



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Sede Amministrativa: Università degli Studi di Padova
Dipartimento di Sociologia

DOTTORATO DI RICERCA in:
Sociologia: processi comunicativi e interculturali
Ciclo XXIII

**LA VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI
PER LA PROMOZIONE DEI DIRITTI E DEI DOVERI SOCIALI:
IL CONTRIBUTO DEL VOLONTARIATO**

Coordinatore: Ch.mo Prof. Salvatore La Mendola

Supervisore: Ch.mo Prof. Italo De Sandre

Dottoranda: Elisabetta Mandrioli

La tesi “La valutazione degli interventi per la promozione dei diritti e dei doveri sociali: il contributo del volontariato” per il dottorato di ricerca in “Sociologia: processi comunicativi e interculturali” dell’Università degli Studi di Padova è stata realizzata usufruendo della borsa a tema vincolato “Disuguaglianze, welfare e lavoro: la valutazione dei risultati degli interventi per la promozione dei diritti e dei doveri sociali, la promozione di pari opportunità nel lavoro e nell’accesso alle risposte di welfare”, finanziata dalla Fondazione “Emanuela Zancan” Onlus.
(Padova, gennaio 2011)

Abstract

Italian abstract

Questa tesi di dottorato si propone di offrire un contributo conoscitivo rispetto a due aree di indagine, tra loro connesse: come il volontariato organizzato interpreta oggi il proprio ruolo di tutela dei bisogni delle persone più svantaggiate, di promozione e difesa dei loro diritti, e che supporto ne trae, o potrebbe trarne, dalla valutazione dei risultati degli interventi realizzati, soprattutto per quanto riguarda la loro efficacia e il loro impatto sociale.

Inoltre, il lavoro intende portare un contributo alla riflessione sui metodi di valutazione in ambito sociale, attraverso due applicazioni degli “esperimenti di scelta”. L’obiettivo è duplice: da un lato, approfondirne le condizioni di utilizzo in campo sociale, esplorandone potenzialità e limiti; dall’altro, ottenere informazioni aggiuntive sui valori che orientano l’azione dei volontari e comprendere se simulazioni di scenario - intese come valutazione prospettica - possano favorire lo sviluppo di ipotesi da sottoporre a successiva verifica (contributo in termini di valutazione preventiva di impatto).

I risultati provengono da tre studi, realizzati nel 2009-2010, che offrono una lettura dei temi oggetto di indagine da un triplice punto di osservazione: quello dei testimoni privilegiati del mondo del volontariato; quello dei volontari; quello dei Centri di servizio per il volontariato, che a loro volta hanno valutato l’impatto dei progetti finanziati attraverso la rilevazione e il confronto dei punti di vista di tre soggetti: le organizzazioni di volontariato beneficiarie dei finanziamenti, i destinatari dei servizi realizzati dalle organizzazioni, i rappresentanti del welfare locale.

Per la rilevazione dei dati si è fatto uso di metodi e strumenti quantitativi e qualitativi e degli esperimenti di scelta.

I risultati ottenuti suggeriscono che per riaffermare la centralità dell’interesse generale e del bene comune e riportare al centro dell’attenzione la dimensione dell’uguaglianza, della solidarietà e dei comuni diritti di cittadinanza, il volontariato deve interagire con le istituzioni, fungendo da stimolo e coscienza critica rispetto alle situazioni di emarginazione, partecipando attivamente alla programmazione dei servizi e agendo in rete per aumentare la propria forza operativa e strategica, sempre nel rispetto del proprio ruolo e della propria autonomia, evitando rischi di strumentalizzazione o di istituzionalizzazione.

I risultati mostrano anche come nel volontariato non ci sia ancora una diffusa consapevolezza dell’importanza di valutare gli esiti del proprio operato, con metodi e strumenti idonei, sebbene l’esigenza cominci ad essere avvertita, soprattutto dalle punte più avanzate del volontariato, ma anche dai soggetti finanziatori. Fare valutazione delle attività realizzate in termini di efficacia e di impatto sociale qualifica l’azione delle associazioni sul piano dell’operatività, della trasparenza e della responsabilità, perché permette loro di identificare le priorità di intervento, programmare le risposte in base ai reali bisogni delle persone e delle comunità, rafforzare la propria credibilità, creare sistemi di fiducia con le istituzioni e gli altri attori del territorio, ampliare gli spazi di influenza sociale.

Per quanto concerne la riflessione metodologica, il percorso avviato con il contributo degli esperimenti di scelta appare positivo sia dal punto di vista dei risultati ottenuti, per la loro portata informativa, sia per quanto riguarda la trasferibilità del metodo ad ambiti di applicazione non consolidati, sia per l’apporto in termini di valutazione preventiva di impatto. Permangono invece alcune riserve in relazione alla fruibilità dello strumento, che risulta complesso e di difficile comprensione per alcune categorie di persone. Anche per questo sono auspicabili ulteriori riflessioni e approfondimenti che proseguano la strada intrapresa.

English abstract

This PhD thesis aims to increase the knowledge about two related areas: 1) how voluntary organisations do interpret their role of promotion and rights' defence in protecting (*the needs of*) the weaker sections of the population and 2) how the evaluation of results derived from their actions can, or could, support their role, mainly assessing effectiveness and social impact. Furthermore, this work considers the evaluation methods used in the social field and, in particular, it describes two examples of "choice experiments". The goal is twofold: to deepen their usage in the social field, exploring potentialities and limits, and to better understand the values that orientate volunteers in order to define if changes of scenarios – as prospective assessment – can support the decision making and the future impact evaluations.

Findings presented in this work relate to three research studies completed in 2009-2010. Such studies provide some clues for understanding the core issues of this thesis through different perspectives: key people considered "expert" in the voluntary field, volunteer people and CSVs (coordinating and funding bodies). These latter were interested in assessing the impact of funded programmes comparing three different points of view: voluntary organisations funded by them, clients of services provided by voluntary organisations, representatives of the local welfare system.

Qualitative and quantitative methods and tools provided data discussed in this thesis.

Findings suggest that voluntary organisations must interact with institutions in order to act as stimulus and critical conscience in regard to marginalisation, actively participating in service planning and working in network for increasing their operational and strategic power, always respecting their role and autonomy and avoiding the risks of instrumental usage and institutionalisation.

Furthermore, findings suggest that, in general, voluntary organisations are not completely aware of the strengths and potentialities that could derive from assessing the results of their actions, using appropriate methods and tools. The need of evaluation starts to be on the agenda of some voluntary organisations but it is important mainly for the funding bodies. Assessing the effectiveness and the social impact of voluntary actions can help to qualify services and interventions, and to give more transparency and accountability: it allows to identify priorities and plan interventions on the basis of the real need of people and communities, strengthening their credibility, creating trust with institutions and different subjects of the community, increasing the capacity of social influence.

As regard the methodology, studies based on choice experiments gave positive results in terms of information gathered and their transferability to not consolidated contexts. Also results highlighted how choice experiments can support the preventive impact evaluation. Some limits refer to the complexity of the tool and the difficulties to be understood by some groups of people. For this reason we asked for more studies and research that will follow the pathway I proposed in this work.

