

# Il valore sociale ed economico del volontariato

di Benedetta Polini

## 1. *Premessa*

Il valore sociale ed economico del volontariato è un tema all'ordine del giorno vista la fase di forte crescita e di profondo cambiamento che stanno attraversando le organizzazioni della società civile. Gli studi condotti su questo tema si inseriscono nel filone delle ricerche volte ad indagare la natura e i confini del terzo settore <sup>1</sup>.

La legge 266/91 ("*Legge quadro sul volontariato*") 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, ma già la nostra Costituzione (art.2) riconosceva il valore della solidarietà, come dovere inderogabile dei cittadini e delle formazioni sociali che essi esprimono. La presenza del volontariato sul territorio rappresenta una scia tangibile nel tessuto della società dei valori di giustizia, altruismo e gratuità.

Fin dagli anni '70 si parla di valore sociale del volontariato quando, esaurito il ciclo di espansione del *welfare state*, le organizzazioni della società civile risultarono una risposta credibile alla crisi dello stato sociale, in grado di dare un apporto efficace e vengono progressivamente coinvolte nella produzione di servizi alla persona.

La solidarietà, come è stato osservato, è alla base dello sviluppo sociale e del funzionamento efficace dell'economia di un paese <sup>2</sup>. Le potenzialità economiche della solidarietà allargano i confini del discorso al lavoro sociale ed alla professionalità richiesta. Nella funzione loro attribuita, le organizzazioni del terzo settore vengono viste come creatrici di occupazione. Il Libro Bianco della Commissione Europea nel 1993 già indicava il terzo settore come una delle potenziali risposte al problema della disoccupazione.

\* *Presentato dal Dipartimento di Studi su Società, Politica e Istituzioni.*

<sup>1</sup> C. Borzaga, *Il terzo sistema: una nuova dimensione della complessità economica e sociale*, Fondazione Zancan, Padova 1991.

<sup>2</sup> R. Petrella, *Il bene comune*, Diabasis, Reggio Emilia 1997.

ne in Europa. Questo sguardo sul terzo settore lascia aperte considerazioni circa le caratteristiche dell'occupazione nel lavoro sociale, non solo rispetto ad altri settori dell'occupazione ma anche al proprio interno. Se infatti appare corretto parlare di lavoro qualora ci si riferisca al personale impiegato in cooperative sociali, in imprese sociali, le argomentazioni circa il valore economico e il lavoro nel settore del volontariato raccolgono un minor consenso.

Fino a che punto i discorsi sulla rilevanza economica si applicano anche nel caso del volontariato? Dove si colloca il punto di congiunzione tra il lavoro dei volontari e quello svolto all'interno di altre organizzazioni del 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?

## 2. *Le origini sociali del terzo settore*

Una delle teorie più accreditate, elaborata da Salamon ed altri<sup>3</sup> traccia le origini sociali delle organizzazioni del terzo settore. Salamon considerando il tipo di finanziamento cui hanno accesso tali organizzazioni e la forza lavoro impiegata elabora una classificazione che colloca l'Italia nel più ampio modello europeo di dominanza del terzo settore. Altre classificazioni focalizzando l'attenzione sull'estensione della copertura pubblica e sul grado di responsabilità di cura lasciato alle famiglie<sup>4</sup>, evidenziano all'interno di questo modello europeo l'esistenza di un modello del sud Europa, caratterizzato da un'offerta alquanto limitata di servizi di cura da parte del settore pubblico, dalla predominanza di servizi resi tramite l'economia informale o illegale e da una modesta quota di donne occupate.

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 come produttore di coesione sociale, 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<sup>5</sup>:

1. *Prospettiva neoliberista*: il terzo settore è un produttore di servizi,

<sup>3</sup> L.M. Salamon, W.S. Sokolowski, R. List, *Global Civil Society. An Overview*, Johns Hopkins University, 2003.

<sup>4</sup> C. Ranci, *L'economia mista nei servizi di cura in Europa*, in *Il welfare mix in Europa*, a cura di U. Ascoli, C. Ranci, Carocci, Roma 2003.

<sup>5</sup> H.K. Anheier, *Il ruolo del settore non profit nel rafforzamento della coesione sociale: tendenze e scenari*, in «Sociologia e Politiche Sociali» 2008, vol. 11, n. 2, pp. 111-126.

