



IL VALORE SOCIALE ED ECONOMICO DEL VOLONTARIATO

Benedetta Polini

**Una ricerca condotta
nella regione Marche**

IL VALORE SOCIALE ED ECONOMICO DEL VOLONTARIATO

Benedetta Polini

**Una ricerca condotta
nella regione Marche**

Edito da:

Centro di Servizio per il Volontariato - A.V.M.
Via Trionfi, 2 - 60127 Ancona

Tutti i diritti riservati

È vietata la riproduzione anche parziale
e con qualsiasi mezzo senza l'autorizzazione
scritta dell'editore.

Prima edizione: marzo 2010

Stampato presso: Digitech Srl
Via Zona Artigianale P.I.P.
62019 Recanati (MC)

ISBN 978-88-96494-02-8

Per una misura di valore

Quando iniziammo a riflettere attorno alla possibilità di realizzare questa indagine non nascondo che qualche nuvola “minacciosa” si addensò nelle nostre menti.

Da tempo ed in più parti non ci stancavamo e non ci stanchiamo ancora di evidenziare una palese mancanza di riconoscimento del ruolo sociale del volontariato ed una scarsa visibilità delle azioni che esso sviluppa, al di là di alcuni occasionali ed esteriori riconoscimenti istituzionali.

Era quindi opportuno o meglio necessario dare un segnale forte, chiaro, inequivocabile: dimostrare il “valore” dell’azione del volontariato ed il suo impatto nella comunità territoriale di riferimento.

Da qui ad arrivare però a stabilire quanto vale economicamente, in euro o in punti percentuali del famoso Pil (Prodotto interno lordo) l’attività svolta dal volontariato, ci sembrava in un primo momento un passo troppo grande.

E ciò sia perché riteniamo che il Pil non sia l’unico ed il migliore indicatore del benessere prodotto da una comunità, ma soprattutto perché il volontariato propone la centralità della persona e delle relazioni interpersonali in luogo della centralità dello scambio mercantile ed opera di fatto in controtendenza rispetto alla deriva economicistica della società, a cui stiamo assistendo. Volontariato è infatti prioritario sinonimo di gratuità, ossia di capacità di oltrepassare l’orizzonte economico, come unica chiave di lettura dell’agire umano e dello sviluppo della società.

Molte ed approfondite discussioni ci hanno però consentito di metabolizzare o meglio di contestualizzare questi “mal di pancia” e soprattutto ci hanno convinto della necessità di proseguire questo percorso finalizzato a “misurare” il valore insito nelle attività di volontariato ed il prezioso contributo da esso garantito alla produzione del bene comune.

Questa misurazione, che si è avvalsa della collaborazione dell'Università di Urbino e della Regione Marche, è avvenuta non tanto e non solo dal punto di vista economico, ma prioritariamente ha inteso indagare il valore del capitale sociale generato dall'azione del volontariato nel territorio marchigiano, elemento utilissimo a creare e mantenere comportamenti virtuosi e condizioni di fiducia, di sicurezza e di consenso nella comunità.

E come recentemente ha detto il nostro Presidente della Repubblica Napolitano: "...dove cresce il volontariato cresce il capitale sociale...e il capitale sociale costituisce un fattore essenziale dello sviluppo economico...".

Indagare questi aspetti ci permette altresì di aprire una riflessione attorno all'identità, al ruolo ed all'impatto che l'azione volontaria ha nelle comunità territoriali.

Ritengo poi che il lavoro realizzato possa essere un contributo nel percorso che dovrà portare il volontariato a divenire un soggetto sociale in grado di fornire una risposta concreta al bisogno immediato, ma capace al contempo di stimolare sempre più il sistema politico perché intervenga a rimuovere le cause che hanno generato quel bisogno. Ciò significa rifiutare il semplice ruolo di ammortizzatore sociale o tappabuchi delle deficienze ed inefficienze delle istituzioni per divenire un soggetto attivo e propositivo, in concorso con gli altri attori coinvolti, nella programmazione, gestione e valutazione degli interventi sociali, sanitari, ambientali e culturali nel territorio di riferimento. In altre parole significa saper assumere e svolgere quel ruolo politico di portatori di istanze, segnalatori di disservizi ed inefficienze e rilevatori dei bisogni inespressi, in particolare dalle categorie di cittadini più deboli ed emarginate, che in ultima analisi risulta essere la prioritaria *mission* del volontariato.

Non mi resta quindi che augurarvi buona lettura con l'auspicio che possiate diventare compagni di viaggio in questo percorso di esplorazione del senso, del significato e del valore dell'agire solidale.

Enrico Marcolini

Presidente Avvm-Csv Marche

La funzione sociale ed economica del volontariato: il caso Marche

Il valore sociale ed economico del volontariato costituisce un tema all'ordine del giorno, vista la fase di forte crescita e di profondo cambiamento che stanno attraversando le organizzazioni della società civile. La presenza del volontariato sul territorio lascia una scia tangibile nel tessuto della società, di risposta all'individualismo. Le indagini sull'impatto del volontariato si inseriscono nel filone delle ricerche volte ad indagare la natura e i confini del Terzo Settore (Borzaga, 1991).

L'importanza e il valore attribuiti al lavoro svolto dalle organizzazioni del volontariato da parte della società può considerarsi una risposta alla crisi di legittimazione dello Stato e delle istituzioni in generale, pertanto, la misurazione dell'impatto del volontariato tiene conto, tanto della funzione del volontariato nello sviluppo democratico e dei valori di giustizia, quanto dell'apporto offerto all'efficacia dei sistemi di *welfare state*.

L'espansione e la crescente presenza di Organizzazioni di volontariato (Odv) sul territorio italiano sono testimoniate dai dati forniti nell'ultima relazione ministeriale sul volontariato, pubblicata nel 2006. Le Odv nel trascorrere di 10 anni sono aumentate del 152%: erano 8.343 nel 1995 e sono diventate 21.021 nel 2005. Dietro l'incremento nel numero di unità si conferma il miglioramento nella capacità operativa delle Odv, rappresentato dall'accresciuto numero di beneficiari delle attività, dall'aumento di sinergia con il mondo del privato oltre che con la sfera pubblica, dalle maggiori entrate e dalla sensibilità per la programmazione e specializzazione delle attività, più che per il lavoro sulle emergenze. Cresce la diffusione sul territorio e cresce dunque la capacità dei cittadini di organizzarsi per tutelarsi, rappresentare i bisogni e affrontare i problemi. Ciò può essere letto come il rischio di una parcellizzazione e frammentazione del settore, ma allo stesso tempo è in atto un profondo cambiamento nell'identità delle Odv, che si

orientano sempre più alla formalizzazione dell'organizzazione e gestione delle attività attraverso la presenza di organi di controllo, regolamenti interni e, tra i collaboratori, sono sempre più frequenti associati e professionisti, oltre che volontari. Ad una prima osservazione, i cambiamenti in atto nel volontariato seguono le linee dell'espansione e della specializzazione.

Fin dagli anni '70 si parla di valore sociale del volontariato quando, esaurito il ciclo di espansione del *welfare state*, il volontariato risultò una risposta credibile alla crisi dello stato sociale. A partire dagli anni '80 le Odv hanno ottenuto una legittimazione giuridica e politica nel quadro di riforma delle politiche sociali fino alla legge quadro sul volontariato che ha fornito la base giuridica per coinvolgere le Odv nel *welfare mix*. Con la legge 266 si apre la strada al volontariato per un suo ingresso nell'arena pubblica attraverso l'attivazione di rapporti con le amministrazioni locali. Il volontariato è oggi un attore sociale che ha acquisito piena cittadinanza nel *welfare mix*.

Il riconoscimento del valore sociale attribuisce rilevanza collettiva e pubblica al lavoro spontaneo, gratuito ed altruistico con cui ogni cittadino e ogni volontario contribuiscono al progresso materiale e morale della società.

La solidarietà, come è stato osservato, è alla base dello sviluppo sociale e del funzionamento efficace dell'economia di un paese (Petrella, 1997).

La rilevanza economica del lavoro di volontariato è collegata alla dimensione occupazionale e lavorativa dell'intero Terzo Settore. Il Libro Bianco della Commissione Europea nel 1993 già indicava il Terzo Settore come una delle potenziali risposte al problema della disoccupazione in Europa. Oltre che produttore di servizi alla persona, il Terzo Settore è creatore di occupazione: cresce il numero di dipendenti retribuiti e sempre più il Terzo Settore è una scuola professionale in cui mettere in risalto le motivazioni delle persone e la capacità di cooperare per gestire situazioni complesse ed una pluralità di interessi. Tutto questo convive con una estrema flessibilità occupazionale fatta di precarietà, stipendi più bassi rispetto alle corrispondenti figure del settore pubblico, contratti di consulenza e collaborazione occasionale (Ascoli, Pavolini, 2005; Accorinti, 2008).

Queste considerazioni si applicano anche nel caso delle Odv che sempre più spesso, sebbene in proporzioni ridotte rispetto ad altre componenti del Terzo Settore, impiegano al proprio interno personale retribuito. Ma come collocare questi lavoratori nell'immaginario collettivo? Se infatti, non troviamo nulla di strano nella presenza di volontari all'interno di cooperative sociali, non altrettanto avviene quando pensiamo ad una Odv che dà lavoro. Dunque, fino a che punto i discorsi sulla rilevanza economica si applicano anche nel caso del volontariato? È opportuno distinguere tra volontariato e Terzo Settore? O non si dovrebbe invece ritenere il volontario una figura che si muove tra le organizzazioni della società civile e le istituzioni, rendendo in tal modo fluida la domanda sociale?

Il volume che presentiamo offre i risultati di una prima ricerca realizzata nelle Marche sul tema del valore sociale ed economico del volontariato. Si è cerca-

to in particolare di indagare quali funzioni vengono attribuite a questo settore della società civile. Per fare ciò ci siamo serviti di una metodologia qualitativa intervistando su tutto il territorio regionale *stakeholders* e volontari. Insieme con loro abbiamo avviato un processo di conoscenza e la creazione di un linguaggio comune.

Le origini sociali del volontariato

“Il buonismo
è la malattia senile
della solidarietà,”

(DIAMANTI I., LA TIRANNIA DELLA BONTÀ,
LA REPUBBLICA, 19 APRILE 2009)

L'esistenza delle organizzazioni della società civile non è nuova; sotto la spinta delle istituzioni religiose, dei movimenti sociali, dei movimenti di interesse professionali e culturali sono sempre esistite organizzazioni volte al servizio del bene comune, sebbene con modalità e caratteristiche differenti.

Sono state fornite almeno tre definizioni delle organizzazioni della società civile. La prima è quella che potremmo chiamare una definizione economica, in quanto considera organizzazioni della società civile quelle che ricevono contributi dai privati e non dagli scambi sul mercato economico o da supporti statali. Una seconda definizione è quella che si focalizza sullo *status* legale: le organizzazioni della società civile sono quelle che hanno una particolare forma giuridica; sono cioè identificabili con le associazioni. Infine, la definizione è stata legata agli scopi perseguiti: una organizzazione della società civile è quella che promuove il bene comune, incoraggia l'*empowerment* e la partecipazione dei cittadini.

I lavori condotti dai ricercatori della Johns Hopkins University (Salamon, Sokolowski, List, 2003) forniscono invece una definizione induttiva in cui il settore della società civile comprende tutte quelle istituzioni che:

- sono organizzazioni: hanno una qualche struttura e regolarità di operato anche se non sono formalmente costituite o legalmente registrate;
- sono private: non sono parte di un apparato statale sebbene possano ricevere supporti dallo Stato;
- non distribuiscono profitto: non hanno cioè scopi di lucro. Certamente le organizzazioni possono produrre profitto dalle loro attività, ma questo deve essere obbligatoriamente reinvestito per gli scopi dell'organizzazione;
- sono autonome: possiedono meccanismi interni di *governance* e controllo;

- sono volontarie: i membri non sono obbligati o costretti ovvero possiedono una motivazione personale che li spinge a dare il proprio contributo per il bene comune.

Ne deriva che costituiscono istituzioni della società civile tutte quelle organizzazioni formali e informali, religiose o laiche, che hanno al proprio interno personale remunerato e volontari o solo questi ultimi, la cui attività ha una funzione prevalentemente espressiva (in attività di *advocacy*, cultura, tutela dei diritti umani, ecc.) oppure funzioni di servizio (nell'ambito della sanità, dell'educazione e del *welfare*). Non rientrano nella definizione tutte quelle attività svolte a titolo individuale, come il voto, la sottoscrizione, la donazione di denaro, ecc. Tra le organizzazioni della società civile rientrano invece quelle di volontariato (Odv).

La definizione, ampia ed articolata, contiene gli elementi del dibattito che vede nel volontariato la tensione tra esigenze di sviluppo organizzativo ed il legame con le radici storico-culturali e sociali.

1.1 Coesione sociale e Terzo Settore

All'origine dello sviluppo della società civile e in particolare del mondo del volontariato possono essere rintracciate cause esterne, legate al fallimento di Stato e mercato. Specie negli anni più recenti è cresciuta la mancanza di fiducia verso lo Stato e il mercato come istituzioni capaci di risolvere le crisi del nostro tempo: l'uno troppo burocratico e l'altro disattento alle questioni legate ai diritti umani e alle disuguaglianze sociali. Il risultato è stata, secondo alcuni, la frenetica ricerca di una terza via (*middle way*) tra la fiducia solo nel mercato o solo nello Stato; in questo senso si sarebbero mossi molti dei governi europei negli anni '90. Le organizzazioni della società civile integrano, non senza problemi, due orientamenti tra di loro contraddittori: da un lato sono organizzazioni che stimolano la libertà di iniziativa dei cittadini e l'idea che le persone hanno il diritto di agire in modo autonomo per migliorare la qualità della propria vita. Allo stesso tempo però, ciò che definisce queste organizzazioni è anche l'enfasi sulla solidarietà, sull'idea che le persone hanno la responsabilità non solo verso se stessi, ma anche verso la comunità di cui sono parte.

Proprio a causa della combinazione tra struttura privata e scopo pubblico, della partecipazione dei cittadini, della flessibilità e capacità di sfruttare l'iniziativa privata per scopi pubblici, le organizzazioni della società civile sono state sempre più considerate importanti *partner* nello sforzo di realizzare nuove soluzioni alla crisi del *welfare state*. Le ricerche hanno contribuito a rendere visibile e oggettivamente comprensibile l'importante ruolo svolto da tali organizzazioni nei sistemi di *welfare*.

Tra le funzioni attribuite a tali organizzazioni vi è in primo luogo quella di produrre coesione sociale, come si evidenzia per il contesto italiano, dalle indagini condotte negli ultimi anni. Il nostro paese risulta in una situazione di galleggiante

stazionarietà economica e sociale per la mancanza di tensioni collettive, per la difficoltà di riferimento ad un futuro condiviso e per la generale mancanza di aspettative. L'insieme di questi elementi avrebbe contribuito fortemente al progressivo sgretolamento degli elementi di legittimazione del *welfare*, mentre in questo scenario la coesione sociale assume un vero e proprio valore economico. Come è stato osservato, non ci può essere ripresa economica senza coesione sociale, poiché la ripresa ha bisogno degli effetti positivi che la coesione porta con sé, in termini di disponibilità al rischio e di investimento sul futuro.

Il valore economico della coesione sociale traccia un confine “poroso” tra ciò che è *profit* e ciò che è *non profit*; il sistema di *welfare* si arricchisce di soggetti non pubblici, vicini ai bisogni ed alle domande dei cittadini, in grado di costituire una rete spontanea di base e disponibili ad equilibrare la copertura pubblica; tra questi soggetti ritroviamo la famiglia e il Terzo Settore che, in vario modo affiancano lo Stato e il mercato. Attraverso il discorso della coesione sociale, la società civile entra a pieno titolo nel processo di costruzione della sfera pubblica ed acquista una rilevanza anche economica.

Si ritiene importante analizzare la posizione del Terzo Settore all'interno della rete dei rapporti istituzionali che ne condizionano modelli di azione e strategie e che, a sua volta il Terzo Settore è in grado di modificare. Sul ruolo attribuito al Terzo Settore nella costruzione e ricostruzione della coesione sociale si confrontano almeno tre posizioni (Anheier, 2008):

1. prospettiva neoliberista: il Terzo Settore è un produttore di servizi come tale esso risponde a logiche di flessibilità e concorrenza nella produzione di politiche di *welfare*. Opportunamente regolato, il Terzo Settore permette di ridurre la spesa sociale, migliorare la qualità dei servizi e aumentare la libertà di scelta (Battistella, De Ambrogio, Ranci Ortigosa 2004; Gori, 2004). Nella prospettiva neo-liberale le organizzazioni *non profit* sono fornitrici di servizi in *partnership* pubblico-private: laddove la burocrazia statale risultava essere inefficiente e inefficace si cerca di riorganizzare il settore pubblico in unità aziendali, di sostituire la fornitura concorrenziale con veri e propri mercati tra pubblico, *profit* e *non profit*; di introdurre strategie di marketing e flessibilità; di utilizzare strategie di rendicontazione, strumenti di misurazione delle *performance* e di controllo delle entrate e delle uscite. Il neoliberismo ha dunque spinto il Terzo Settore nel dibattito sulla sperimentazione di nuovi modelli contrattuali, sulla sistematizzazione degli impegni reciproci come nel caso del New Labour's Compact o della politica francese di inserimento per far fronte alla disoccupazione a lungo termine. La posizione neoliberista raccoglie il diffuso malcontento rispetto a politiche pensate solo dall'alto, promuove riforme e crescita economica. L'accento è sulla fornitura di servizi e sugli strumenti di privatizzazione. Si assiste cioè ad un cambiamento nel ruolo delle organizzazioni *non profit* in qualità di erogatori di servizi: da enti/soggetti che affrontano domande specifiche di beni quasi-pubblici, che integrano e completano la fornitura pub-

- blica, verso l'acquisizione di uno *status* di *partner* paritario della pubblica amministrazione, come strumenti centrali di sviluppo e cambiamento;
2. prospettiva neo-tocquevlliana: il Terzo Settore rafforza la coesione e l'integrazione sociale mediante il contributo che apporta alla crescita di fiducia e reciprocità. Secondo i sostenitori di questa prospettiva, le istituzioni devono promuovere il Terzo Settore e valorizzarlo favorendo la partecipazione e la cittadinanza attiva (Rossi, Boccacin, 2006). Questa prospettiva intende le organizzazioni *non profit* come espressione della società civile, sottolineandone la funzione di integrazione sociale, partecipazione e rafforzamento della comunità. Secondo questa linea di pensiero, la crescita economica e il governo democratico dipendono criticamente dalla presenza di capitale sociale, dall'esistenza di legami di fiducia e da norme di reciprocità che facilitano l'interazione sociale. Le organizzazioni della società civile sarebbero una sorta di infrastruttura sociale che crea e facilita il senso di fiducia e l'inclusione sociale;
 3. prospettiva della rendicontazione sociale (*social accountability*): le organizzazioni del Terzo Settore sono viste come strumenti di pressione per ottenere dalla pubblica amministrazione e dalle imprese, maggiore trasparenza e responsabilità nei confronti degli impatti sociali e politici delle loro azioni (Ceccarini, Diamanti, 2006). Questa prospettiva prende avvio da una visione conflittualista e pluralista dei rapporti. Nella visione pluralista i conflitti di interesse ed identità non vengono eliminati ma trasformati in confronti regolati che permettono il mantenimento di un livello accettabile di coesione sociale in termini di fiducia nei confronti delle istituzioni. La società civile non è un mezzo di promozione della solidarietà, ma un meccanismo di mobilitazione della pressione popolare al fine di creare un progetto radicale di rafforzamento e cambiamento. Nella prospettiva della rendicontazione il *non profit* è uno strumento per migliorare l'efficienza del governo attraverso la qualificazione della fornitura dei servizi pubblici e una programmazione più informata. Le iniziative di rendicontazione possono essere considerate rilevanti perché potrebbero portare ad una emancipazione, in particolare di coloro che si trovano in situazioni di povertà, ampliandone le libertà individuali di scelta e di azione. L'attenzione sulla società civile contribuisce all'importanza politica del Terzo Settore.

1.2 Volontariato e Terzo Settore nel sistema di *welfare* italiano

1.2.1 I modelli di *welfare state*

La "Teoria delle origini sociali del settore *non profit*" ha mostrato come il Terzo Settore non sia qualcosa di spontaneo e libero, ma lo strumento di specifiche politiche e il prodotto di una determinata configurazione ed organizzazione del *welfare state*. L'analisi condotta dai ricercatori conferma che "esiste una connessione

specifica tra modello di *welfare state* e grado di espansione, caratteristiche e ruolo del Terzo Settore” (Salamon, 1991). Nella teoria delle origini sociali la classificazione dei sistemi di *welfare* si basa sul radicamento del Terzo Settore all’interno della struttura sociale ed economica; il radicamento viene misurato attraverso dimensioni quali la spesa sociale e il numero di occupati.

La classificazione distingue, quindi, quattro regimi a seconda di quali siano le dimensioni quantitative del settore e l’estensione della spesa pubblica in servizi di *welfare*:

- modello liberale: caratterizzato da un forte Terzo Settore in coincidenza con un basso livello della spesa sociale. Prevede un modello di finanziamento dove prevalgono le contribuzioni volontarie e private. Questo modello è tipico della Gran Bretagna e degli Stati Uniti;
- modello statista: caratterizzato dallo scarso impegno dello Stato, modeste dimensioni del Terzo Settore e prevalenza di sistemi tradizionali e familiari. Vede la prevalenza del finanziamento tramite tariffe;
- modello social-democratico: caratterizzato da elevata spesa sociale pubblica e scarsa estensione del Terzo Settore. Prevede la prevalenza del finanziamento pubblico. È tipico degli Stati scandinavi e in parte dell’Italia (sebbene ci siano notevoli differenze riguardo al livello effettivo della spesa sociale pubblica e di *welfare* tra questi due Paesi);
- modello corporativo: caratterizzato da elevata spesa pubblica e un forte Terzo Settore. Anche in questo caso il finanziamento è prevalentemente pubblico. È tipico di Germania e Francia.

Un’altra tipologia di classificazione si focalizza soprattutto sull’estensione della copertura pubblica e sul grado di responsabilità di cura lasciato alle famiglie, non attribuendo importanza all’organizzazione della fornitura dei servizi sociali.

Tra i paesi europei ed occidentali esistono differenze nei modelli di *welfare* legate alle specificità dei rapporti e delle competenze attribuite a Stato, mercato, famiglia e Terzo Settore. Anttonen e Sibila (in Ranci, 2003) distinguono almeno cinque modelli di sistemi assistenziali:

- il modello scandinavo: caratterizzato da una notevole estensione dei servizi sociali e da un elevato tasso di partecipazione femminile al lavoro;
- il modello del sud Europa: caratterizzato da un’offerta alquanto limitata di servizi di cura, dalla predominanza di servizi resi tramite l’economia informale o illegale e da una modesta quota di donne occupate;
- il modello britannico: caratterizzato da programmi *means-tested*, che destinano le attività svolte soltanto alle quote più deboli della popolazione. La gestione di questi servizi resta a forte dominanza pubblica;
- il modello del centro Europa: caratterizzato da un sistema sussidiario in cui accanto al ruolo della famiglia si registra la numerosa presenza di organizzazioni religiose e politiche ed il sostegno finanziario è pubblico;
- il modello franco-belga: caratterizzato da un’estesa rete di servizi per l’infanzia che consente di mantenere elevata la quota di madri occupate.

Entrambe le classificazioni costituiscono un importante contributo alla comprensione dei legami tra sviluppo dei sistemi pubblici di *welfare* e ruolo del Terzo Settore.

Un altro punto di vista nell'analisi comparata dei sistemi di *welfare* consiste nell'osservare il modello di organizzazione della fornitura di servizi sociali considerando, non solo il ruolo che il Terzo Settore assume nella fornitura dei servizi, ma anche il tipo di finanziamento cui esso ricorre prevalentemente: in quale misura esso dipenda dallo Stato o da altre fonti finanziarie.

Si individuano quattro modelli di fornitura di servizi che rappresentano talvolta casi nazionali, talvolta la situazione che, all'interno di un Paese, si riscontra in un particolare campo di attività (Ranci, 2003):

- modello sussidiario: caratterizzato dallo Stato che finanzia generosamente i servizi forniti dal Terzo Settore, che rappresentano il principale fornitore di servizi. Lo Stato assume la funzione di finanziamento e controllo, gestendo direttamente una piccola parte dei servizi, lasciando uno spazio residuale allo sviluppo di imprese private lucrative.

La Germania rappresenta un caso emblematico: il Terzo Settore assorbe più del 60% dell'occupazione nel campo dei servizi sociali e il finanziamento pubblico copre il 65% della spesa;

- modello di dominanza del Terzo Settore: caratterizzato da una ampia presenza del Terzo Settore a cui corrisponde un limitato impegno finanziario dello Stato, che copre soltanto parzialmente le esigenze finanziarie delle organizzazioni che forniscono servizi. Maggiore spazio trovano le organizzazioni *non profit*, spesso di origine religiosa.

I casi che rientrano in questo modello sono la Francia e la Gran Bretagna, nello specifico campo dei servizi per l'infanzia; l'Italia per i servizi residenziali e la Spagna per i servizi ai portatori di *handicap*;

- modello a prevalente dominanza dello Stato: caratterizzato dall'offerta dei servizi sociali creata direttamente dallo Stato il quale attribuisce un ruolo residuale alle organizzazioni *non profit* che hanno una certa rilevanza solo in settori specifici e, in ogni caso, ne dipendono finanziariamente in misura completa.

Il caso nazionale più emblematico è la Norvegia, ma, nel campo dei servizi residenziali, anche in Francia viene adottato questo modello;

- modello a dominanza di mercato: caratterizzato da una rilevante quota di servizi offerti da imprese private lucrative, affiancata dall'offerta diretta di servizi pubblici e da quella del Terzo Settore. Questo modello si differenzia dagli altri per una maggiore mercificazione dei servizi e per una maggiore residualità dell'intervento dello Stato.

Fin dagli anni '80 gli studi di Paci e di Ascoli evidenziano la complessificazione e pluralizzazione delle forme di regolazione pubblica in Italia che vede l'articolarsi all'interno del sistema di *welfare* di istituzioni pubbliche, mercato, Terzo Settore e famiglia. Si parla in particolare di interdipendenza

per indicare che lo stato di benessere si è realizzato attraverso prestazioni di servizio plurali. Questa pluralità è stata sintetizzata nell'immagine del *patchwork* che, ad una visione prettamente economicista contrappone l'idea della complessità e della frammentazione. Il sistema di *welfare* si caratterizza per un mix di attori in cui il Terzo Settore nelle sue componenti non è alternativo al pubblico, ma *public agent* (Ranci, 2004).

1.2.2 Principio di sussidiarietà, Terzo Settore e volontariato

La legge 328/00 disegna un sistema di *governance* in cui rientra anche il volontariato, non più soggetto residuale, ma componente a tutti gli effetti del sistema. In questo scenario il filo conduttore che lega il volontariato al sistema pubblico è la logica di sussidiarietà. A partire dalla legge 328 si riconosce il contributo proveniente dal volontariato e si afferma l'importanza che il settore pubblico supporti e anzi rafforzi tale settore in un'ottica di sussidiarietà. Si tratta di un significativo capovolgimento nella definizione del volontariato.

La sussidiarietà indica una relazione di mutuo aiuto e collaborazione per il raggiungimento del bene comune e della coesione sociale. In base al principio di sussidiarietà si delinea un sistema di *governance* basato sul coinvolgimento e la condivisione di soggetti del territorio, inseriti in un sistema a rete, che autonomamente perseguono finalità comuni. Tale principio apre per il volontariato spazi di coinvolgimento nella realizzazione del sistema di *governance*.

L'art. 1 comma 3 della legge 328/00 afferma infatti che "Gli Enti Locali, le Regioni e lo Stato, nell'ambito delle rispettive competenze, riconoscono e agevolano il ruolo degli organismi non lucrativi di utilità sociale, degli organismi della cooperazione, delle associazioni e degli enti di promozione sociale, delle fondazioni e degli enti di patronato, delle organizzazioni di volontariato, degli enti riconosciuti delle confessioni religiose con le quali lo Stato ha stipulato patti, accordi o intese operanti nel settore, nella programmazione, nella organizzazione e nella gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali". Da questo articolo si ricava l'indicazione per il sistema di raggiungere obiettivi di sussidiarietà verticale ed orizzontale.

La sussidiarietà verticale consiste nella ripartizione e nel decentramento delle competenze degli organi statali tra le diverse amministrazioni locali (Regioni, Province, Comuni). L'esercizio delle responsabilità pubbliche viene ad essere suddiviso tra i diversi enti territoriali; inoltre la responsabilità incombe di preferenza sulle autorità più vicine ai cittadini, in quanto titolari di una più attenta chiave di lettura delle esigenze e dei bisogni.

La sussidiarietà orizzontale è stata spesso intesa come semplice supplenza della società civile alle carenze delle istituzioni; essa, nelle intenzioni del legislatore è uno strumento di promozione, coordinamento e sostegno che permette alle formazioni sociali (famiglie, associazioni, volontariato, ecc.) di esprimere al meglio e con piena garanzia di libertà di iniziativa, le diverse e specifiche potenzialità.