INDICE

INTRODUZIONE	P.	9
1. LA RICERCA	»	13
1.1 IL CAMPO DI INDAGINE: INQUADRAMENTO PRELIMINARE	»	13
1.2 OBIETTIVI E METODO	»	21
2. RIFERIMENTI TEORICI E STRUMENTI INTERPRETATIVI	»	26
2.1 VOLONTARIATO E VALUTAZIONE ALL'ESTERO: STATO DELL'ARTE	»	26
2.1.1 Il volontariato in alcuni Paesi europei ed extraeuropei: caratteristiche, strutture di coordinamento e finanziamenti	»	26
2.1.2 La valutazione dei risultati del volontariato nelle esperienze estere	»	38
2.2 IL VOLONTARIATO ORGANIZZATO ITALIANO	»	42
2.2.1 Evoluzione del welfare e tutela dei diritti	»	42
2.2.2 Evoluzione del volontariato organizzato	»	47
2.2.3 Il volontariato oggi: criticità e nuove sfide per promuovere i diritti	»	52
2.2.4 Il ruolo dei Centri di Servizio per il Volontariato	»	56
2.3 LA VALUTAZIONE E IL SUO UTILIZZO NELL'AMBITO DEL VOLONTARIATO	»	60
2.3.1 Caratteristiche concettuali della valutazione	»	60
2.3.2 Tipologie di valutazione	»	64
2.3.3 Metodi e strumenti per la valutazione	»	72
2.3.4 Accountability: rendicontazione sociale come forma di responsabilità	»	75
2.3.5 Esperienze di valutazione nel volontariato italiano: indicazioni dalla letteratura	»	79
3. TUTELA DEI DIRITTI E VALUTAZIONE DEI RISULTATI: IL PUNTO DI VISTA DEI TESTIMONI PRIVILEGIATI	»	83
3.1 LO SFONDO CULTURALE DEL PROBLEMA: INDICAZIONI DA UN'INDAGINE ESPLORATIVA	»	83
3.2 CONSIDERAZIONI METODOLOGICHE	»	85
3.2.1 Strumento e metodo di rilevazione	»	85
3.2.2 Analisi del contenuto	»	87
3.3 RISULTATI	»	88
3.3.1 L'azione del volontariato a tutela dei diritti	»	88
3.3.2 La valutazione dei risultati nel volontariato	»	96
3.4 CONSIDERAZIONI DI SINTESI	»	107

4. TUTELA DEI DIRITTI E VALUTAZIONE DEI RISULTATI: LA PROSPETTIVA DEI VOLONTARI	p.	109
4.1 UNA LETTURA DAL PUNTO DI VISTA DEI VOLONTARI: INDICAZIONI DA UNO STUDIO NAZIONALE	»	109
4.2 CONSIDERAZIONI METODOLOGICHE	»	110
4.2.1 Disegno della ricerca e strumento	»	110
4.2.2 Aspetti problematici e potenzialità	»	113
4.3 RISULTATI	»	118
4.3.1 Tutela dei diritti e ruolo politico: criticità e priorità	»	119
4.3.2 La valutazione dei risultati: criticità e priorità	»	127
4.4 CONSIDERAZIONI DI SINTESI	»	130
5. UN APPROCCIO DIVERSO PER VALUTARE NEL SOCIALE: GLI ESPERIMENTI DI SCELTA	»	136
5.1 UN CONTRIBUTO ALLA VALUTAZIONE PREVENTIVA DI IMPATTO	»	136
5.2 CORNICE TEORICA DI RIFERIMENTO	»	138
5.3 APPLICARE GLI ESPERIMENTI DI SCELTA ALL'AMBITO SOCIALE: DUE CASI DI STUDIO	»	139
5.3.1 Caso di studio n. 1: una prima applicazione sperimentale	»	139
5.3.2 Caso di studio n. 2: un esperimento di scelta sul futuro del volontariato	»	147
5.3.3 Indicazioni da un test aggiuntivo: il futuro del volontariato nelle scelte dei testimoni privilegiati	»	160
5.4 RISULTATI E PROBLEMI APERTI	»	163
5.5 CONSIDERAZIONI DI SINTESI	»	165
6. RESPONSABILITÀ DI RISULTATO E QUALIFICAZIONE DEL VOLONTARIATO: IL PUNTO DI VISTA DEI CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO (CSV)	»	168
6.1 I CSV E LA VALUTAZIONE DI IMPATTO: INDICAZIONI DA UNO STUDIO PILOTA	»	168
6.2 CONSIDERAZIONI METODOLOGICHE	»	170
6.2.1 Il modello di valutazione	»	170
6.2.2 Strumenti	»	172
6.3 RISULTATI	»	175
6.3.1 L'impatto dei progetti finanziati sul territorio e sulla comunità secondo gli attori del welfare locale	»	175
6.3.2 L'impatto dei progetti finanziati sulla capacità operativa delle Organizzazioni di volontariato (Odv)	»	184
6.3.3 L'impatto dei progetti finanziati sulle persone utenti	»	186

6.4 CONSIDERAZIONI DI SINTESI	p.	187
7. CONCLUSIONI	»	191
BIBLIOGRAFIA	»	197
ALLEGATI	»	216

INTRODUZIONE

In occasione della “Giornata internazionale del volontariato” del 5 dicembre 2010, il Presidente della Repubblica, Giorgio Napolitano, ha rinnovato il suo apprezzamento per un fenomeno che egli definisce “straordinariamente vasto, vario e ricco”, “linfa vitale della nostra della nostra convivenza”, “grande scuola di solidarietà”, che “costituisce un elemento caratterizzante e distintivo della qualità della nostra democrazia”¹. Egli sottolinea, infatti, “il ruolo insostituibile del volontariato” nella nostra società civile, da sostenere anche in vista del 2011, l’*European Year of Volunteering* (Anno europeo del volontariato), designato dalla Commissione Europea per valorizzare il servizio dei circa 95 milioni di volontari attivi sul continente (circa il 22-23% degli europei sopra i 15 anni) (GHK 2010). L’Europa riconosce dunque il volontariato come un’espressione di partecipazione civica che consolida i valori di solidarietà e promuove coesione sociale. Per la preparazione e la realizzazione di iniziative e progetti rivolti alla promozione e allo sviluppo del volontariato, la Commissione ha stanziato 11 milioni di euro².

In presenza di cospicui investimenti, soprattutto se di natura pubblica (non solo a livello comunitario, ma anche dei singoli Paesi), è però necessario verificare se i risultati corrispondono alle attese istituzionali e sociali. Si tratta cioè di valutare gli esiti, per comprendere quanto le attività realizzate dalle organizzazioni di volontariato abbiano “prodotto”, in termini di riduzione dei bisogni sociali, sanitari, culturali e ambientali dei territori in cui esse operano, di tutela delle persone più svantaggiate, di sviluppo dei diritti di cittadinanza. Tuttavia, rispetto ad altri Paesi (soprattutto di area anglofona), il volontariato italiano evidenzia un ritardo culturale nello sviluppo di processi di valutazione di cui solo negli ultimi anni ha cominciato a prendere consapevolezza, anche per le sempre più frequenti sollecitazioni dei soggetti finanziatori.

Il presente lavoro affronta queste tematiche lungo un percorso che si snoda in 7 capitoli. Nel *capitolo 1* viene illustrato il ragionamento che guida il lavoro di tesi, con un inquadramento preliminare del campo di indagine, l’esplicitazione degli obiettivi e la

¹http://www.repubblica.it/solidarieta/volontariato/2010/12/05/news/napolitano_al_volontariato_ruolo_insostituibile_nella_societ-9852518/index.html?ref=search

²http://ec.europa.eu/citizenship/focus/focus840_en.htm

descrizione del metodo utilizzato. Nello specifico, all'interno della cornice costituita dal mandato della borsa a tema vincolato, viene identificato il volontariato quale soggetto che, da sempre attento e sensibile alla tutela dei diritti delle persone più deboli, promuove nella pratica concreta l'incontro tra diritti e doveri sociali, in ottemperanza al patto di solidarietà previsto dalla Costituzione italiana. Vengono successivamente delineate le radici teoriche e valoriali che guidano la riflessione sul volontariato e sul suo ruolo di advocacy³, anche alla luce dell'evoluzione del welfare e della riconfigurazione dei rapporti tra amministrazioni pubbliche e società civile.

Il dibattito che si è sviluppato negli ultimi dieci anni tra esperti e testimoni del mondo del volontariato ha evidenziato, infatti, crescenti preoccupazioni rispetto alla sua attuale capacità di svolgere le funzioni che tradizionalmente lo caratterizzano, come, per esempio, essere servizio alla comunità con attenzione ai bisogni delle persone più svantaggiate, o agire da stimolo critico, anche per le istituzioni, al fine di rimuovere le cause delle disuguaglianze, assicurare a tutti i diritti fondamentali, promuovere solidarietà ed equità sociale. Per recuperare appieno il senso della sua azione, il volontariato deve oggi affrontare la sfida di qualificare il suo impegno nella difesa dei diritti e nel contrasto alle situazioni di emarginazione e, in questa prospettiva, è necessario che maturi la capacità di fare valutazione dei risultati delle azioni realizzate. In particolare, è importante che le organizzazioni di volontariato (Odv) sviluppino una cultura della valutazione di efficacia e di impatto delle attività svolte, ancora poco diffusa in Italia, anche al fine di "rendere conto" e comunicare - agli attori del territorio, ai portatori di interessi e, in generale, alla cittadinanza - il valore sociale della propria azione, contribuendo così a costruire sistemi di fiducia nella comunità.