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<sup>6</sup>. Nella prospettiva neoliberista il terzo settore fornisce servizi in *partnership* pubblico-private; laddove la burocrazia statale risultava essere inefficiente e inefficace si cerca di riorganizzare il settore pubblico attraverso logiche di tipo concorrenziale e 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. Si assiste cioè ad un cambiamento nel ruolo delle organizzazioni in qualità di erogatori di servizi: da enti/soggetti che affrontano domande specifiche di beni quasi-pubblici, che integrano e completano la fornitura pubblica, verso l'acquisizione di uno *status* di *partner* paritario della pubblica amministrazione, come strumenti centrali di sviluppo e cambiamento.

2. *Prospettiva neo-tocquevilliana*: 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<sup>7</sup>. Le organizzazioni come quelle di volontariato sono espressione della società civile, hanno 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; sono 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<sup>8</sup>. Questa prospettiva prende avvio

<sup>6</sup> Questa visione è fortemente criticata da chi sostiene una visione socialdemocratica del welfare poiché gli elementi di quasi-mercato introdotti nel terzo settore contribuirebbero a ridurre la stessa coesione sociale. Cfr A. Batti stella, U. De Ambrogio, E. Ranci Ortigosa, *Il Piano di Zona*, Roma, CarocciFaber, 2004; C. Gori, *La riforma dei servizi sociali in Italia*, Carocci, Roma 2004.

<sup>7</sup> G. Rossi, L. Boccaccin, *Le identità del volontariato italiano*, Vita e Pensiero, Milano 2006.

<sup>8</sup> L. Ceccarini, I. Diamanti, *Prefazione: le missioni e le professioni del volontariato*, in *Il volontariato nella Marche* a cura di CSV Marche, Ancona 2006.

da una visione conflittualista e pluralista dei rapporti, in cui 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. Il terzo settore attraverso le proprie componenti non è solo un mezzo di promozione della solidarietà, ma un meccanismo di mobilitazione della pressione popolare al fine di creare un progetto di rafforzamento e cambiamento della società. Nella prospettiva della rendicontazione le organizzazioni del terzo settore migliorano l'efficienza dei sistemi di *welfare*, attraverso la qualificazione nella fornitura dei servizi pubblici e nella programmazione e implementazione delle politiche sociali.

### 3. Sussidiarietà, convenzioni e piani di zona

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<sup>9</sup>.

La regolazione dei rapporti tra le molteplici istituzioni rientra nel principio di sussidiarietà sancito dalla legge 328; tale principio interessa anche le organizzazioni di volontariato, non più soggetto residuale, ma componente a tutti gli effetti del sistema. Dall'articolo 1 della legge 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 rispetto ad una domanda di cura in forte aumento 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. 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<sup>10</sup>. Ciò ha collocato l'Italia in una posizione di forte ritardo rispetto ad

<sup>9</sup> U. Ascoli, C. Ranci (a cura di), *Il welfare mix in Europa*, Carocci, Roma 2003.

<sup>10</sup> C. Ranci, *L'economia mista nei servizi di cura in Europa*, in *Il welfare mix in Europa*, a cura di U. Ascoli, C. Ranci, Carocci, Roma 2003.

altri paesi europei<sup>11</sup>. 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<sup>12</sup>. 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<sup>13</sup> 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. 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.

Parte del ritardo accumulato, secondo questa chiave di lettura, è stato colmato dall'aumento quantitativo e qualitativo della presenza della società civile. 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, etc.) di esprimere al meglio e con piena garanzia di libertà di iniziativa, le diverse e specifiche potenzialità. Il principio di sussidiarietà trova attuazione nel processo di esternalizzazione, in base al quale l'ente pubblico delega a soggetti terzi la gestione dei servizi. Il parziale ritiro dello Stato dai compiti gestionali non si è espresso tanto nella riduzione dell'impegno di spesa, che permane, né nel diretto trasferimento a soggetti privati o *non profit* della titolarità degli interventi quanto, afferma Ranci, nella "rinuncia a sviluppare ulteriori programmi gestiti direttamente dall'amministrazione pubblica e nella parallela incentivazione dell'offerta dei privati". 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 in-

<sup>11</sup> S. Cima, G.P. Barbetta, *Le dimensioni economiche*, in *Le istituzioni non profit in Italia*, a cura di G.P. Barbetta, S. Cima, N. Zamaro, Il Mulino, Bologna 2003.

<sup>12</sup> Y. Kazepov (a cura di), *La dimensione territoriale delle politiche sociali in Italia*, Carocci, Roma 2009.