Di fatto, lo scenario di innovazione e partecipazione del volontariato al sistema di *governance* promosso dalla 328 risulta compromesso, come mostrano i dati di una recente ricerca condotta da Irs (Istituto per la ricerca sociale) e CSVnet (Coordinamento nazionale dei Centri di servizio per il volontariato) sul territorio lombardo (Cicoletti, 2008). I risultati dell'indagine mostrano infatti come al termine del secondo triennio dei piani di zona in Lombardia persista una "sensazione generale e diffusa del volontariato che, avendo partecipato anche attivamente alle due triennalità, non vede i risultati, non comprende l'utilità del proprio contributo, non sa se sia realmente utile ripresentarsi per una nuova programmazione". L'indagine, che si è focalizzata sul triennio 2006-2008 ha coinvolto 315 organizzazioni di volontariato. Dai dati emerge che di queste, 113 erano quelle convocate per la programmazione dei piani di zona, ma solo 84, pari al 27% del campione, hanno poi attivamente partecipato alla progettazione. Mentre quasi tutte le Odv hanno svolto un ruolo consultivo nella fase di analisi dei bisogni, la partecipazione nella fase della co-progettazione degli interventi e della definizione delle attività programmatiche è minore. Significativamente inoltre, una parte del volontariato lombardo intervistato, a fronte delle difficoltà di partecipazione effettiva ai piani di zona sottolinea l'importanza di poter affidare la propria voce ad altri organismi, indicando tra questi il Csv. Tale tendenza mostra un'esigenza di rappresentanza del volontariato come tale, "l'esigenza di sentirsi rappresentato all'interno di un mondo, quello del Terzo Settore, complesso, dove gli interessi spesso si mescolano con i saperi". Non si tratta a ben vedere solo di un problema di partecipazione o esclusione dal sistema di *welfare*. Il volontariato si trova a dover gestire anche un problema di frammentazione al proprio interno ed anche rispetto al più ampio Terzo Settore. Questa frammentazione è in primo luogo un problema culturale, relativo alle modalità adottate dalle Odv nell'interazione con le altre componenti del sistema.

In considerazione delle difficoltà incontrate dal volontariato per un'effettiva partecipazione al sistema di *welfare*, alcuni osservatori si sono chiesti se l'accresciuta attenzione alla collaborazione tra Stato e Terzo Settore, la progressiva professionalizzazione ed importanza da questo acquisite, la specializzazione abbiano escluso i volontari dal coinvolgimento diretto nell'erogazione di servizi a vantaggio di lavoratori retribuiti e professionalizzati, oppure se esista la possibilità che i volontari affianchino i professionisti rendendo così possibile la fusione di saperi ed abilità relazionali per una più efficace presa in carico dei bisogni dei cittadini.

Recentemente alcuni lavori condotti in Italia sul tema del contributo del volontariato al sistema di *welfare* sottolineano l'ambiguità dell'odierna collocazione del volontariato; si parla esplicitamente di "bivio" fra la riduzione burocratica e la ripresa di una dinamica innovativa (Zamagni, 2002; Ranci Ortigosa, 2008).

Il volontariato è stato sempre più coinvolto nelle responsabilità e nella gestione del *welfare*. Secondo alcuni questo ha prodotto una deresponsabilizzazione da parte dell'ente pubblico e una perdita di autonomia e di coscienza critica da parte del volontariato. La dipendenza da risorse economiche avrebbe spinto verso

l'adeguamento a *standard* funzionali e strutturali connessi all'accesso a fondi pubblici (v. contratti e convenzioni); sebbene i dati confermano che l'utilizzo è diffuso, ma non consistente. Questo induce a ritenere piuttosto che sia stato avviato un processo di integrazione delle Odv con gli attori pubblici e non rapporti di dipendenza.

Rispetto invece ai rapporti con le altre componenti del Terzo Settore, il volontariato continua ad essere l'attore in grado di rispondere con prontezza, flessibilità e capacità di ascolto ai bisogni emergenti, ma il processo di frammentazione ha reso urgente la necessità di operare in rete (Ranci Ortigosa, 2006; Franzoni, Anconelli, 2007).

La metafora della rete, a volte utilizzata in forma quasi rituale, evoca una duplice immagine. Da un lato la rete viene considerata come una trappola, una struttura che imbriglia; essa si presenta come "un intreccio di legami e di vincoli che condizionano, indeboliscono, congelano le capacità, le potenzialità di emancipazione, di sviluppo, di libertà". Dall'altro la rete indica un intreccio le cui connessioni configurano rapporti, interdipendenze reciproche, sono in grado di realizzare e accrescere legami e risorse comunitarie di solidarietà, di cura, "generano una trama di relazioni e nessi protettivi".

1.2.3 Esternalizzazione, accreditamento e convenzione

Il termine esternalizzazione è la traduzione del termine inglese *outsourcing* con il quale si indica il rapporto che viene ad instaurarsi tra il soggetto che esternalizza e quello chiamato a svolgere l'attività in questione.

Ciò rimanda ad una caratteristica del fenomeno che sembra importante anche al fine di una definizione generale: l'esternalizzazione si modella a seconda dell'ambito entro il quale viene applicata; è difficile, infatti, parlare dell'*outsourcing* senza fare riferimento all'attività specifica che si vuole esternalizzare.

Secondo l'interpretazione prevalente può dirsi esternalizzazione quel processo che un soggetto pone in essere per l'affidamento di una propria attività, o di parte di essa, ad un altro soggetto, al fine di ottenere per sé un vantaggio in termini prevedibili e quantificabili.

Il processo di esternalizzazione di servizi alla persona si è sviluppato soprattutto attraverso il mutamento della forma organizzativa dei servizi, che sono passati da una gestione esclusivamente diretta, alla "delega di produzione" ad agenti esterni all'amministrazione pubblica. La delega prevede il finanziamento dell'erogazione dei servizi da parte dell'autorità locale alle organizzazioni private che offrono la prestazione.

La pubblica amministrazione definisce i principi e predispone le misure per il più efficiente ed efficace servizio delle relative attività; tuttavia, le collaborazioni con gli enti pubblici nelle prime esperienze si sono configurate come una sorta di "appalto a mano d'opera" quantitativamente limitato (Franzoni, Anconelli, 2007).

Il parziale ritiro dello Stato dai compiti gestionali non si è espresso tanto con la riduzione dell'impegno di spesa, che permane, né nel diretto trasferimento a soggetti privati o *non profit* di servizi pubblici, quanto, afferma Ranci, nella "ri-

nuncia a sviluppare ulteriori programmi gestiti direttamente dall'amministrazione pubblica e nella parallela incentivazione dell'offerta dei privati". Inoltre, la ridotta disponibilità di risorse finanziarie pubbliche ha comportato un taglio nei servizi attraverso il blocco delle assunzioni.

Le relazioni fra organizzazioni private che erogano i servizi e soggetto pubblico possono seguire due linee: una diretta, per cui è il soggetto pubblico che sceglie i criteri in base ai quali affidare i servizi alle organizzazioni private e seleziona direttamente tali realtà (convenzionamento); una indiretta, per cui il soggetto pubblico si limita a finanziare le organizzazioni scelte dall'utenza per i servizi da esse forniti, dopo aver stabilito i criteri generali di ammissibilità delle singole realtà a questo mercato di *welfare* (accreditamento) (Pavolini, 2003).

L'attore pubblico, definendo e imponendo ai soggetti *standard* quantitativi e qualitativi legati all'offerta di taluni servizi, opera di fatto una selezione dei fornitori potenziali. Attraverso convenzioni ed accordi il Terzo Settore entra nel processo di programmazione e gestione dei servizi sociali e viene concepito come una risorsa strategica, non solo per quanto concerne l'implementazione degli interventi, ma anche e soprattutto in qualità di anello di congiunzione tra le domande emergenti dalla società e il livello politico.

Lo strumento della convenzione è stato concepito dal legislatore come un'operazione contrattuale di natura associativa che viene redatta sulla base di una trattativa privata, allo scopo di coinvolgere direttamente i soggetti *non profit* nell'identificazione e nel sostegno dei bisogni a cui gli apparati pubblici intendono dare risposta. Attraverso la convenzione prevale il principio di integrazione: il privato sociale viene considerato come una risorsa importante sia perché meglio in grado di valutare e captare le caratteristiche della domanda che da essa si origina, sia perché meglio risponde a tali problematiche di cui ha maggiore conoscenza.

Il rapporto convenzionale può essere di due tipi:

- l'ente pubblico interviene a parziale sostegno degli oneri assistenziali connessi;
- l'ente pubblico acquista il prodotto della cooperativa determinando con essa un rapporto immediato e diretto.

In genere la pubblica amministrazione nell'individuare i propri *partner* si riferisce all'apposito registro gestito dalla Regione di riferimento, in cui risultano registrati i gruppi di volontariato, le cooperative sociali sia di tipo A che B, le aziende private che operano nel campo dei servizi rivolti alla persona, distinte sulla base dei settori di intervento in cui esse operano e le diverse ragioni sociali.

L'iscrizione ai Registri regionali rappresenta un criterio di trasparenza come requisito per il convenzionamento. L'iscrizione dà luogo ad un controllo periodico sulla situazione patrimoniale, sul livello di professionalità e in tal modo censisce e seleziona i potenziali interlocutori delle amministrazioni locali. Inoltre permette l'attuazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, nella cui valutazione entrano considerazioni sul radicamento delle Odv al fine di tutelare l'utenza e l'insieme dei servizi consolidati nel tempo.

In questo nuovo scenario resta aperto il dilemma autonomia-dipendenza del Terzo Settore dal settore pubblico. Tramite le convenzioni, i finanziamenti pubblici rappresentano la maggior entrata delle organizzazioni. Ciò, da un lato è segno dell'attenzione degli amministratori alla co-progettazione, ma può anche essere segnale di difficoltà di accesso ad altre forme di finanziamento.

Alcuni studiosi hanno osservato però che la separazione tra la funzione di finanziamento e quella di fornitura alimenta la competizione pubblico - Terzo Settore senza dare luogo ad un vero e proprio mercato dei servizi, sia perché il pubblico mantiene il ruolo di regolazione e sia perché permangono legami collaborativi ostili al meccanismo spinto della competizione. Piuttosto vengono garantite qualità e professionalità (Ascoli, Pavolini, Ranci, 2003).

1.2.4 Il piano di zona

Il piano di zona (pdz) rappresenta un'importante innovazione nel panorama delle politiche sociali. La legge 328 riconfigurando il sistema di governo si concentra sulla programmazione come fattore essenziale di innovazione: la legge dispone che i Comuni debbano concertare la programmazione con le Asl in una logica di integrazione operativa e farsi promotori di iniziative di mobilitazione di altri enti. Inoltre la legge poggia su due pilastri: la responsabilità pubblica del sistema dei servizi e l'integrazione degli interventi. L'ente pubblico esce da una logica di esclusività per entrare in una logica di *governance*, di regia degli attori seduti al tavolo della programmazione. Lo spazio politico entro il quale l'ente locale si muove è quello del ruolo di propulsore e regolatore di politiche ed azioni sociali ideate e attivate di concerto con gli altri attori; dall'altro l'ente assume il ruolo di garante nei confronti dei cittadini, rispetto alle prestazioni erogate da una molteplicità di attori sociali che dovranno accreditarsi. In questo senso il piano di zona è uno strumento di costruzione del consenso ed anche occasione di integrazione a livello istituzionale, per promuovere la collaborazione tra istituzioni differenti. L'integrazione è sia gestionale che funzionale/operativa e richiede di lavorare per progetti tra più operatori.

In tutte le regioni sono stati istituiti gli uffici di piano e nel modello marchigiano è prevista una specifica figura professionale, il coordinatore d'ambito, che opera in maniera stabile come facilitatore del processo di programmazione e di supporto tecnico.

La partecipazione di vari soggetti ai pdz è un indirizzo fondamentale: questa molteplicità può procurare difficoltà, ma rappresenta anche potenzialità e ricchezza da valorizzare. La progettazione partecipata è una specifica modalità tecnica per la trattazione di problemi e la costruzione di progetti adeguati alle finalità della legge. Si tratta di uno stile di intervento capace di coinvolgere un vasto numero di attori che, integrandosi reciprocamente, possono fornire ricchezza e qualità. Per un efficace progettazione partecipata, la partecipazione non può essere solo formale, senza riconoscere il potere dei soggetti coinvolti. Il coinvolgimento di

soggetti portatori di capacità ed esperienze diversificate tende a costruire risposte originali e creative ai bisogni, piuttosto che replicare modelli standardizzati. Il rischio tecnico è proprio quello di accettare una visione neutrale del processo, mentre il rischio politico è di far passare per condivise decisioni prese altrove. Per questo è importante identificare bene gli attori, per avere presente la posta in gioco per ciascuno; predisporre uno schema concettuale del processo, verificare l'efficacia del processo.

Il pdz è uno strumento per governare processi in trasformazione. Il modello incrementale di costruzione dei pdz parte dal presupposto che la realtà si sviluppa per piccoli passi e si ridefinisce continuamente nel corso dell'azione sotto la spinta di interessi particolari dei soggetti in campo, per cui la conflittualità e la necessità di negoziazione accompagnano tutto il percorso di elaborazione e attuazione del piano. Il primo passo è la costituzione della rete dei soggetti; segue la raccolta dei dati sulla domanda e offerta di servizi per costruire la base conoscitiva; la terza fase è l'analisi delle modalità di gestione dei servizi a livello integrato; infine occorre stabilire i contenuti dei pdz. Una volta definito il piano di zona i diversi attori lo fanno proprio attraverso l'atto politico dell'accordo di programma, assumendo la responsabilità della realizzazione.

I piani di zona sono un dispositivo qualificante e in grado di promuovere il lavoro di rete tra più attori ed in modo progettuale. Sul piano concreto alla partecipazione prescritta dalla normativa non sembra corrispondere una sostanziale conferma della capacità-possibilità per le Odv di incidere sulle decisioni che verranno prese. In vista di questo obiettivo si richiede al volontariato di transitare dall'attenzione sui bisogni all'attenzione nei confronti dei problemi sociali. Laddove i bisogni, molteplici e soggettivi hanno configurato la partecipazione delle Odv come un "prendere la parte di ...", i problemi piuttosto devono essere riconosciuti da tutti per poter essere gestiti. Al volontariato si chiede di misurarsi con le problematiche ineliminabili e solo in parte fronteggiabili, interagendo con soggetti contigui e lontani; di diventare più competente nel capire i problemi e nel riconoscerli (Olivetti Manoukian, 2008).

Sul livello di coinvolgimento e partecipazione delle Odv ai piani di zona incidono fattori quali: il settore di intervento, l'estensione territoriale dell'attività, l'appartenenza a gruppi organizzativi, la presenza di personale retribuito, il periodo di costituzione, le dimensioni sociali ed economiche. Le ricerche sul territorio nazionale indicano che la partecipazione si costruisce a partire da un contatto diretto: l'ente titolare della programmazione convoca sulla base delle conoscenze dirette, dei suggerimenti e delle esperienze pregresse. Concretamente poi, le Odv partecipano alla fase iniziale di mappatura ed analisi dei bisogni del territorio, svolgendo in tal modo una funzione di tipo consultivo. In linea con quanto stabilito dalla 328, alle Odv si chiede di trasferire nel processo di programmazione le conoscenze relative ai bisogni emergenti del territorio, ma la titolarità della progettazione resta pubblica (Mosca, 2008).

1.3 I volontari: profilo, competenze e formazione. Il lavoro di servizio

Da quanto fin qui esposto si profila una frattura tra l'espansione del volontariato e le difficoltà incontrate ad un effettivo inserimento nel sistema di *welfare*. Si registra un miglioramento sia quantitativo, dato dall'incremento nel numero di Odv, sia qualitativo segnato dal miglioramento nella capacità operativa delle stesse Odv, dall'aumento di sinergia con il mondo del privato oltre che con la sfera pubblica, dalle maggiori entrate e dalla sensibilità per la programmazione e specializzazione delle attività più che per il lavoro sulle emergenze. Cresce la diffusione sul territorio e cresce dunque la capacità dei cittadini di organizzarsi per tutelarsi, rappresentare i bisogni e affrontare i problemi. Crescono anche le competenze interne alle Odv che si orientano alla formalizzazione nell'organizzazione e gestione delle attività attraverso la presenza di organi di controllo, regolamenti interni e, tra i collaboratori, sono sempre più frequenti associati e professionisti, oltre che volontari.

Una quota molto alta di italiani usa il proprio tempo per attività che vanno dalla assistenza gratuita alle persone in difficoltà alla sensibilizzazione civica e alla promozione culturale, dalla difesa dell'ambiente all'informazione politica: dunque, attività rivolte al miglioramento delle condizioni di vita comune, non dal punto di vista economico, ma da quello della qualità e dell'equità sociale, che richiedono ricompense quali fiducia, gratitudine, collaborazione, senso di appartenenza.

Una lettura critica di questo fenomeno sottolinea come l'offerta di servizi e prestazioni da parte delle Odv abbia provocato una pressione da parte del settore pubblico e di altri settori sulle Odv, affinché diventino più "professionali" nell'erogazione dei servizi e nella gestione finanziaria. All'interno delle Odv i volontari devono fornire la risorsa fondamentale del funzionamento, l'impegno volontario ma anche svolgere compiti esecutivi, di direzione e di gestione. Ambrosini (1994, 2005) classifica l'attività di volontariato in:

1. occasionale: si rapporta con le iniziative in modo sporadico, sulla base di esigenze contingenti;
2. esecutivo: assume compiti piuttosto semplici, ma in modo continuativo rispetto alle funzioni essenziali dell'Odv;
3. integrativo: svolge compiti significativi anche in relazione ai beneficiari;
4. professionale: mette a disposizione le proprie competenze con regolarità;
5. promozionale: svolge attività non rivolte ad utenti finali ma alla popolazione in modo ampio (v. raccolta fondi, sensibilizzazione, ecc.);
6. gestionale: è coinvolto nelle attività di amministrazione e direzione, nelle relazioni politiche e sociali con il contesto locale e istituzionale.

Nell'insieme l'impegno dei volontari risente di un potenziale conflitto tra attività di servizio e promozione della partecipazione. Nella risoluzione di questo conflitto un ruolo centrale, secondo alcuni, è giocato dai diversi modi di intendere e gestire la *leadership* nelle organizzazioni: alcuni dirigenti aggregano e danno possibilità di espressione, altri lasciano poco spazio all'autonomia. Inoltre mol-

to incide anche il livello di istituzionalizzazione raggiunto dall'organizzazione.

Concretamente, le regole da seguire secondo i dettami del *new management* sono:

- far conoscere, anche attraverso corsi di formazione, obiettivi e identità dell'associazione;
- istituire e formare un responsabile dell'accoglienza e dell'inserimento dei neo-volontari;
- valutare le competenze e le attitudini del nuovo arrivato per ottimizzare il suo apporto;
- curare il coinvolgimento, concretamente e da subito, nell'attività dell'organizzazione;
- cercare di venire incontro alla persona sui tempi e sui modi nei quali può fornire il proprio apporto;
- mostrare disponibilità verso le domande e le proposte del nuovo arrivato;
- trasmettere motivazioni non solo con le parole, ma anche con i comportamenti.

L'elemento di novità risiede probabilmente però nel volontariato come modo diverso, partecipato e responsabile di essere cittadini che, in quanto tali, investono parte del proprio tempo nel sociale. La legge 266 apre le porte al riconoscimento della rilevanza pubblica dell'attività svolta dai volontari, fino ad allora confinata negli organismi di solidarietà (Buscaglia, 1993), fino a poter parlare oggi di un vero e proprio lavoro gratuito.

Il valore e l'apporto delle organizzazioni di volontariato sono misurabili non solo in termini di partecipazione alla vita collettiva e creazione di servizi per la collettività. Il volontariato, in quanto componente del Terzo Settore è ormai a pieno titolo un attore rilevante nel raggiungimento degli obiettivi del sistema di *welfare*, sotto il profilo economico ed occupazionale.

Nel Terzo Settore ritroviamo forza lavoro retribuita e non retribuita. Queste due categorie danno luogo ad un *continuum* tra associazioni che fanno ricorso in prevalenza agli uni piuttosto che agli altri o ad una combinazione (More-schi, 2003). La forza lavoro retribuita è costituita da persone nella fase centrale della propria carriera lavorativa che, rispetto alla forza lavoro volontaria, si occupano più spesso di assistenza di base, funzioni di tipo tecnico e progettazione (Ascoli, Pavolini, 2005).

Già negli anni '80 negli Stati Uniti si era calcolato che il valore del tempo dedicato al volontariato dai cittadini americani in un anno ammontava a 84 milioni di dollari (Pearce, 1994).

Recentemente le ricerche della Johns Hopkins University hanno mostrato che le organizzazioni delle società civile muovono oltre 3trilioni di dollari nel mondo, pari a 5,1% del Pil dei 35 paesi presi in considerazione. Da sole le organizzazioni sarebbero la settima potenza economica mondiale prima di Stati quali l'Italia, la Russia, il Canada e subito dopo di Francia e Gran Bretagna; muovono una forza lavoro pari a circa 40milioni di lavoratori *full time*.

La forza lavoro della società civile comprende stipendiati (57%) e volontari (43%); nei paesi sviluppati la forza lavoro della società civile supera di un terzo quella dei paesi in via di sviluppo, dove probabilmente le relazioni di aiuto sono ancora connotate in modo tradizionale da istituzioni familiari, vicinato, parentela, ecc. C'è da rilevare tuttavia che laddove c'è meno personale retribuito nella società civile ci sono anche meno volontari; solo nel caso dei paesi scandinavi, un basso livello di personale retribuito nella società civile è legato ad un alto numero di volontari, questo rispecchia una lunga tradizione storica in cui lo Stato è sia fornitore che finanziatore di servizi.

Organizzazioni di volontariato e capitale sociale

“*Il bene comune è rappresentato dall'esistenza dell'altro,*”

(PETRELLA R., IL BENE COMUNE, DIABASIS, REGGIO EMILIA, 1997, P. 16)

Nel precedente capitolo si è visto che la rilevanza economica del Terzo Settore, ma in particolare del volontariato, emerge nella fase operativa quando i diversi attori sono chiamati ad integrarsi rispetto alle pratiche ed agli ambiti di lavoro. Tuttavia, per poter completare il dibattito circa l'impatto del volontariato, l'attenzione sarà ora indirizzata alla natura ed alle potenzialità distintive del volontariato.

Come evidenziato nel precedente capitolo, il volontariato è stato classificato su base economica e collocato all'interno del *non profit*. In altri casi si sottolinea il contributo apportato nell'organizzazione del sistema di *welfare*; in questo caso il volontariato viene inteso come componente del Terzo Settore con il rischio, da alcuni evidenziato, di una accezione semantica residuale rispetto a Stato e mercato, sebbene in linea con l'aspirazione ad un rapporto alla pari. Secondo Ascoli, ad esempio, dietro il Terzo Settore si nasconde una varietà tale di organizzazioni che questo viene ad essere un'etichetta, una pura convenzione, priva di valenza teorica e pratica, utile solo ad identificare ciò che è fuori dal *business* e dal *governmental*.

Solo recentemente si inizia a parlare di *voluntary sector* a sottolineare il carattere volontario e non coercitivo, gratuito e non soggetto a regole che prescindono le libertà individuali (Spes, 2004).

Nel *voluntary sector* convivono due stili del volontariato, il volontariato collettivo e il volontariato individuale, in cui i volontari non sono colti come individui isolati, ma come appartenenti a reti di relazioni informali ed associative. Le due rappresentazioni convivono rispetto a diversi piani di osservazione:

- percorso biografico: dal volontariato come forma di vita collettiva nella quale le aspirazioni personali sono subordinate agli obiettivi dell'organizzazione, al volontariato come attore individuale che agisce sulla base della contingenza della situazione e delle esigenze che via via si presentano;

- motivazione personale: nello stile collettivo deriva dal senso del dovere e della responsabilità, nel modello individuale è auto centrata e deriva dalle proprie esperienze e attitudini. A volte la scelta di operare nel volontariato può derivare da una ricerca di senso; il volontariato viene visto come strumento per far fronte a problemi personali e come campo di possibilità per auto realizzarsi e raggiungere i propri obiettivi;
- impegno: l'impegno nello stile collettivo è intenso, stabile e continuo nel tempo dato dal forte senso del dovere e dell'affiliazione. Nello stile individuale l'impegno è irregolare e occasionale. La durata e l'intensità dell'impegno sono flessibili e adattabili alle diverse esigenze e situazioni del singolo individuo;
- ambiente organizzativo: nel modello collettivo è costituito da strutture poco permeabili al cambiamento e caratterizzate da sostanziale stabilità. Il legame di appartenenza è forte e la *leadership* centralizzata; questo contribuisce a rafforzare l'identità di gruppo. Nel modello individuale le attività sono improntate alla spontaneità ed alle inclinazioni soggettive mentre passa in secondo piano la condivisione di obiettivi generali dell'organizzazione e risulta limitata un'azione di coordinamento generale;
- ambito di intervento: nel modello collettivo è determinato dalla condivisione di idee politiche, religiose e da convinzioni personali; nella cornice individuale la scelta è determinata dalle esperienze di vita e dalle preferenze;
- rapporto con il mondo del lavoro: nel modello collettivo il confine tra volontari e lavoratori è netto, fondato su competenze distinte e sulla scarsa professionalità dei volontari. Nello stile individuale l'orientamento è ambivalente data la crescente collaborazione tra figure e la somiglianza strutturale tra Odv e altre organizzazioni.

Il rapporto Iref (Istituto di ricerche educative e formative) segnala, a questo proposito la sostanziale tenuta dell'associazionismo organizzato come bacino di reclutamento dei volontari, ma contemporaneamente l'emergere di un volontariato informale, contraddistinto dall'impegno in piccoli gruppi locali.

Il volontario è tradizionalmente descritto come un individuo che crede in una grande quantità di valori quali la solidarietà, la giustizia sociale, la non violenza, la legalità e la qualità della vita. Gli orientamenti valoriali vengono spesso presi a riferimento per delineare lo stile del volontario, il suo impegno nella crescita di "beni comuni", sia simbolici come l'etica, in cui l'uomo e la giustizia sociale sono al centro della vita, che materiali, disponibili per tutti i cittadini. Solitamente però si rifiuta l'immagine del volontario-eroe, persona eccezionale e "*superman*"; il volontario è un cittadino responsabile che ha cura di sé, degli altri e dell'ambiente in cui vive.

Le motivazioni che muovono i volontari continuano a provenire dall'esperienza diretta e dal vissuto emozionale e culturale, piuttosto che da un'analisi dei bisogni non coperti dallo Stato e di norma l'ingresso in una Odv av-

viene tramite reti informali basate su conoscenze dirette dell'organizzazione e dei suoi membri. Tuttavia recenti ricerche mostrano alcuni cambiamenti nel profilo dei volontari.

Il volontario è un cittadino disposto ad aiutare, ma con un impegno a termine e al di fuori di un contesto associativo. L'obiettivo del volontario è sul problema sociale e il volontariato diventa una dimensione di vita scelta. Caltabiano (2006), ma anche Rossi e Boccacin (2006) parlano in proposito di volontariato riflessivo, non iscritto in modelli di comportamento collettivi, ma dipendente da considerazioni personali. Ciò che mobilita il volontario è lo specifico problema dunque l'azione solidale che, tradizionalmente concepita come la capacità dei membri di una collettività di agire nei confronti di altri come soggetto unitario, non può essere svincolata dal suo *milieu* sociale. L'azione solidale è condizionata in primo luogo dalla prossimità o contiguità fisica e/o mentale verso il problema stesso. Il coinvolgimento del volontario dipende molto dalla sua posizione nei confronti della questione. Si può trattare di un fenomeno che interpella direttamente il volontario perché è incorporato nella sua vita quotidiana; oppure può trattarsi di un problema lontano e in questo caso la prossimità si costruisce ancorando l'oggetto sconosciuto nell'immaginario individuale attraverso un processo riflessivo che coniuga esperienza, apprendimento e coinvolgimento emotivo. L'azione solidale è inoltre condizionata dalle modalità di attivazione, che possono essere individuale o di gruppo.

La sovrapposizione delle due rappresentazioni e il non completo superamento dell'una sull'altra permettono di cogliere l'articolazione dei mutamenti strutturali e delle trasformazioni che hanno interessato il volontariato.

2.1 Le trasformazioni strutturali

Il dibattito sul volontariato a lungo è stato polarizzato su due posizioni. Da un lato coloro che nella crisi del *welfare state* e nel fallimento del binomio Stato-mercato hanno visto un incentivo al ricorso all'aiuto strumentale delle reti informali, familiari e del privato sociale. Dall'altro lato coloro che alle cause esterne, legate ai fallimenti di Stato e mercato, associano cause interne ossia motivazioni che nascono all'interno della società civile, circa la necessità di organizzarsi per rispondere in modo autonomo alla crescente gamma di bisogni prodotti dalle nuove condizioni sociali. Le trasformazioni avvenute qualificano il volontariato come contesto favorevole alla partecipazione dei cittadini e luogo di forti legami di fiducia; "tutti elementi di quel capitale sociale sempre più identificato come motore di sviluppo delle moderne economie" (Cima, Barbetta, 2003).

Nella classificazione internazionale delle organizzazioni della società civile si fa riferimento ai settori di attività. Salamon e colleghi ne hanno individuate undici più una categoria residua:

- | | |
|---------------|--------------------------------|
| 1. cultura | 7. <i>advocacy</i> |
| 2. educazione | 8. filantropia |
| 3. sanità | 9. cooperazione internazionale |
| 4. sociale | 10. congregazioni religiose |
| 5. ambiente | 11. sindacato |
| 6. sviluppo | 12. altro |

La società civile non è solo un luogo di lavoro, di impegno, ma svolge specifiche funzioni, da quella di *advocacy* e di tutela dei diritti a quella di coscienza critica permettendo a gruppi sociali di portare all'attenzione generale e pubblica una serie di problemi affinché se ne faccia carico (Ceccarini, Diamanti, 2002). Oltre questa funzione politica la società civile ha una funzione espressiva essendo veicolo di espressione in campo artistico, culturale, religioso, ecc., attraverso cui la società si arricchisce di contributi.

Infine un'ulteriore importante funzione è quella di contribuire alla costruzione della comunità, nel creare cioè capitale sociale, quell'insieme di fiducia e reciprocità che sono alla base di un'efficace politica democratica ed economia di mercato in quanto stabilisce connessioni tra gli individui e coinvolgimento in associazioni in cui vengono trasmesse e condivise norme di cooperazione poi esportate nella vita politica ed economica.

La funzione di servizio è quella che intende creare servizi in ambiti quali quello sanitario, sociale, educativo; quella espressiva è svolta da organizzazioni che si occupano di cultura, religione, valori, interessi, benefici. Si tratta di una distinzione solo analitica che nella realtà non si ritrova. Al livello internazionale le ricerche mostrano che tra le Odv prevale l'orientamento a svolgere la funzione di servizio in campo educativo (23%), dei servizi sociali (19%) e sanitario (14%). I dipendenti sono più presenti nelle Odv a funzione di servizio, i volontari sono più numerosi in quelle a funzione espressiva e nelle attività di *advocacy*. L'Italia, come la maggior parte dei paesi, rientra tra quelli dove la forza lavoro svolge funzione di servizio (62%) piuttosto che espressiva (35%); solo in Svezia quest'ultima raggiunge il 73% ed è comunque prevalente nei paesi del nord ed est Europa.