Date queste premesse, l'obiettivo di questo lavoro è di offrire un contributo conoscitivo rispetto a due aree di indagine, tra loro connesse: 1. come il volontariato svolge e interpreta oggi la propria funzione di promozione e tutela dei diritti, anche attraverso l'esercizio effettivo del suo ruolo politico, inteso come attività di stimolo e pressione verso le istituzioni affinché garantiscano le risposte ai bisogni dei cittadini; 2. che supporto ne trae, o potrebbe trarne, dal valutare i risultati delle attività realizzate, in particolare per quanto riguarda l'efficacia e l'impatto.

³ Per i termini tecnici di maggiore frequenza o di particolare rilevanza per questo lavoro non verrà utilizzato il corsivo, normalmente usato per le parole straniere.

Il *capitolo 2* offre una ricognizione teorica in materia di volontariato e di valutazione. Dopo una panoramica su come si configura il volontariato in alcuni paesi europei ed extraeuropei, il suo rapporto con i soggetti pubblici, le fonti di finanziamento, la cultura e le attività di valutazione, il focus si concentra sul volontariato organizzato italiano, sull'evoluzione e sulle sfide che lo attendono nell'esercizio attivo della sua funzione politica, anche alla luce dei nuovi scenari di welfare e delle spinte culturali che sembrano mettere in discussione l'incontro tra diritti e doveri sociali costituzionalmente sancito. Un successivo paragrafo è dedicato a delineare alcune coordinate teoriche sul concetto e la pratica della valutazione, con particolare attenzione alla valutazione dei risultati di efficacia e impatto, anche a fini di rendicontazione sociale (accountability). Infine, un ultimo paragrafo presenta alcune esperienze di valutazione delle attività di volontariato nel panorama italiano.

I contributi di ricerca sul campo (*capitoli 3, 4 e 6*) derivano da tre studi, realizzati nel 2009-2010, che permettono di affrontare questi problemi da un triplice punto di vista: i testimoni privilegiati del volontariato, i volontari e i Centri di servizio per il volontariato (Csv).

Nello specifico, il *capitolo 3* descrive il punto di vista di 20 testimoni del volontariato su come il volontariato agisce oggi per tutelare i diritti delle fasce di popolazione più deboli e se, e come, fa valutazione dei risultati delle proprie azioni, in particolare in termini di efficacia o impatto.

Il *capitolo 4* esplora i medesimi problemi, illustrando il punto di vista di 1.424 volontari - attivi all'interno di Odv - sulla capacità del volontariato di tutelare i diritti e sull'importanza di fare valutazione delle attività realizzate.

Il *capitolo 6* si focalizza sui risultati di uno studio che ha visto tre Csv del Veneto sperimentare un modello di valutazione di impatto sociale dei progetti finanziati, valorizzando tre prospettive di valutazione: quella di 179 associazioni, beneficiarie dirette dei finanziamenti, quella di 232 utenti dei servizi realizzati dalle Odv (beneficiari indiretti) e quella di 46 attori del welfare locale.

Inoltre, il presente lavoro di tesi intende offrire un contributo alla riflessione sui metodi di valutazione in ambito sociale (*capitolo 5*) attraverso due applicazioni degli *esperimenti di scelta*, una metodologia di supporto ai processi decisionali diffusa soprattutto nel campo dell'economia ambientale. Una delle due applicazioni illustrate è stata spe-

rimentata nello studio descritto al capitolo 4, sulla base dei riscontri positivi di una prima sperimentazione che ha portato ad approfondire i fondamenti teorici e tecnici di tale metodologia.

Infine, il *capitolo 7* presenta le conclusioni del lavoro e le riflessioni sui risultati ottenuti. L'auspicio è che il volontariato, attraverso la valutazione, acquisisca maggiore consapevolezza del valore del proprio agire e, nell'esercizio quotidiano delle proprie funzioni, si faccia carico delle disuguaglianze sociali attivandosi più responsabilmente per il loro superamento.

Ringraziamenti

Desidero ringraziare innanzitutto i supervisori di questa tesi, il Prof. Italo De Sandre e il Dr. Tiziano Vecchiato, direttore della Fondazione Zancan, per la guida durante questi anni di ricerca, i consigli e l'aiuto fornito nella stesura del lavoro.

Grazie a tutte le colleghe della Fondazione Zancan, per il loro indispensabile sostegno, sia psicologico che materiale: un grazie speciale a Cinzia, per i preziosi suggerimenti bibliografici; a Maria, per i consigli nella progettazione degli studi di valutazione; a Giulia, per la supervisione statistica; a Ingrid e Lucia, per essermi state vicine nei momenti difficili, per la loro pazienza e il loro appoggio quotidiano.

Grazie a Daniel, che per primo mi ha avvicinato al mondo degli esperimenti di scelta.

Un ringraziamento anche a tutti coloro che, con la loro collaborazione, hanno permesso la realizzazione degli studi a cui ho partecipato.

Infine, un grazie alla mia famiglia e a tutti i miei amici, per l'affetto di cui mi hanno circondato durante questi anni di lavoro.

CAPITOLO 1

LA RICERCA

1.1 IL CAMPO DI INDAGINE: INQUADRAMENTO PRELIMINARE

L'oggetto della tesi si iscrive nella cornice del mandato istituzionale della borsa di studio vincolato, dal titolo: "Disuguaglianze, welfare e lavoro: la valutazione dei risultati degli interventi per la promozione dei diritti e dei doveri sociali, la promozione di pari opportunità nel lavoro e nell'accesso alle risposte di welfare".

Si è scelto di circoscrivere il campo d'indagine alla "valutazione dei risultati degli interventi per la promozione dei diritti e dei doveri sociali", individuando nell'azione volontaria, e nei valori che da sempre la animano, una realizzazione concreta del patto di solidarietà sociale previsto dall'art. 2 della Costituzione ("La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale"), la cui importanza è oggi sottolineata anche negli strumenti di programmazione delle politiche sociali a livello europeo (Agenda sociale rinnovata 2008)¹. Una solidarietà, quindi, di tipo politico-istituzionale, basata su una definizione normativa dei diritti e dei doveri e sulla responsabilità di ciascun cittadino nei confronti di tutti (De Sandre 1994; 1998), che porta ad una collaborazione reciproca tra estranei ed implica la partecipazione ad azioni pubbliche di utilità (Melucci 1991). Tuttavia, il "volontariato" - o "i volontariati" (Ardigò 2001) - si configura come un fenomeno eterogeneo, complesso, multiforme, che spesso comprende realtà molto diverse tra loro, rispetto, per esempio, alle finalità, alle strutture organizzative, agli ambiti di intervento. L'azione volontaria a cui si fa riferimento nel presente lavoro è quella del volontariato organizzato, così come definito dalla legge quadro sul volontariato (L. n. 266/1991)², secondo cui, all'art. 2, comma 1, "per attività

¹ L'Agenda sociale rinnovata delinea tre obiettivi principali che devono orientare le politiche dei singoli Stati membri: "creare opportunità" (produrre maggiore e migliore occupazione e facilitare la mobilità); "dare accesso" (migliorare l'accesso per le persone svantaggiate, per far sì che tutti i cittadini abbiano accesso ad un'istruzione di buona qualità, alla protezione sociale, alla sanità e a quei servizi che possono contribuire a compensare le disuguaglianze di partenza, permettendo loro di godere di una vita più lunga e più sana) e "dimostrare solidarietà" (tra generazioni, tra regioni, tra i più agiati e i meno agiati, tra gli Stati membri più prosperi e quelli meno prosperi).