<sup>13</sup> E. Archambault, *Historical Roots of the Nonprofit Sector in France*, in «Non-profit and Voluntary Sector Quarterly» 2001, vol. 30, n. 204.

diretta, 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)<sup>14</sup>.

Sul piano operativo, il piano di zona è lo strumento individuato per governare i processi di trasformazione. Il modello incrementale di costruzione dei piani di zona 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 piani di zona. 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 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.

Sul piano concreto, alla partecipazione prescritta dalla normativa non sembra corrispondere una sostanziale ed incisiva presenza da parte delle odv rispetto alle decisioni che verranno prese. Le difficoltà incontrate dalle Odv sono sia operative che culturali. Sul piano operativo, come mostrano i dati di una recente ricerca condotta da *IRS* e *CSV.net* sul territorio lombardo<sup>15</sup>, al termine del secondo triennio dei piani di zona in Lombardia persiste 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

<sup>14</sup> E. Pavolini, U. Ascoli, C. Ranci, *Le nuove forme di relazione pubblico-privato in Italia negli anni '90*, in *Il welfare mix in Europa*, a cura di U. Ascoli, C. Ranci, Carocci, Roma 2003.

<sup>15</sup> D. Cicoletti, *Volontariato e piani di Zona in Lombardia*, in «Prospettive Sociali e Sanitarie» 2008, n. 10, pp. 15-18.

per la programmazione dei piani di zona ma solo 84, pari al 27% del campione, hanno poi attivamente partecipato della 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. Si rilevano tra le altre difficoltà nella conciliazione tra i tempi delle istituzioni e quelli dei volontari, ma anche problemi sul piano culturale. La partecipazione alla fase della progettazione<sup>16</sup> richiede infatti 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<sup>17</sup>.

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 il lavoro dei volontari.

#### 4. Le dimensioni del volontariato

La presenza e il contributo al sistema di *welfare* non esauriscono il ruolo del volontariato. Esso è anche, o forse prima ancora, mutuo orientamento alla pratica, impegno personale e concreto in risposta alla crisi di legittimità e delle ideologie. 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 anglosassoni 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 questione di interesse pub-

<sup>16</sup> Per una ricostruzione del dibattito si veda il numero 13/2001 di "Prospettive Sociali e Sanitarie".

<sup>17</sup> F. Olivetti Manoukian, *Il ruolo del volontariato lombardo nella programmazione sociale di zona*, in *Il volontariato e il nuovo welfare*, a cura di S. Mosca, Franco Angeli, Milano 2008.

blico<sup>18</sup> fino a parlare dell'esistenza di un *voluntary sector*, a sottolineare il carattere volontario e non coercitivo, gratuito e non soggetto a regole che prescindono le libertà individuali dell'impegno profuso.

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<sup>19</sup>. Tra gli elementi che compongono il capitale delle Odv possiamo rintracciarne almeno tre:

- tensione tra dimensione associativa ed 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. 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;
- la solidarietà: nell'accezione più classica la solidarietà definisce la distribuzione organica della ricchezza al fine di creare una ricchezza comune. La solidarietà acquisisce una matrice altruistica, non a fine di lucro, basata in parte o in tutto sul lavoro volontario<sup>20</sup>. 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”<sup>21</sup> (Caltabiano 2006);
- la gratuità: il concetto di dono è riemerso nel dibattito contemporaneo sull'individualismo, ad indicare lo scambio sociale totalmente opposto a quello strumentale ed economico. 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 destina-

<sup>18</sup> S.K. Jones, *Giving and Volunteering as Distinct Forms of Civic Engagement: The Role of Community Integration and Personal Resources in Formal Helping*, in «Non-profit and Voluntary Sector Quarterly» 2006, vol. 35, n. 249.

<sup>19</sup> A. Volterrani, P. Tola, A. Bilotti, *Il gusto del volontariato*, Exorma, Roma 2009.

<sup>20</sup> U. Ascoli, E. Pavolini, *Il terzo settore in provincia di Arezzo: economia, occupazione e coesione sociale*, Franco Angeli, Milano 2005.

<sup>21</sup> C. Caltabiano, *Altruisti senza divisa*, Carocci, Roma 2006.



tari anche lontani non ostacolano l'agire gratuito. 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.

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<sup>22</sup>. A partire da queste caratteristiche le Odv si spendono e apportano il loro contributo.