Un ulteriore aspetto è quello che riguarda la provenienza dei finanziamenti. Per oltre la metà le entrate provengono dalle quote di partecipazione (53%) oppure dal governo (35%) o infine da donazioni (12%). L'Italia è tra i paesi in cui le organizzazioni della società civile si reggono sulle quote di partecipazione (61%), sui fondi governativi (37%) e sulle donazioni (3%). Se però si considera tra le voci anche il tempo dei volontari le percentuali cambiano: diminuisce il peso delle quote (43%) a favore di donazioni (30%) e sostegno governativo (27%). Anche in Italia, se si considerano i volontari, il reddito prodotto dalle organizzazioni proviene per il 50% dalle quote, per il 30% dai finanziamenti e per il 20% dalle donazioni.

L'Italia rientra tra i paesi del modello europeo di società civile. Questo modello si differenzia sia da quello anglosassone che da quello nord-europeo. La popolazione coinvolta raggiunge qui il 7,8% di quella economicamente attiva, molta

di questa forza lavoro è pagata mentre il reddito deriva soprattutto da finanziamenti pubblici. La forza lavoro è concentrata sulla funzione di servizio nei settori educativi (25%), dei servizi (23%) e sanitario (20%). In generale questi paesi sono caratterizzati da un modello di collaborazione tra Stato e società civile basato sul principio di sussidiarietà.

I dati più recenti (Istat, 2006) confermano che il volontariato in Italia è caratterizzato da frammentazione verso gruppi sempre più piccoli e da polarizzazione tra la crescente diffusione di realtà molto piccole e organizzazioni di grandi dimensioni. Le grandi Odv erogano servizi e generano occupazione; le più piccole sono cruciali nel garantire partecipazione, solidarietà e democrazia. Inoltre piuttosto marginale sembra essere la presenza di personale retribuito, specie se in rapporto di lavoro dipendente, e scarse anche le entrate economiche. Questi dati sono particolarmente importanti tenuto conto del dibattito sul *turn-over* e sulla crisi di partecipazione dei cittadini all'azione volontaria e alle difficoltà per le organizzazioni di coinvolgere giovani. Le risposte che si stanno diffondendo vedono il moltiplicarsi di iniziative di coordinamento tra varie Odv per progettare o collaborare su temi comuni o trasversali alle proprie caratteristiche (minori in difficoltà, affidò, ecc.).

2.2 Il capitale sociale

Il volontariato organizzato, all'interno del Terzo Settore, è dotato di una specifica soggettività sociale che è quella della cultura del dono e si articola in una pluralità di itinerari e pratiche (Rossi, Boccacin, 2006).

Culture e pratiche formano il capitale sociale del volontariato, da cui il volontariato stesso produce fiducia (cioè orientamenti valoriali), regole (cioè il proprio progetto) e cultura civica (cioè l'identità). Secondo una prima accezione, infatti, il capitale sociale indica l'insieme di risorse e di accessi alle risorse che è possibile ricavare dalle reti di relazioni; in questo senso il capitale sociale modella gli stili di vita. Successivamente il capitale sociale dà luogo a fiducia e reciprocità accrescendo i livelli di altruismo.

Come è stato osservato, "l'esistenza di un ricco tessuto associativo costituisce uno dei caratteri peculiari della società moderna; è attraverso la presenza di libere e forti associazioni volontarie che si realizza quel pluralismo dei valori e delle idee che è alla base della democrazia" (La Valle, 2003). Un tratto distintivo delle Odv, rilevato da gran parte della letteratura è il contributo alla produzione di capitale sociale. Questa chiave di lettura è stata ulteriormente sviluppata lungo due direttive a seconda che si sia analizzata la relazione tra fiducia interpersonale e appartenenza ad Odv oppure il capitale sociale sia stato riconosciuto caratteristica delle reti sociali.

Recenti lavori condotti su dati norvegesi (Wollenbaek, Selle, 2004) hanno trovato che la partecipazione ad Odv ha un impatto statisticamente significativo sul-

la costruzione di capitale sociale, tuttavia, l'importanza di questo impatto è relativamente scarsa. Altre ricerche condotte soprattutto negli Stati Uniti confermano che la partecipazione alle Odv aumenta la fiducia e il senso di reciprocità; inoltre si è visto che l'attività di volontariato è positivamente associata con il benessere personale, in quanto i volontari si dichiarano più soddisfatti delle loro vite dei non volontari (Isham, Kolodinsky, Kimberly, 2006).

Come è stato osservato, l'impegno civico crea capitale sociale, il quale ha una valenza positiva per la società, l'economia e il sistema politico. Le Odv sarebbero una sorta di infrastruttura sociale della società civile che crea e facilita il senso di fiducia e l'inclusione sociale. Secondo questa linea di pensiero, la crescita economica e il governo democratico dipendono criticamente dalla presenza di capitale sociale, dall'esistenza di legami di fiducia e da norme di reciprocità che facilitano l'interazione sociale. In Italia, come mostrato da Putnam, le regioni con alti livelli di fiducia e impegno civico sono anche quelle con un più alto livello di stabilità politica, efficacia governativa, solidarietà e crescita economica. In modo ancor più significativo Putnam attribuisce la presenza di elevati livelli di fiducia al nord piuttosto che al sud Italia, alla presenza di una fitta rete di Odv.

L'argomentazione a favore dell'impegno civico si fonda ampiamente sugli effetti positivi e spesso indiretti dell'associazionismo e della partecipazione: le Odv sono forme di capitale sociale perché rappresentano reti di relazioni di fiducia e reciprocità che vanno oltre la familiarità e la conoscenza personale e si estendono alla possibilità di cooperazione sociale (La Valle, 2003).

L'approccio culturalista a cui si rifanno molti degli studiosi del capitale sociale sottolinea proprio la funzione del volontariato di sviluppare un atteggiamento orientato alla fiducia ed al senso civico. Inoltre, le norme di reciprocità generalizzata incoraggiano la cooperazione "poiché riducono gli incentivi alla trasgressione, ridimensionano l'incertezza" (Stoppiello, 2003).

L'argomentazione a favore dell'impegno civico si fonda ampiamente sugli effetti positivi e spesso indiretti dell'associazionismo e della partecipazione: le Odv sono forme di capitale sociale perché rappresentano reti di relazioni di fiducia e reciprocità che vanno oltre la familiarità e la conoscenza personale e si estendono alla possibilità di cooperazione sociale (La Valle, 2003). Secondo questa visione, le Odv ricoprono un'importante funzione di servizio e di integrazione sociale e partecipazione: la reciprocità, la cittadinanza e la fiducia sono contenute nelle reti di impegno civico e sono strettamente legate allo sviluppo della democrazia.

Coleman e successivamente Becker hanno definito il capitale sociale dal punto di vista micro, come attributo dell'individuo piuttosto che come proprietà delle reti sociali. Il processo che combina beni e tempo produce qualcosa di desiderabile, un prodotto. Il capitale sociale non produce dunque utilità, ma svolge un'importante funzione di utilità (Isham, Kolodinsky, Kimberly, 2006).

Anche Alessandro Pizzorno predilige una visione microsociologica, ma sostiene che non tutte le relazioni sociali sono portatrici di capitale sociale, lo sono

solo quelle che prevedono il riconoscimento dell'identità dell'altro, sono escluse cioè quelle che si svolgono tra due sconosciuti, come lo scambio e l'incontro e quelle che prevedono l'annullamento dell'identità dell'altro, come sfruttamento e ostilità. Egli descrive inoltre due tipi di capitale sociale: "di solidarietà", che si ha quando un gruppo funge da garante nella relazione tra due o più individui, interni o esterni, assicurando attraverso premi (come solidarietà) e sanzioni (degradazione, espulsione), l'onestà nel rapporto; "di reciprocità", che si ha nella relazione tra due o più individui tra i quali si presuppone il mutuo appoggio.

Da un punto di vista micro, la coesione sociale tende a coincidere con il capitale sociale e indica il grado di fiducia nei confronti delle reti familiari, associative, ecc. e delle istituzioni e il senso di appartenenza alla comunità; per capitale sociale si intende, generalmente, il grado di coesione e di fiducia esistente tra gli individui di una determinata comunità politica. Dagli anni novanta ad oggi molti economisti si sono dedicati allo studio del capitale sociale. Recentemente è stato sottolineato che lo sviluppo di una società può dipendere anche dalla presenza di capitale sociale, inteso come l'insieme di tutte quelle norme implicite e regole informali che permettono lo sviluppo di relazioni di reciprocità e di fiducia tra gli individui, favorendo lo sviluppo di azioni collettive.

Nelle riflessioni più recenti si è soliti distinguere tra capitale sociale *bonding*, *bridging* e *linking*. Il capitale sociale *bonding* (vincolo) è la rete delle relazioni fiduciarie che si instaura all'interno di determinati gruppi sociali omogenei. Il capitale sociale *bridging* (ponte) è l'insieme delle reti fiduciarie tra membri appartenenti a gruppi diversi; insiemi eterogenei di persone che permettono il contatto tra ambienti diversi. Infine, il capitale sociale *linking* (collegare) riguarda le relazioni di fiducia verticali che collegano gli individui o le reti sociali cui appartengono.

Il volontariato è capitale sociale *linking* in grado di cucire il tessuto comune del territorio, di produrre relazionalità. Il gusto individuale di fare volontariato è piuttosto una costruzione sociale, la condivisione inconsapevole di uno spazio sociale che permette di avere una medesima percezione delle pratiche sociali tra i componenti di una società (Volterrani, Tola, Binotti, 2009).

Volontariato è sinonimo di gratuità, ossia di capacità di oltrepassare l'orizzonte economico come unica chiave di lettura dell'agire umano e dello sviluppo della società. Il volontariato è gratuito in quanto non prevede una retribuzione dell'azione individuale, né ha fini di lucro per l'impresa collettiva. Gratuità è una cornice culturale in grado di riconoscere e dare significato alle dimensioni della relazione e del sociale: l'azione volontaria è volta a rimuovere gli ostacoli che impediscono ad ogni persona di accedere alla dimensione relazionale e sociale di riconoscimento reciproco e di dignità (Csv Marche, 2002). La gratuità arricchisce l'azione del volontario dell'elemento della relazione: non solo prestazioni, ma legami e scambi. La riflessione in questo senso è orientata a superare la classica dicotomia valore d'uso/valore di scambio per sottolineare il valore di legame so-

ziale insito nelle attività di volontariato tanto che, secondo alcuni, il volontariato è mantenimento e proclamazione del bene comune.

2.3 Le caratteristiche delle organizzazioni di volontariato

Dal punto di vista culturale, la presenza di organizzazioni della società civile diventa fondamentale in un sistema che voglia qualificarsi come democratico. Non basta più essere cittadini, e quindi provare sentimenti di benevolenza e solidarietà, ma bisogna diventare con-cittadini in grado di assumersi impegni e diritti-doveri non occasionali. In questa logica, l'associazionismo è tra i fattori determinanti la crescita economica e culturale di un'area avendo un ruolo rilevante come forma di mobilitazione collettiva e come strumento di aggregazione della domanda (Stoppiello, 2003).

Il volontariato è una forma di partecipazione sociale che contribuisce alla qualità della vita del paese: nel volontariato ritroviamo tanto una dimensione attiva di presenza gratuita quanto una dimensione politica di soggetto che partecipa alla rimozione degli ostacoli che creano svantaggio, degrado, perdita di coesione sociale. Nel volontariato ritroviamo:

- tradizione borghese di impegno morale a promuovere iniziative di tutela;
- tradizione socialista che, in nome della libertà afferma la necessaria partecipazione della società civile alla liberazione delle classi deboli;
- tradizione cattolica di lotta per la giustizia e la liberazione dall'oppressione.

Le tre tradizioni si ritrovano nell'art. 3 della Costituzione che sancisce il principio di solidarietà.

La legge n. 266/1991 evidenzia la funzione di incentivo alla partecipazione sociale svolta dal volontariato (art.1) e la gratuità dell'attività volontaria, nonché il riconoscimento di quest'ultima solo all'interno delle organizzazioni (art. 2). tale legge definisce i requisiti che una "organizzazione di volontariato" deve soddisfare affinché sia riconosciuta come tale (art. 3); istituisce e regola i Registri regionali (art. 6) ai quali le Odv sono tenute ad iscriversi se intendono ottenere agevolazioni fiscali (art. 8), contributi pubblici e convenzioni (art. 7) descritti dalla legge stessa. Crea inoltre l'Osservatorio nazionale per il volontariato con compiti di censimento delle organizzazioni, di ricerca e studio, di promozione allo sviluppo del volontariato. Tale organo provvede inoltre alla pubblicazione di un Bollettino periodico di informazione e di un rapporto biennale sull'andamento del fenomeno e alla promozione di una Conferenza nazionale del volontariato alla quale partecipano tutti i soggetti istituzionali, i gruppi e gli operatori interessati (art. 12).

La figura del volontario è invece delineata da cinque differenti leggi.

Nella legge sulle organizzazioni non governative (49/87), il volontario è il cittadino maggiorenne in possesso di conoscenze tecniche e qualità necessarie per rispondere alle esigenze dei paesi in via di sviluppo. Deve operare senza fini di lucro per almeno due anni; ma è stipendiato.

La legge sulle Odv (266/91) stabilisce che il volontario può seguire corsi di formazione e chiedere permessi dal lavoro, ma la sua prestazione deve essere personale, spontanea e gratuita. Viene esclusa ogni forma di remunerazione, ma sono consentiti i rimborsi spese.

Nella legge sulle cooperative sociali (381/91) sono previsti tra i soci anche i soci volontari. Le prestazioni del socio volontario devono essere gratuite; ha diritto a rimborsi documentati, ma non a contratti di lavoro. Egli deve comunque possedere una quota del patrimonio e questo determina un rapporto di contenuto patrimoniale.

I volontari della protezione civile (9/01) effettuano le proprie prestazioni in modo prevalentemente personale, volontario e gratuito, ma durante la loro prestazione hanno diritto al mantenimento del posto di lavoro, del trattamento economico e previdenziale, della copertura assicurativa.

Le Aps (Associazioni di promozione sociale, legge 383/00) prevedono la prevalenza di prestazioni volontarie e i volontari hanno diritto a flessibilità nell'orario di lavoro e le loro prestazioni devono essere prevalentemente volontarie, libere, gratuite e senza fini di lucro.

Oggi le Odv non sono piccoli enti caritativi, ma hanno una forte specializzazione, promuovono attività di servizio e di *advocacy*, stimolano il coinvolgimento diretto di utenti, erogano servizi anche in modo continuativo. L'orientamento ideologico e conflittuale lascia spazio a collaborazioni “nella consapevolezza che la crescita delle responsabilità pubbliche migliora le condizioni di lavoro delle Odv” (Ranci 2004, 72).

A questo proposito, secondo alcune recenti ricerche, i volontari segnalano in particolare la necessità di diffondere una cultura della solidarietà e della cittadinanza responsabile e di coinvolgere le nuove generazioni in attività di volontariato, mantenendo saldo il contenuto che qualifica l'azione, ovvero la relazione tra persone. Viene sottolineata inoltre l'importanza, per il volontariato, di essere portavoce delle esigenze dei più deboli e di saper comunicare le proprie azioni informando sulle proprie attività e partecipando con le istituzioni alla programmazione dei servizi e all'elaborazione di progetti di interesse sociale. Un'ulteriore area di investimento è identificata nell'esigenza di nuove forme di collaborazione anche con gli altri enti del Terzo Settore, finalizzate su bisogni specifici, per meglio rispondere ai bisogni del territorio.

La Carta dei Valori del Volontariato proposta dalla Fondazione italiana per il Volontariato e dal Gruppo Abele definisce il volontariato sia come servizio e, come tale, solidale, universale, gratuito e scelto, sia come pratica che alimenta la democrazia, crea le condizioni per il riconoscimento della dignità delle persone, consente l'esercizio della cittadinanza. Anche la normativa italiana (legge n. 266/91) indica l'esperienza del volontariato come continuativa, gratuita, rivolta a persone non appartenenti alla propria cerchia di relazioni ordinarie e avente fini di solidarietà e promozione. Solidarietà e gratuità sono pertanto i motori delle Odv.

2.3.1 La dimensione organizzativa

Con i termini “associazione volontaria” si indicano quei gruppi di individui che sono nati spontaneamente e nei quali la partecipazione avviene per iniziativa volontaria dei singoli associati. Le associazioni non hanno come scopo il profitto dei membri, ma gli associati operano per perseguire uno scopo comune. Inoltre si tratta di gruppi privati, non dipendenti da ente pubblico, anche se possono riceverne il sostegno. Infine, per i membri di un’associazione non sono previste prestazioni retribuite e le attività svolte devono essere rivolte a terzi che non siano legati da vincoli affettivi e parentali ai soci. In questa categoria è possibile collocare un sotto-insieme formato da gruppi con caratteristiche più rigide: le “organizzazioni di volontariato”. Le Odv sono definite dalla legge 266/91 e tale definizione viene adottata anche dall’Istat per la rilevazione di dati sulla partecipazione sociale degli italiani. L’articolo 3 della legge 266 stabilisce che il volontariato per essere tale deve essere organizzato.

L’associazione si riferisce ad un gruppo di persone che, condividendo un medesimo obiettivo scelgono la vita associativa per perseguirlo; l’organizzazione è uno strumento di lavoro che consente il raggiungimento dell’obiettivo fissato mediante l’utilizzo di specifiche risorse, tra le quali risulta determinante l’attività umana. Il lavoro è piuttosto ciò che precisa il concetto di organizzazione come luogo sociale, psicologico e tecnico in cui vengono usati strumenti e si creano relazioni per compiere un certo lavoro, per produrre un prodotto o un servizio mentre, la mancanza di retribuzione è ciò che caratterizza il volontariato. Il volontariato è dunque un lavoro non pagato tale da esigere, a tutti gli effetti, un’organizzazione (Pearce, 1994).

2.3.2 La dimensione della solidarietà

Quando si studia il legame tra associazioni volontarie e meccanismi democratici, il primo riferimento sono gli scritti di Alexis de Tocqueville, secondo cui, il buon funzionamento di un regime democratico deriva anche dalla libertà di associazione e dalle modalità con cui questa viene utilizzata dagli individui. Egli individua un filo conduttore tra la democrazia e la capacità dei cittadini di operare insieme per raggiungere un obiettivo comune. A questa capacità lo studioso attribuisce un valore positivo sostenendo che le iniziative provenienti dalla volontà dei cittadini sono preferibili alle associazioni promosse o costituite dall’alto, dai governi, in quanto contribuiscono ad evitare dispotismo e tirannide della maggioranza.

Nei regimi democratici l’attitudine ad associarsi è una vera e propria necessità: l’uomo democratico deve unirsi agli altri, creando associazioni tanto più potenti quanto più grandi, se vuol prendere parte alle decisioni che riguardano la collettività, sostenere un grande scopo o far valere la propria opinione. Solo così, afferma Tocqueville, può evitare l’impotenza, la solitudine, l’improduttivo rinchiusersi in se stesso, e dunque fuggire il dispotismo. Inoltre, nessun governo può sperare di sostituirsi alle associazioni spontanee, non riuscirebbe in alcun modo a svolgerne degnamente i compiti.

Storicamente le organizzazioni della società civile hanno avuto una spiccata vocazione assistenziale. Con il termine “assistenza”, infatti, generalmente ci riferiamo a interventi generici di soccorso rivolti a individui bisognosi che temporaneamente o permanentemente sono incapaci, in modo autonomo, di risolvere la propria situazione di indigenza. Proprio grazie alla strutturazione normativa degli interventi, ci è stato possibile distinguere dall’assistenza sociale che nel corso del tempo è andata sempre più configurandosi come un diritto del cittadino che si trova in uno stato di bisogno, di essere aiutato.

Con il termine assistenza sociale Ferrera identifica “l’insieme degli interventi rivolti a contrastare e potenzialmente a superare situazioni di indigenza attraverso servizi sociali e prestazioni monetarie tipicamente finanziati tramite la fiscalità generale”.

Nell’accezione più classica la solidarietà definisce la distribuzione organica della ricchezza al fine di creare una ricchezza comune. A partire dalla crescente professionalizzazione degli interventi si assiste ad una discontinuità sostanziale con il passato. La solidarietà acquisisce una matrice altruistica, non a fine di lucro, basata in parte o in tutto sul lavoro volontario (Ascoli, Pavolini, 2005). Al concetto di altruismo altri preferiscono quello di pro socialità. Parlare di altruismo porta a considerazioni sull’utilità e l’interesse del volontariato, mentre il riferimento alla pro socialità permette di analizzare e di cogliere gli elementi cognitivi e situazionali della scelta volontaria (Pearce, 1994).

La solidarietà è forse il primo orizzonte del volontariato; evoca l’idea di donne e uomini che soccorrono l’altro, che si mettono al servizio della comunità. Evoca l’idea di cittadini impegnati che contribuiscono in modo fattivo a mitigare alcuni dei mali della società. Ai volontari si attribuiscono comportamenti solidali con cui tessono la tela del legame sociale. In molteplici sfere della società ritroviamo l’opera spesso silenziosa dei volontari che si rendono artefici di atti di responsabilità civica ed umanitaria. A questo proposito alcuni hanno parlato di “volto invisibile dell’altruismo” (Caltabiano, 2006).

2.3.3 La dimensione della gratuità

Il concetto di dono è riemerso nel dibattito contemporaneo sull’individualismo, ad indicare lo scambio sociale totalmente opposto a quello strumentale ed economico, tipico della vita quotidiana dell’uomo occidentale moderno. Studiosi come Marcel Mauss hanno considerato il dono quale mezzo di scambio arcaico, antecedente al mercato; a differenza dello scambio economico, nel dono manca la ricerca della massimizzazione del profitto da parte di chi dona e chi riceve. Inoltre, sempre secondo Mauss, il dono non può essere considerato né atto strumentale, né atto puramente gratuito, in quanto

“crea allo stesso tempo un circuito di obbligazioni reciproche, riassumibile nel triplice obbligo di dare - ricevere - ricambiare”.

Recentemente il dono è stato definito come

“ogni prestazione di beni e servizi effettuata, senza garanzia di restituzione, al fine di creare, alimentare o ricreare il legame sociale tra le persone”.

In tal modo il dono può essere anche il “dono a estranei”. La mancanza di rapporti di amicizia, la non sicurezza di ricevere qualcosa in cambio, il riferimento a destinatari anche lontani non ostacolano l’agire gratuito. Esempi di tale fenomeno sono le donazioni in denaro offerte ad associazioni o progetti che operano in zone povere del mondo, la donazione di sangue, midollo spinale, organi, oppure l’offerta del proprio tempo libero per assistere anziani estranei in difficoltà, o per partecipare ad un corteo di protesta.

Il dono struttura rapporti di fiducia, in quanto il donatore non sa se riceverà o meno qualcosa in cambio ma donerà solo se si fida dei propri simili. Attraverso il dono, la fiducia costituisce il collante fondamentale del sociale. All’interno delle associazioni di volontariato, la caratteristica del dono diviene bisogno di legame con l’Altro e il volontario esprime la propria capacità di mobilitare risorse gratuite, ossia di impegnarsi in forme non utilitaristiche di partecipazione sociale.

Il valore sociale del volontariato nelle Marche

3.1 Quanto conta il volontariato

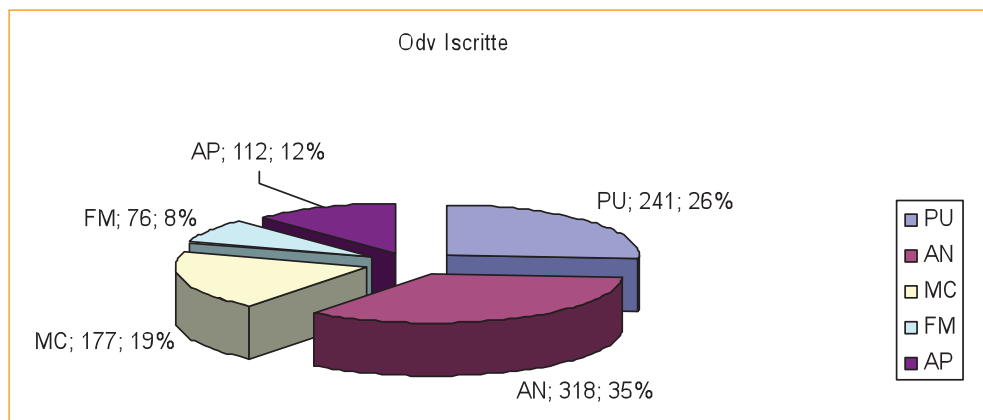
La regione Marche è una delle regioni con la più alta incidenza del volontariato: nel 2003 si registravano 53 Odv ogni 100.000 abitanti, oggi sono salite a 59, segno che il volontariato è uno dei fattori principali di coesione sociale in questa regione. Dai dati del censimento regionale le Odv nella regione Marche nel 2008 sono in totale 1177; di queste 924 sono le iscritte al Registro regionale (Rr) e 253 quelle non iscritte. A queste vanno aggiunte 152 sedi secondarie che non hanno autonomia giuridica e patrimoniale. La presenza delle Odv si concentra nelle province di Ancona (393), Pesaro-Urbino (284) e Macerata (238) (tab. 3.1, Grafico 3.1 e 3.2).

Tab. 3.1 - Odv iscritte e non iscritte al Rr per provincia

	PU	AN	MC	AP	FM	Totale
Iscritte	241	318	177	112	76	924
Non iscritte	43	75	61	44	30	253
Totale	284	393	238	156	106	1177

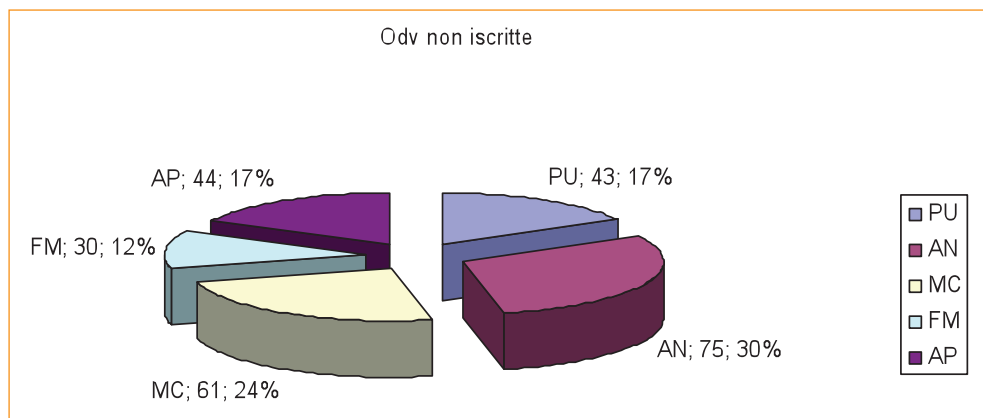
Fonte: Censimento 2008

Grafico 3.1



Fonte: Censimento 2008

Grafico 3.2



Fonte: Censimento 2008

Ad una presenza così significativa di Odv corrisponde un coinvolgimento attivo della popolazione: oltre 36.000 sono i volontari nelle Marche, nel dettaglio distribuiti secondo quanto riportato nella tabella seguente (tab. 3.2).

Tab. 3.2 - Volontari attivi per provincia

	PU	AN	MC	AP	FM
Iscritte	5858	11998	5171	3786	4763
Non iscritte	601	1314	1494	932	698
Totale	6459	13312	6665	4718	5461

Fonte: Censimento 2008

Il volontariato taglia trasversalmente la regione e arriva a coinvolgere direttamente anche gli intervistati di cui, un decina circa, ha affermato di avere o aver avuto esperienze personali di volontariato. Alcuni degli intervistati provengono da esperienze di volontariato nell'associazionismo cattolico; oppure, sempre da giovani, hanno maturato la scelta dell'obiezione di coscienza:

“ho iniziato da giovane nei gruppi cattolici ma un po' per tutta la vita ho avuto un percorso di contatto con queste realtà” (coordinatore ambito)

“la mia attività di volontariato nasce in ambito parrocchiale, e soprattutto con la Caritas” (assessore provinciale).

L'esperienza personale continua anche ora, sebbene in forme diverse rispetto al passato:

“in passato sono stata volontaria e nel presente il mio volontariato è di forma un po' particolare ... gruppo di acquisto solidale” (docente università).

Oggi tutti gli intervistati hanno contatti con il volontariato per il loro lavoro. Gli esponenti del Terzo Settore e i coordinatori d'ambito in particolare hanno contatti frequenti e costanti con le Odv; si tratta di un metodo di lavoro adottato ormai da anni e che è entrato a far parte della prassi del servizio:

“Quotidianamente, tutti i giorni! come approccio da sempre, da quando faccio questo lavoro e svolgo questa funzione. Anche prima di svolgere questa funzione avevo un raccordo continuativo” (coordinatore ambito).

Il tipo di rapporti che intercorre tra l'istituzione e le Odv varia all'interno dello stesso ambito sociale, dai più semplici contatti informali fino alla collaborazione nel lavoro di progettazione. A volte infatti la singola associazione che intende realizzare un piccolo progetto si rivolge all'ambito per un supporto. I rapporti più stabili si hanno nei tavoli tematici cui le Odv vengono chiamate a partecipare in linea con quanto stabilito dalla L.328; in maniera sostanziale, infine, istituzione ed Odv lavorano insieme sulla progettazione. Affinché avvenga questo passaggio è necessario che il volontariato assuma un ruolo propositivo:

“Contatti... informali, quando loro cercano l'ambito per progetti quindi, contatti... non strutturati, non stabiliti da... Poi altre volte, invece, l'incontro avviene in modo stabile nei tavoli tematici della partecipazione; quindi, tavolo minori, disabili, anziani, disagio ecc. ecc. ... Terza modalità, l'incontro del volontariato, l'incontro in quelli che abbiamo chiamato laboratori di coprogettazione, cioè, quando ... dai bisogni, dagli obiettivi... declinati dal piano di zona, si entra nella progettualità concreta in cui alcune associazioni di volontariato incominciano a entrare nell'ottica di, non solo dire 'i bisogni sono questi, gli obiettivi sono quest'altri', ma dire 'noi potremmo avere... svolgere un ruolo attivo nella progettualità’” (coordinatore ambito).