² Solo in Italia, Spagna e Polonia esiste una legge specifica che definisce e regola le attività di volontariato. La legge italiana (legge quadro n. 266/1991), rispetto a quella polacca e spagnola, è l'unica di carattere organico in materia.

di volontariato deve intendersi quella prestata in modo personale, spontaneo e gratuito, tramite l'organizzazione di cui il volontario fa parte, senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà"; all'art. 3, comma 1, "è considerato organizzazione di volontariato ogni organismo liberamente costituito al fine di svolgere l'attività di cui all'articolo 2, che si avvalga in modo determinante e prevalente delle prestazioni personali, volontarie e gratuite dei propri aderenti" e, al comma 3, "negli accordi degli aderenti, nell'atto costitutivo o nello statuto ... devono essere espressamente previsti l'assenza di fini di lucro, la democraticità della struttura, l'elettività e la gratuità delle cariche associative nonché la gratuità delle prestazioni fornite dagli aderenti". Pertanto, con il termine "volontariato" si intende organizzazioni senza fini di lucro dotate di una propria identità, autonome rispetto ad altri soggetti pubblici e privati, composte in prevalenza da volontari e da essi governate (coloro che svolgono cariche associative non ricevono compensi e sono eletti), che forniscono prestazioni gratuite, esclusivamente per fini di solidarietà³.

Tale definizione normativa è frutto di un percorso culturale cominciato negli anni '70, che ha portato le punte più avanzate del volontariato ad interrogarsi sulla propria identità, sul proprio ruolo, sul significato di essere volontari. Si tratta di un filone di pensiero che trova le radici teoriche e valoriali nelle riflessioni di Luciano Tavazza⁴, nelle elaborazioni culturali del Movimento per il Volontariato Italiano (MoVi), della Fondazione Italiana per il Volontariato (Fivol)⁵, della Fondazione Zancan.

Infatti, i cambiamenti avvenuti dal dopoguerra ad oggi e, in particolare, le riforme sul decentramento amministrativo degli anni '70, hanno segnato il passaggio da un si-

Essa, oltre a regolare l'attività, i diritti e i doveri del volontario, stabilisce la forma giuridica dell'organizzazione di volontariato e definisce le forme di finanziamento, il tipo di rapporto con gli enti pubblici, nonché l'istituzione dei Centri di servizio per il volontariato (Cesiav e Spes 2005)

³ Sebbene la legge n. 266/1991 non preveda una specifica definizione su questo, i fini di solidarietà sono realizzati attraverso prestazioni a vantaggio di terzi, compresa la promozione e la tutela dei beni comuni a vantaggio di tutti i cittadini. La legge n. 383/2000, "Disciplina delle associazioni di promozione sociale", non ha contribuito a fare chiarezza sull'identità e i profili organizzativi dei diversi soggetti, con la conseguenza che oggi sono ancora presenti numerose realtà ibride, un po' volontariato e un po' associazioni di promozione sociale, con caratteristiche di più forme giuridiche (Frisanco 2006b).

⁴ Luciano Tavazza è stato uno dei maggiori interpreti del nuovo volontariato sociale. Fin dagli anni '70 si è adoperato per la crescita di una cultura della solidarietà, della corresponsabilità, di un volontariato maturo. Nel 1978 ha fondato il MoVi, con l'obiettivo di collegare gruppi territoriali per realizzare azioni coordinate di aiuto, prevenzione, tutela dei diritti dei più deboli; nel 1991 ha assunto l'incarico di Segretario generale della Fondazione Italiana per il Volontariato (Fivol), centro di studio e promozione del volontariato italiano. Per un approfondimento sulla vita e il pensiero di Tavazza, si veda Alecci e Turus (2009), Manzi Tavazza (2010).

⁵ Dalla fusione per incorporazione della Fondazione Italiana per il Volontariato nella Fondazione Europa Occupazione: Impresa e Solidarietà è nata, nell'ottobre 2007, la Fondazione Roma Terzo Settore (FRTS).

stema di welfare statale, centralizzato, ad uno a responsabilità diffusa, che ha riconfigurato il rapporto tra istituzioni e terzo settore, prevedendo l'apporto attivo della società civile e delle sue forme organizzate quali soggetti aventi funzione di utilità pubblica (Ranci 1994; Borzaga 2000; Ambrosini 2005). A partire dalla metà degli anni '70, il volontariato abbandona il suo carattere riparatorio e sviluppa la dimensione "politica", affiancando ai valori della gratuità, dell'altruismo e della prossimità alle persone più svantaggiate, la consapevolezza sulle cause delle disuguaglianze e delle ingiustizie sociali e l'impegno attivo per contrastarle, attraverso un rapporto dialettico con le istituzioni finalizzato a promuovere l'incontro tra diritti e doveri sociali e la costituzione di un nuovo modello di convivenza sociale (Fondazione Zancan 1996).

In un'intervista rilasciata nel 1996, Tavazza ripercorre la transizione da un volontariato sostanzialmente caritatevole e assistenziale ad uno promozionale e "liberatorio", volto a rimuovere le cause delle disuguaglianze inserendosi appieno nel contesto della vita politica, "intesa come servizio all'uomo" (Gastaldi 2000, 52): "prima del 1975 il volontariato era sostanzialmente un'azione di carattere riparatorio, un atteggiamento che non metteva mai in discussione il sistema, ma si accontentava di ridurre la sofferenza di coloro che nel sistema erano più colpiti ... Dal 1975 ad oggi il volontariato è maturato nella sua dimensione politica. Il nuovo volontariato ha queste caratteristiche: non più solo una dimensione di servizio e di testimonianza, ma, accanto a questa, una dimensione politica di impegno nella rimozione delle cause" (Tavazza 1996, cit. in Manzi Tavazza 2010, 97-98). Tavazza e i suoi collaboratori concepiscono il volontariato come una forma moderna di impegno civile per realizzare i valori della Costituzione, un esercizio di cittadinanza attiva: volontario, infatti, "è quel cittadino che nell'arco della giornata si comporta solidalmente, dedicando poi alcune ore del suo tempo alla solidarietà nella sua forma organizzata" (*ibidem*, 98). E in occasione di un convegno (1993), nella sua relazione Tavazza scrive: "Non si tratta, dunque, per il volontariato, di moltiplicare anzitutto la rete dei suoi servizi, o di affinare soltanto le tecniche degli interventi, ma di ripensare piuttosto le politiche sociali, che attraverso la loro applicazione possono diventare strumenti di liberazione o di oppressione dei ceti deboli". Si impone a questo punto un chiarimento terminologico: quando si nomina i "soggetti deboli" quali destinatari privilegiati dell'azione di tutela del volontariato, si vuole intendere, nel solco della dottrina sociale della Chiesa, quelle persone

che si trovano in difficoltà per cause materiali o perché “poveri di potere”⁶, ovvero emarginati per motivi di carattere relazionale, psicologico, di disagio esistenziale, che non sono in grado di fare valere i propri diritti e spesso sono limitati nella capacità di accesso ai servizi (Tavazza 1993).

In Italia, il nuovo modello di welfare basato sul principio di sussidiarietà⁷ impone una rilettura del rapporto tra società civile e soggetti pubblici nell’ottica di un’amministrazione collaborativa e condivisa, orientata a prevenire le cause del disagio e a promuovere i diritti di cittadinanza⁸. In questo nuovo assetto, il pubblico si fa promotore e propulsore dell’iniziativa della rete associativa, mentre il volontariato svolge una funzione educativa, di promozione della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, nonché un ruolo culturale e politico, di attivazione delle responsabilità pubbliche e di stimolo critico per ampliare gli spazi di partecipazione, espressione e decisione dei membri della comunità, in particolare di quelli più deboli (Frisanco 2006a). Infatti, nella Carta dei valori del volontariato (2001)⁹, all’art. 4, si afferma che il volontariato “considera ogni persona titolare di diritti di cittadinanza, promuove la conoscenza degli stessi e ne tutela l’esercizio concreto e consapevole, favorendo la partecipazione di tutti allo sviluppo civile della società” e, all’art. 6, che esso è “esperienza di solidarietà e pratica di sussidiarietà”, in quanto “opera per la crescita della comunità locale, nazionale e internazionale, per il sostegno dei suoi membri più deboli o in stato di di-

⁶ Espressione usata da Paolo VI durante un convegno nazionale di Responsabili Caritas.