### 5. Il disegno della ricerca

La ricerca condotta aveva come macro-obiettivo quello di acquisire elementi di conoscenza e analisi circa il valore sociale ed economico apportato dalle Odv marchigiane e avviare una prima riflessione circa le nuove sfide di integrazione dei processi decisionali con le caratteristiche di gratuità e di altruismo. La prospettiva adottata assume il volontariato come esperienza insieme individuale e collettiva, "qualcosa di strettamente personale, ma anche di socialmente condiviso"<sup>23</sup>. 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 la ricerca aveva l'obiettivo di:

1. 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*, etc...);
2. avviare un momento di riflessione con i diversi *stakeholder* sugli strumenti ritenuti maggiormente idonei alla misurazione del valore sociale ed economico del 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.

<sup>22</sup> E. Brown, J.M. Ferris, *Social Capital and Philanthropy: An Analysis of the Impact of Social Capital on Individual Giving and Volunteering*, in «Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly» 2007, vol. 36, n. 85.

<sup>23</sup> C. Ranci, *Il volontariato*, Il Mulino, Bologna 2006.

Ai dati ottenuti dalle interviste con gli *stakeholder* e dai *focus group* (10) con i volontari sono stati integrati alcuni dei dati emersi dal censimento regionale del volontariato 2008.

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 professionalità; 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.

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.

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 in quanto presente nei sistemi di *welfare* è necessariamente inserito nei circuiti in cui si incontrano portatori di interessi, rappresentanti delle istituzioni, esponenti del terzo settore, 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 <sup>24</sup>.

## 6. Il valore sociale del volontariato marchigiano

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 e 253 quelle non iscritte. La presenza delle Odv si concentra nelle province di Ancona (393), Pesaro-Urbino (284) e Macerata (238). Questi numeri non contengono le org. di protezione civile, né le sedi secondarie che non hanno autonomia giuridica e patrimoniale.

Ad una presenza così significativa di Odv corrisponde un coinvolgimento attivo della popolazione: oltre 36.000 sono i volontari nelle Marche, concentrati nel nord della regione e nella provincia di Macerata.

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:

<sup>24</sup> Si tratta di: 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.

*“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. 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. 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)

*“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

Dal punto di vista della configurazione del sistema di *welfare* regionale, gli intervistati collocano il volontariato nella logica di sussidiarietà orizzontale. 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.

Il lavoro con le fasce deboli cui le Odv garantiscono il diritto di accesso a prestazioni e servizi nelle emergenze e nel settore della povertà costituisce la chiave di ingresso del volontariato al sistema di *welfare*. Soprattutto in questi settori le Odv svolgono un ruolo di supporto quando non di supplenza:

*“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)

Gli intervistati più critici parlano di strumentalizzazione, di sussidiarietà orizzontale impropria che attribuisce al volontariato un ruolo che non gli appartiene, ma anche di eccessiva vicinanza alle istituzioni pubbliche, quasi a rivendicare un’immagine di volontariato “puro”:

*“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)

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*. 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 comune, 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)

Questa capacità di umanizzazione non è data per scontata ma si costruisce in primo luogo attraverso il lavoro degli operatori e dei volontari. Quello dei volontari non è solo un fare, un eseguire decisioni prese altrove: i volontari hanno un contatto diretto con i bisogni ed i problemi del territorio e questo contatto genera impegno, esigenza di specializzazione e organizzazione, per poter offrire un servizio qualificato:

*“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)

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. 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)

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

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. 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 intercettare 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 industriale, 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 di partecipare ai tavoli di lavoro; non si tratta 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:

*“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)

Gli intervistati osservano difficoltà sul piano 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 formalizzazione dei rapporti 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 rilavata 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. I timori per una possibile contaminazione alimentarebbero inoltre la frammentazione del settore; 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)

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; ciò non preclude il fatto che, su specifici progetti, riescano a collaborare. La metodologia della rete non rispecchia però, secondo gli intervistati, il *modus operandi* delle Odv anche perché la rete presuppone una figura di riferimento e di coordinamento che invece spesso manca. 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)

## 7. La funzione economica del volontariato

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)

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 vive-*

*re .... Il volontariato penso che serva a quelli che hanno la povertà dentro in tutti i sensi: fisica, sociale, economica”* (coordinatore ambito)

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 contributo del volontariato si producono servizi, leggeri ma anche più complessi, con i quali si interviene sulle fasce più deboli della popolazione e che, in definitiva, possiedono un valore di scambio. Si delinea un primo orizzonte economico entro cui ricondurre il volontariato ma non sembra essere altrettanto immediato il passaggio alla misurazione economica di tale prodotto.