Come precisato da un assessore provinciale, l'effettiva collaborazione avviene solo se le Odv danno prova di "serietà":

"Per ogni progetto noi ci siamo appoggiati ad una associazione e abbiamo cercato di coinvolgere quelle che erano il massimo della serietà e del radicamento nel territorio sullo specifico del progetto che andavamo a realizzare" (assessore provinciale).

Un indicatore della serietà ricercata è dato dall'iscrizione della Odv al Registro regionale:

"Abbiamo avuto e abbiamo contatti con tutte le associazioni iscritte all'albo e presenti nei vari comuni; poi tra queste ci sono quelle più attive e quelle meno, quelle più propositive o meno" (coordinatore ambito).

Non sembrano invece crearsi distinzioni in base al settore in cui operano le Odv sebbene i contatti più frequenti avvengano con le Odv che lavorano nell'ambito della sanità, del disagio, della povertà o con i minori nel settore affido:

"In generale collaboro con tutti, sia associazioni come lo Iom, che sono di aiuto alle donne operate al seno, sia le associazioni che lavorano nell'Anpas, sia centri sociali in cui vengono svolte attività di volontariato o attivati gruppi di auto-mutuo-aiuto. E anche organizzazioni come il banco alimentare" (assessore provinciale).

Semmai differenze sono rilevabili tra chi, forse perché più distante dal volontariato come nel caso dei direttori sanitari, vede nel volontariato un soggetto in grado di portare alla luce i bisogni nascosti della popolazione e chi, non risparmia qualche critica alle Odv. Soprattutto per quella parte di intervistati che riconosce nel volontariato un soggetto attivo del sistema di *welfare*, le aspettative circa la continuità nelle prestazioni e nell'erogazione dei servizi sono piuttosto alte e, qualora disattese, sollevano critiche:

"Il ruolo delle associazioni è quello di porre in luce queste situazioni, di dare visibilità allo scopo di attirare su di esse l'attenzione dell'opinione pubblica e dello Stato" (direttore sanitario)

"Se c'è un difetto nel volontariato è proprio la caratteristica insita nell'attività del volontario che, in quanto volontario, presta la propria azione 'quando mi va'. E questo porta ad una difficoltà nel garantire la continuità" (coordinatore ambito).

Sulle modalità della collaborazione il modello è quello delineato dalla legge 328. L'impulso alla collaborazione, come confermano gli intervistati, è arrivato dalla legge 328 e successivamente dalla costituzione nel 2002 degli ambiti sociali. Questi interventi hanno permesso di "parlare una nuova lingua", di avviare percorsi di co-costruzione degli interventi:

“L’impulso vero e proprio è arrivato dalla 328 e dalla legge regionale e poi dal 2002 con la costituzione degli ambiti dove per la prima volta c’è stata l’opportunità un po’ con tutti i soggetti di parlare una nuova lingua, di conoscersi” (coordinatore ambito).

Specie in un primo momento la logica della progettazione partecipata viene declinata in un ruolo di protagonismo del volontariato e, intorno alle nuove metodologie di lavoro crescono l’interesse e l’entusiasmo:

“Eravamo ai primi anni del Piano di zona e quindi c’era un po’ l’entusiasmo per il ruolo del volontariato e il protagonismo” (Terzo Settore).

Successivamente le competenze e gli ambiti di intervento si sono via via definiti con maggiore chiarezza fino a delineare un rapporto di interdipendenza in cui al volontariato si riconosce il ruolo di antenna dei bisogni e dei problemi del territorio, mentre l’ente pubblico mantiene la titolarità degli interventi. L’acquisizione di questo modello di lavoro, che rispecchia le indicazioni della 328, si conferma un passaggio non naturale, mediato piuttosto dall’acquisizione di un linguaggio comune. Sebbene quindi l’iniziativa provenga dalle stesse Odv è l’ente pubblico che orienta le indicazioni e mette a sistema le diverse risorse del territorio, in una logica di interdipendenza:

“Uno dei compiti svolti dal volontariato è proprio quello di anticipare i bisogni che successivamente vengono rilevati dall’ente pubblico... il privato sociale è l’antenna più alta che c’è sul territorio, da cui possiamo evincere subito qual è l’andamento delle problematiche; poi successivamente tutto questo viene recepito dall’ente locale che ri-orienta le indicazioni che provengono dal privato sociale” (coordinatore ambito)

“il rapporto parte dalle richieste che ci vengono fatte. Ci vengono rivolte delle richieste, spesso si tratta di sostegno ad iniziative e poi da lì il rapporto si approfondisce perché cerco di capire quale intervento può mettere meglio a sistema il sostegno che possiamo dare e l’intervento messo in campo” (assessore provinciale).

L’ambito di Pesaro in questo rapporto di interdipendenza individua due piani di lavoro: quello politico, rispetto al quale interagisce con il volontariato attraverso la figura di un referente e quello operativo in cui si rapporta con le singole Odv:

“un referente tecnico per le vie di indirizzo per le politiche generali, per le attuazioni tecniche delle linee di indirizzo che ci danno i sindaci, poi, dopo, nei tavoli di ascolto, ma in realtà nei tavoli di progettazione o nei tavoli di concertazione, il volontariato è presente in base alla sua proposta, alla sua risorsa” (coordinatore ambito).

Per cercare di delineare in modo esaustivo quanto conti il volontariato nel lavoro degli intervistati, abbiamo chiesto quante fossero le Odv presenti nel loro

territorio di riferimento, sulla base delle loro conoscenze. Le risposte ottenute sono in linea generale piuttosto vaghe e solo in un caso l'intervistato ha fornito il dato corretto ed in linea con quelli ufficiali; per il resto si conoscono in modo sfocato i contorni di questa presenza.

Si sa, ad esempio, che il mondo del volontariato è un mondo vasto che quantitativamente raggiunge le diverse centinaia di organizzazioni e che, dal punto di vista culturale, rispecchia il forte senso di solidarietà ed altruismo della popolazione:

“Buoni sentimenti ed ai buoni principi che ci portiamo dietro nel senso che l'attitudine a spendersi in forma solidaristica e l'altruismo derivano da fattori che ci portiamo dietro come cultura” (assessore regionale).

Si sa inoltre che, rispetto ad altre regioni, le Marche hanno un tasso di crescita del volontariato più alto; che la presenza è diversificata sul territorio tra l'entroterra in cui i volontari operano in modo più tradizionale e la fascia costiera, dove è possibile osservare un maggiore fermento di iniziative. Infine un altro dato acquisito è quello che riguarda il profilo dei volontari: si tratta soprattutto di persone adulte ed appartenenti alla fascia medio-alta della popolazione mentre sono sempre più rari i giovani:

“Però le Marche si caratterizzano come una regione in cui c'è il più alto tasso di crescita del volontariato... L'altra cosa interessante è la diversificazione dei settori tra fascia costiera ed entroterra: nella fascia costiera dove è maggiore l'urbanizzazione e si concentra la popolazione c'è una maggiore diversificazione degli interventi mentre nell'entroterra prevalgono le associazioni che operano nel settore socio-assistenziale, protezione civile ... un campo un po' più tradizionale” (docente universitaria)

“qualcosa di diffuso, specie nella fascia medio-alta della popolazione. I giovani sono più difficili da coinvolgere” (Terzo Settore)

Gli intervistati, compresi i coordinatori d'ambito e gli assessori provinciali che pure avevano mostrato di conoscere le caratteristiche del fenomeno e hanno esperienza quotidiana di contatto, faticano a dare indicazioni precise circa l'ammontare delle Odv presenti sul territorio. Il volontariato sembra essere un fenomeno difficilmente quantificabile in quanto, come hanno sottolineato gli stessi intervistati, si avverte la necessità di distinguere tra Odv iscritte e non iscritte al Registro regionale; e, tra quelle iscritte, quelle effettivamente operanti. L'immagine che potremmo utilizzare a questo proposito è quella dell'imbutto: nella percezione degli intervistati, man mano che si procede dal numero di Odv presenti, a quelle iscritte a quelle operative, il numero scende.

La difficoltà nel riuscire a quantificare il fenomeno solleva il dubbio che sia possibile raggiungere un simile obiettivo:

“Credo che nessuno sia riuscito ancora a fare un censimento di tutto” (coordinatore ambito).

3.2 Le organizzazioni di volontariato e il sistema di *welfare*

Abbiamo chiesto agli intervistati di dirci quanto nella loro esperienza e nella loro percezione le Odv siano presenti nel sistema di *welfare* locale e regionale e con quali caratteristiche.

Il Piano sociale Regionale 2008-2010 richiama il concetto di partecipazione democratica in cui la democrazia non è solo quella diretta o rappresentativa, ma presuppone l'ingresso vero e proprio delle formazioni sociali nell'esercizio delle funzioni pubbliche. In linea con il principio di sussidiarietà orizzontale sancito dalla 328 il sistema si fonda sul carattere pubblico del servizio che prescinde dalla natura pubblica o privata del soggetto che, in nome proprio, lo gestisce. Nella sussidiarietà orizzontale, non di stampo neolibera, non si verifica il ritirarsi della funzione pubblica per lasciare spazio alla libera iniziativa del privato, ma esattamente l'opposto; prefigura infatti uno stato sociale in cui la funzione pubblica si espande associando le formazioni sociali al suo esercizio nei quattro momenti della pianificazione, progettazione, gestione e valutazione.

La caratterizzazione in senso solidaristico della funzione sociale, il suo ancoraggio alla definizione di diritti sociali realmente esigibili e il riconoscimento della sussidiarietà orizzontale sono elementi centrali del Piano sociale Regionale. In particolare, l'applicazione del principio di sussidiarietà passa attraverso il riconoscimento della condivisione da parte dei soggetti privati di pubbliche responsabilità. La partecipazione delle formazioni sociali *non profit* alle pubbliche responsabilità ne potenzia la funzione sociale.

Un primo dato che emerge dalle interviste è la percezione del volontariato come di un settore il cui intervento si concentra sulle fasce marginali e più deboli della popolazione:

“Ho potuto verificare come alcune risposte essenziali, come dare un primo alloggio, dare un letto, un pasto caldo ... ci sono solo ed esclusivamente le Odv a farlo e questo è un problema” (assessore regionale).

Specie per quanto riguarda le emergenze e il settore della povertà, le Odv sembrano essere la risposta più efficace e spesso l'unica esistente.

“Credo che si faccia un'azione di supplenza, ma d'altra parte legittima e necessaria, perché bisogna affrontare certi problemi, lei si immagini tutto il problema dei non-autosufficienti o comunque il problema degli anziani” (Terzo Settore)

“le fasce deboli, le povertà, quelle che non sono anche ufficialmente riconosciute come fasce deboli, soprattutto anche questo, o anche extracomunitari, così, in genere non ci sono servizi” (Terzo Settore).

Il lavoro con le fasce deboli cui le Odv garantiscono il diritto di accesso a prestazioni e servizi costituisce la chiave di ingresso del volontariato al sistema di *wel-*

fare. Soprattutto in questi settori le Odv svolgono un ruolo di supporto quando non di supplenza; inoltre rappresentano una fonte di risparmio per il sistema:

“Si prende carico di problematiche anche di tipo patologico e sono di grande supporto al sistema sanitario per tutto ciò che riguarda l’accesso” (direttore sanitario)

“se non ci fosse l’associazione di volontariato, non ci sarebbe welfare state ... se non ci fosse questa presenza variegata e... e anche capillare, delle associazioni di volontariato, secondo me i problemi sarebbero molto molto più gravi di quelli che oggi appaiono” (Terzo Settore).

La presenza delle Odv nel sistema di *welfare* solleva la questione del ruolo attribuito loro. Gli intervistati più critici parlano di marginalizzazione, di sussidiarietà orizzontale impropria che attribuisce al volontariato un ruolo che non gli appartiene, o anche di eccessiva vicinanza alle istituzioni pubbliche, quasi a rivendicare un’immagine di volontariato “puro”:

“Nella sostanza c’è un processo di marginalizzazione nei rapporti con il pubblico” (docente universitario)

“un ruolo di sussidiarietà orizzontale non sostitutivo, in generale, anche se mi pare che il rischio ci sia di una sussidiarietà impropria ... i servizi essenziali, previsti dalla normativa, previsti dai decreti li deve svolgere l’ente pubblico; un’associazione di volontariato che dice: “No, lo faccio io!”, non va bene, cioè l’associazione di volontariato è un valore aggiunto” (coordinatore ambito)

“come tutte le associazioni in questo periodo, sono un pochino troppo avvicinate alla pubblica amministrazione e finiscono per essere assorbite” (assessore regionale).

Sono piuttosto i coordinatori d’ambito a rimandare un’immagine delle Odv come soggetti integrati nel sistema di *welfare*:

“L’altra cosa è che le loro prestazioni le abbiamo inserite nella rete dei servizi; non riuscendo a soddisfare tutte le necessità, noi scriviamo lettere ai diversi organismi dicendo: ‘qui non ci siamo riusciti, potete fare voi qualche cosa?’ quindi insomma, c’è un rapporto di questo tipo, quindi le associazioni di volontariato, quelle che erogano servizi, prestazioni, ecc, fanno parte integrante della rete dei servizi” (coordinatore ambito).

Rispetto al sistema di *welfare* il contributo del volontariato è sia quello di segnalazione delle necessità e dei bisogni sul territorio, che di “umanizzazione” del sistema:

“Di stimolo, di segnalazione di... pungolo quasi alle amministrazioni, ma è un ruolo anche di collaborazione e... insomma come se fosse un percorso co-

mune, che dobbiamo camminare insieme a queste associazioni” (assessore provinciale)

“c’è un contributo umano che ricade fortemente nel contesto sociale perché si moltiplica: quello che tu fai, non solo l’intervento, si moltiplica sulla società; è il valore sociale” (assessore provinciale).

Nel rapporto con le istituzioni si coglie il valore sociale delle Odv. Queste sono una presenza importante di supporto alle politiche degli enti locali ed anche nella promozione della cultura della solidarietà:

“L’importante è che siano le istituzioni pubbliche a salvaguardare il ruolo del volontariato, che non è di sostituzione né alle cooperative né alla gestione degli enti locali, ma è di supporto alle politiche degli enti locali” (coordinatore ambito)

“è un po’ lo spirito, come dicevo prima, della 328 il volontariato deve avere un respiro tale per... per fare un’azione culturale, quindi, diciamo, un respiro tale, nel senso, avere un minimo di energie riservate a questo, quindi, promozione di una cultura della solidarietà” (coordinatore ambito).

La collaborazione assume i tratti di un processo che risponde tanto alle necessità del sistema quanto a quelle delle stesse Odv che, se non vogliono essere auto-referenziali, devono rientrare *“in questa organizzazione di sistema”*. Secondo gli intervistati, la collaborazione prevede una distinzione tra pubblico e privato tale per cui il privato non può di fatto sostituire il pubblico:

“Anche nei rapporti tra pubblico e privato di cui oggi si parla tanto, si dice che bisogna coinvolgere di più il privato. Certamente questo può essere, ma ci sono cose per cui il volontariato e il privato non possono sostituire il pubblico” (assessore regionale).

Inoltre la distinzione tra pubblico e privato non può essere data per scontata, ma si costruisce in primo luogo attraverso il lavoro degli operatori e dei volontari:

“Fondamentalmente però qualsiasi problema lo conosci se sei in contatto con il volontariato ed è qualcosa di differente dai servizi. I servizi possono rivelare un rapporto diverso, già più contestuale con l’utente mentre nel volontariato il rapporto è più spontaneo. In questo il volontariato costituisce un arricchimento! Le associazioni danno molto anche in termini di arricchimento per gli operatori dei servizi: ascoltare i bisogni che portano avanti, venire a conoscenza delle attività che portano avanti magari in modo informale queste sono cose che a volte al pubblico sfugge. Il quadro completo delle situazioni lo dà il volontariato. Inoltre il volontariato riesce ad avviare attività, magari anche con poco e che però danno dei notevoli risultati” (coordinatore ambito)

“anche altre associazioni che svolgono un volontariato anche abbastanza specialistico e quindi i volontari si formano attraverso dei corsi proprio di aggiornamento e di formazione professionale ... questi volontari, però, avevano timore di entrare nelle... nelle famiglie, nelle case dove bisogna stare dietro al malato tutto il giorno, ventiquattro ore su ventiquattro, ... il volontario va lì e, diciamo, occupa il posto del familiare e i volontari riconoscevano questa difficoltà e quindi chiedevano alle istituzioni di poter anche organizzarsi con una formazione, che può essere data dalla struttura sanitaria o...” (assessore provinciale)

“un livello molto ampio, ma esecutivo, cioè le associazioni fanno, appunto, esecuzione di attività, fanno difficoltà, invece, ad entrare nella fase di programmazione, quindi della programmazione della politiche, di condivisione delle decisioni, questo per due motivi: sia perché non so veramente poi quanto ci sia interesse a coinvolgerle nella fase di programmazione, perché quella è una fase delicata e l'altra cosa, per una difficoltà del volontariato, perché appunto questo tipo di volontariato è un volontariato forse un po' più difficile quello, comunque, di programmare, fare una politica, studiare, capire documenti, capire le priorità e invece le associazioni nella maggior parte dei casi sono molto concentrate sul fare” (Terzo Settore).

La collaborazione tra istituzioni pubbliche e Odv si costruisce inoltre rispetto ad ulteriori due aspetti: il livello di formalizzazione dei rapporti e la presenza delle Odv nei tavoli di lavoro.

Secondo quanto affermato dagli intervistati il livello di formalizzazione dei rapporti è in funzione del livello di strutturazione raggiunto dalle Odv:

“All'interno delle istituzioni sanitarie solo strutturandosi le organizzazioni riescono a dare un contributo mentre qualche anno fa giravano solo i volontari nei reparti ma era una cosa ... ora c'è una vera e propria collaborazione con la struttura ospedaliera e quindi il volontario interviene su un preciso compito e in precisi orari, in modo programmato” (coordinatore ambito).

La strutturazione è un percorso interno alle Odv che può essere favorito anche attraverso un'azione di formazione dei volontari:

“Nel tempo hanno imparato a strutturarsi, ad essere più consapevoli e questo anche grazie al fatto che insieme abbiamo pensato a percorsi di formazione ed iniziative per renderli anche più consapevoli del loro ruolo, non solo essere genitori che rivendicano e basta: non sono un sindacato dei familiari, ma possono portare valore aggiunto” (coordinatore ambito).

In linea generale il livello di strutturazione viene percepito come piuttosto basso. I volontari, secondo gli intervistati, sono poco disposti a svolgere mansioni

relative agli adempimenti formali, aspetto questo che invece viene rintracciato all'interno delle cooperative sociali e in generale delle imprese sociali che svolgono attività di pubblica utilità e si basano sul modello della *governance* partecipativa:

“La maggioranza dei volontari è disposta ad impegnarsi in attività concrete ma meno in coinvolgimento sugli adempimenti formali, sulla partecipazione ai tavoli, sulla rendicontazione sociale. Questo aspetto, che poi avvicinerrebbe il volontariato al mondo delle cooperative, è limitato o comunque si fa una gran fatica” (Terzo Settore)

“è richiesto un impegno non indifferente, se non altro per una serie di obblighi; faccio riferimento a quelli di rendicontazione: bilancio, libri contabili, bilancio sociale obbligatorio e tutto questo non so quanto sia conveniente per una Odv” (docente universitario).

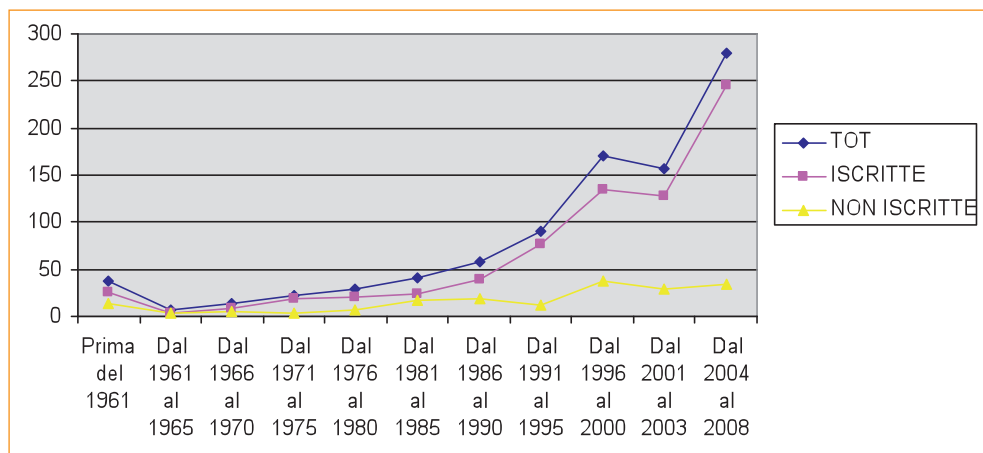
Un indicatore dell'avvenuta strutturazione e della capacità delle Odv di dare vita a rapporti formalizzati con le istituzioni pubbliche è rappresentato dall'iscrizione al Registro regionale:

“L'iscrizione al Registro generale del volontariato è una fase importante che ci dice che le associazioni stanno diventando sempre più formali” (Terzo Settore).

Sul tema dell'iscrizione delle Odv al Registro regionale sono interessanti anche i dati che provengono dal censimento.

Il grafico (Grafico 3.3) mostra il dato relativo all'anno di costituzione delle Odv nella regione Marche. Si vede come a partire dagli anni '90 il numero di Odv sia costantemente aumentato e, in special modo, dopo il 2000. Sul totale delle Odv quelle iscritte al Registro regionale crescono negli anni e segnano l'andamento del fenomeno. Le Odv non iscritte rimangono sempre una quota minoritaria.

Grafico 3.3 - Anzianità organizzazione



Fonte: Censimento 2008

A partire da questo dato, per quanto sommario, si vede come il numero di Odv sia costantemente aumentato e con esso il numero di quelle che si iscrivono al Registro regionale.

L'iscrizione al Registro regionale e il lavoro di strutturazione interno qualificano l'Odv in modo sostanziale, aprendo la strada alla collaborazione con le istituzioni pubbliche e private:

“Perdi di vista l'aspetto formale, le relazioni istituzionali, l'esigenza di comunicare le cose che fai, l'esigenza anche di darsi una veste giuridica adeguata, in alcuni casi, l'esigenza di avere un percorso interno associativo più democratico, insomma, tutta una serie di cose che possono sembrare formali nel senso classico, ma che a volte diventano anche sostanziali” (Terzo Settore).

Dal punto di vista delle istituzioni, la formalizzazione dei rapporti è una importante garanzia di chiarezza rispetto al modo in cui le Odv agiscono e segna il passaggio da un rapporto personalistico tra Odv e singolo assessore, alla capacità delle Odv di integrarsi nel sistema:

“È importante perché, se l'amministrazione pubblica deve entrare in contatto, c'è bisogno che sia garantita una chiarezza anche dal punto di vista costitutivo, nel modo in cui cercano e si procurano le risorse e nel modo in cui agiscono” (assessore provinciale)

“sta passando il discorso, ecco non volontariato-assessore, ma volontariato-ambito” (coordinatore ambito).

I dati raccolti attraverso il censimento permettono di cogliere alcuni aspetti relativi alle modalità ed alla qualità delle collaborazioni che le Odv hanno con altre istituzioni (tab. 3.3)

La formalizzazione della collaborazione tramite accordi scritti con le istituzioni interessa la metà delle Odv regionali iscritte al Registro, con punte nelle province di Fermo ed Ancona.

Tab. 3.3 - Accordi scritti con istituzioni (Odv iscritte al Rr)

Fonte: Censimento 2008

		Provincia										Totale	
		Pesaro Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Fermo			
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ACCORDI SCRITTI	si	116	48,1	167	52,6	85	48,3	53	47,4	42	55,3	464	50,2
CON ISTITUZIONI	no	125	51,9	151	47,4	92	51,7	59	52,6	34	44,7	460	49,8
Totale		241	100,0	318	100,0	177	100,0	112	100,0	76	100,0	924	100,0

Il quadro appare notevolmente rovesciato qualora si prendano in considerazione le Odv non iscritte. In questo caso oltre la metà delle Odv regionali (64,2%) dichiara di non aver formalizzato la propria collaborazione con altre istituzioni tramite la firma di un qualche accordo (tab. 3.4).

Circa un terzo delle Odv non iscritte al registro regionale ha formalizzato il proprio rapporto di collaborazione; e soprattutto nelle province di Macerata ed Ascoli Piceno questa quota sale ulteriormente.

Tab. 3.4 - Accordi scritti con istituzioni (Odv non iscritte al Rr)

		Provincia										Totale	
		Pesaro Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Fermo			
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ACCORDI SCRITTI	si	15	35,3	23	30,4	27	44,8	17	39,0	8	26,7	91	35,8
CON ISTITUZIONI	no	28	64,7	52	69,6	34	55,2	27	61,0	22	73,3	162	64,2
Totale		43	100,0	75	100,0	61	100,0	44	100,0	30	100,0	253	100,0

Fonte: Censimento 2008

Le Odv marchigiane sembrano intrattenere ricorrenti rapporti formali soprattutto con i comuni (591), altre organizzazioni non di volontariato (274), le Asl (218) e altre Odv (200); hanno rapporti, sia pure in misura inferiore ai primi, con regioni, enti privati, province, altre istituzioni pubbliche ed enti religiosi (tab. 3.5). La frequenza dei contatti è elevata e piuttosto distribuita, soprattutto nel caso del contatto con le Asl.

Rispetto alle province, Ancona è quella in cui la collaborazione formale con i diversi enti ed istituzioni è più ricorrente, mentre Ascoli Piceno è quella in cui singole organizzazioni dichiarano di aver avuto un elevato numero di collaborazioni con ogni singola istituzione.

Tab. 3.5 - Istituzioni con cui le Odv hanno accordi scritti

	Provincia					Totale
	Pesaro Urbino	Ancona	Macerata	Ascoli Piceno	Fermo	
REGIONI	8	33	8	12	8	70
PROVINCE	11	26	10	20	6	72
COMUNI	138	159	74	160	59	591
AZIENDE SANITARIE LOCALI	44	85	42	29	18	218
ALTRE ISTITUZIONI PUBBLICHE	7	29	8	28	6	79
EX IPAB	1	4	2	1	1	9
FONDAZIONI	5	11	5	6	0	28
ASSOCIAZIONI NON DI VOLONTARIATO	50	131	33	48	12	274
ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO	33	103	38	24	1	200
ENTI RELIGIOSI	3	16	6	13	7	46
COORDINAMENTI E/O CONSULTE	1	22	4	5	0	32
COOPERATIVE SOCIALI	1	16	9	14	4	43
COOPERATIVE DI ALTRO TIPO	5	6	0	1	0	13
IMPRESE PRIVATE	22	21	8	29	1	81

Fonte: Censimento 2008

Oltre che attraverso accordi formali, le Odv collaborano con altre istituzioni pubbliche e private anche in modo informale. In questo caso piuttosto che la ricorrenza abbiamo cercato di capire quale sia la frequenza dei contatti. I dati che si riferiscono ai rapporti informali ed ai contatti segnano una linea di confine netta tra istituzioni con cui le Odv mostrano di avere un rapporto consolidato, rispetto

alle quali si può supporre abbiano ottenuto accreditamento e altre istituzioni, pubbliche o private, con cui i contatti sono meno frequenti. Gli enti con cui i contatti sono più frequenti sono i comuni e le Asl, ma le Odv collaborano spesso anche con altre Odv, con le scuole e con altre istituzioni pubbliche (tab. 3.6). Tranne alcuni casi isolati, le Odv hanno contatti con tutte le istituzioni sul territorio. Un altro dato piuttosto interessante è quello che riguarda i contatti con i partiti politici. Questo tipo di istituzione non compare nella tabella poiché è l'unica con cui le Odv affermano di non avere contatti di alcun tipo. I contatti ed i rapporti tra Odv e "politica" sono tradizionalmente presenti nel dibattito. Il dato a nostra disposizione andrebbe ulteriormente indagato, ma alcune osservazioni ed alcune ipotesi possono essere avanzate in proposito. In primo luogo la mancanza di contatti sembrerebbe confermare quanto osservato dagli *stakeholder* intervistati, i quali apprezzano la crescente capacità delle Odv di sganciarsi da rapporti personali con gli assessori e percorrere la via del confronto e della rivendicazione sul terreno istituzionale. In secondo luogo e pur con molte riserve, la distanza segnata dalla politica e dai partiti politici conferma quanto emerso da precedenti ricerche. Il valore sociale del volontariato sta anche nella capacità di essere espressione di democrazia in quanto risponde con l'impegno personale e tangibile alla crisi delle ideologie.

Tab. 3.6 - Frequenza dei contatti con le istituzioni pubbliche e private

	Spesso	A volte	Raramente	Mai	Totale
REGIONI	22	15	21	1	58
PROVINCE	22	18	10		50
COMUNI	202	56	14		273
ASL	150	17	5		173
ALTRE ISTITUZIONI PUBBLICHE	29	9	2		40
ASP	5	3	1		9
FONDAZIONI	5	14	5		25
SCUOLE	35	19	6		60
A.P.S.	8	7	4		20
SINDACATI	9	5			14
ORGANIZZAZIONI VOLONTARIATO	36	15	4	1	57
ENTI RELIGIOSI	15	14	2		30
COORDINAMENTI CONSULTE	13	5	4	1	24
COOPERATIVE SOCIALI	21	7	3	1	32
ALTRI ENTI NON PROFIT	19	5	3		27
COOPERATIVE	4	6	1		12
BANCHE	15	12	4		31

Fonte: Censimento 2008

Un ultimo aspetto indagato in relazione ai contatti con le istituzioni pubbliche e private è quello che riguarda la soddisfazione delle Odv rispetto alla collaborazione (tab. 3.7).