⁷ L’origine del vocabolo risale al latino *subsidiūm*, che nell’ordine militare romano designava le truppe di rinforzo, pronte a intervenire in aiuto di quelle impegnate sul campo. La sua formulazione moderna si trova nella Dottrina sociale della Chiesa, che l’ha utilizzata per definire l’ordine dei rapporti tra lo Stato e la società. Il significato essenziale della sussidiarietà risiede nell’idea che lo Stato, di fronte alla società civile (singoli cittadini, famiglie, associazioni ecc.), abbia solo il compito di offrire un sostegno all’autonomia di questi ambiti e sfere sociali. In genere, quando ci si riferisce alle relazioni all’interno delle istituzioni pubbliche si parla di sussidiarietà “verticale”, mentre quando ci si riferisce alla relazione tra istituzioni e società civile si parla di sussidiarietà “orizzontale”. In Italia, il principio di sussidiarietà (verticale e orizzontale) ha trovato definitivo recepimento nella modifica del Titolo V della Costituzione, art. 118. In base al principio di sussidiarietà verticale, tutto ciò che un ente può decidere e realizzare autonomamente non può essere rivendicato né in sede regolativa, né in sede operativa, dall’ente di grado superiore, se non in caso di manifesta incapacità da parte dell’ente minore (Colozzi 2005).

⁸ Con la legge n. 328/2000 (“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”) viene sancita la funzione di partecipazione alla programmazione, progettazione e valutazione delle politiche sociali, in un sistema di corresponsabilità da parte di tutti gli attori sociali, e quindi anche del volontariato. Già il D.lgs n. 502/1992 aveva previsto forme di partecipazione delle organizzazioni impegnate nella tutela del diritto alla salute alla programmazione, al controllo e alla valutazione dei servizi sanitari a livello regionale, aziendale e distrettuale. Il D.lgs n. 229/1999 (“Norme per la razionalizzazione del servizio sanitario nazionale”) rafforza questa impostazione coinvolgendo anche i cittadini e le associazioni di utenti nei processi di valutazione dei risultati nella sanità pubblica.

⁹ La Carta dei valori del volontariato, realizzata nel 2001 (Anno internazionale dei volontari) su iniziativa della Fivol e del Gruppo Abele, rappresenta il manifesto culturale dell’identità del volontariato e dei principi valoriali e operativi a cui è ispirato.

sagio e per il superamento delle situazioni di degrado. Solidale è ogni azione che consente la fruizione dei diritti, la qualità della vita per tutti, il superamento di comportamenti discriminatori e di svantaggi di tipo economico e sociale, la valorizzazione delle culture, dell'ambiente e del territorio”.

Il volontariato sviluppa quindi la sua dimensione di advocacy, ovvero la capacità di conseguire “effetti di influenza” sui sistemi e le istituzioni politiche, economiche e sociali, con riferimento alle politiche pubbliche e all’allocazione di risorse che riguardano direttamente la vita delle persone (Cohen *et al.* 2001; Boris e Mosher-Williams 1998; Reid 1999; Rees 2000; Ezell 2001; Moro G. 2005). Il concetto solleva ambiguità non risolte in merito al tipo di attività concrete che caratterizzano l’advocacy, che vanno dalla sola azione di tutela giuridico-legale (Nocera 2009), ad una più allargata, contrapposta alla dimensione di servizio, in virtù della quale tutto ciò che non è erogazione di servizi è advocacy. Tuttavia, nella realtà delle organizzazioni di volontariato le due dimensioni - di servizio e di advocacy - coesistono (Giordano 2003; Moro 2009); anzi, l’esclusiva presenza dell’una o dell’altra è spesso indice di uno sviluppo organizzativo e culturale ancora immaturo, oppure di un rapporto distorto nelle interazioni con l’amministrazione pubblica (Moro 2009).

In Italia, il termine advocacy è traducibile con “tutela dei diritti delle fasce deboli di popolazione” e in tal senso si parla esplicitamente di “volontariato dei diritti” (Santenera e Gallo 1998). Tuttavia, l’advocacy non è riducibile ad un ambito di attività, in quanto essa è piuttosto una strategia che viene impiegata in diversi campi di *policy*, come per esempio la sanità, l’assistenza sociale, la protezione dell’ambiente (Moro 2009). Scrive Maurizio Giordano (2003, 21), sintetizzando le riflessioni di un gruppo di esperti sul tema del volontariato di advocacy: “La specificità della funzione di advocacy del volontariato sta nell’essere un’azione organizzata che, a partire da situazioni concrete che esso assume su di sé per il riconoscimento del diritto negato, svolge un ruolo di prevenzione e rimozione delle cause, di proposta di cambiamento e di crescita della comunità, di promozione di risposte alternative a bisogni vecchi e nuovi. Dando voce a chi non ne ha ... concorre a realizzare fini di interesse generale”. Questa definizione implica, da un lato, la capacità di agire sulle singole situazioni; dall’altro, di esercitare un’azione politica di coinvolgimento della comunità. Per realizzare pienamente la funzione di advocacy, quindi, il volontariato deve essere sogget-

to politico, attivo nei momenti di programmazione, concertazione, co-progettazione, gestione e valutazione delle politiche pubbliche, in rapporto autonomo e paritario con le istituzioni (Frisanco 2006a). La Carta dei valori del volontariato esprime chiaramente questo principio all'art. 9, in cui si afferma: "Il volontariato svolge un ruolo politico: ... soprattutto con le sue organizzazioni sollecita la conoscenza ed il rispetto dei diritti, rileva i bisogni e i fattori di emarginazione e degrado, propone idee e progetti, individua e sperimenta soluzioni e servizi, concorre a programmare e a valutare le politiche sociali in pari dignità con le istituzioni pubbliche cui spetta la responsabilità primaria della risposta ai diritti delle persone".

Tuttavia, il dibattito che si è sviluppato negli ultimi dieci anni sul volontariato ha fatto emergere, da parte di numerosi osservatori, diverse perplessità riguardanti l'evoluzione delle sue caratteristiche identitarie e delle sue funzioni. Soprattutto, vi è la preoccupazione che sia in corso una progressiva attenuazione dei suoi valori originari e un mutamento nelle finalità della sua azione (Tavazza 1998; Sarpellon 1998; Ardigò 2001; 2003; Ranci 2006; Nervo 2007; Marcello *et al.* 2008; Alecci e Bottaccio 2010).

Le rilevazioni sistematiche condotte fino ad oggi (Istat, fino al 2003; Fivol, fino al 2006) hanno fatto emergere un volontariato in trasformazione, investito da processi di individualizzazione, più frammentato rispetto al passato, maggiormente professionalizzato, caratterizzato da una crescente tendenza ad instaurare rapporti privilegiati con l'amministrazione pubblica e a dipendere dai suoi finanziamenti (Frisanco 2006b; 2009; 2010). Il rischio è che il volontariato diventi strumento di una sussidiarietà distorta, mero sostituto delle inadempienze istituzionali, vincolato a logiche clientelari, chiuso in atteggiamenti autoreferenziali e corporativi, anziché volano di azioni volte a denunciare le situazioni di emarginazione, informare sui diritti e sulle possibili risposte, tutelare le persone prive di autonome risorse (Giordano 2003).

Questo pone al volontariato nuove sfide, nuovi compiti strategici, modi nuovi di interpretare il proprio ruolo politico e di advocacy, al fine di riaffermare quella capacità di "perorare la causa di persone, famiglie e gruppi in stato di marginalità e di bisogno, e ... sollecitare riforme perequative e riparative nei confronti delle autorità incaricate di funzioni redistributive del prodotto sociale" (Ardigò 2003, 9). Soprattutto in un momento in cui l'affermarsi del modello federalista, spinte antisolidaristiche e politiche sociali basate sul paradigma securitario rischiano di compromettere la coesione

sociale basata sui diritti umani, appare quanto mai necessario che il volontariato qualifichi la sua capacità di advocacy.

Per sviluppare l'advocacy, il volontariato deve adottare un metodo di azione che prevede la conoscenza della situazione su cui vuole intervenire, la partecipazione ai momenti di programmazione territoriale, l'informazione alla comunità, la denuncia delle condizioni di ingiustizia e la formulazione di proposte. Deve altresì essere capace di individuare i problemi prioritari, di mettere in rete le risorse e lavorare per progetti¹⁰, verificando i risultati conseguiti (Giordano 2003).