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)

La misurazione economica deve tener conto anche della presenza dei volontari che rappresentano una delle risorse disponibili in grado di contribuire alla realizzazione della *mission* organizzativa. Per valutare il ruolo dei volontari nell'attribuzione di un valore sociale ed economico al volontariato si è cercato di analizzarne il profilo a partire dalle motivazioni.

La scelta di diventare volontario è una decisione che attiene al singolo individuo. Le motivazioni che spingono al volontariato, così come riscontrate dalla letteratura, sono il desiderio di rispondere ai bisogni della so-

cietà, di esprimere liberamente se stessi e l'importanza attribuita al valore della solidarietà. 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.

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 d'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*. 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 ma richiede competenze che possono essere maturate nel contesto organizzativo. Da questo punto di vista c'è un sostanziale accor-

do 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. Il raggiungimento dell’obiettivo condiviso dai volontari richiede l’utilizzo di strumenti di lavoro opportuni, quali riunioni di programmazione, confronto e verifica del lavoro svolto. I dati del censimento confermano l’impegno organizzativo ed è opinione condivisa anche tra gli intervistati che per fare volontariato occorre attrezzarsi:

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

Uno dei primi messi a disposizione dei volontari è la formazione. Il problema della formazione è però: 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 e sulle idealità.

Non potendo prescindere da una presenza attiva del volontariato nel sistema di welfare, l’acquisizione di competenze specifiche e relative al proprio settore d’intervento è indispensabile per il buon esito delle azioni realizzate. 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 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; mentre è sicuramente richiesto loro di gestire e rielaborare gli elementi più emotivi e di coinvolgimento insiti nella loro attività.

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 coerente. 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:

*“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 formazione segna una linea di confine incerta tra altruismo e professionalità. 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. Tuttavia la formazione dei volontari rappresenta anche un mezzo con cui le Odv possono far leva per mantenere i volontari al proprio interno e dare continuità al proprio operato. 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 coinvolgimento 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)

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. Al volontario non si chiede di svolgere il proprio lavoro da professionista ma di essere professionale. È opinione condivisa dagli intervistati che l’apporto professionale dei volontari possieda un valore economico misurabile in modo indiretto, attraverso il calcolo dei costi di sostituzione e dei costi-opportunità<sup>25</sup>. Dalle interviste emergono 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, secondo gli intervistati, solo in parte al caso delle Odv, in quanto al loro interno il confine tra volontari e professionisti è netto, come ravvisabile nella distinzione dei compiti e delle mansioni svolte. I volontari sono generalmente coinvolti nel lavoro operativo e ciò, ancora una volta, risulta difficilmente monetizzabile; i professionisti, in quanto personale retribuito, sono invece impegnati negli aspetti più burocratici ed amministrativi. L’elemento della retribuzione diversifica le due figure:

*“i volontari vedono di buon occhio l’entrata di professionisti purchè 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 si riferiscono al salario che il volontario guadagnerebbe lasciando il volontariato ed entrando nel mondo del lavoro. Solleci-

<sup>25</sup> Sui costi di sostituzione e sui costi opportunità, cfr: B. Moreschi, *Le risorse umane*, in *Le istituzioni non profit in Italia*, a cura di G.P. Barbetta, S. Cima, N. Zamaro, Il Mulino, Bologna 2003.

tati sulla possibilità di equiparare la figura del volontario a quella del lavoratore, gli intervistati riportano la riflessione sul tema del coinvolgimento dei più giovani nel volontariato. 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:

*“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)

Fare volontariato è qualcosa di simile a svolgere un lavoro sociale, come possono sperimentare i più giovani. Ma è anche equiparabile al lavoro? Su questa domanda si sono interrogati gli studiosi, soprattutto in ambito americano, a partire dagli anni 80<sup>26</sup>. È opinione condivisa, ripresa anche da uno degli intervistati, che tra gli indicatori utilizzabili per equiparare il volontariato all'attività lavorativa vi sia il tempo:

*“Se ci diamo degli indicatori poi tutto è oggettivabile ma gli indicatori non se li può dare l'associazionismo, devono essere indicati dalla parte pubblica .... si possono anche proporre indicatori e costruirli insieme. Un indicatore potrebbe essere il tempo, il tempo delle persone, gli strumenti che devono avere e la copertura che offre l'intervento”* (coordinatore ambito)

Utilizzando i dati del censimento regionale 2008 a nostra disposizione è stato possibile avanzare in proposito alcune caute ipotesi. Il censimento ha stimato che mediamente le Odv marchigiane iscritte richiedono ai volontari sistematici un impegno settimanale di 5 ore. Considerando che i volontari sistematici sono oltre 24mila è possibile calcolare che il monte ore richiesto equivalga all'impegno di circa 3700 lavoratori a tempo pieno al mese.

