentito di enucleare alcuni elementi ricorrenti.

Capacità di reazione «abbiamo, credo come tutti, dovuto affrontare delle emergenze vere rispetto a come fare le attività e noi ci siamo dovuti attrezzare, inventare anche proprio il trasporto sociale cioè i nostri circoli hanno dovuto modificare le auto ad esempio»,

Il valore della rete: «capire la forza della rete, il fatto che dove non arriva qualcuno può arrivare qualcun altro» «questa mole di attività ...se ognuno avesse fatto il suo piccolo bando non sarebbero venuti fuori tutti questi numeri e attività»...»il fatto che la rete che può sembrare una complessità ha invece rappresentato una semplificazione, parlo del fatto che noi abbiamo concentrato le problematiche organizzative su pochi dando la possibilità a molti di partecipare, di svolgere le attività senza avere quel carico»

Innovazione: «è giusto fare bene le cose che già facciamo perché dà risposta ai bisogni fondamentali ma è importante anche innovare...dal reinserimento al lavoro alla questione abitativa»

Fare advocacy: «R.I.E.S.CO. è anche un'occasione per far sì che il volontariato sia rafforzato nella propria funzione di advocacy perché ovviamente dopo un primo momento di sbilanciamento, si sono rappresentate le fragilità»

Aumento di **competenze** diffuse, in particolare relative alla digitalizzazione: un'evidente difficoltà che abbiamo avuto ad operare, molte attività che erano state programmate in presenza le abbiamo dovute trasformare in attività a distanza, cioè immaginate le associazione di volontari anziani che hanno superato la paura del contagio per mettersi a disposizione»

R.I.E.S.CO. è stato visto anche come strumento di apprendimento organizzativo facendo tesoro di quanto fatto per:

- consolidare le reti
- reinterpretare la *mission*
- diffondere l'utilizzo delle nuove tecnologie nella gestione quotidiana dei servizi
- capacitare i territori
- rispondere a bisogni nuovi

Oltre i numeri la storia delle persone

Sempre più i progetti servono per «scongelare» per ridare fiducia soprattutto in tempi incerti e dominati da ansie e paure sul presente e sul futuro, alle persone e ai sistemi territoriali, alle cosiddette comunità in un'ottica di apertura e condivisione piuttosto che di chiusura e competizione. Il progetto R.I.E.S.CO. può essere valutato oltre un'ottica sommativa (quante cose sono state fatte) perché tale lettura non è generativa. Se il progetto R.I.E.S.CO. avesse solo «erogato» senza generare ora si avrebbe un numero di azioni realizzate i cui effetti si concludono al momento della loro erogazione: ognuno avrebbe continuato a guardare dentro al proprio giardino.



Elementi di valutazione

Un elemento da porre in risalto riguarda la cornice valoriale dove è emerso con chiarezza che i soggetti di rete sono eccezionalmente motivati e sinergici col progetto R.I.E.S.CO., portatori di valori e interessi chiaramente omogenei. L'offerta di R.I.E.S.CO. è stata concretamente arricchita da partner radicati sul territorio e di esperienza, queste qualità si sono riverberate sul progetto e sull'efficacia generale dell'azione prodotta. Quindi sotto questo profilo la valutazione (nei limiti di quanto si è potuto osservare) della rete è assolutamente positiva.



L'innovazione nella rete

Per i soggetti coinvolti, l'innovazione si misura anche con la reale capacità di fare integrazione garantendo al contempo la sostenibilità del progetto.

Il “modello R.I.E.S.CO.” si regge sullo slancio, il cuore, la disponibilità dei volontari che hanno fatto la differenza; immaginato un'architettura, tenuto insieme la rete (nel senso dell'insieme dei partner), fatto un lavoro meticoloso con gli utenti.

Questa straordinaria capacità delle reti e dei singoli volontari non è un valore positivo da ascrivere esclusivamente al progetto, ma è un valore che il Progetto può aiutare a consolidare. Il “modello R.I.E.S.CO.” si regge anche su un modello di RELAZIONE a livello territoriale che si fa carico di animare e organizzare. Una rete come quella sopra descritta non si costruisce e non si mantiene grazie alle relazioni personali, al cuore, al tempo, alla pazienza di un determinato volontario. Questo è un gradito valore aggiunto, ma solo un incontro fra Enti (organizzazioni che si confrontano, strutture che si fondono, visioni che dialogano...) può fondare una Rete sulla roccia e di dare continuità e sostenibilità al progetto chiunque sia ad occuparsene.

problema

Nuclei familiari a rischio di povertà
Isolamento sociale, frammentazione delle risposte, senso di
abbattimento; ansia e mancanza di strumenti; comunità sospese