Secondo diversi osservatori, nel contesto del volontariato italiano è ancora poco sviluppata la valutazione dei risultati, soprattutto in relazione all'efficacia e all'impatto delle azioni realizzate, mentre più diffusa è la valutazione centrata sull'efficienza o sui processi. A livello internazionale, invece, l'attenzione per questi temi ha raggiunto un grado di riflessione più matura (Collis *et al.* 2003; Reed *et al.* 2005).

Già nel 1993 Harrison rilevava, in Italia, la carenza di una cultura della valutazione nell'ambito sociale, sottolineandone il rischio per il volontariato e rimarcando, invece, il potenziale generativo insito nelle pratiche valutative: "Ciò che realmente conta è la valutazione dell'intervento per misurare gli effetti prodotti, per individuare gli spostamenti di piano, per continuare a progettare in funzione dell'emergenza di nuovi bisogni. E qui sulla 'valutazione' delle politiche sociali, soprattutto di quelle istituzionali, mi sembra che la nostra cultura sociale sia assolutamente carente, a differenza di altri paesi ... Una cultura (e una pratica) della valutazione non si è mai sviluppata nel nostro Paese ... Su questo vuoto valutativo il volontariato rischia di ripetere tutti gli errori commessi dalle istituzioni pubbliche" (Harrison 1993, 41-42). Ancora oggi, da quanto emerge anche da recenti rilevazioni (Andreani e Minà 2007), nella collaborazione tra amministrazioni pubbliche e volontariato la fase più "preoccupante" del processo appare proprio quella di monitoraggio e valutazione delle attività svolte; così come del tutto assente è un sistema di sensibilizzazione e diffusione dei risultati di tali attività.

In letteratura esistono numerose definizioni e diversi approcci alla valutazione, in ra-

¹⁰ La metodologia di lavoro per progetti richiede di definire qual è il problema o il bisogno su cui si decide di intervenire, di individuare gli obiettivi progettuali e i risultati attesi, le strategie per raggiungere tali obiettivi, gli strumenti e le risorse da utilizzare, come fare valutazione (Maurizio 2004).

gione dei paradigmi di riferimento, dell'oggetto di valutazione, degli obiettivi conoscitivi, delle tecniche utilizzate. Nella prospettiva di questo lavoro di tesi, si fa riferimento alla valutazione come ad un'attività di produzione di informazioni, misurazioni, verifiche, per giungere a formulare, sulla base di criteri espliciti, un giudizio argomentato che includa i valori dei diversi attori in gioco, la cultura di contesto, gli interessi in campo (Canali, Maluccio e Vecchiato 2003). Nello specifico, si fa riferimento alla valutazione dei risultati, soprattutto in termini di efficacia (o di esito¹¹) e di impatto, seguendo gli orientamenti teorici che definiscono l'efficacia come la capacità di un intervento, o trattamento, di modificare in senso positivo lo stato di bisogno della persona (Vecchiato 2000; 2008; Nugent *et al.* 2001; Canali *et al.* 2003; Hoggarth e Confort 2010), e l'impatto come la capacità di un intervento, o programma, di produrre dei cambiamenti sulla popolazione target nella direzione attesa (Rossi e Freeman 1993; Martini *et al.* 2006).

Valutare l'efficacia o l'impatto, quindi, significa comprendere se - e come - il progetto, l'intervento o il servizio ha raggiunto gli obiettivi prefissati, la sua effettiva capacità di ridurre il problema oggetto d'intervento, gli effetti indiretti o inattesi, nonché i cambiamenti prodotti sui destinatari o sulla comunità di riferimento. Tali forme di valutazione rappresentano la via privilegiata per andare "al cuore delle questioni, per capire se bisogni e diritti fondamentali si incontrano, e con quali risultati" (Vecchiato 2008a, 58). L'operato del volontariato, il cui valore è sia "strumentale", misurabile in termini di risultati prodotti, che "espressivo", evidenziabile dalla capacità di produrre beni relazionali, non può essere valutato solo in base a parametri di efficienza, come avviene nel settore for profit¹². Infatti, "mentre con un bene privato il più coincide con il meglio (più se ne consuma e più aumenta l'utilità che se ne trae), ciò non è quasi mai vero con i beni relazionali quali sono, tipicamente, i servizi alla persona"; da qui l'importanza di "arrivare a definire indicatori di efficacia per i soggetti del terzo settore, ... a misurare quanto valore aggiunto sociale riescono a produrre con le

¹¹ L'efficacia può essere definita come "la capacità di un trattamento di modificare in senso positivo la storia naturale di una condizione. Questo mutamento coincide con l'esito atteso ed è espresso mediante l'identificazione di obiettivi di efficacia". "Poiché l'esito ... coincide con la misurazione di un obiettivo di efficacia (la modificazione delle condizioni di bisogno), ... la valutazione ... è destinata ... a misurare il grado di raggiungimento di obiettivi di efficacia tramite metodiche capaci di oggettivare il modificarsi del fenomeno osservato" (Foglietta 2000, 232, 234).

¹² Si veda il documento di Stefano Zamagni, "Identità del non profit italiano", scaricabile dal sito dell'Agenzia per le Onlus [<http://www.agenziaperleonus.it/intranet/Home-page/Home-page/Servizi/Documenti/index.html>].

loro molteplici attività” (Zamagni 2008, 5).

Infine, valutare i risultati delle proprie azioni e comunicarli a tutti i portatori di aspettative e interessi legittimi costituisce un atto di responsabilità necessaria se il volontariato vuole essere trasparente nell'utilizzo delle risorse, specialmente quando provengono da fonte pubblica. “Rendere conto” delle risorse impiegate, della coerenza tra azioni realizzate e missione dell'organizzazione, nonché dei risultati ottenuti in termini di efficacia ed utilità sociale, legittima l'operato dell'associazione stessa e contribuisce a rafforzare i legami fiduciari con il territorio (Maggi 2003). La rendicontazione sociale costituisce quindi un mezzo per rendersi responsabili delle proprie azioni di fronte alla comunità (Edwards e Hulme 1996; Andraeus 2007a), ma è anche un processo culturale, un'occasione di apprendimento, da cui può derivare una più profonda consapevolezza dell'identità dell'organizzazione, una comprensione più ampia del suo operato e delle sue relazioni¹³. Negli ultimi anni si sta sviluppando un'ampia riflessione sul tema della rendicontazione sociale (in inglese, *accountability*) e dei suoi strumenti (per esempio, il bilancio sociale), anche in virtù della rilevanza assunta dal volontariato nell'erogazione di beni e servizi pubblici, che impone alle associazioni di comunicare ai propri portatori di interesse i risultati attività realizzate non solo dal punto di vista economico, ma anche sotto il profilo della loro utilità sociale (Csv.net e Irs 2009). Analogamente, anche i soggetti che finanziano le attività di volontariato e gli organismi di coordinamento e/o servizio, tra cui i Centri di servizio per il volontariato (Csv), avvertono l'esigenza di interrogarsi sul rendimento sociale delle risorse investite, ossia di conoscere l'impatto che i progetti finanziati hanno sulla comunità (si veda, per esempio, il recente studio del Ccsvot sulla valutazione di impatto sociale dei progetti del volontariato toscano, Bilotti *et al.* 2009).

1.2 OBIETTIVI E METODO

Da questo inquadramento preliminare si comprendono le ragioni che hanno determinato il titolo di questa tesi - “La valutazione dei risultati degli interventi per la promozione dei diritti e dei doveri sociali: il contributo del volontariato” -, il problema che affronta e gli obiettivi che si pone.

¹³ Per un approfondimento sul tema si veda, per esempio, Andraeus (2007b).

Essa si propone di offrire un contributo conoscitivo rispetto a due aree di indagine, tra loro connesse: 1. come il volontariato svolge e interpreta oggi la propria funzione di promozione e tutela dei diritti, anche attraverso l'esercizio effettivo del suo ruolo politico, inteso come attività di stimolo e pressione verso le istituzioni affinché garantiscano le risposte ai bisogni dei cittadini; 2. che supporto ne trae, o potrebbe trarne, dal valutare i risultati delle attività realizzate, in particolare per quanto riguarda l'efficacia e l'impatto, anche ai fini di rendicontazione sociale.