In linea generale sembra esserci una buona soddisfazione da parte delle Odv rispetto ai contatti con tutte le istituzioni. Contatti del tutto insoddisfacenti sono rari e limitati alla collaborazione con le asl; 8 delle oltre 170 Odv che hanno avuto contatti con le asl valutano negativamente il rapporto.

L'insoddisfazione riguarda, in misura ridotta, anche i rapporti con gli enti pubblici, i Comuni, le Province e la Regione.

Tab. 3.7 - Valutazione della collaborazione con le istituzioni

	Del tutto insoddisfacente	Insoddi- sfacente	abbastanza soddisfacente	Soddisfa- cente	Totale
REGIONI	1	12	26	19	58
PROVINCE	2	9	21	18	50
COMUNI	2	27	83	160	272
ASL	8	8	92	62	171
ALTRE ISTITUZIONI PUBBLICHE		8	12	21	41
ASP		1	5	3	9
FONDAZIONI	1	1	8	15	26
SCUOLE	2	1	19	38	60
A.P.S.		1	7	10	19
SINDACATI		1	4	9	14
ORGANIZZAZIONI VOLONTARIATO	3	1	14	36	55
ENTI RELIGIOSI			9	21	30
COORDINAMENTI CONSULTE		3	10	10	24
COOPERATIVE SOCIALI	2		9	19	31
ALTRI ENTI NON PROFIT	1	2	7	17	27
COOPERATIVE	2	1	1	7	12
BANCHE		3	8	20	31

Fonte: Censimento 2008

Il dato forse più interessante è però quello relativo alla soddisfazione. A raccogliere il più alto livello di soddisfazione sono i contatti con gli enti religiosi, le altre Odv, le scuole e le cooperative. Ad avere rapporti con questo tipo di istituzioni sono relativamente poche Odv, ma in percentuale questi sembrano essere le collaborazioni più soddisfacenti.

Infine, rispetto alle collaborazioni con le Regioni, le Province e le Asl, le Odv dichiarano con più frequenza di essere abbastanza soddisfatte.

Sul piano operativo, l'esperienza di collaborazione che raccontano gli intervistati è quella di Odv ed istituzioni che si ritrovano intorno ad un interesse reciproco, piuttosto che ad un tavolo di lavoro:

“Tavoli di lavoro veri e propri, in cui si parla ufficialmente tra sanità e associazioni sarei ipocrita se dicessi che se ne fanno: non se ne fanno ma si possono e si riescono a trovare punti di interesse reciproco come l’esperienza condotta con l’associazione paraplegici marchigiani ... per una coincidenza fortuita abbiamo scoperto di avere un comune interesse: noi ad una riorganizzazione del call-center e loro a farsi carico di una parte di questo lavoro. Probabilmente arriveremo ad una convenzione ... si è trattato in quel caso di un tavolo di lavoro in cui si è ragionato su questioni di interesse reciproco” (direttore sanitario).

Come evidenziato dalla letteratura, sul piano operativo emerge l’ambiguità tra la partecipazione delle Odv ai tavoli di lavoro riconosciuta come utile soprattutto in quanto le Odv rappresentano una sorta di antenna sul territorio in grado di intercettarne i bisogni e di individuarne le problematiche e il posto concretamente assegnato loro:

“Su alcuni settori di intervento il volontariato costituisce una risorsa anche dal punto di vista conoscitivo e quindi mi sembra utile cercare di coinvolgerlo in tavoli di lavoro” (docente universitario)

“è fondamentale perché hanno una conoscenza delle problematiche che spesso è superiore o per lo meno qualitativamente differente a quella che possono avere semplicemente i servizi istituzionali. È ovvio che il loro apporto è prezioso in questo senso; inoltre, anche nella realizzazione degli interventi, la loro mediazione presso i cittadini è fondamentale” (coordinatore ambito).

Specie dal mondo imprenditoriale la partecipazione del volontariato ai tavoli di lavoro viene problematizzata attraverso un’attenta valutazione del posto attribuito al volontariato. I tavoli di lavoro, sostengono i rappresentanti del mondo *profit*, prevedono la concertazione, un metodo di lavoro che deve essere attentamente e correttamente interpretato dal volontariato, se non vuole correre il rischio di essere strumentalizzato. Nonostante la riconosciuta utilità gli intervistati osservano la difficoltà da parte delle Odv a partecipare ai tavoli di lavoro; non si tratta tuttavia solo di una difficoltà operativa, legata alla conciliazione dei tempi dei volontari con quelli delle istituzioni, ma anche di una sorta di ritardo culturale che vede ferme le Odv su posizioni etiche piuttosto che di consapevolezza del proprio ruolo politico:

“Spesso ci si aspetta dalle persone che vengono a questi tavoli dei discorsi tecnici e invece il volontariato rilancia con argomenti legati al riconoscimento, alla società civile ... si affronta il problema con il cuore grondante di lacrime che è eticamente perfetto ma operativamente non porta a niente” (docente universitario)

“i tavoli di concertazione presuppongono... un investimento di medio - lungo periodo, perché comunque, insomma, le discussioni, appunto le politiche

vanno condivise, vanno individuate le priorità e a volte l'associazionismo invece vorrebbe che venisse fatto tutto e subito” (Terzo Settore).

3.3 Le organizzazioni di volontariato e il Terzo settore

Un ultimo aspetto legato alla presenza delle Odv nel sistema di *welfare* regionale e dunque al loro valore sociale è quello che riguarda il profilo, o meglio l'identità, del volontariato all'interno del Terzo Settore.

Il dibattito su questo aspetto si sviluppa a partire dalla capacità delle Odv di lavorare in rete. Le ricerche realizzate evidenziano che la mancanza di lavoro di rete tra Odv è un limite al ruolo di anticipatore di risposte ai nuovi bisogni e di intercettazione; al contempo l'incapacità di coordinarsi e di esprimere una rappresentanza unitaria sono considerati fattori che indeboliscono e mettono in crisi il ruolo “politico” del volontariato.

Una delle caratteristiche attribuite al mondo delle Odv e riconosciuta anche dagli intervistati è quella della estrema frammentazione che rende pressante la necessità di integrazione. Dietro la frammentazione gli intervistati colgono un atteggiamento di competizione e quasi di “gelosia”, di difesa nei confronti di quello che viene percepito come un terreno d'azione esclusivo:

“Ogni associazione è fortemente gelosa della propria identità e quindi teme che unirsi o mettersi in relazione con un'altra associazione possa significare perdita di identità” (coordinatore ambito)

“spesso le associazioni sono concentrate intorno al problema che le caratterizza e poco aperte ad un discorso di collaborazione e di integrazione in rete” (direttore sanitario)

“spesso le associazioni sono prese, appunto, ... dall'esigenza di fare, a volte sono prese dalla voglia di distinguersi rispetto ad altre associazioni, c'è sempre chi è più volontario di altri, chi è più genuino di altri, chi è più... chi ha più spirito spontaneo di altri, e questa voglia di distinguersi non aiuta a fare rete” (Terzo Settore).

In questo senso il tema dell'identità sembra porsi a monte dei rapporti, come differenziazione rispetto all'altro. Le Odv faticano quindi a creare una rete che sia funzionale ai loro obiettivi; più spesso la rete viene imposta e le Odv stentano, o almeno così sembra, a costruire la propria identità in una logica di pluralismo:

“Stiamo vivendo tutti quanti una grande difficoltà ad attivare reti che siano funzionali alla propria mission e se la rete è imposta, chiaramente è difficile che funzioni” (coordinatore ambito)

“quando tu progetti e fai delle politiche assieme ad altre associazioni devi comunque fare un passo indietro rispetto comunque alla tua identità no? perché la tua identità la vai a giocare insieme alla identità di altri e questo non è facile” (assessore provinciale).

Le Odv faticano a fare rete tra loro anche se su specifici progetti riescono a collaborare. La metodologia della rete non rispecchia, secondo gli intervistati, il modus operandi delle Odv anche perché la rete presuppone una figura di riferimento e di coordinamento che invece spesso manca:

“Se non serve per fronteggiare qualcosa, un problema, una situazione o un obiettivo è difficile che funzioni... in alcuni casi c'è, ma fa fatica perché è più difficile che sia qualcuno che si può occupare per conto di tutti della manutenzione e questa è la difficoltà dell'associazionismo” (coordinatore ambito)

“non è possibile parlare di reti organizzate; vedo collaborazioni che via via si possono costituire intorno a singoli progetti o obiettivi ma parlare di rete è qualcosa di differente. La rete presuppone qualcuno che se ne occupi in maniera stabile e strutturata e questo non lo vedo” (coordinatore ambito).

L'importanza del lavoro di rete viene sottolineata anche dai rappresentati del mondo cattolico e della comunicazione: lavorare in rete è, secondo questi intervistati, una necessità se si vuole che il lavoro sia utile, efficace e professionale:

“Negli ultimi dieci anni la necessità di lavorare in rete è sempre più forte perché si è finalmente capito che anche il servizio volontario deve essere efficacemente coordinato, veramente utile e, in qualche modo, professionale” (rappresentante mondo cattolico).

Un impulso al lavoro di rete viene riconosciuto al Csv attraverso un lavoro culturale di promozione. La progettazione sostenuta e promossa dal Csv viene valutata in modo positivo come prassi in grado di coniugare azione e pensiero di rete:

“A questo cambiamento culturale ha contribuito sia il Csv, che muovendosi per sostenere ogni associazione nei progetti sta costruendo rete e promuovendo i tavoli di lavoro che portano a comprendere che, nello stare insieme, l'identità viene rafforzata e non svilita” (coordinatore ambito).

Il tema dell'identità è il filo conduttore anche quando si affronta la questione del posto riservato al volontariato all'interno del Terzo Settore.

Un primo dato che emerge è la percezione della frattura esistente tra le varie componenti. All'interno del Terzo Settore un ruolo di primo piano viene attribuito al mondo della cooperazione sociale in considerazione non tanto dell'ampiezza del settore quanto della sua rilevanza economica. Numericamente infatti, le cooperative sociali sono meno rispetto alle Odv, ma spesso hanno dimensioni elevate come numero di operatori. Inoltre, le cooperative sociali vengono descritte

come soggetto predominante in quanto possono prendere in appalto servizi e creare posti di lavoro. Uno dei coordinatori d'ambito sintetizza queste differenze operando una dicotomizzazione tra cooperative sociali in grado di gestire servizi pesanti ed Odv che lavorano sulla promozione e sull'offerta di servizi leggeri:

“Da una modalità più complessa come quella con le cooperative che gestiscono servizi anche pesanti, come l’assistenza domiciliare o il trasporto disabili; a quella con realtà meno strutturate ma che fanno servizio di promozione sul territorio” (coordinatrice ambito).

L'osservazione di queste fratture non esaurisce le considerazioni riferite alle specificità delle Odv.

Proprio rispetto al Terzo Settore gli elementi che sottolineano l'identità delle Odv e ne qualificano l'immagine sono almeno tre: la capacità e l'apertura alla sperimentazione di servizi ed interventi innovativi, la capacità di lavorare nei settori della marginalità e della povertà, la forte spinta dal basso:

“C'è un pezzo, secondo me, che può curare solo l'associazionismo ... l'apertura di nuove sperimentazioni, per esempio ... E poi tutto il tema delle povertà” (coordinatore ambito)

“l'elemento interessante del volontariato è proprio che questa spinta alla partecipazione, alla risposta ai bisogni viene dal basso” (Terzo Settore).

Al volontariato si riconosce e dal volontariato ci si aspetta un lavoro capillare sul territorio di ricerca, attenzione ed intercettazione; tutto ciò misura, nei discorsi degli intervistati, il valore sociale del volontariato.

La funzione economica del volontariato

“io apro bottega
quando tu hai bisogno,”

(FOCUS GROUP VOLONTARI
SAN BENEDETTO DEL TRONTO)

Nel precedente capitolo abbiamo visto che le Odv sono una componente preziosa nel sistema di *welfare* con specifiche caratteristiche e funzioni attribuite, anche rispetto alle altre componenti del Terzo Settore. In questo capitolo cercheremo invece di ricostruire le rappresentazioni degli intervistati circa il valore economico che è possibile attribuire al lavoro delle Odv e dei volontari. La rilevanza economica di una organizzazione è data dal livello delle entrate, ma anche dalla capacità di far fronte alle carenze economiche tramite la mobilitazione del lavoro volontario e/o retribuito. Se si tiene conto della rilevanza economica è possibile tracciare una linea di continuità tra i diversi soggetti del Terzo Settore.

Si tratta di un dibattito, come abbiamo avuto modo di vedere, ancora poco sviluppato non solo in Italia. L'ampia letteratura fino ad ora prodotta ha colto infatti il valore economico del Terzo Settore nel suo insieme, ma mancano analisi sul valore economico del *voluntary sector*.

Sono possibili diversi metodi di calcolo, diretti ed indiretti, del valore economico. Tra i metodi diretti vi è quello di attribuire il prezzo di mercato equivalente ai beni e servizi prodotti dal terzo Settore. Tra i metodi indiretti, basati piuttosto sulla valorizzazione del lavoro, figurano quelli che si basano sui costi di sostituzione e sui costi opportunità. Nel caso dei costi di sostituzione, si calcola il costo che si dovrebbe sopportare se il lavoro svolto dal volontario si dovesse acquistare sul mercato. Nel caso dei costi opportunità, viene calcolato il salario che il volontario guadagnerebbe lasciando il volontariato ed entrando nel mercato (Moreschi, 2003).

Il lavoro forse più esaustivo che in Italia ha utilizzato il metodo dei costi opportunità è quello condotto dal gruppo di ricerca coordinato dal prof. Barbetta sulla base dei dati relativi al censimento 2001 del Terzo Settore. Il dato interessante e rispetto al quale si concentrano e si focalizzano le analisi è quello che si

riferisce all'occupazione. Il censimento del 2001 ha stimato che l'occupazione prodotta dal Terzo Settore è pari al 3% di quella nazionale. Se tra gli occupati nel Terzo Settore si considerano non solo i lavoratori retribuiti, ma anche quelli non retribuiti, l'occupazione risulta pari al 6% di quella nazionale e al 9% di quella nei servizi. Questa forza lavoro produce il 2% del Pil nazionale (Moreschi, 2006).

Altre ricerche condotte nella provincia di Arezzo hanno mostrato che gli occupati nel terzo Settore rappresentano il 2,2% del totale della forza lavoro ed il 5% del totale dei lavoratori nel ramo dei servizi. Inoltre, tenendo presente che l'Ocse per il 2001 indica un ammontare di 134 ore medie al mese di lavoro, si è stimato che i volontari nella provincia di Arezzo svolgano un'attività pari a quella di circa 3000 lavoratori a tempo pieno (Ascoli, Pavolini, 2005).

Una critica spesso mossa a queste ricerche riguarda la necessità di contestualizzare i dati rispetto alle caratteristiche del mercato del lavoro nel Terzo Settore, in cui le opportunità di lavoro sono spesso sotto-remunerate e tali da non rappresentare veri e propri posti di lavoro.

Inoltre, il Terzo Settore pur attenuando le conseguenze negative della mancanza di lavoro, ma non offre un contributo positivo nella crescita dell'occupazione. La potenzialità occupazionale del Terzo Settore, infatti, va a coprire il lavoro offerto dagli enti pubblici che commissionano l'erogazione di servizi ad una organizzazione *non-profit*. Non si tratta, pertanto, di un'occupazione "aggiuntiva" rispetto a quella del settore pubblico quanto, piuttosto, di un'occupazione "sostitutiva" rispetto alla stessa.

Alla luce di questo dibattito, abbiamo cercato di capire se e quale valore economico viene attribuito al volontariato. Inoltre abbiamo chiesto agli intervistati di confrontarsi con i diversi metodi di calcolo e con le "filosofie" sottese.

4.1 Il volontariato produce?

Ricondurre la discussione circa il valore ed il ruolo del volontariato su di un piano economico costituisce un'operazione non sempre facile che incontra resistenze culturali e difficoltà metodologiche.

La triangolazione di metodi qualitativi e quantitativi che caratterizza il presente lavoro ha permesso di cogliere non solo la fotografia sul territorio, ma anche il punto di vista degli *stakeholders* e degli addetti ai lavori.

Un primo aspetto che si è cercato di far emergere è quello che riguarda l'utilità del volontariato. Agli intervistati è stato infatti chiesto se il volontariato serve e, in particolare, a chi serve. Le risposte ottenute sono riconducibili a due posizioni fondamentali: l'una che vede il volontariato utile alla società ed al sistema di welfare e l'altra che riscontra l'utilità del volontariato nella vita dei singoli volontari.

Il volontariato serve alla società affinché ci sia coesione:

"Il volontariato è indispensabile per far sì che la società sia amalgamata, sia giusta" (assessore provinciale).

Il volontariato serve inoltre al sistema di *welfare* poiché è in grado di captare i bisogni del territorio e conseguentemente di supportare le istituzioni pubbliche nella messa a punto di risposte efficaci:

“Il welfare non potrebbe reggersi senza volontariato. È una sorta di pungolo... le associazioni, capta le situazioni in anticipo e prima che divengano bisogni conclamati, sostiene le persone più fragili” (coordinatore ambito)

“serve molto nella messa a punto di risposte efficaci per i bisogni della cittadinanza” (coordinatore ambito).

Il rischio evidenziato è tuttavia che le istituzioni si servano del volontariato in modo strumentale:

“A volte serve anche alle istituzioni, quando appunto lo vivono come strumento, in maniera strumentale, quindi come erogatore di servizi a basso prezzo, senza invece la volontà di coinvolgerlo in modo programmatico” (assessore provinciale).

Secondo alcuni intervistati tuttavia, il volontariato serve in primo luogo agli stessi volontari che, attraverso questa attività riescono ad ottenere un miglioramento della qualità della propria vita:

“Al volontario in un percorso di miglioramento della qualità della propria vita e di crescita perché poi è questo quello che porta il rapporto con l'altro” (coordinatore ambito)

“sento una più alta considerazione di sé delle persone che fanno volontario, si sentono, diciamo così, qualche caso ho visto, in certe situazioni, insomma, persone che, diciamo così, hanno riempito maggiormente il senso della loro vita con questa esperienza” (coordinatore ambito).

Particolarmente interessante è la posizione di chi vede nel volontariato un'utilità che esula dal rapporto volontariato/sistema di *welfare*. Alcuni intervistati sostengono che il volontariato serva ai destinatari cui si rivolge l'attività dei volontari; in tal modo si profila una rappresentazione del volontariato che non rientra pienamente nelle logiche dello scambio:

“Serve alle persone che vivono una situazione di sofferenza” (assessore provinciale)

“il volontariato serve ai poveracci, agli sfigati, a quelli che in questo momento non hanno voce, a quelli che in questo momento fanno fatica a vivere, se vuoi ti faccio l'elenco, ma ti faccio piangere. Il volontariato penso che serva a quelli che hanno la povertà dentro in tutti i sensi: fisica, sociale, economica” (coordinatore ambito).

Questo dato sembra essere in linea con quanto rilevato da altre indagini, secondo cui, i volontari ritengono che il volontariato sia utile all'azione del privato sociale sia rispetto ai beneficiari, che alla comunità in generale (Rossi, Boccaccin, 2006).

Successivamente abbiamo chiesto agli intervistati di dirci cosa produce il volontariato. Riprendendo la classica distinzione tra beni e servizi, quasi la metà degli intervistati sostiene che il volontariato produca in prima battuta servizi:

“È ovvio che sotto questa dizione classica di beni e servizi, il volontariato produce servizi, prevalentemente servizi” (direttore sanitario).

Attraverso il volontariato si producono servizi dai più semplici ai più complessi, con i quali si interviene sulle fasce più deboli della popolazione. Secondo alcuni piuttosto che produrre servizi il volontariato contribuisce alla loro produzione mentre risultato dell'attività dei volontari è piuttosto il bene comune, ossia solidarietà e relazioni:

“Il volontariato produce un bene pubblico che è solidarietà, che è fiducia, che è relazioni, che è scuola di democrazia” (docente universitario)

“quando mio figlio mi ha chiesto: ‘Papà tu che mestiere fai?’, gli ho detto: ‘Faccio l’operatore sociale’, non ci ha capito niente, gli ho detto: ‘Allora, guarda, l’operaio della Benelli produce le moto, l’avvocato produce sentenze e quant’altro, io produco relazioni, cioè il mio lavoro è produrre relazioni’” (coordinatore ambito)

“la parola produttivo è spesso... è legata a qualche cosa che, insomma, a che fare con dei beni che hanno una contropartita. Beni o i servizi che vengono venduti sul mercato e in questo caso il volontariato non produce, produce relazioni, che non sono un oggetto monetizzabile, ma che sono fondamentali” (Terzo Settore).

Coerentemente con l'immagine che vuole il volontariato produttore di servizi, il valore attribuito è quello di scambio. Ciò risponde anche al ruolo di rappresentanza svolto dalle Odv:

“Il gioco più frequente è quello del valore di scambio perché è quello legato alla rappresentanza; molte associazioni sono di rappresentanza e con l’ente fanno un lavoro di scambio” (coordinatore ambito).

L'argomentazione opposta pone l'accento sull'aspetto della gratuità a partire dal quale è possibile attribuire un valore d'uso al prodotto del volontariato:

“Oggi il volontariato mostra anche questo aspetto, cioè ci ricorda che se anche il mercato ha vinto, non c'è solo il mercato, che se anche questa economia ha ridotto tutto alla massimizzazione del profitto, invece ci sono persone che continuano ad avere come valore la gratuità e continuano ad avere come valore l'aiuto reciproco” (Terzo Settore).

Alcuni degli intervistati sostengono inoltre che al volontariato non sia possibile attribuire un valore di scambio poiché il prodotto, anche nel caso dei servizi, non possiede alcune delle caratteristiche economiche fondamentali quali la presenza di un contratto e quindi di un obbligo e la valorizzazione dell'attività lavorativa:

“Il valore è che non c'è un contratto. Contratto vuol dire anche obbligo e questo non c'è. C'è o dovrebbe esserci, una tensione diretta al fare” (coordinatore ambito)

“un servizio che sicuramente ha un costo molto minore che se lo stesso servizio venga erogato nella maniera istituzionale... Perché? Perché non c'è la valorizzazione dell'attività lavorativa, non c'è stipendio” (direttore sanitario).

L'attribuzione di un costo diretto al prodotto del volontariato, operazione semplificata dagli stessi intervistati, porta ad evidenziare il risparmio che si realizza attraverso il coinvolgimento fattivo delle Odv nella creazione di servizi:

“Produce un grosso risparmio per gli enti che dovrebbero produrre determinati servizi” (fondazione bancaria)

“molto produttivo, indirettamente, ma produttivo, cioè, nel senso, toglie allo Stato tutta una serie di cose... di cui si fanno carico loro, quindi, diventa produttivo anche quello” (assessore provinciale).

Il calcolo diretto del valore economico incontra alcune resistenze, in primo luogo quella di essere un metodo che contribuisce ad occultare le responsabilità delle istituzioni:

“È monetizzabile ma non ha senso ed è preoccupante perché si rischia di voler oscurare con il volontariato quelle che sono le responsabilità degli enti pubblici” (coordinatore ambito).

In modo più specifico, il metodo del calcolo diretto risponde all'interesse di valutare l'impatto del volontariato, di valutarne il valore sociale e l'utilità prodotta ma la valutazione ottenuta non si presta alla gestione efficiente delle risorse:

“Ai fini gestionali, se vado a vedere quello che è l'equilibrio economico di una organizzazione e devo assumere anche decisioni e fare scelte, vado a vedere i costi e tra questi vedo se ho personale volontario... nell'analisi costi-proventi ai fini gestionali devo tenere conto anche delle risorse volontarie che ho impiegato perché devo renderle efficienti, ottimizzarne l'impiego anche se non pago nulla per impiegarle; le devo comunque gestire in modo efficiente” (docente universitario).

La misurazione economica deve tener conto, come sottolineato da questo intervistato, anche della presenza dei volontari che rappresentano una delle risorse

disponibili che concorre alla realizzazione della *mission* organizzativa. Recenti ricerche hanno mostrato che i volontari rappresentano una parte delle risorse umane, cui vanno aggiunte quelle organizzative ed economiche, le sovvenzioni pubbliche e le donazioni. Alcune recenti ricerche hanno indagato le opinioni dei volontari rispetto all'applicazione di un orientamento imprenditoriale e volto al raggiungimento degli obiettivi di efficienza nella gestione delle Odv. Secondo i volontari, le risorse a disposizione dovrebbero essere combinate dando priorità alla crescita qualitativa e quantitativa delle attività, piuttosto che al rispetto dell'identità culturale delle Odv. In linea generale però le Odv mostrano un'attitudine imprenditoriale medio-bassa: la cultura dei volontari italiani non è quella del quasi mercato ma si fonda sulla personalizzazione e qualità delle *performance* (Rossi, Boccaccin, 2006).

4.2 Fare il volontario

I dati del censimento rimandano una presenza piuttosto massiccia di risorse umane che ruotano intorno alle Odv: sono oltre 38.000, considerando sia le Odv iscritte che quelle non iscritte al Registro regionale, i cittadini che come volontari, collaboratori o dipendenti si mobilitano nella regione Marche.

All'interno delle Odv iscritte troviamo prevalentemente volontari (31.575) ma anche dipendenti (453); collaboratori (437), tra cui è possibile comprendere professionisti che svolgono azioni di consulenza e collaborazione retribuita; giovani in servizio civile (355) e religiosi (199). I volontari da soli rappresentano oltre il 95% delle risorse umane (tab. 4.1).

Tab. 4.1 - Risorse umane presenti nelle Odv iscritte al Rr

	Provincia					Totale
	Pesaro Urbino	Ancona	Macerata	Ascoli Piceno	Fermo	
VOLONTARI	5.858	11.998	5.171	3.786	4.763	31.575
RELIGIOSI	75	23	61	20	20	199
VOLONTARI DEL SERVIZIO CIVILE E DEGLI OBIETTORI	14	109	81	55	96	355
DIPENDENTI	57	226	87	33	51	453
COLLABORATORI	72	122	51	141	50	437
RISORSE UMANE	6.075	12.477	5.452	4.035	4.980	33.020

Fonte: Censimento 2008

La presenza di volontari nelle Odv iscritte sembra essere in linea con il numero di Odv presenti nelle diverse province: più alto il numero di Odv, maggiore è la presenza dei volontari. Questa corrispondenza si riscontra per le province di Pesaro-Urbino, Ancona e Macerata mentre a Fermo, dove il numero di Odv era inferiore a quello di Ascoli Piceno, sembrano esserci più volontari.

I religiosi sono presenti in particolare nelle province di Pesaro-Urbino e Macerata; i volontari in servizio civile si concentrano nella provincia di Ancona e Fermo; la metà dei dipendenti delle Odv si trovano nella provincia di Ancona mentre i collaboratori sono presenti soprattutto nelle Odv della provincia di Ascoli Piceno.

Se si escludono i volontari, i cittadini impegnati in vario modo all'interno delle Odv sono complessivamente 1.445, pari a circa il 4,5% delle risorse umane. Di questi, il 32% lavora in una Odv come dipendente e un ulteriore 30% è collaboratore; seguono i giovani in servizio civile e i religiosi (tab. 4.2).

Tab. 4.2 - Risorse umane nelle Odv iscritte al Rr esclusi i volontari

	Provincia					Totale
	Pesaro Urbino	Ancona	Macerata	Ascoli Piceno	Fermo	
RELIGIOSI	34%	5%	21%	8%	9%	14%
VOLONTARI DEL SERVIZIO CIVILE E DEGLI OBIETTORI	6%	23%	29%	22%	44%	24%
DIPENDENTI	27%	47%	31%	14%	24%	32%
COLLABORATORI	33%	25%	19%	56%	23%	30%
RISORSE UMANE	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Censimento 2008

Nella provincia di Pesaro-Urbino le risorse umane non volontarie si distribuiscono in modo piuttosto equilibrato tra religiosi, collaboratori e dipendenti, mentre marginale risulta essere la presenza di giovani in servizio civile. Ad Ancona i dipendenti raggiungono quasi il 50% delle risorse umane non volontarie cui si aggiunge un ulteriore 25% composto da collaboratori. Anche a Macerata i dipendenti sono in percentuale numerosi e, insieme con questi, i giovani in servizio civile. Ad Ascoli la figura più ricorrente dopo i volontari sono i collaboratori e a Fermo i giovani in servizio civile.

La presenza di risorse umane nelle Odv non iscritte mostra caratteristiche simili a quelle rintracciate per le Odv iscritte (tab. 4.3). Prevalgono i volontari (5.040), seguiti da dipendenti (62) e collaboratori (50); tuttavia sono più numerosi i religiosi (43) dei giovani in servizio civile, che sono appena 14.

Il numero di volontari in questo caso non segue la presenza di Odv sul territorio. Se infatti, le Odv non iscritte si trovano ad Ancona piuttosto che a Mace-

rata, ad Ascoli Piceno piuttosto che a Pesaro-Urbino e Fermo, i volontari sono più numerosi nelle Odv non iscritte di Macerata piuttosto che di Ancona, di Fermo piuttosto che di Pesaro-Urbino.

Tab. 4.3 - Risorse umane nelle Odv non iscritte al Rr

	Provincia					Totale
	Pesaro Urbino	Ancona	Macerata	Ascoli Piceno	Fermo	
VOLONTARI	601	1.314	1.494	932	698	5.040
RELIGIOSI	10	2	15	11	5	43
VOLONTARI DEL SERVIZIO CIVILE E DEGLI OBIETTORI	0	6	6	2	0	14
DIPENDENTI	2	30	20	8	1	62
COLLABORATORI	0	15	21	3	11	50
RISORSE UMANE	613	1.368	1.556	957	715	5.208

Fonte: Censimento 2008

Se si escludono i volontari, i numeri relativi alle altre risorse umane sono piccoli, anche se in linea con altre rilevazioni e non permettono che alcune caute considerazioni. Circa un terzo dei religiosi si concentra nella provincia di Macerata; la metà dei dipendenti si concentra nella provincia di Ancona; i collaboratori sono piuttosto numerosi sia a Macerata, che ad Ancona e Fermo.

Se si considerano invece le singole province, Pesaro-Urbino ed Ascoli Piceno sono quelle in cui i religiosi rappresentano la risorsa umana più frequente dopo i volontari; nelle altre province sembra essere più frequente il ricorso a dipendenti o collaboratori.