Si tratta di una stima al ribasso che non tiene conto dell'effettivo impegno dei volontari. D'altra parte se applicassimo l'impegno medio richiesto a tutti gli oltre 30mila volontari della regione avremmo un'equivalenza di 5000 lavoratori a tempo pieno. Un numero significativo, sia rispetto all'occupazione nel terzo settore nella regione, che rispetto alla popolazione marchigiana. Certamente questa stima al rialzo induce a considerazioni sulla capacità del sistema di impegnare in modo efficiente questa risorse umana.

<sup>26</sup> J.L. Pearce, *Volontariato*, Milano, Raffaello Cortina Editore, 1994; L.M. Salomon, W.S. Sokolowski, R. List, *Global Civil Society. An Overview*, Johns Hopkins University, 2003.

## 8. *L'esperienza dei volontari*

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 retribuita. 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 *stakeholder*, per i quali la linea di confine tra i due ambiti era segnata dalla retribuzione e il tempo rappresentava un indicatore per poter equiparare il volontariato al lavoro, secondo i volontari il tempo è proprio ciò che distingue il volontariato dal lavoro. Fare volontariato richiede tempo, ma soprattutto richiede che il volontario scelga di dedicare 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”* (fg 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, ma soprattutto, sembrerebbero dire i volontari, c’è un gusto nel fare volontariato che non può essere colto da alcuna misurazione<sup>27</sup>. Si è volontari sempre, per tutto il corso della propria vita e in ogni momento, non solo dentro l’Odv.

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 nè 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:

<sup>27</sup> A. Volterrani, P. Tola, A. Bilotti, *Il gusto del volontariato*, Exorma, Roma 2009.

*“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 rendono possibile lo svolgimento delle attività.

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 venga 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 possa essere opportunamente valorizzato.

## 8. Conclusioni

La ricerca condotta aveva come obiettivo quello di avviare la riflessione a livello regionale sulla possibilità di una effettiva misurazione del valore sociale ed economico del volontariato. Se infatti a livello legislativo, culturale e del sentire comune c’è accordo sull’attribuzione di una notevole importanza alla presenza del volontariato, la possibilità di giungere ad una misurazione di tale valore solleva un acceso dibattito, non solo in riferimento all’opportunità stessa di procedere ad una tale misurazione ma anche rispetto ai metodi più adeguati<sup>28</sup>.

L’esigenza di riflettere sul valore anche economico del volontariato nasce in considerazione degli elementi di novità che stanno trasformando l’i-

<sup>28</sup> CEV, *Putting volunteering on the economic map of Europe*, Final Report, Ljubljana 2008.

dentità delle Odv e dei volontari. Il volontariato rivendica un'immagine di sé come soggetto attivo delle politiche sociali, interlocutore ormai accreditato che vorrebbe essere riconosciuto per le proprie dimensioni caratteristiche. La risposta che riceve dalle altre componenti del sistema sembra andare in questa direzione, pur con alcune difficoltà. È in atto una sorta di negoziazione identitaria: da un lato l'attribuzione al volontariato di funzioni nuove rispetto al passato, dall'altro il tentativo del volontariato di incorporarle nell'esperienza maturata dalle Odv e nel vissuto dei volontari. Questo processo interessa anche il volontariato regionale.

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. La presenza di accordi formali sottintende un percorso di strutturazione interna alle organizzazioni, sebbene le istituzioni siano aperte anche a collaborazioni informali quando sia possibile attestare la "serietà" delle Odv coinvolte. 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. Gli intervistati osservano difficoltà sul piano operativo ma anche l'impegno sul piano culturale a coniugare il miglioramento e l'acquisizione di nuove competenze, la formazione dei volontari e la capacità di lavorare per progetti con le caratteristiche di solidarietà e gratuità. Ciò 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 convengono 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'atti-

vità 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.