Partendo dall'idea che per qualificare la funzione di advocacy sia necessario sviluppare una cultura di valutazione dei risultati, ancora carente nel panorama del volontariato italiano, lo scopo del lavoro è dunque di esplorare se, e come, il volontariato ritiene di svolgere il proprio ruolo di advocacy, e se, e come, affronta il problema della valutazione dei risultati dei propri interventi.

I risultati provengono da tre studi, realizzati presso la Fondazione Zancan nel 2009-2010, a cui la sottoscritta ha partecipato attivamente, in tutte le fasi, contribuendo alla loro realizzazione. Essi offrono una lettura dei temi oggetto di indagine da un triplice punto di osservazione: quello dei testimoni privilegiati (o esperti) del mondo del volontariato, quello dei volontari, quello dei Csv.

Il punto di vista dei testimoni privilegiati¹⁴ - persone esperte del mondo del volontariato, a vario titolo coinvolte rispetto al fenomeno - è stato esplorato attraverso un'indagine basata su un questionario a risposta aperta (si veda cap. 3). Nel quadro degli obiettivi della ricerca, le informazioni raccolte sono espressione delle valutazioni¹⁵ degli "opinion leader" sulla maturità con cui oggi il volontariato promuove e tutela i diritti e affronta il problema della valutazione di efficacia e/o impatto delle a-

¹⁴ Per "testimoni privilegiati" si intende "persone che, in virtù della loro esperienza e collocazione sociale, si ritiene possano rappresentare una preziosa fonte di informazioni circa i fenomeni oggetto della ricerca" (Neresini 2005, 157).

¹⁵ Gli studi sugli atteggiamenti si sono sviluppati soprattutto nell'ambito della psicologia sociale, secondo diversi approcci. Uno dei più diffusi è il modello tripartito (Rosemberg e Hovland 1960), secondo cui la struttura degli atteggiamenti si basa sulla compresenza di tre componenti, distinte ma correlate tra loro, intese come reazioni nei confronti di un determinato oggetto sociale: quella cognitiva (riguardante credenze, opinioni e idee sull'oggetto di atteggiamento), quella affettiva (riguardanti le emozioni) e quella conativa (riguardante le intenzioni comportamentali, o la predisposizione ad agire). Nella definizione di Eagly e Chaiken (1993, 1), risulta centrale l'aspetto valutativo: in questa prospettiva, l'atteggiamento, è una "tendenza a valutare un'entità con un certo grado di favore o sfavore ... La valutazione si riferisce a tutte le classi di risposte .. manifeste o nascoste, cognitive, affettive o comportamentali". Anche se l'atteggiamento, come forma valutativa di conoscenza, si differenzia dall'opinione per la presenza delle componenti emotiva e conativa, così come la percezione pone l'enfasi sulla componente psicologica a scapito di quella di giudizio, per comodità lessicale i termini valutazioni, opinioni e percezioni verranno utilizzati in modo intercambiabile, sia in questo che nei successivi capitoli.

zioni realizzate. Le valutazioni così ottenute offrono una lettura argomentata e consapevole del problema indagato e delineano lo sfondo culturale del problema oggetto di tesi, entro cui posizionare e interpretare i risultati degli altri due studi.

Il secondo punto di vista è illustrato attraverso i risultati derivanti da uno studio di carattere nazionale, realizzato su un campione di volontari mediante un questionario online con modalità di risposta predefinite, finalizzato a rilevare il pensiero dei volontari stessi sulle criticità inerenti la loro missione e il loro ruolo, nonché sulle priorità di impegno (in termini di contenuti e strategie di azione) necessarie per superarle (si veda cap. 4). In quest'ottica, le valutazioni dei volontari costituiscono una forma di auto-riflessione sul proprio operato e sono espressione del modo in cui essi interpretano, con la mediazione dell'esperienza e del sistema di valori cui aderiscono, il significato della loro azione. I risultati ottenuti apportano un contributo alle finalità del presente lavoro di tesi, in quanto permettono di comprendere, in primo luogo, se i volontari ritengono che il volontariato sia ancora in grado di svolgere la sua funzione di advocacy, ovvero di promozione e tutela dei diritti dei gruppi di popolazione più deboli, anche attraverso l'esercizio effettivo del suo ruolo politico, inteso come attività di stimolo e pressione verso le istituzioni affinché garantiscano le risposte ai bisogni dei cittadini. In secondo luogo, evidenziano se, e come, i volontari percepiscono il problema della valutazione e della rendicontazione dei risultati delle proprie azioni. Il punto di vista dei Csv emerge da uno studio nato dalla volontà di tre Csv del Veneto (Belluno, Rovigo e Verona) di individuare un modello di valutazione dell'impatto sociale dei progetti che le Odv realizzano grazie ai finanziamenti loro erogati (si veda cap. 6). In questo caso, la scelta dei Csv è stata quella di valorizzare e mettere a confronto, attraverso una metodologia di valutazione partecipata, i punti di vista dei diversi soggetti coinvolti, ossia le organizzazioni di volontariato (beneficiarie dei finanziamenti), i destinatari finali dei loro servizi, i rappresentanti del welfare locale (ossia rappresentanti di altri soggetti, pubblici e privati, che per il loro ruolo interagiscono con le associazioni di volontariato). Le valutazioni sono state rilevate attraverso questionari a risposta chiusa e/o interviste.

Questo studio, oltre a fornire una prima valutazione della progettazione sociale delle tre realtà venete, rappresenta un esempio concreto di come i Csv possono tradurre in coerenti opzioni metodologiche la loro esigenza di una "responsabilità di risultato".

Per un Csv, avviare un'attività costante di valutazione dell'impatto risponde in primo luogo alla responsabilità di rendicontare - non solo dal punto di vista economico - i risultati che i progetti finanziati hanno prodotto sul territorio ai soggetti finanziatori (fondazioni bancarie), alle organizzazioni di volontariato e agli altri enti (istituzionali e del terzo settore). In secondo luogo, permette di potenziare gli strumenti a disposizione per realizzare la propria missione di promozione e qualificazione dell'attività di volontariato, innovando le forme di sostegno alle organizzazioni, diffondendo in esse la cultura della valutazione e orientando più consapevolmente le scelte riguardanti l'allocazione delle risorse disponibili, anche in base ai bisogni del territorio.

Infine, questo lavoro di tesi intende portare un contributo alla riflessione sui metodi di valutazione in ambito sociale, proponendo l'approccio degli "esperimenti di scelta" (si veda cap. 5) e, nello specifico, la loro applicazione in due studi sul tema dell'impegno civile volontario¹⁶. Tale metodo è basato sull'assunto che ogni "bene"¹⁷ (anche non di mercato) possa essere descritto in termini di caratteristiche principali, ognuna delle quali può assumere diversi valori. La scelta avviene tra scenari ipotetici, contraddistinti da differenti combinazioni dei caratteri del "bene" (Hensher *et al.* 2005; Hoyos 2010). L'originalità di questo approccio consiste nella sua capacità di rappresentare la razionalità strumentale che guida le scelte dei soggetti, unitamente ai significati e ai valori che interferiscono nel processo di scelta e condizionano l'esito del processo decisionale. Il fine è quello di stimare quali caratteristiche del "bene" influenzano le scelte dei soggetti, nonché la loro "disponibilità a pagare" per usufruire di tali beni (Mazzanti e Montini 2001; Zhai e Suzuki 2008a; Reed Johnson *et al.* 2010). Tale metodologia, sviluppatasi soprattutto a partire dagli anni '80 negli studi di marketing e dei trasporti (Louviere e Hensher 1982; Ben-Akiva e Lerman 1985), è oggi diffusa anche nel campo dell'economia ambientale (Adamowicz *et al.* 1994; Zhai *et al.* 2007; Zhai e Suzuki 2008a; 2008b) e sanitaria (Ryan e Gerard 2003; Louviere e Lan-

¹⁶ Di cui uno è quello illustrato nel capitolo 4.