In linea generale, l'iscrizione al Registro regionale sembra differenziare le Odv anche rispetto alle risorse umane. Dal punto di vista quantitativo le Odv iscritte hanno mediamente un numero di risorse umane maggiore rispetto alle non iscritte e anche qualitativamente sembrano emergere differenze. Figure come i volontari del servizio civile, piuttosto numerosi nelle Odv iscritte sono del tutto assenti in quelle non iscritte, come nel caso delle province di Pesaro-Urbino e Fermo. Altre figure, come i religiosi, che nelle Odv iscritte risultavano relativamente meno numerose, in quelle non iscritte assumono un discreto "peso".

Da quanto fin qui detto, la risorsa umana più importante per le Odv della regione continua ovviamente ad essere quella dei volontari. I volontari attivi possono essere utilmente distinti in volontari sistematici e saltuari. Dai dati del censimento, la loro presenza varia sia tra le diverse province, che tra Odv iscritte e non iscritte.

I volontari attivi nelle Odv iscritte sono oltre 31mila; di questi i due terzi sono volontari sistematici (21.659), per il resto si tratta di volontari saltuari. Ancona è la provincia con il maggior numero di volontari, sia sistematici che saltuari. Tra le province, Macerata sembra essere quella che, subito dopo Ancona, vede una significativa presenza di volontari sistematici; mentre a Pesaro sono piuttosto numerosi i volontari saltuari (tab. 4.4).

Tab. 4.4 - Volontari attivi nelle Odv iscritte al Rr

	Provincia					Totale
	Pesaro Urbino	Ancona	Macerata	Ascoli Piceno	Fermo	
VOLONTARI SISTEMATICI	3.643	8.460	3.823	2.329	3.404	21.659
VOLONTARI SALTUARI	2.214	3.538	1.348	1.457	1.359	9.916
VOLONTARI ATTIVI	5.858	11.998	5.171	3.786	4.763	31.575

Fonte: Censimento 2008

Nelle Odv non iscritte la composizione dei volontari attivi e la distribuzione sul territorio presenta alcune differenze.

Oltre la metà dei volontari attivi nelle Odv non iscritte sono volontari sistematici. Questi sono presenti soprattutto nelle province di Macerata e Ancona. La presenza di volontari saltuari è invece numericamente significativa nelle province di Ancona, Ascoli Piceno e Fermo (tab. 4.5).

Tab. 4.5 - Volontari attivi nelle Odv non iscritte al r.r.

	Provincia					Totale
	Pesaro Urbino	Ancona	Macerata	Ascoli Piceno	Fermo	
VOLONTARI SISTEMATICI	412	880	1.190	525	291	3.298
VOLONTARI SALTUARI	189	434	304	408	407	1.742
VOLONTARI ATTIVI	601	1.314	1.494	932	698	5.040

Fonte: Censimento 2008

La motivazioni che spingono al volontariato, così come riscontrate dalla letteratura, sono il desiderio di rispondere ai bisogni della società, di esprimere liberamente se stessi e l'importanza attribuita al valore della solidarietà. La scelta di diventare volontario è una decisione che attiene al singolo individuo.

Ciò che sostiene la motivazione è spesso un'esperienza vissuta:

“Recentemente è nata un’associazione che si occupa di demenze senili, dell’Alzheimer e la presidente ha deciso di fondare questa associazione sulla base di un’esperienza vissuta con il papà e oggi credo che sia una delle associazioni più attive sul territorio. Poi c’è una coscienza sociale che molte persone hanno, per fortuna. E la consapevolezza che ognuno può dedicare una parte della propria vita agli altri e questo ti fa star bene con te stesso” (assessore provinciale).

Chi fa volontariato è un individuo che ha vissuto su di sé gli stessi problemi e, forte della propria esperienza, decide di aiutare anche altri a superare le stesse difficoltà.

In senso più generale la spinta a fare volontariato viene dalla presa di coscienza dei limiti e delle mancanze insiste nel sistema di *welfare*:

“La presa di coscienza che ci sono dei limiti in questo stato sociale, che ci sono delle esigenze, dei bisogni, spesso inespressi oppure in qualche caso espressi chiaramente ai quali il pubblico non riesce a dare risposta” (Terzo Settore).

La presa di coscienza non lascia indenni rispetto al proprio stile di vita. Il volontariato è un’attività che allarga gli orizzonti e libera i tempi di vita:

“Allarga gli orizzonti e vede che tutto sommato può dedicare del tempo agli altri e ecco, questa è una prima diciamo area di motivazione, poi il volontario diventa un portatore sano di quella problematica, quindi è lui che si libera il tempo:... passare dal tempo libero al tempo liberato” (Terzo Settore).

Dietro l’attività di volontariato c’è, secondo alcuni, una sorta di innamoramento che passa attraverso le esperienze:

“All’inizio le motivazioni possono essere anche abbastanza rarefatte, incerte: è facendolo che può scaturire l’innamoramento fino a diventare in alcuni casi un valore identificante; diventa una parte della mia identità fare volontariato e quindi diventa difficile farne a meno! E quindi anche le motivazioni diventano più radicate” (docente universitario).

Il volontariato segna una linea di confine che, una volta oltrepassata, difficilmente permette di tornare indietro. In questo senso dietro l’elevato *turn over* di volontari è possibile leggere un percorso di ricerca, piuttosto che la decisione di abbandonare il settore: è frequente per i volontari scontrarsi con attività, con contesti, con ambienti non rispondenti alle proprie aspettative ma questo non scoraggia dal fare volontariato, piuttosto induce alla ricerca della Odv rispondente ai propri standard:

“È un mondo che quando lo si conosce difficilmente si prendono poi le distanze, una sorta di demarcazione che una volta superata non si torna indietro anche se magari poi si fanno molte cose diverse, non ultima il soste-

gno economico ad una qualche iniziativa ... è un modo per sentirsi parte di un qualcosa che nessuno ti obbliga a fare” (coordinatore ambito).

L'attività di volontariato segna l'ingresso nel mondo della gratuità, dell'assenza di tornaconto, della messa a disposizione delle proprie risorse di tempo, mentali e fisiche:

“Gratuità significa mettere a disposizione una parte del proprio tempo, una parte delle proprie risorse, una parte delle proprie energie mentali e fisiche, per fare qualcosa senza aspettarsi nulla in cambio” (Terzo Settore).

La gratuità si delinea quasi fosse una competenza richiesta ai volontari insieme ad altre; un ingrediente che forma l'*habitus* del volontario:

“La gratuità di sicuro, l'attenzione ai bisogni del territorio, la capacità del dialogo con le istituzioni, quindi il discorso della concertazione e il rimuovere le cause dell'ingiustizia; quindi non solo riparare, l'assistenzialismo, non solo riparare le ferite, ma rimuovere le cause” (coordinatore ambito).

Proprio per il fatto di richiedere determinate competenze, il volontariato è quello che corrisponde alla dimensione organizzativa. Da questo punto di vista c'è un sostanziale accordo tra tutti gli intervistati: non è possibile parlare di volontariato singolo, individuale. Azioni quali quelle di buon vicinato (prendersi cura del vecchietto solo, rendersi disponibili a fargli la spesa, ecc.) rientrano piuttosto nella sfera delle reti di prossimità:

“Io più che di volontariato parlerei di reti di prossimità, ovvero è importante che le persone si attivino singolarmente, anche al di là di un'associazione di volontariato, e anzi questo avviene, ecco, nella consapevolezza che questo appartiene più, appunto, alle così dette reti di prossimità” (Terzo Settore).

Quello che viene riconosciuto possibile è la presenza di una spinta individuale che tuttavia risulta infine riconducibile alla dimensione collettiva:

“L'acquisto nelle botteghe del commercio equo e solidale, i gruppi Gas ... singoli fino ad un certo punto perché comunque si rifanno a qualcosa di collettivo” (docente universitario)

“ci sono anche delle spinte individualistiche, un volontario ... una persona che dopo una vita di lavoro, una volta in pensione recupera il vecchio mestiere di suo padre o di suo nonno e magari apre un laboratorio di ceramica per disabili. Quella persona si è messa a disposizione ed è diventata il leader, il motore di questa cosa; poi la sua idea da individuale è divenuta il cuore portante di un'associazione, un valore aggiunto” (coordinatore ambito).

La dimensione organizzativa emerge fortemente anche dai dati del censimento. L'attività di volontariato è un'attività che richiede impegno; il raggiungimen-

to dell'obiettivo condiviso dai volontari passa attraverso l'utilizzo di strumenti di lavoro opportuni quali riunioni di programmazione, confronto e verifica del lavoro svolto.

Tra le Odv iscritte ai registri regionali, oltre il 74% effettua riunioni periodicamente e un ulteriore 20% con una frequenza non programmata; solo il 3% dichiara di non effettuare mai riunioni. Tra le province, Ascoli Piceno è quella in cui l'80% delle Odv dichiara di effettuare riunioni periodicamente. Nel caso delle Odv non iscritte, le percentuali sono simili ma con maggiore frequenza le riunioni avvengono in modo non programmato.

Il ritrovarsi tra volontari non risponde però solo agli obiettivi di lavoro. L'attività di volontariato è anche un modo per accrescere le proprie competenze relazionali: tra volontari ci si incontra in modo informale anche per iniziative ricreative e di svago.

Complessivamente oltre un terzo delle Odv dichiarano incontri periodici informali, legati ad attività di socializzazione e un ulteriore 40% organizza questi momenti con frequenza non periodica.

4.3 Volontariato: altruismo, formazione e... lavoro

L'ultima ricerca pubblicata dalla Fondazione Zancan e intitolata "Il futuro del volontariato" dedica particolare attenzione al tema della crisi del volontariato. Come sottolinea lo stesso presidente della Fondazione, l'indagine nasce dall'esigenza di interrogarsi su fenomeni quali il calo numerico dei volontari, la mancanza di apporto giovanile, una sorta di 'inquinamento' dell'azione volontaria (con l'introduzione di compensi sottoforma di rimborsi spese forfetari) e la crescente incertezza sui valori stessi del volontariato. Dall'indagine è emerso che i volontari, pur riconoscendo alcuni problemi, non ritengono ci sia effettivamente una crisi. Questo significa, sempre secondo il presidente, da un lato che i diretti interessati non tengono abbastanza conto delle contraddizioni presenti e delle criticità esistenti ed evidenti; dall'altro che c'è scarsa autocritica, poiché si tende ad attribuire all'esterno le colpe per i problemi che sono anche interni al volontariato.

Sulla scia di queste osservazioni abbiamo sollecitato gli intervistati ad esprimersi rispetto al profilo dell'odierno volontario. Un nodo di riflessione piuttosto importante a questo riguardo è quello della formazione dei volontari. È ormai opinione condivisa anche tra gli intervistati che per fare volontariato occorre dotarsi di strumenti:

“Non basta la motivazione a voler essere utile bisogna anche sapere con quali strumenti ci si può rendere utili” (coordinatore ambito).

Il problema della formazione è poi: quanto la formazione deve essere di base? Quanto deve essere professionalizzante?

Rispetto a queste domande l'accordo degli intervistati si divide tra chi ritiene che i volontari debbano acquisire una competenza specifica rispetto al settore in cui operano e quanti affermano che ai volontari deve essere data una formazione ampia sul senso civico, le idealità.

Non potendo prescindere da una presenza attiva del volontariato nel sistema di *welfare*, l'acquisizione di competenze specifiche e relative al proprio settore di intervento è indispensabile per il buon esito degli interventi realizzati. Al contrario, non possedere gli strumenti tecnici adeguati mette a rischio la realizzazione delle azioni:

“A volte il non avere degli strumenti tecnici adeguati comporta che nella realizzazione dei progetti gli obiettivi vengono mancati con effetti paradossali” (coordinatore ambito).

Competenze professionalizzanti sono sia quelle di tipo tecnico/strumentale che anche quelle comunicativo-relazionali:

“Chiaro che in una Pubblica assistenza, se devi andare in ambulanza, alcune cose le devi saper fare, ma il volontario non può diventare il paramedico” (docente universitario)

“nella mensa del povero i volontari hanno a che fare con la sfera relazionale-comunicativa e quindi la formazione deve essere sul come ci si rapporta agli altri, sul come si cerca di evitare situazioni asimmetriche in cui tu passi come quello che fa la carità. In molti casi il rapporto tra volontario e utente va curato” (docente universitario).

Alcuni dei coordinatori fanno però notare che ai volontari, diversamente che agli operatori non sono richiesti compiti di presa in carico; semmai la capacità di gestire e rielaborare gli elementi più emotivi e di coinvolgimento:

“Non credo che serva questo ad un volontario; non è l'operatore che deve fare o che ha compiti di presa in carico da svolgere in termini di raggiungimento degli obiettivi” (coordinatore ambito)

“l'approccio iniziale è sempre più di tipo emotivo ... invece, secondo me, è necessario, proprio per riuscire in quello che uno intende fare, non che deve essere freddo e distaccato, però avere una lucidità che ti permette di intervenire senza lasciarti troppo coinvolgere dalla situazione, magari, ... di disagio, di..., così, o delle emergenze” (coordinatore ambito).

Pur riconoscendo il volontariato come parte del sistema ai volontari non sarebbe dunque necessario offrire una formazione specifica, ma piuttosto questa serve per poter condividere gli obiettivi e coordinare le attività:

“Per diventare parte di un sistema bisogna avere e sapere qual è l'obiettivo da raggiungere insieme e provare ognuno a raggiungerlo in maniera coe-

rente. Il volontario, come parte di un sistema, deve essere formato in modo che l'obiettivo venga raggiunto senza conflitti, senza contrasti, senza incoerenze anche di metodologie e di pratiche” (assessore provinciale).

In questa chiave di lettura la formazione è piuttosto una supervisione, un passaggio di conoscenze e competenze progressivo, che avviene anche in modo informale tra i volontari delle stesse Odv:

“Credo che però serve e serve molto una formazione come supervisione, una sorta di autorevole supervisione esterna che sa intervenire nei momenti nodali, nelle fasi difficili o importanti del volontario e delle situazioni di cui fa parte” (coordinatore ambito)

“una formazione che lo aiuti, lo supporti e lo faccia cambiare cammin facendo in positivo credo che sia importante” (coordinatore ambito)

“una formazione che può essere interna, quindi, le persone con più esperienza danno una formazione interna all'interno... nell'ambito dell'associazione ... le persone che nella vita fanno un lavoro nell'ambito sociale e poi comunque anche il tempo libero lo dedicano a questo, per gli altri soci sono un punto di riferimento importante” (assessore provinciale).

La critica sollevata dagli intervistati è infatti quella di una eccessiva formazione in cui si perde di vista la forte spinta motivazionale ed ideologica dei volontari:

“La formazione dei volontari conta molto purché non prenda la malattia di questo periodo moderno per cui tutto quello che viene fatto con il cuore viene abbandonato e viene sostituito il cuore alla competenza, ma non c'è competenza che lo sostituisca” (assessore regionale).

La formazione segna una linea di confine incerta e porosa tra altruismo e professionalità. Se, come già osservato in precedenza, la formazione dei volontari è uno dei presupposti che garantisce alle Odv la capacità di dare continuità al proprio operato, essa può rivelarsi anche un elemento su cui far leva per mantenere i volontari all'interno delle Odv. Spesso i volontari lasciano, si allontanano, segno questo che la motivazione e la spinta iniziali a volte non bastano; occorre da parte delle Odv la capacità di gestire ed organizzare le proprie risorse umane:

“E poi la formazione è importante anche per dare una continuità” (direttore sanitario)

“il rischio per l'associazione di perdere un volontario e quindi il problema della non-continuità: i volontari come vengono possono andarsene e allora il problema è mantenerli. E mantenerli non dipende tanto dalla remunerazione economica perché poi viene meno il senso ma ci potrebbe essere un coinvol-

gimento del volontario in quelle che possono essere anche le iniziative di gestione... rendendoli partecipi delle scelte prese a livello di progetti, coinvolgerli non solo come operatori ma nella fattibilità e progettualità (docente universitario).

Nell'ambito del censimento è stato chiesto di indicare se i volontari avessero partecipato nell'ultimo anno a corsi di formazione di base o a corsi di aggiornamento (tab. 4.6). Il dato della tabella si riferisce quindi al numero di odv i cui volontari, nell'ultimo anno, hanno partecipato a corsi di formazione; inoltre era possibile indicare insieme sia la modalità "corsi di base" che quella "corsi di formazione".

Tab. 4.6 - Odv iscritte i cui volontari hanno partecipato a corsi di formazione

	PU	AN	MC	AP	FM	TOT.
Corsi di base	88	127	71	29	42	357
Corsi di aggiornamento	56	96	47	26	27	251
Nessuna formazione	123	152	83	35	60	454

Fonte: Censimento 2008

In totale sono 357 le Odv i cui volontari hanno partecipato a corsi di formazione di base, pari circa al 39% delle Odv iscritte ai Registri regionali; 251 quelle i cui volontari hanno partecipato a corsi di aggiornamento, pari circa al 27%, mentre la metà quasi delle Odv iscritte non hanno avuto volontari che abbiano partecipato ad alcun corso di formazione. Si tratta di uno scenario rintracciabile anche in riferimento alle singole province, pur con alcune lievi variazioni.

La provincia in cui le Odv in percentuale hanno visto i loro volontari maggiormente coinvolti in corsi di formazione di base è quella di Macerata: il 40% circa delle Odv iscritte dichiara che i propri volontari hanno partecipato a corsi di formazione di base. La provincia invece in cui le Odv, in percentuale, hanno visto i loro volontari maggiormente coinvolti in corsi di aggiornamento è quella di Ancona: il 30% circa delle Odv iscritte dichiara che i propri volontari nell'ultimo anno hanno partecipato a corsi di aggiornamento.

Infine Pesaro è la provincia con la più alta percentuale di Odv i cui volontari non hanno partecipato ad alcun corso di formazione nell'ultimo anno (51%).

Tra le non iscritte sono 88 quelle i cui volontari hanno partecipato a corsi di formazione di base, pari al 35% circa; sono invece 72 quelle che hanno partecipato a corsi di aggiornamento, pari al 28% circa. Infine sono 129 le Odv i cui volontari nell'ultimo anno non hanno partecipato ad alcun corso di formazione, pari al 51% (tab. 4.7).

Tab. 4.7 - Odv non iscritte i cui volontari hanno partecipato a corsi di formazione

	PU	AN	MC	AP	FM	TOT.
Corsi di base	12	26	19	11	19	88
Corsi di aggiornamento	16	13	18	4	21	72
Nessuna formazione	22	43	31	18	15	129

Fonte: Censimento 2008

Rispetto alle Odv iscritte, le non iscritte mostrano una minore frequenza di volontari nella partecipazione ai corsi di base mentre non sembrano esserci particolari differenze nel caso della frequenza a corsi di aggiornamento.

La professionalità richiesta fa parte del bagaglio di serietà ed autorevolezza del volontario, cui spetta di coniugare l'altruismo e il proprio senso di responsabilità con l'impegno e la dedizioni richiesti:

“Un minimo, ecco, un minimo di attrezzatura ce la vuole, quello non è in contrasto con l'altruismo, fa parte di un bagaglio di serietà, autorevolezza, ecco il bagaglio di autorevolezza del volontariato” (coordinatore ambito)

“professionalità nel senso di responsabilità, soprattutto delle azioni che si compiono” (assessore provinciale).

Il richiamo alla responsabilità da parte dei volontari chiarisce ulteriormente la rappresentazione del valore economico del volontariato e le funzioni a questo attribuite. Al volontario non si chiede di svolgere il proprio lavoro da professionista ma di essere professionale. Anche in considerazione di ciò, la valorizzazione dell'attività di volontariato può avvenire solo in modo indiretto, attraverso il calcolo dei costi di sostituzione e dei costi-opportunità.

Dalle interviste emergono inoltre interessanti spunti riconducibili all'opportunità di utilizzare l'uno piuttosto che l'altro dei metodi. I costi di sostituzione si riferiscono ai costi che le Odv dovrebbero sostenere per acquistare sul mercato il lavoro svolto dai volontari. Questo metodo si applica però solo in parte al caso delle Odv in quanto, come osservato dagli intervistati, all'interno delle odv il confine tra volontari e professionisti è netto.

Volontari e professionisti convivono all'interno di una stessa Odv, ma con compiti ben distinti: i primi più spesso coinvolti nel lavoro operativo, gli altri sovente impegnati negli aspetti più burocratici ed amministrativi:

“I volontari vedono di buon occhio l'entrata di professionisti purché si occupino di quei compiti che i volontari non vogliono fare e cioè, progettazione, comunicazione, rendicontazione, tutta la parte più burocratica. Quindi alleggerire i ruoli che vanno oltre l'ambito del volontariato strettamente operativo” (docente universitario).

I costi-opportunità invece si riferiscono al salario che il volontario guadagnerebbe lasciando il volontariato ed entrando nel mondo del lavoro. Sollecitati su questo aspetto, gli intervistati concordano circa la possibilità di individuare nel volontariato alcune delle caratteristiche attribuibili all'attività lavorativa, sia in termini di mansioni svolte, che relativamente alla capacità del volontariato di generare benefici, sia per chi svolge tale attività e sia per chi ne beneficia. Riconoscono in tal modo il valore del lavoro svolto dai volontari, la capacità di produrre attraverso questo lavoro un bene pubblico, ma sono allo stesso tempo consapevoli dei limiti insiti nel tracciare un parallelismo tra lavoro e volontariato. Tali limiti risiedono tanto nel fatto che i beni ed i servizi prodotti non siano monetizzabili, quanto nel fatto che dietro l'attività dei volontari ci sia una forte spinta motivazionale.

Rispetto alla questione delle mansioni, secondo gli intervistati, pur non essendo ricorrente si può osservare, specie da parte dei più giovani, un impegno nel volontariato come momento di passaggio e di sperimentazione in vista dell'ingresso nel mondo del lavoro:

“A volte il volontariato si fa anche per trovare lavoro; per alcuni tipi di lavoro può essere un canale, specie dove si prevede un periodo di tirocinio. In altri casi per imparare delle competenze: magari persone che stanno facendo o hanno finito la Siss o precari delle scuole che spesso fanno volontariato nei corsi di italiano per gli stranieri e quello è un modo per acquisire competenze” (docente universitario)

“molti spesso passano dal volontariato magari per sperimentare il mondo del sociale come mondo in cui poter lavorare. Il volontariato aiuta a capire cosa significa anche lavorare, aiuta a chiarire le idee” (coordinatore ambito).

L'esperienza di volontariato in questo senso serve per imparare a svolgere determinati compiti che potranno essere richiesti anche nel mondo del lavoro. Ma è soprattutto rispetto alla valutazione economica di tale attività che le risposte degli intervistati paiono essere degne di nota. Tenuto conto dell'esistenza di un seppur debole filo che unisce il volontariato al mondo del lavoro risulta interessante, secondo gli intervistati, attribuire un valore economico al volontariato individuando indicatori in grado di misurare i costi-opportunità. Per convenzione la letteratura individua il tempo, ossia le ore di lavoro svolte dai volontari, come indicatore di misurazione. A partire dal monte ore è possibile stimare l'equivalente di tale impegno in termini di lavoratori a tempo pieno. Su questa linea si stanno muovendo, ad esempio, alcuni progetti di ricerca promossi da Ilo (International labour office) e dalla “Johns Hopkins” University.

Dai dati del censimento a nostra disposizione è possibile avanzare in proposito alcune caute ipotesi. Il censimento 2008 ha stimato che mediamente le Odv marchigiane iscritte richiedono ai volontari un impegno settimanale di 5 ore. Se dunque consideriamo 20 ore come media mensile di impegno richiesto e moltiplichiamo questo numero di ore per il numero di volontari presenti nelle Odv

iscritte al Registro regionale del volontariato (31.575), otteniamo che ogni mese vengono richieste ai volontari delle associazioni iscritte circa 631.500 ore di lavoro. Considerando che l'Ocse per il 2001 indica un ammontare di 134 ore medie al mese di lavoro, si può ritenere che le ore mensili richieste ai volontari delle associazioni iscritte al Registro regionale del volontariato sia pari all'impegno di 4.712 lavoratori a tempo pieno.

Lo stesso calcolo, effettuato sulle Odv non iscritte al Registro regionale del volontariato per le quali è stata stimata una richiesta media di 4 ore settimanali, porta a ritenere che le ore di lavoro mensili svolte dai volontari di tali organizzazioni corrispondono all'impegno di 601 lavoratori a tempo pieno.

Concludendo, pur con le opportune cautele, possiamo affermare che le Odv marchigiane nel loro lavoro muovono un impegno mensile pari a quello di 5.313 lavoratori a tempo pieno.

4.4 “Se il volontariato fosse un lavoro...”: il punto di vista dei volontari

Sul tema del volontariato come attività lavorativa sono stati sollecitati anche i volontari intervistati nel corso dei *focus group*.

In parte i volontari riprendono considerazioni espresse dagli *stakeholders*: l'attività di volontariato è impegnativa, richiede tempo ed essere volontari è un esercizio di responsabilità sociale.

I volontari avvertono di essere i protagonisti di un passaggio culturale che, se non ha intaccato l'idea della solidarietà ha però modificato le pratiche:

“Fino a quando i gruppi vincenziani erano fatti per far ritrovare le vecchie signore era un conto ma oggi noi abbiamo a che fare con problemi anche complessi, in questi giorni ci siamo occupati di una ragazza madre che veniva dalla strada ... problemi anche difficili da affrontare. Noi ci siamo dovute confrontare con cose nuove, dalla legge sulla privacy alla bioetica e poi la questione immigrazione: spesso abbiamo a che fare con immigrati e quindi dobbiamo sapere cosa fare e come fare” (fg volontari - San Benedetto del Tronto).

Tornano nelle affermazioni dei volontari l'importanza della formazione e la differenza tra volontariato ed attività remunerata. La formazione, soprattutto quella di base, è un sostegno per il volontario nei momenti di crisi, quando si sta per cedere e in questo senso la formazione contribuisce a prevenire il fenomeno del *burn-out*.

Particolarmente interessanti sono anche le posizioni espresse rispetto al confine tra volontariato e lavoro. A differenza di quanto emerso dalle interviste con gli *stakeholders*, per i quali la linea di confine tra i due ambiti era segnata dalla remunerazione, i volontari spostano il confine sulla questione tempo. Fare volontariato richiede tempo ma soprattutto richiede che il volontario scelga di de-

dicare o donare il proprio tempo. Si tratta di un tempo scelto, non obbligato ma liberato; inoltre si tratta di un tempo elastico, non fisso. Infine si tratta di un tempo imprevedibile:

“La peculiarità è che non venga considerato come un impegno fisso, un lavoro fisso ... il tempo deve essere una questione di qualità: come tu lo fai. Lo fai perché te lo senti” (fg volontari - Ascoli Piceno)

“poi la questione degli orari nel volontariato, ognuno dedica quello che può, il tempo lasciato libero dal lavoro o dallo studio ma comunque la scelta è totale” (Ff volontari - Fermo)

“e poi rispetto al tempo non può essere approssimativo ma può essere elastico e magari anche con turni a seconda del settore di lavoro” (fg volontari - Ascoli Piceno)

“l'orario poi non esiste: h24. L'evento è imprevedibile può capitare in ogni ora della giornata e tu devi essere ogni volta pronto. E comunque è volontariato, non sei obbligato, ma devi essere sempre disponibile” (fg volontari - Fermo).

Fare volontariato è un'attività impegnativa che coinvolge l'individuo a 360 gradi. Si è volontari sempre, per tutto il corso della propria vita ma soprattutto si è volontari in ogni momento e non solo dentro l'Odv:

“Anche sul lavoro sono volontaria. Mi porto dietro questa motivazione, un po' perché lavoro nel sociale e un po' perché ci metto del mio nella disponibilità all'ascolto, all'accoglienza. E soprattutto non dobbiamo mai dimenticare che dietro la nostra motivazione c'è anche un sano egoismo: lo facciamo perché vediamo che l'altro ci sta dando, ci sta aiutando a completare la nostra identità. Altrimenti sarebbe una contraddizione: in associazione faccio la volontaria e poi sul lavoro la burocrate” (fg volontari - Fermo).

Questa continuità nulla toglie allo sguardo che il volontario è in grado di porre sui bisogni e sui problemi sociali. Un esempio in tal senso riguarda la pratica dell'affidamento temporaneo. La disponibilità mostrata dalle famiglie affidatarie esula, secondo i volontari, da considerazioni strettamente economiche. Si sceglie di diventare famiglia affidataria mossi dall'obiettivo del bene del bambino laddove questa motivazione, nell'operato dei servizi, ben si sposa con considerazioni relative al risparmio economico ottenuto:

“Noi come associazione stiamo facendo un progetto sull'affido insieme all'ambito. L'affido parte da due motivazioni diverse, da una parte chi sollecita l'iniziativa e dall'altra i volontari che si mettono a servizio. La differenza è sul risparmiare, perché un bambino in una casa costa, in famiglia costa molto meno. Io come volontario mi muovo comunque nell'obiettivo del bene”

del bambino poi, se si può risparmiare è un bene, ma non è quella la mia preoccupazione. Il volontario è su una linea diversa rispetto alla mentalità dell'operatore. Chi si mette nell'ottica di mettere a soqquadro la propria famiglia per accogliere un bambino, che ha una sua storia né bella né brutta ma sicuramente diversa; chi accetta di relazionarsi con genitori a cui è stato tolto il figlio; chi, comunque deve rapportarsi con le istituzioni pubbliche e sociali come può pensare ai soldi! Certo, anche nella nostra associazione ci sono dei professionisti, ma hanno un orario; per noi, come volontari è senza orario: io apro bottega quando tu hai bisogno” (fg volontari - San Benedetto del Tronto).