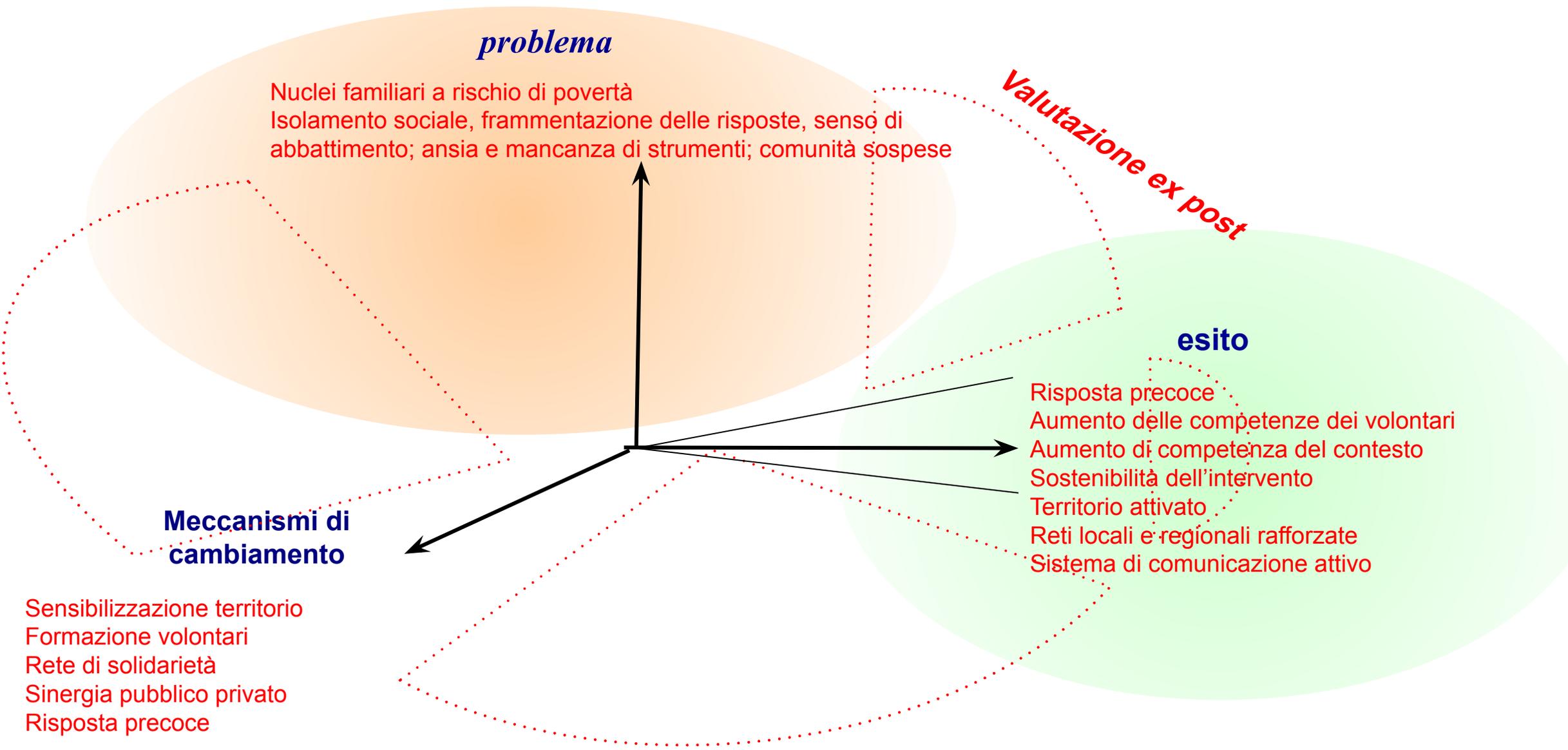
Valutazione ex post

esito

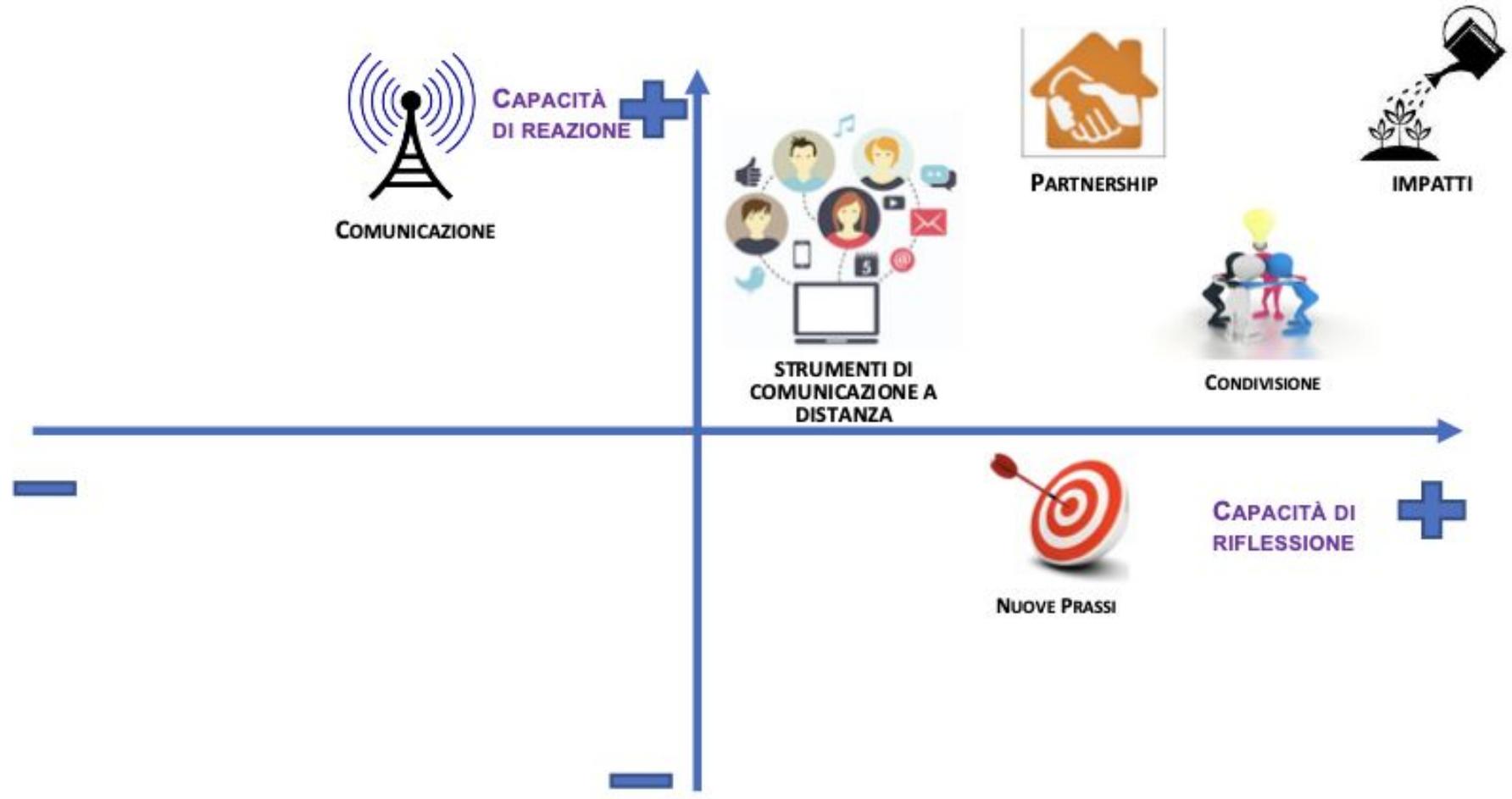
Risposta precoce
Aumento delle competenze dei volontari
Aumento di competenza del contesto
Sostenibilità dell'intervento
Territorio attivato
Reti locali e regionali rafforzate
Sistema di comunicazione attivo

**Meccanismi di
cambiamento**

Sensibilizzazione territorio
Formazione volontari
Rete di solidarietà
Sinergia pubblico privato
Risposta precoce



LA COLLOCAZIONE DEGLI ESITI NELLO «SPAZIO» DEL PROGETTO



La risposta alle domande di valutazione

- Qual è la valutazione della performance (le prestazioni, i soggetti coinvolti e volontari attivati)?
 - A quali categorie di persone ci si è rivolti prioritariamente?
 - In che modo, attraverso il progetto Riesco, si sono raggiunte persone che non erano tradizionalmente in contatto con le associazioni?
 - In che modo le associazioni che hanno partecipato hanno aumentato la capacità di mettersi in rete e aumentare la propria efficacia nella risposta ai bisogni delle persone?
- I numeri sono positivi così come la eterogeneità della attività realizzate
 - Le categorie ai quali ci si è rivolti prioritariamente sono nuclei familiari ed adulti
 - Vi sono delle categorie di persone che sono restate alla periferia dell'intervento, devono essere rafforzati i canali di prossimità coinvolgendo una più ampia tipologia di associazioni
 - Il tessuto associativo si è rafforzato e ha rafforzato le connessioni all'interno del territorio