Un ultimo aspetto emerso dai *focus group* con i volontari è quello che riguarda il finanziamento alle Odv. I volontari sono consapevoli della necessità di ricevere finanziamenti per poter gestire le spese interne alle Odv e anche per poter garantire la propria attività. In alcuni casi ai finanziamenti esterni si aggiungono donazioni, raccolte fondi ed autotassazione:

“Non dimentichiamoci che la sopravvivenza delle Odv è legata economicamente alle convenzioni e queste devono essere garantite da servizi professionalmente corretti. Io non so se esiste una Odv che vive solo di contributi” (fg volontari - Fermo)

“noi comunque cerchiamo di sostenerci con la tessera annuale e poi le iniziative. Domenica prossima facciamo la ‘Festa del dolce’ e lì faremo una raccolta fondi” (fg volontari - Fermo)

“anche i budget sono ridotti; noi come associazione caritativa abbiamo un'autotassazione e poi il nostro giornalino, le iniziative, le raccolte fondi... qualche volta abbiamo avuto donazione anche da banche e donazioni anonime e da lì partiamo e ci allarghiamo” (fg volontari - San Benedetto del Tronto).

Le considerazioni espresse dai volontari spostano nuovamente lo sguardo su valutazioni non esclusivamente economiche. I finanziamenti alle Odv sono una necessità; servono alle Odv.

Le considerazioni espresse dagli *stakeholder* e dai volontari in merito alla misurazione del valore economico del volontariato segnano un primo passo nella costruzione di un linguaggio comune e di indicatori in grado di raggiungere questo obiettivo. In seguito occorrerà osservare cosa accade dentro le singole organizzazioni, in che modo da un lato viene promossa la dialettica tra salvaguardia dell'identità organizzativa e costruzione di istanze di collaborazione con le altre componenti del sistema di *welfare*, dall'altro in che modo il lavoro dei volontari può essere opportunamente valorizzato.

Dove va il volontariato

5.1 Il ricambio generazionale

Il tema del ricambio generazionale e quello della crisi di partecipazione vanno presi molto seriamente.

Le ricerche più recenti sono concordi nel ritenere che il volontariato non riesce a coinvolgere i giovani. Le motivazioni principali, a detta dei volontari, stanno nel fatto che la scuola non promuove la partecipazione a esperienze di gratuità e che i giovani sono indifferenti o rassegnati di fronte alle scelte politiche. Inoltre, la precarietà del lavoro è un fattore che non facilita forme di volontariato continuativo (Fondazione Zancan, 2009).

Un primo aspetto da tenere in considerazione è dunque quello dell'identità e di come questa si costruisca per i più giovani anche a partire dall'esperienza del fare volontariato.

Oggi uno dei discorsi più ricorrenti sui ragazzi e sui giovani è quello delle "identità fragili". Costruirsi un'identità, diventare donne e uomini con una buona stima di se stessi e in grado di contribuire, di dare il proprio apporto al benessere collettivo e all'interesse generale non è mai stato facile. Soprattutto i giovani contemporanei si trovano però nella situazione di definire la propria identità da soli, di fronte a proposte diverse, divergenti, in una sorta di complessità ingovernabile delle varie proposte culturali. Questo per molti significa fare scelte legate all'immediatezza del quotidiano, cercando più di barcamenarsi con vari espedienti nelle difficoltà, che non di formarsi un percorso di vita, costruirsi un progetto su cui spendere la propria vita.

L'esperienza di volontariato e la riflessione su di essa rappresentano una straordinaria opportunità per realizzare concretamente e con entusiasmo esperienze e crescita sui temi della cittadinanza, della partecipazione, della responsabilità

dei singoli e delle comunità, della solidarietà, del bene comune. Queste esperienze rappresentano una concreta e significativa “scuola” per apprendere non solo teoricamente questi concetti, per dare corpo, entusiasmo e contenuti ai concetti di comunità, interesse generale, regole condivise. Cittadinanza e partecipazione civica oggi si apprendono anche con le esperienze di volontariato, vivendo questi valori.

Curiosamente si è spesso ritenuto che il volontariato si basasse per lo più sull’impegno di persone ormai in pensione o alla ricerca di un’attività, magari non troppo costrittiva, che desse loro l’opportunità di sentirsi ancora utili. Un’idea totalmente superata stando a quanto emerge da una ricerca effettuata dal Dipartimento per gli Affari Sociali qualche tempo fa su un campione di 1600 giovani tra i 15 e i 29 anni: sono tantissimi, addirittura uno su sette, quelli che fanno volontariato ed il 60% di essi continua il suo impegno oltre il primo anno. Dalla ricerca emerge che il settore socio-sanitario è quello che esercita la maggior attrazione: ben il 48% degli intervistati s’impegna nell’assistenza sociale, il 32% in quella sanitaria mentre il 18% pratica attività educative. Per molti l’esperienza del volontariato è in continuità con l’esperienza di solidarietà vissuta in parrocchia, Acr, Scout.

Questi dati a livello nazionale sono confermati da una ricerca condotta dal Csv dal titolo “Giovani e Volontariato nelle Marche”. Secondo quanto emerso dalla ricerca, circa il 14% degli studenti di scuola media superiore nelle Marche ha svolto attività volontaria almeno una volta. L’aspetto interessante è che sulla partecipazione non sembrano incidere significativamente né variabili strutturali (il sesso o l’età) né variabili culturali (il tipo di scuola frequentata o l’orientamento religioso). Questo significa che il volontariato è un comportamento trasversale che coinvolge ed attrae tutti. L’altra caratteristica è quella che tecnicamente chiamiamo la “pluriappartenenza”. Con questo termine ci si riferisce, nell’analisi della partecipazione al volontariato, al fenomeno diffuso del far parte contemporaneamente di più Odv e/o associazioni. Tra i ragazzi la partecipazione ad una Odv avviene contemporaneamente con l’impegno in associazioni sportive o in parrocchia. Possiamo quindi parlare di pluriappartenenza.

Un’immagine ricorrente del volontariato, associata alle caratteristiche di gratuità e di aiuto, è quella del dono. Fare volontariato è un modo da parte di alcuni per donare le proprie energie ed il proprio tempo, per attivarsi nell’affrontare e magari risolvere i problemi di altri che sono in stato di bisogno. Esiste infatti un legame, riscontrato anche nell’indagine marchigiana, tra attività di volontariato ed atteggiamenti solidali.

Dunque molti ragazzi e ragazze si avvicinano al volontariato spinti da una forte motivazione alla solidarietà, al volersi sentire utili, al voler far crescere la propria autostima; e non manca la voglia di fare volontariato per condividere momenti insieme agli altri, agli amici e a quelli che potranno diventarlo. L’esperienza di volontariato rappresenta un momento di crescita e in effetti molte Odv sembrano funzionare da laboratorio per la formazione di competenze conoscitive e relazionali. Far parte di una Odv significa impegnarsi in attività dirette verso l’uten-

za ed assumersi responsabilità anche in merito alla gestione dell'organizzazione stessa. Per altri sembra più difficile riuscire a spendersi in questa attività, magari perché non è sempre facile conciliare con altri impegni, o perché si sono avute esperienze pregresse che hanno lasciato un segno negativo o più semplicemente perché non si sa bene come fare e a chi rivolgersi.

I canali che introducono al variegato mondo del volontariato sono molteplici, non ultimo il controverso anno di Servizio civile nazionale (Scn). Per molti degli addetti ai lavori il Scn si differenzia profondamente dall'esperienza del volontariato, a partire dalle motivazioni sottostanti questa scelta, poco riconducibili agli aspetti valoriali tradizionalmente riscontrati a fondamento della scelta dei volontari.

Nell'esperienza del Scn si rendono piuttosto manifeste motivazioni legate ai percorsi formativi in vista del proprio futuro e motivazioni strettamente strumentali come la remunerazione. Molti sono i ragazzi che approcciano il Scn senza motivazioni valoriali forti alle spalle. Alcune recenti ricerche mostrano però che le motivazioni sono frutto di processi decisionali articolati: pur partendo da livelli di coinvolgimento valoriale molto bassi, l'anno di servizio civile comporta per chi lo sceglie il dover fare i conti con alcuni dei valori fondanti delle organizzazioni presso le quali si opera e dunque i ragazzi hanno occasione di maturare una sensibilità sociale durante l'esperienza di servizio.

Piuttosto ricorrenti sono le aspettative rispetto alla formazione che spesso sottintendono la scelta del Scn come risposta alla crisi occupazionale. Molti ragazzi hanno l'aspettativa di venir assunti o di aver instaurato con l'ente un rapporto di lavoro che dà luogo a diritti/doveri. In questo senso è importante lanciare messaggi chiari e non dar luogo a logiche di scambio improprie. Infine l'aspetto della remunerazione diretta ed indiretta (acquisizione di crediti) è il nodo forse più delicato specie in mancanza da parte dell'ente di un progetto (piano organizzativo) e di una visione politica.

Laddove esiste, la remunerazione dà luogo ad una visione dinamica e processuale dell'esperienza. Il rapporto volontariato lavoro continua ad esistere ma non in una (mancata) logica di causa - effetto bensì in modo mediato. La valenza del Scn è quella di permettere ai ragazzi di conoscere un settore, formarsi e tutto questo serve nell'immediato per avere un reddito accettabile e per fare qualcosa di utile e in prospettiva per approcciare un'opportunità di lavoro. Si opera dunque un capovolgimento: la remunerazione diviene il tramite per la riscoperta di un mondo altrimenti lontano. La remunerazione in positivo garantisce l'indipendenza e l'autonomia nell'avvicinarsi al mondo della solidarietà. L'esperienza poi ha un impatto significativo di socializzazione alla solidarietà ed alla partecipazione; rendendo secondario l'aspetto remunerativo.

È stato chiesto agli intervistati se, secondo loro, il volontariato continua ad essere una scuola di formazione per i più giovani. In linea generale si riconosce la valenza educativa dell'esperienza di volontariato:

“Il volontariato non è solo dare te stesso, ma anche stare a contatto con gli altri, socializzare i problemi e le risposte. Questa è una grande scuola di vita” (assessore regionale).

L’esperienza del volontariato rappresenta una scuola di formazione che mette a contatto con la realtà, anche con la realtà della sofferenza di fronte ad una società sempre più patinata. Questo apre gli occhi sulle necessità altrui e forma ad un atteggiamento altruista.

Rispetto alla politica ed ai partiti, il volontariato intercetta la popolazione più giovane e, secondo alcuni, l’agire altruistico è ciò che caratterizza il cittadino democratico:

“Il volontariato intercetta giovani più dei partiti e più delle associazioni di promozione sociale... il volontariato internazionale, e certe forme di volontariato, ma credo che anche il volontariato sia in difficoltà con i giovani” (Terzo Settore)

“è l’unica palestra penso civica che esiste oggi perché la politica non è più... non è più questa palestra di educazione civile e di responsabilità, che una volta in qualche maniera aiutava i giovani anche a esprimersi” (Terzo Settore)

“penso anche che per le nuove generazioni non esiste solo il pubblico o il privato, esiste anche il Terzo Settore e fino a quando non lo capiscono non saranno cittadini democratici responsabili” (fondazioni bancarie).

È soprattutto all’interno del Terzo Settore che è possibile rintracciare questa rappresentazione del volontariato come scuola di vita e di cittadinanza.

5.2 Il Csv

I Centri di servizio per il volontariato (Csv) in Italia nascono e si sviluppano a partire dalle indicazioni contenute nella legge 266/91 “Legge quadro sul volontariato”. Tale legge all’art. 15 prevede che, per il tramite degli enti locali e attraverso modalità di finanziamento da parte delle fondazioni di origine bancaria, vengano istituiti nel nostro paese Centri di servizio a disposizione delle organizzazioni di volontariato e da queste gestiti. Scopo dei Csv è quello di sostenere e qualificare l’attività delle organizzazioni sul territorio. A tal fine, l’art.4 del Decreto del Ministero del Tesoro dell’8 ottobre 1997 stabilisce che i Csv:

- approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti;
- offrono consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l’avvio e la realizzazione di specifiche attività;

- assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad organizzazioni di volontariato;
- offrono informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale.

Di fatto, il lavoro svolto dai Csv è molto ampio ed articolato. L'individuazione dei compiti attribuiti ai Csv dal decreto ministeriale non esaurisce la molteplicità delle attività svolte e orientate alla diffusione e crescita qualitativa delle attività di volontariato attraverso il supporto, la consulenza e l'assistenza alle organizzazioni. I Csv nascono e indirizzano la loro attività al supporto del volontariato favorendone il processo di regolamentazione e formalizzazione. Oltre a ciò il decreto individua come compito dei Csv quello di promuovere il volontariato e la cultura della solidarietà. Come è stato notato, questo è uno dei compiti più difficili per i centri in quanto “non direttamente interpretabile in servizi di base da mettere a disposizione attraverso l'individuazione di consulenti, operatori, attività informative e formative” (Granelli, 2001).

Laddove il volontariato è un'esperienza di conoscenza della realtà, spesso quella più nascosta, i Csv rappresentano “forme e percorsi dove il volontariato, in cooperazione con i propri interlocutori, diviene soggetto del proprio sviluppo”, come richiesto dalle più recenti normative (Catarci, 2007).

Gli intervistati mostrano di apprezzare alcune iniziative in particolare realizzate dal Csv, quali i progetti con le scuole, la capacità di costruire reti e l'attenzione per la formazione.

Il Csv è conosciuto inoltre per l'attività degli sportelli che erogano supporto, servizi ed accompagnamento alle Odv:

“Il primo è quello di fornire servizi al volontariato e su questo credo che siano arrivati abbastanza al top nel senso che ormai... insomma, erogano molti servizi, quindi le associazioni di volontariato sono supportate in modo importante dal Csv. Ecco adesso, no? c'è il futuro, bisogna vedere se limitarsi a questo, oppure se fare dell'altro, ma qui il dibattito è aperto” (coordinatore ambito).

Come anticipato da questo coordinatore d'ambito l'orizzonte del Csv contiene il tema della rappresentanza; aspetto quanto mai delicato, come sottolineano gli stessi intervistati:

“Un ruolo delicato: deve sostenere e allo stesso tempo non essere direttivo; lavorare sulla concertazione cercando di far maturare i concetti del senso del servizio, della motivazione” (coordinatore ambito)

“devono essere capaci di mantenere le distinte identità delle tante tante associazioni, però facendone un corpo unico quando è necessario, raccordandole, fornendo delle interfaccia capaci poi di dialogare con tutti” (coordinatore ambito).

Rispetto a questo orizzonte le voci critiche sono limitate:

“I gruppi di volontariato non possono scendere in piazza una volta all’anno quando il Csv gli fa lo... come si chiama, lo stand per... per la festa del volontariato... il volontariato ha questo ruolo, diciamo, un po’ più profetico, culturale che deve portare avanti” (coordinatore ambito).

È significativo tuttavia che le critiche mosse al ruolo di rappresentanza del Csv provengano da uno dei coordinatori d’ambito.

5.3 Il futuro del volontariato nelle Marche

A conclusione dell’intervista è stato chiesto agli *stakeholders* di individuare i limiti e le potenzialità future del volontariato nelle Marche.

Dall’esperienza dei diversi intervistati il volontariato soffre in prima battuta di un atteggiamento e di un modo di operare ancora fortemente autoreferenziali:

“A volte ecco si fa un po’ difficoltà a mettersi in relazione, cercare di condividere, comunque un percorso che andrebbe condiviso insomma, anche nella gestione dei singoli casi, nella gestione delle singole esperienze, poi ecco fare in modo che le esperienze diventino patrimonio comune, e questo è un altro aspetto che spesso si fa difficoltà” (direttore sanitario)

“tendenza all’autoreferenzialità. A volte l’incapacità di interloquire con l’istituzione perché non si riesce a capire anche il punto di vista diverso dell’istituzione, un po’ è figlia della prima, dell’autoreferenzialità...” (direttore sanitario).

L’autoreferenzialità come atteggiamento di chiusura del volontariato viene rilevata soprattutto dalle istituzioni sanitarie mentre il resto degli intervistati sottolinea la notevole frammentazione di questo settore:

“Ci sono organizzazioni talmente ben organizzate, che esistono da tanti anni e che quindi hanno un forte radicamento nel territorio e se si riesce ad instaurare un buon rapporto con loro si riesce ad avere un lavoro che nel tempo si mantiene. Ma il grosso limite è quello della discontinuità dell’opera e quindi a volte c’è una frammentarietà del servizio che in qualche modo mette in difficoltà” (assessore provinciale).

La frammentazione, come ricorda questo docente universitario è anche quella territoriale tra la fascia costiera ricca di iniziative ed esperienze e l’entroterra che fatica:

“Per le Marche un altro limite è quello che viene dalla distribuzione e dalla conformazione abitativa, dalla differenza tra la costa e la zona più inter-

na dove è più difficile la formazione: un corso di formazione parte se c'è un numero minimo di volontari e se li fanno a Fano probabilmente il numero di volontari minimo si raggiunge più facilmente che se lo fanno a Serrape-trona" (docente universitario).

La frammentazione da quantitativa e geografica acquista tratti qualitativi che impattano sulla capacità stessa di operare da parte delle Odv.

Nello scenario di aumento di problematiche sociali quali quella della povertà e di aumento delle fasce deboli della popolazione la frammentazione del volontariato acuisce i livelli di disuguaglianza.

Il posto del volontariato

Le recenti riforme legislative e le modalità di riorganizzazione delle politiche di *welfare* hanno attribuito un ruolo attivo e di forte coinvolgimento al Terzo Settore. Il recente scenario che caratterizza le politiche di *welfare* è quello dominato dal sistema del *welfare mix* basato sull'interdipendenza tra diversi attori nella costruzione dello stato di benessere. Istituzioni pubbliche, mercato, Terzo Settore e famiglia forniscono prestazioni di servizio in una cornice di molteplicità. Nella costruzione del *welfare mix* sono infatti importanti i rapporti di interazione e negoziazione tra i diversi attori e all'interno di questi, tra le diverse componenti.

La regolazione dei rapporti tra istituzioni pubbliche e Terzo Settore rientra nel principio di sussidiarietà sancito dalla legge 328. Il principio di sussidiarietà trova attuazione nel processo di esternalizzazione, in base al quale l'ente pubblico delega a soggetti privati la funzione di produzione dei servizi. Attraverso il principio di sussidiarietà, si crea uno spazio politico entro il quale l'ente locale assume il ruolo di propulsore e regolatore di politiche ed azioni sociali; inoltre preserva il ruolo di garante nei confronti dei cittadini rispetto alle prestazioni attivate in convenzione con altri attori che, in tal modo, devono rispondere a precisi requisiti di accreditamento.

Sul piano operativo, lo strumento individuato per la costruzione del *welfare mix* è quello del piano di zona in cui si dovrebbe rendere operativa l'integrazione tra ente locale, Asl e Terzo Settore. Sul tavolo dei piani di zona il Terzo Settore si siede quale soggetto in grado di intercettare i bisogni e dunque legittimato ad un ruolo attivo di partecipazione nella programmazione e gestione degli interventi. All'interno di questa funzione le diverse componenti interagiscono, in modo talvolta anche conflittuale, si integrano e definiscono la propria identità.

In un contesto di pluralismo, al volontariato si attribuisce una funzione conoscitiva, di rilevazione dei bisogni sociali. Tale compito ridisegna l'identità delle Odv e dei volontari.

Le rilevazioni sul territorio nazionale realizzate da Istat e da altri concordano nel ricollegare l'aumento quantitativo delle Odv avvenuto negli ultimi 10 anni con un aumento della domanda di cura legata all'emergere di nuovi bisogni sociali. Tradizionalmente l'Italia risente di una forte carenza nei servizi di cura legata a limiti finanziari nella spesa e difficoltà organizzative, ma anche a resistenze nella delega, da parte delle famiglie, degli obblighi di cura (Malucelli, 2007). Dal punto di vista organizzativo, l'assistenza e la cura nel nostro paese hanno per lungo tempo risentito della "prova dei mezzi", logica estranea all'universalismo su cui si è basata invece l'estensione progressiva dei programmi assicurativi e dei sistemi sanitari nazionali (Ranci, 2003). Ciò ha collocato l'Italia in una posizione di forte ritardo rispetto ad altri paesi europei (Cima, Barbeta, 2003). Come ipotizzato da recenti studi, a partire dall'approvazione della legge quadro 328 e dall'avvio di processi di decentramento in base al principio di sussidiarietà, si sta delineando anche per l'Italia un processo di riforma delle politiche sociali caratterizzato da un aumento delle competenze e delle responsabilità dei diversi soggetti del territorio (Kazepov, 2009). Parte del ritardo accumulato, secondo questa chiave di lettura, è stato colmato dall'aumento quantitativo e qualitativo della presenza della società civile. Quanto avvenuto in Italia non si distanzierebbe troppo da quanto avvenuto in altri paesi come la Francia. Anche qui la crescita delle organizzazioni della società civile, comprese quelle di volontariato rientra in un processo di decentralizzazione delle politiche pubbliche volte alla cura ed assistenza. Ripercorrendo le origini sociali del volontariato, Archambault (2001) sostiene che, a partire da un atteggiamento di ostilità e di scarso riconoscimento da parte delle istituzioni politiche, le organizzazioni della società civile abbiano acquisito una sempre maggiore importanza fino ad essere oggi considerate partner nella pianificazione, progettazione ed implementazione delle politiche sociali. In questo senso le organizzazioni della società civile rappresentano, secondo la studiosa, gli interessi degli strati più poveri della popolazione e svolgono un'efficace azione di contrasto ai fenomeni di esclusione sociale.

L'importanza e il valore attribuiti al lavoro svolto dalle organizzazioni del volontariato da parte della società può considerarsi una risposta alla crisi di legittimazione dello stato e delle istituzioni in generale (Habermas, 1975). Il funzionamento della sfera pubblica attraverso la messa in gioco della società civile e quindi delle Odv è garantito dal mutuo orientamento alla pratica, dall'impegno personale e concreto piuttosto che dalla riproposizione di posizioni ideologiche. La scelta di svolgere attività di volontariato è legata a motivazioni ed idealità, ma è sempre più l'esito di un processo riflessivo in cui l'individuo valuta il livello di prossimità fisica e relazionale rispetto al problema o bisogno di cui intende prendersi cura; inoltre è oggetto di riflessione anche la modalità di attivazione, come singolo o in gruppi e associazioni. Soprattutto nell'ambito degli studi anglosas-

soni ed americani, i ricercatori arrivano a tracciare una vera e propria linea di confine tra l'impegno volontario e quello altruistico. Laddove il volontariato riflette il coinvolgimento diretto nella società civile, l'altruismo è legato piuttosto a risorse personali, alla capacità di esercitare la propria responsabilità come individui nei confronti di questioni di interesse pubblico (Jones, 2006).

In questo dibattito, come è stato evidenziato, diviene importante ricostruire l'*habitus* del volontariato ossia analizzare le pratiche, le dimensioni, i concetti e gli ambiti che possono far parte dello spazio sociale condiviso dalle associazioni e contemporaneamente porsi il problema della valutazione delle potenzialità distintive, del gusto del volontariato (Volterrani, Tola, Binotti, 2009). La dimensione associativa, l'altruismo e l'impegno in forme non utilitaristiche di partecipazione sociale sono solo alcune delle caratteristiche di quel capitale o *habitus* che facilita l'azione collettiva, trasformando relazioni basate sulla contingenza dei bisogni in relazioni che implicano obbligazioni durevoli, soggettivamente percepite (Brown, Ferris, 2007). A partire da queste caratteristiche le Odv si spendono e apportano il loro contributo.

Su questo contributo, sul valore economico e sociale attribuibile e sulle modalità di misurarlo si sono interrogati gli *stakeholder* e i volontari intervistati nel corso della ricerca.

Dal punto di vista della configurazione del sistema di *welfare* regionale, gli intervistati collocano il volontariato nella logica di sussidiarietà orizzontale. Soprattutto dai coordinatori d'ambito il lavoro svolto dalle Odv viene letto come ricerca, pungolo e segnalazione di problemi e bisogni della popolazione. A partire da questo lavoro sul territorio le Odv introducono un elemento di umanizzazione nell'organizzazione del sistema di *welfare*.

Sul piano della regolazione dei rapporti tra Odv e istituzioni pubbliche, la stipula di accordi continua ad essere la via privilegiata per avviare forme di collaborazione tra le varie istituzioni. Le Odv, secondo quanto emerso dai dati del censimento regionale, hanno accordi formali soprattutto con gli enti locali e con le Asl e, con questi stessi soggetti intrattengono rapporti e contatti anche in modo informale. Una collaborazione stretta, sebbene meno frequentemente formalizzata, è anche quella con Province, Regione e scuole. I contatti con le istituzioni pubbliche sono i più frequenti, ma non necessariamente quelli che meglio rispondono alle aspettative delle Odv; specie nel caso delle Asl la collaborazione realizzata non sembra soddisfare pienamente mentre la rete costruita con altri soggetti del Terzo Settore o con altre Odv sembra dar luogo a collaborazioni più soddisfacenti, anche se più difficili da avviare e consolidare.

Sul piano operativo infine, anche a livello regionale si avvertono le difficoltà legate ad una effettiva partecipazione delle Odv nei tavoli di lavoro. Queste difficoltà vengono ricondotte principalmente al problema della conciliazione tra i tempi del volontariato e quelli delle istituzioni. Emergono anche in questa ricerca osservazioni legate ai tempi di lavoro che risultano congestionati tra esigenze degli operatori pubblici e quelle dei volontari. Gli intervistati osservano difficoltà sul pia-

no operativo da parte delle Odv, ma anche sul piano culturale: le Odv faticano a riconoscersi nella funzione loro attribuita. È un po' come se le Odv dicessero: bene il miglioramento e l'acquisizione di nuove competenze, bene la formazione e la capacità di lavorare per progetti, ma tutto questo non deve intaccare l'identità del volontariato e le sue caratteristiche di solidarietà e gratuità. Questa posizione rilevata dagli intervistati evidenzia un mutato atteggiamento da parte delle Odv, non più preoccupate per l'eventuale marginalizzazione nel sistema di *welfare*, ma semmai per la possibilità di contaminazione. Le Odv sarebbero cioè coscienti di occupare un posto nel sistema delle politiche di *welfare*, ma non disposte a perdere per questo i propri tratti identitari. Ugualmente i volontari intervistati sottolineano l'importanza delle differenze che caratterizzano l'attività dei volontari, sia rispetto agli operatori pubblici che alle altre realtà del Terzo Settore; mentre conven-gono sulla necessità di finanziamenti a supporto del lavoro svolto.

Entrambi, *stakeholder* e volontari, riconoscono l'utilità del volontariato: esso è un mezzo, uno strumento che la società si è data per raggiungere obiettivi di benessere ed equità; il volontariato è soprattutto una forma di impegno altruistico, un modo per dare il proprio contributo al benessere collettivo attraverso forme gratuite di partecipazione.

In questa chiave di lettura è dunque opportuno, secondo gli intervistati, procedere ad una misurazione del valore anche economico dell'attività dei volontari. Laddove alle Odv si richiede un ruolo attivo nel sistema delle politiche è altrettanto opportuno avere idea del lavoro, in termini di tempo, che queste richiedono ai propri volontari al fine di svolgere le attività richieste. Questa misurazione non rimanda la "qualità" del volontariato, ma è un primo passo.

1. Gli obiettivi della ricerca e la metodologia

La presente ricerca si pone come macro-obiettivo quello di acquisire elementi di conoscenza e analisi circa il valore sociale ed economico apportato dalle Odv marchigiane. I cambiamenti in atto pongono la necessità per le Odv di affermare il proprio valore sociale ed economico sul territorio. La prospettiva adottata assume il volontariato come esperienza insieme individuale e collettiva, “qualcosa di strettamente personale, ma anche di socialmente condiviso” (Ranci, 2006). Individuare il valore economico e sociale del volontariato significa interrogarsi sull’ambiguità di un agire altruistico che si pone come risposta a bisogni ma che, in quanto inserito nella più ampia categoria di terzo settore, è di fatto orientato alla produzione di beni e servizi.

Tenuto conto di ciò sono stati individuati tre sotto-obiettivi:

1. individuare in che modo le Odv marchigiane stanno affrontando le nuove sfide di integrazione dei processi decisionali con le caratteristiche di gratuità e di altruismo;
2. incrementare ed approfondire la conoscenza del volontariato e del suo valore effettivo in capo a diversi attori sociali ed economici con i quali le Odv si relazionano, ma anche con rappresentanti di “mondi distanti” (mondo *profit*, ecc.). Si tratta in particolare di indagare le rappresentazioni che i diversi attori hanno del volontariato e di capire quale valore sociale ed economico attribuiscono al volontariato;
3. individuare il punto di vista dei volontari rispetto al tema dell’attribuzione di un valore economico oltre che sociale alle attività di volontariato.

Attraverso la ricerca empirica si tenta di ricostruire parte della realtà nella consapevolezza della non oggettività di tale ricostruzione in quanto proveniente dal-

le rappresentazioni e dall'esperienza dei soggetti e dalle successive interpretazioni dei ricercatori. Anche la forma di conoscenza quantitativa, formalizzata in modo statistico non può prescindere da decisioni e scelte il cui fondamento è extrastatistico. Al contrario si obietta che i metodi qualitativi non possano produrre una formalizzazione dei dati; semmai sono maggiori la complessità e più lunghi i tempi per la realizzazione di un simile obiettivo. I metodi applicati alla ricerca qualitativa non sono di recente invenzione e hanno una lunga tradizione in varie discipline accademiche. La differenza con i metodi quantitativi sta nel fatto che l'evidenza, ossia i dati raccolti, non è in forma numerica e richiede un'analisi di tipo interpretativo piuttosto che statistico. Rientrano nel novero delle tecniche qualitative le principali forme di ricerca sul campo, l'osservazione partecipante, le indagini etnografiche; tra le tecniche di ricerca quantitativa abbiamo le *survey*, la statistica, ecc.

Data la complessità dell'oggetto di studio è stato utilizzato un processo di triangolazione fra tecniche differenti quali l'intervista, il *focus group* e il questionario. I dati che provengono dai questionari si riferiscono al censimento regionale realizzato dalla Regione Marche in collaborazione con il Csv.

2. Gli strumenti

2.1 L'intervista

L'intervista in profondità o semistrutturata consiste essenzialmente nel parlare con le persone per cercare di ottenere il loro punto di vista sulle questioni che si stanno indagando. Il punto di vista delle persone nell'intervista diventa centrale proprio in virtù del potere del linguaggio di portare alla luce i significati. L'intervista in definitiva è una conversazione con uno scopo preciso e in tal modo essa riproduce il processo di costruzione della realtà sociale che avviene nelle interazioni umane.

Caratteristiche di un'intervista:

1. combina rigore e flessibilità: la traccia dovrebbe essere abbastanza flessibile da permettere al ricercatore di affrontare gli argomenti nell'ordine che preferisce, ma anche di seguire il flusso dei pensieri dell'intervistato;
2. è interattiva: il materiale è generato dall'interazione tra ricercatore e intervistato. Solitamente si inizia con una domanda abbastanza generica che permette all'intervistato di parlare liberamente dell'argomento e solitamente l'intervista procede secondo lo schema stimolo-risposta;
3. il ricercatore può usare *probes* o altre tecniche per ottenere una maggiore profondità nell'esplorazione degli argomenti. Possono anche essere utilizzate domande apposite per comprendere i significati che gli intervistati attribuiscono a quel particolare fenomeno;
4. attraverso l'intervista si crea la conoscenza sul fenomeno.

L'intervista è dunque un'esperienza molto intensa, anche dal punto di vista fisico: è l'incontro tra due persone in un contesto adatto a realizzare un'intervista

che sia flessibile, interattiva e in grado di produrre una conoscenza sull'argomento, in cui i significati vengano esplorati in profondità.

Esistono almeno due prospettive con cui condurre un'intervista. Quella del minatore, legata alla visione moderna della ricerca scientifica che vede la conoscenza come data e quella del viaggiatore, legata al paradigma costruttivista in cui la conoscenza piuttosto che data è costruita e negoziata. A questa ultima prospettiva si rifanno anche gli studi volti a sottolineare la dimensione riflessiva e interattiva; ricercatore e intervistato non sono distaccati, ma collaborano nel processo di negoziazione attraverso cui vengono costruiti la conoscenza ed il linguaggio.

Il successo dell'intervista dipende molto dalle capacità professionali e personali dell'intervistatore. La prima cosa su cui lavorare è la propria capacità di ascolto: l'intervistatore deve essere in grado di ascoltare e rielaborare quello che viene detto dall'intervistato per poter proseguire l'intervista. In secondo luogo bisogna avere le idee chiare ed essere veloci nelle scelte. Infine, è importante avere una buona memoria e tenere a mente quello che viene detto dall'intervistato per poterlo rielaborare e riutilizzare anche nel corso dell'intervista.

In ogni caso l'intervistatore deve essere curioso; deve aver voglia di ascoltare quello che dice l'intervistato. Per questo è molto importante che il ricercatore costruisca un rapporto di fiducia con l'intervistato e questo si ottiene mettendo l'intervistato a proprio agio e creando un buon clima di conversazione. È necessario dimostrare che si è veramente interessati a quello che l'intervistato potrà dire, ma soprattutto è importante ricordare che talvolta si entra nella vita privata della persone, fatta anche di difficoltà e di situazioni che l'intervistato potrebbe non voler raccontare. Per questo bisogna creare un rapporto di apertura e fiducia che permetta all'intervistato di aprirsi. L'intervista non è il momento in cui esporre le proprie conoscenze, più o meno scientifiche, sull'argomento, ma è il momento dell'ascolto.

Il lavoro di ascolto va preparato in modo accurato. Non vanno trascurati neanche gli aspetti più organizzativi legati alla gestione dei tempi dell'intervista e dell'attrezzatura necessaria. È importante programmare bene i tempi calcolando non solo la durata dell'intervista, ma anche il tempo necessario per raggiungere il luogo dell'intervista ed inoltre bisogna essere sicuri di avere l'attrezzatura che funziona o in ogni caso di essere pronti a risolvere problemi quali pile scariche, ecc. Da ogni punto di vista l'intervista è un esercizio di concentrazione in cui si deve essere concentrati sull'intervistato. Raccogliere una serie di affermazioni non significa aver condotto l'intervista: un'intervista ha bisogno dell'apporto e del coinvolgimento attivo di entrambe le parti.

Nel corso dell'intervista il ricercatore deve portare l'intervistato a compiere il passaggio dal piano della vita quotidiana a quello del *focus* sul fenomeno oggetto di indagine. Nella conduzione dell'intervista bisognerà cercare di mantenere desti l'interesse ed il coinvolgimento dell'intervistato.

Tra ricercatore e intervistato va stipulato una sorta di contratto e per poter stabilire una buona relazione con l'intervistato occorre:

- dimostrare interesse e attenzione: tenere gli occhi fissi sull'intervistato e tornare su quello che è stato detto magari per introdurre un altro argomento, serve a far capire che si è attenti;
- stabilire che non ci sono risposte giuste o sbagliate: a noi interessa avere il loro punto di vista e su questo non ci sono risposte giuste o sbagliate; per questo è bene evitare di correggere quello che viene detto o esprimere giudizi;
- assumere un corretto atteggiamento anche nella postura: essere attenti al proprio e all'altrui timbro di voce, al movimento delle mani e del corpo da cui potrebbero venire messaggi di stanchezza o di disagio. In quei casi è bene esplicitare, chiedere se la domanda crea disagio;
- dare all'intervistato il tempo di rispondere: l'intervistato deve avere il tempo di riflettere sulla domanda che gli viene posta e il silenzio non è necessariamente un segno negativo. Non bisogna avere fretta di passare alla domanda successiva: non c'è un premio per chi finisce prima! Anzi, bisogna essere sicuri, prima di concludere l'intervista di avere affrontato tutti gli argomenti contenuti nella traccia.

Nel corso dell'intervista occorre il più possibile non esporsi in un giudizio e soprattutto non dare nulla per scontato anzi, proprio quando si insinua questo meccanismo è bene trasformare le proprie "credenze" in domanda. Occorre inoltre trattenersi dal sintetizzare la risposta ottenuta poiché l'obiettivo di un'intervista è proprio quello di scendere in profondità e non soffermarsi al livello più superficiale.

Tenuto conto delle potenzialità dell'intervista qualitativa è stata costruita una traccia piuttosto articolata in cui gli intervistati sono stati sollecitati rispetto a molteplici aspetti.

- *Formazione dell'intervistato e contatto con il mondo del volontariato:*
in questa sezione sono state poste domande circa il percorso di formazione dell'intervistato, il lavoro attualmente svolto, i contenuti e le modalità di rapporto con le Odv.
- *Le organizzazioni di volontariato:*
in questa sezione dell'intervista le domande erano volte ad indagare l'utilità e il valore sociale che gli intervistati attribuiscono al volontariato. Sono state poste domande circa la presenza delle Odv nel sistema di *welfare*, il loro livello di strutturazione, la formalizzazione dei rapporti, il lavoro di rete.
- *I volontari:*
l'obiettivo di questa parte dell'intervista è stato quello di cogliere le rappresentazioni degli intervistati circa il ruolo svolto dai volontari. Le domande hanno riguardato il profilo dei volontari, la necessità di formazione, la possibilità di coniugare attraverso l'attività di volontariato altruismo e profes-

sionalità; infine è stato chiesto agli intervistati di valutare l'opportunità di misurare, a partire dal lavoro dei volontari, il valore economico del volontariato.

- *Il percorso del volontariato:*

questa sezione dell'intervista si compone di domande volte a sollecitare la riflessione degli intervistati circa la funzione sociale ed economica del volontariato. Attraverso l'utilizzo di domande di controllo è stato chiesto anche di indicare l'opportunità di simili operazioni di misurazione.

- *Problemi e punti di forza del volontariato:*

nell'ultima parte dell'intervista sono state poste domande relative al futuro del volontariato nella regione Marche. In particolare gli intervistati sono stati sollecitati su aspetti quali: il ricambio generazionale e il rapporto tra Odv e Csv.

2.2 Il focus group

La tecnica del *focus group* e in generale dell'intervista di gruppo vengono utilizzate nella ricerca sociale quando si voglia giungere alla comprensione del fenomeno studiato piuttosto che ad una sua documentazione.

I *focus* combinano elementi dell'intervista individuale e dell'osservazione partecipante collocandosi come tecnica tra le categorie delle interviste di gruppo, pur con una propria specificità: si caratterizzano, infatti, per l'esplicito uso dell'interazione di gruppo quale strumento per la produzione e la rilevazione di informazioni riguardanti l'orientamento degli individui coinvolti, su specifiche tematiche, strutturate in uno schema che funge da traccia per la discussione. A partire da una esperienza comune gli individui vengono intervistati in gruppo da un intervistatore che ha studiato preventivamente l'evento in esame e che stimola e dirige la discussione in modo da far emergere le diverse interpretazioni, reazioni emotive, valutazioni critiche: si tratta di un dibattito focalizzato su un evento preciso.

I *focus group* sono pertanto un metodo per la raccolta di dati collettivi prodotti durante una discussione di gruppo focalizzata intorno ad alcuni temi, pre-determinati dal ricercatore, sui quali si vuole far emergere le motivazioni, le credenze, le percezioni degli intervistati.

Le potenzialità della tecnica derivano, quindi, dalle capacità esplorative insite nella comunicazione interattiva, verbale e non dei piccoli gruppi. L'obiettivo perseguibile non è portare il gruppo verso l'assunzione di decisioni, né ricercarne il consenso su un argomento. I *focus group* enfatizzano l'obiettivo di tirare fuori al massimo da ciascun partecipante le *expertise* e le opinioni su un argomento specifico, attraverso un confronto costruttivo.

Per molto tempo si è creduto che il *focus group* potesse solamente sollevare domande di ricerca, ma oggi possiamo affermare che esso può servire anche a

rispondere a molte domande (Corrao, 2000; Morgan, 1988). Non è sempre necessario che i risultati vengano convalidati da un'ulteriore indagine anche perché in molte ricerche l'obiettivo consiste nella descrizione e conoscenza particolareggiata di un fenomeno settoriale o localmente situato e dunque non si ha interesse per le generalizzazioni.

Il *focus group* prevede la presenza di un moderatore che, appunto, moderi la discussione.

L'approccio utilizzato dal moderatore è sicuramente determinante per la buona riuscita del *focus*. Spesso più che di regole di conduzione si è soliti parlare di stili che i moderatori privilegiano perché più confacenti alla loro indole. In linea generale è possibile collocare l'approccio adottato dal moderatore lungo un *continuum* che va da un approccio non direttivo, in cui il ruolo del moderatore è molto marginale (propone il tema e le regole di interazione lasciando che i partecipanti discutano tra loro), ad un approccio direttivo in cui egli ha un notevole controllo sul contenuto della discussione e sulle dinamiche di gruppo. Spesso il ruolo del moderatore è limitato ovvero interviene per agevolare l'andamento della discussione o contrastare deviazioni dal tema e per equilibrare gli interventi.

Il *focus group* è usato per ottenere determinati tipi di informazioni; questo significa che gli individui che sono invitati a partecipare devono essere in grado di fornirle e, quindi, devono essere rappresentativi della popolazione che interessa. Il reclutamento dei partecipanti è, quindi, uno dei punti maggiormente critici e delicati della ricerca di *focus group*; la qualità della discussione dipende ampiamente anche dalla composizione del gruppo, dalle capacità del moderatore e dall'interazione che ne risulta: per questo "il ricercatore dovrebbe prendere in considerazione l'impatto della composizione del gruppo abbastanza presto, nel disegno delle fasi del progetto, e assicurare che i membri di quel determinato gruppo siano adatti agli scopi della ricerca"(Steward, Shamdasani, 1990).

La traccia utilizzata per i *focus group* si compone di quattro stimoli volti a facilitare la discussione intorno ai temi di interesse.

Il primo stimolo fornito si è basato su una sorta di gioco; è stato chiesto ai partecipanti: "Se il volontariato fosse un lavoro, che tipo di lavoro sarebbe?". A partire da questo stimolo la discussione è proseguita cercando di sollecitare i partecipanti su temi quali le motivazioni sottostanti la scelta di impegnarsi in attività di volontariato e la capacità di trovare un equilibrio tra impegno e prossimità.

3. I soggetti coinvolti: gli *stakeholders* e i volontari

Nell'individuazione dei soggetti da coinvolgere nella ricerca si è tenuto conto di alcune considerazioni provenienti dalla letteratura. La teoria delle origini sociali e la letteratura di riferimento sottolineano infatti che il volontariato è tale in quanto inserito in una cornice di significazione. In considerazione di ciò, l'essenza dei servizi e delle prestazioni prodotte può essere compresa solo all'interno del

circuito in cui si incontrano portatori di interessi, rappresentanti delle istituzioni, esponenti del terzo settore, volontari, ecc.

Pertanto, è sembrato opportuno coinvolgere nella ricerca non solo i volontari ma anche tutti quei soggetti che, a vario titolo si rapportano con il volontariato.

In particolare sono stati realizzati :

1. 10 *focus group* coinvolgendo volontari con l'obiettivo di costruire un percorso di riflessione all'interno del volontariato marchigiano rispetto al proprio ruolo e - prima ancora - alla propria identità. La realizzazione dei *focus* ha tenuto conto dell'elemento della territorialità, coinvolgendo associazioni che fanno capo ai cinque sportelli del Csv presenti nella regione. Per ogni sportello provinciale sono stati realizzati due fg cercando di coprire il territorio di riferimento;
2. 36 interviste semistrutturate volte a raccogliere le rappresentazioni e le opinioni di *stakeholder* su tutto il territorio regionale. Le figure intervistate risultano essere:
 - 10 coordinatori d'ambito;
 - 4 direttori di zona sanitaria territoriale;
 - 3 docenti universitari;
 - 2 rappresentanti del mondo imprenditoriale;
 - 7 rappresentanti del Terzo Settore;
 - 1 rappresentante delle fondazioni bancarie;
 - 4 assessori provinciali;
 - 3 assessori regionali;
 - 1 rappresentante del mondo cattolico;
 - 1 giornalista.

- ACCORINTI M., *Terzo Settore e welfare locale*, Carocci, Roma, 2008
- ANHEIER H.K., *Il ruolo del settore non profit nel rafforzamento della coesione sociale: tendenze e scenari*, in "Sociologia e Politiche Sociali", vol. 11, n. 2, 2008, pp. 111-126
- ANHEIER H., KENDALL J. (2002), *Interpersonal trust and voluntary associations: examining three approaches*, in "British Journal of Sociology", vol.53, n.3, September, pp. 343-362
- ARCHAMBAULT E., *Historical Roots of the Nonprofit Sector in France*, in "Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly", vol.30, n.204, 2001
- ASCOLI U., RANCI C. (a cura di), *Il welfare mix in Europa*, Carocci, Roma, 2003
- ASCOLI U., PAVOLINI E., RANCI C., *La nuova partnership: I mutamenti nel rapporto fra stato e organizzazioni del terzo settore in Italia*, in Ascoli U., Ranci C. (a cura di), *Il welfare mix in Europa*, Carocci, Roma, 2003
- ASCOLI U., RANCI C., *Mutamenti nel welfare mix: il percorso dell'Europa*, in Ascoli U., Ranci C. (a cura di), *Il welfare mix in Europa*, Carocci, Roma, 2003
- ASCOLI U., PAVOLINI E., *Il terzo settore in provincia di Arezzo: economia, occupazione e coesione sociale*, Franco Angeli, Milano, 2005
- BAGNASCO A., PISELLI F., PIZZORNO A., TRIGILIA C., *Il capitale sociale*, Il Mulino, Bologna 2001
- BARAZZETTI D., *Doppia presenza e lavoro di cura. Interrogativi su alcune categorie interpretative*, in "Quaderni di Sociologia", n.40, 2006
- BARBETTA G.P., CIMA S., ZAMARO N. (a cura di), *Le istituzioni non profit in Italia*, Il Mulino, Bologna, 2003
- BARBETTA G.P., CIMA S., ZAMARO N., *Introduzione*, in Barbetta G.P., Cima S., Zamaro N. (a cura di), *Le istituzioni non profit in Italia*, Il Mulino, Bologna, 2003
- BARBETTA G.P., CIMA S., *Il settore non profit italiano in prospettiva comparata*, in Barbetta G.P., Cima S., Zamaro N. (a cura di), *Le istituzioni non profit in Italia*, Il Mulino, Bologna, 2003
- BATTISTELLA A., DE AMBROGIO U., RANCI Ortigosa E., *Il Piano di Zona*, CarocciFaber, Roma, 2004

- BORZAGA C., FAZZI L., *Il ruolo del terzo settore*, in Gori C. (a cura di), *La riforma dei servizi sociali in Italia*, Carocci, Roma, 2004
- BROWN E., *Assessing the Value of Volunteer Activity*, in "Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly", vol.28, n.3, 1999
- BROWN E., FERRIS J.M., *Social Capital and Philanthropy: An Analysis of the Impact of Social Capital on Individual Giving and Volunteering*, in "Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly", vol.36, n.85, 2007
- BUSCAGLIA L. (a cura di), *266/91 La legge sul volontariato. Analisi e commento giuridico*, Cedam, Padova, 1993
- CALTABIANO C., *Altruisti senza divisa*, Carocci, Roma, 2006
- CARBONE V., RUSSO SPENA M., *Identità e culture del volontariato*, in Susi F. (a cura di), *Il volontariato nel Lazio*, Carocci Faber, Roma, 2007
- CATARCI M., *L'azione e il ruolo dei CSV*, in Susi F. (a cura di), *Il volontariato nel Lazio*, Carocci Faber, Roma, 2007
- CECCARINI L., DIAMANTI I., *Prefazione: le missioni e le professioni del volontariato*, in CSV Marche (a cura di), *Il volontariato nelle Marche*, Ancona, 2006
- CERABOLINI R., *Il volontariato tra crisi e impegno civile*, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", n.2, 2006, pp. 10-13
- CERABOLINI R., *Il volontariato tra motivazione e organizzazione*, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", n.4, 2008, pp. 15-17
- CEV, *Putting volunteering on the economic map of Europe*, Final Report, Ljubljana 2008
- CICOLETTI D., *Volontariato e piani di Zona in Lombardia*, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", n.10, 2008, pp. 15-18
- CIMA S., BARBETTA G.P., *Le dimensioni economiche*, in Barbetta G.P., Cima S., Zamaro N. (a cura di), *Le istituzioni non profit in Italia*, Il Mulino, Bologna, 2003
- CSVNET (a cura di), *Report 2007*, CSVnet, Milano, 2008
- DAL PRA PONTICELLI M., *Le professioni sociali fra monetizzazione e servizi alla persona*, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", n.12, 2006, pp. 4-5
- DE AMBROGIO U., *Il piano di zona*, in Gori C. (a cura di), *La riforma dei servizi sociali in Italia*, Carocci, Roma, 2004
- DE AMBROGIO U., LAZZAROTTO L., *I tavoli tematici dei Pdz: risorsa od ostacolo*, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", n. 5, 2007, pp. 1-4
- DE ANGELIS P., FIORINI R. (a cura di), *Volontariato e azione politica trasformativa: la valutazione della progettazione*, CSV Marche, Ancona, 2009
- DELAAT J., *Volunteering as Linkage in the Three Sectors*, in "Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly", vol.16, n.1-2, 1987, pp. 97-111
- DE LUCA C., *Il volontariato*, Rubbettino, 2004
- DEGLI ANTONI G., *Gli effetti del volontariato su varie forma di capitale sociale: un'analisi su un campione di associazioni della provincia di Parma*, CSV Parma
- DIAMANTI, *La tirannia della bontà*, La Repubblica 19 aprile 2009
- DI NICOLA P., STANZIANI S., TRONCA L., *Reti di prossimità e capitale sociale in Italia*, Franco Angeli, Milano, 2008
- DONATI P., *Introduzione. Perché il capitale sociale ha a che fare con le reti sociali*, in Donati P.,

- Colozzi I. (a cura di), *Terzo Settore, mondi vitali e capitale sociale*, Franco Angeli, Milano, 2007
- DONATI P., COLOZZI I., PRANDINI R., TRONCA L., *Il ruolo del capitale sociale nel mediare fra esperienza associativa ed impegno civico*, in Donati P., Colozzi I. (a cura di), *Terzo Settore, mondi vitali e capitale sociale*, Franco Angeli, Milano, 2007
- D'OTTAVI A.M., *Donne e volontariato*, in Susi F. (a cura di), *Il volontariato nel Lazio*, Carocci Faber, Roma, 2007
- FIORUCCI M., *La formazione nel volontariato secondo i responsabili delle odv e secondo i volontari*, in Susi F. (a cura di), *Il volontariato nel Lazio*, Carocci Faber, Roma, 2007
- FIVOL, *Terza rilevazione Fivol sulle organizzazioni di volontariato*, www.fivol.it
- GIARÈ F., *Territorio e volontariato. Opportunità e sfide*, in Susi F. (a cura di), *Il volontariato nel Lazio*, Carocci Faber, Roma, 2007
- GORI C. (a cura di), *La riforma dei servizi sociali in Italia*, Carocci, Roma, 2004
- GORI C., *L'approvazione della 328 e il dibattito successivo*, in Gori C. (a cura di), *La riforma dei servizi sociali in Italia*, Carocci, Roma, 2004
- GRANELLI M., *I CSV, strumento significativo per lo sviluppo del volontariato*, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", n.13, 2001, pp. 8-9
- GUALDANI A., *La legge 328 dopo la riforma del Titolo V della Costituzione*, in Gori C. (a cura di), *La riforma dei servizi sociali in Italia*, Carocci, Roma, 2004
- HALL M.H., *Measurement Issues in Surveys of Giving and Volunteering and Strategies Applied in the Design of Canada's National Survey of Giving, Volunteering and Participating*, in "Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly", vol.30, n.515, 2001
- ISHAM J., Kolodinsky J., Kimberly G., *The Effects of Volunteering for Nonprofit Organizations on Social Capital Formation: Evidence from a Statewide Survey*, in "Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly", vol.35, n.367, 2006
- ISTAT, *Le organizzazioni di volontariato in Italia 2003, 2005*
- ISTAT, *Le organizzazioni di volontariato in Italia*, 2001
- JONES S.K., *Giving and Volunteering as Distinct Forms of Civic Engagement: The Role of Community Integration and Personal Resources in Formal Helping*, in "Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly", vol.35, n.249, 2006
- KAZEPOV Y. (2009) (a cura di), *La dimensione territoriale delle politiche sociali in Italia*, Carocci, Roma
- LA VALLE D., *Capitale sociale in Italia: l'andamento della partecipazione associative*, in "Inchiesta", gennaio-marzo, 2003, pp. 130-141
- LAVILLE J.L., *L'economia solidale*, Bollati Boringhieri,
- LONGO F., *Quale ruolo per il volontariato nella programmazione sociale locale?*, in Mosca S. (a cura di), *Il volontariato e il nuovo welfare*, Franco Angeli, Milano, 2008
- MALUCELLI L., *Lavori di cura*, Il Mulino, Bologna, 2007
- MAROCCHI G., *Volontariamente*, Fondazione Giovanni Agnelli, Torino, 2007
- MESINI D., *Per una cultura della responsabilità*, in "Prospettive sociali e Sanitarie", 9, 2008, pp. 1
- MORESCHI B., *Le risorse umane*, in Barbetta G.P., Cima S., Zamaro N. (a cura di), *Le istituzioni non profit in Italia*, Il Mulino, Bologna, 2003
- MORO G., *Manuale di cittadinanza attiva*, Carocci, Roma, 1999

- MOSCA S. (a cura di), *Il volontariato e il nuovo welfare*, Franco Angeli, Milano, 2008
- NERVO G., *Le sfide del volontariato attore dello sviluppo locale*, Ancona, 22 ottobre 2005
- NERVO G., *Volontariato ed economia sociale*, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", n.13, 2001, pp. 11
- OLIVETTI MANOUKIAN F., *Il ruolo del volontariato lombardo nella programmazione sociale di zona*, in Mosca S. (a cura di), *Il volontariato e il nuovo welfare*, Franco Angeli, Milano, 2008
- PASSARELLA C., *La valutazione del Piano di zona veneziano*, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", n.1, 2007, pp. 10-14
- PEARCE J.L., *Volontariato*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1994
- PETRELLA R., *Il bene comune*, Diabasis, Reggio Emilia, 1997
- PUTNAM R., *La tradizione civica nelle regioni italiane*, Mondadori, Milano, 2001
- RANCI C., DE AMBROGIO U., PASQUINELLI S., *Identità e servizio*, Il Mulino, Bologna, 1991
- RANCI C., *L'economia mista nei servizi di cura in Europa*, in Ascoli U., Ranci C. (a cura di), *Il welfare mix in Europa*, Carocci, Roma, 2003
- RANCI C., *Politica sociale*, Il Mulino, Bologna, 2004
- RANCI C., *Il Volontariato*, Il Mulino, Bologna, 2006
- RANCI ORTIGOSA E., *I temi e lo scenario*, in Gori C. (a cura di), *La riforma dei servizi sociali in Italia*, Carocci, Roma, 2004
- RANCI ORTIGOSA E., *I piani di zona e il volontariato: riflessioni conclusive*, in Mosca S. (a cura di), *Il volontariato e il nuovo welfare*, Franco Angeli, Milano, 2008
- ROSSI G., BOCCACCIN L., *Le identità del volontariato italiano*, Vita e Pensiero, Milano, 2006
- RUITER S., DE GRAAF N.D., *National context, religiosità and Volunteering: results from 53 countries*, in "American Sociological Review", vol.71, April, 2006, pp. 191-210
- SEROFILLI M., *Strategie per l'attivazione delle Zone sociali*, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", n.20, 2006, pp. 13-16
- STEINBERG K.S., ROONEY P.M., CHIN W., *Measurement of Volunteering: A Methodological Study Using Indiana as a Test Case*, in "Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly", vol.31, n.484, 2002
- SALAMON L.M., SOKOLOWSKI W.S., LIST R., *Global Civil Society. An Overview*, The Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project, Johns Hopkins University, 2003
- STOPPIELLO S., *Le dimensioni sociali*, in Barbetta G.P., Cima S., Zamaro N. (a cura di), *Le istituzioni non profit in Italia*, Il Mulino, Bologna, 2003
- SUSI F., *Identità e bisogni del volontariato laziale*, in Susi F. (a cura di), *Il volontariato nel Lazio*, Carocci Faber, Roma, 2007
- TANIGUCHI H., *Men's and Women's Volunteering: Gender Differences in the Effects of Employment and Family Characteristics*, in "Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly", vol. 35, n. 83, 2006
- VILLA M., *La sfida della gratuità*, Franco Angeli, Milano, 2008
- VOLTERRANI A., TOLA P., BILOTTI A., *Il gusto del volontariato*, Exorma, Roma, 2009
- WOLLEBAEK D., SELLE P., *La partecipazione alle associazioni di volontariato contribuisce alla formazione del capitale sociale?*, in "Sociologia e Politiche Sociali", 2, 2004, pp. 9-42
- YOUNG S., *Income from households' non-SNA production: a review*, paper scaricabile dal sito www.ilo.org

Indice

INTRODUZIONE	
Per una misura di valore	3
PREMESSA	
La funzione sociale ed economica del volontariato: il caso Marche	5
CAPITOLO 1	
Le origini sociali del volontariato	9
1.1 Coesione sociale e Terzo settore	10
1.2 Volontariato e Terzo settore nel sistema di <i>welfare</i> italiano	12
1.2.1 <i>I modelli di welfare state</i>	12
1.2.2 <i>Principio di sussidiarietà, Terzo Settore e volontariato</i>	15
1.2.3 <i>Esternalizzazione, accreditamento e convenzione</i>	17
1.2.4 <i>Il piano di zona</i>	19
1.3 I volontari: profilo, competenze e formazione. Il lavoro di servizio	21
CAPITOLO 2	
Organizzazioni di volontariato e capitale sociale	25
2.1 Le trasformazioni strutturali	27
2.2 Il capitale sociale	29
2.3 Le caratteristiche delle organizzazioni di volontariato	32
2.3.1 <i>La dimensione organizzativa</i>	34
2.3.2 <i>La dimensione della solidarietà</i>	34
2.3.3 <i>La dimensione della gratuità</i>	35
CAPITOLO 3	
Il valore sociale del volontariato nelle Marche	37
3.1 Quanto conta il volontariato	37
3.2 Le organizzazioni di volontariato e il sistema di <i>welfare</i>	43
3.3 Le organizzazioni di volontariato ed il Terzo settore	54

CAPITOLO 4	
La funzione economica del volontariato	57
4.1 Il volontariato produce?	58
4.2 Fare il volontario	62
4.3 Volontariato: altruismo, formazione e... lavoro	68
4.4 “Se il volontariato fosse un lavoro...”: il punto di vista dei volontari	74
CAPITOLO 5	
Dove va il volontariato	77
5.1 Il ricambio generazionale	77
5.2 Il Csv	80
5.3 Il futuro del volontariato nelle Marche	82
CONCLUSIONI	
Il posto del volontariato	85
APPENDICE METODOLOGICA	
1. Gli obiettivi della ricerca e la metodologia	89
2. Gli strumenti	90
2.1 L'intervista	90
2.2 Il focus group	93
3. I soggetti coinvolti: gli <i>stakeholders</i> e i volontari	94
BIBLIOGRAFIA	97



Aesse Comunicazione
aesse.comunicazione@acli.it

Il volume presenta i principali risultati di una ricerca condotta nella regione Marche sul tema del valore sociale ed economico del volontariato, promossa dall'Associazione volontariato Marche - Centro servizi per il volontariato, in collaborazione con l'Università di Urbino "Carlo Bo" e la Regione Marche. Questo argomento spinge ad interrogarsi sulla funzione di utilità sociale svolta dal volontariato: quale spazio occupa oggi il volontariato nel sistema di *welfare*? Quali dimensioni ne caratterizzano l'identità? Inoltre, il tema del valore sociale ed economico solleva interrogativi circa l'opportunità di procedere alla misurazione di tale valore e circa i metodi ritenuti più adeguati. La ricerca, che ha visto coinvolti volontari, Odv e *stakeholders*, tenta di rispondere a queste domande, con particolare attenzione a quanto avviene nella regione Marche. In tal senso, il volume vuole essere un contributo per quanti, volontari, amministratori, operatori e cittadini intendono interrogarsi sul futuro del volontariato.

Centro Servizi per il Volontariato

sede regionale

Via Trionfi, 2 - 60127 Ancona

www.csv.marche.it

segreteria@csv.marche.it

ISBN 978-88-96494-02-8



9 788896 494028