¹⁷ "Bene è qualcosa che ha un valore positivo per la vita, ed è perciò un peccato sequestrare la sua semantica nei ristretti confini imposti dalla scienza economica. Curiosamente, molte delle cose più apprezzate non possono avere un valore economico. È però vero che ogni bene, nel senso lato del termine, è soggetto nelle società contemporanee alla valorizzazione, cioè al suo mutamento di statuto, per poter essere immesso come un valore nel circuito economico dello scambio. ... Così anche il sapere, le virtù, ... l'ambiente, l'identità individuale e collettiva. ... Tutto ha un prezzo. Dicendo 'beni comuni' costruiamo un ossimoro: abbiamo un bene (per lo più valorizzabile economicamente), del quale predichiamo però essere estraneo o resistente al circuito della valorizzazione, che ha valore proprio in quanto conservi tratti di questa estraneità" (Donolo 2010, 38-39).

csar, 2009; Reed Johnson *et al.* 2010). Il suo utilizzo in campo sociale, viceversa, non è frequente, soprattutto per la complessità dei fenomeni che caratterizzano i “beni” extramercato di natura sociale.

La sfida che ci si è posti, quindi, è stata quella di applicare gli esperimenti di scelta in due studi sul tema dell’impegno civile (tra cui quello, sopra menzionato, che esplora il punto di vista dei volontari), con un duplice obiettivo: da un lato, approfondirne le condizioni di utilizzo in ambito sociale, esplorandone potenzialità e limiti, per giungere ad una prima valutazione della loro trasferibilità¹⁸, dall’altro, attraverso i risultati emersi, ottenere informazioni aggiuntive sui valori che orientano l’azione dei volontari e comprendere se simulazioni di scenario - intese come valutazione prospettica - possano favorire lo sviluppo di ipotesi da sottoporre a successiva verifica. In quest’ottica, gli esperimenti di scelta rappresentano un utile strumento in termini di valutazione preventiva di impatto; del resto, la realizzazione di azioni di valutazione, a livello preventivo, degli effetti delle politiche costituisce oggi una priorità segnalata anche dalla Commissione Europea (*Impact assessment guidelines* del 2009)¹⁹.

¹⁸ Per trasferibilità si intende “l’applicazione del progetto/modello in luoghi e situazioni diversi da quelli in cui è stata realizzata” (Isfol 2004, 4).

¹⁹ In tale documento viene esplicitamente affermato che il processo di *impact assessment* rappresenta un elemento fondamentale a supporto dei decisori politici, poiché mette loro a disposizione una serie di informazioni relative alle probabili conseguenze delle soluzioni ipotizzate, evidenziando vantaggi e svantaggi, potenzialità e limiti di ciascuna opzione proposta.

CAPITOLO 2

RIFERIMENTI TEORICI E STRUMENTI INTERPRETATIVI

2.1 VOLONTARIATO E VALUTAZIONE ALL'ESTERO: STATO DELL'ARTE

2.1.1 Il volontariato in alcuni Paesi europei ed extraeuropei: caratteristiche, strutture di coordinamento e finanziamenti

Il percorso che ha portato l'Europa al riconoscimento, sotto il profilo legislativo, del volontariato sociale¹ e dell'azione volontaria, sollecitato sin dalla fine degli anni '70 da alcuni gruppi di volontariato, è stato lungo e spesso non omogeneo nell'evoluzione dei documenti². Solo nel 2006, con il parere del Comitato Economico e Sociale Europeo (CESE) “Le attività di volontariato, il loro ruolo nella società europea e il loro impatto”, contenente raccomandazioni rivolte sia agli Stati membri che alle istituzioni dell'Unione, si realizza una piena, matura consapevolezza dello specifico ruolo del volontariato nell'integrazione europea. Nel parere del CESE, infatti, viene riconosciuto il valore del volontariato, sia individuale che organizzato, quale fenomeno che agisce in una pluralità di ambiti e che ha come caratteristiche distintive l'iniziativa libera e spontanea, la gratuità delle prestazioni, l'aiuto a persone “terze” (ossia persone che non fanno parte della propria famiglia o esterne al gruppo stesso) e il beneficio per la comunità (Cursi *et al.* 2007). Il valore aggiunto del volontariato, viene specificato nel parere, non risiede nella mera offerta di servizi, ma “nel creare legami sociali” e “nella partecipazione dei cittadini alla gestione attiva della vita collettiva” (SOC/243, CESE 1575/2006, 3.2).

Sempre del 2006 è il *Manifesto for volunteering in Europe* (Manifesto per il Volontariato in Europa), documento pubblicato dall'*European Volunteer Centre (Centre Européen du Volontariat, Cev)*³ finalizzato a sensibilizzare i responsabili per le politiche europee affinché riconoscano, promuovano e favoriscano il volontariato nell'Unione europea. Nel Manifesto si afferma esplicitamente che: “Il volontariato è un'attività intrapresa per

¹ Con il termine volontariato “sociale” si intende un tipo di impegno volontario rivolto a persone che si trovano in condizione di marginalità, povertà, disagio sociale.

² Per un *excursus* legislativo si veda Mancini (2007).

³ Il Centro Europeo del Volontariato, “la voce del volontariato in Europa”, è una rete europea costituita da oltre 80 centri di volontariato nazionali e regionali e da organismi di sviluppo del volontariato, che lavorano insieme per sostenere e promuovere l'attività di volontariato [http://www.cev.be/1-news_home-EN.html].

libera volontà, scelta e motivazione della persona; senza interesse di lucro; in un ambiente organizzato; ... con lo scopo di giovare a qualcun altro, rispetto al volontario, ed alla società nel complesso, contribuendo all'affermazione di valori di interesse generale”.

A fronte di queste caratteristiche comuni, tuttavia, il volontariato si presenta in Europa sotto molteplici forme, anche in virtù delle diverse tradizioni storiche, politiche e sociali degli Stati membri. Non è quindi semplice stimarne con precisione dimensioni e quantità, anche perché spesso le indagini disponibili⁴ nei singoli Stati sono realizzate sulla base di criteri e metodi differenti. Anche nel Rapporto finale dello studio *Volunteering in the European Union* (2010), realizzato da GHK⁵ su incarico dell'*Education, Audiovisual and Culture Executive Agency, Directorate General for Education and Culture* della Commissione Europea, allo scopo di fornire una rassegna ragionata sul volontariato e i volontari in 27 Paesi dell'UE, viene esplicitamente affermato che le discrepanze tra differenti indagini non rendono possibile fornire una comparazione statisticamente accurata tra gli Stati e quindi “le analisi statistiche sul livello e la natura del volontariato devono essere prese come soltanto indicative” (GHK 2010, 7).

L'unica ricerca comparata, condotta con criteri omogenei, è quella della J. Hopkins University, diretta da Salamon e Sokolowski, i cui dati della prima rilevazione (1995) sono stati pubblicati nel volume di Salamon *et al.* (1999), *Global Civil Society: Dimensions of the Nonprofit Sector, Volume One*, e quelli della seconda rilevazione in *Global Civil Society: Dimensions of the Nonprofit Sector, Volume Two* (2004). Tali indagini, estese negli anni ad oltre 40 paesi, hanno l'obiettivo di colmare il vuoto conoscitivo su ruoli e strutture del terzo settore, spiegandone le variazioni di dimensione, composizione e caratteristiche e valutandone l'impatto.

Informazioni più mirate ai fini del presente lavoro provengono da “Il volontariato in Europa: quadro giuridico, forme organizzative, strutture di promozione, raccordo e qualificazione del volontariato. Rapporto di ricerca comparativa nei paesi dell'Unione europea” (1999), uno studio condotto dal Centro Studi e Iniziative per l'Associazionismo e il Volontariato (Cesiav) su incarico del Dipartimento degli Affari Sociali, Os-

⁴ A differenza dell'Italia, nella maggior parte dei paesi europei ed extraeuropei non vengono realizzati censimenti sulle organizzazioni di volontariato (né su quelle non profit).

⁵ GHK è una società che fornisce servizi di consulenza a soggetti pubblici e privati nel Regno Unito, in Europa ed altri Paesi [<http://www.ghkint.com/>].

servatorio del Volontariato, allo scopo di comparare i sistemi di volontariato presenti nell'Unione europea. Tale studio ha come oggetto di indagine le organizzazioni di volontariato, intese come "qualsiasi forma organizzativa all'interno della quale sia presente in modo qualificante e caratterizzante l'attività volontaria". Dati più aggiornati provengono da *Facts and Figures*⁶, documenti di ricerca elaborati dall'*European Volunteer Centre* sul volontariato nei diversi paesi d'Europa. Attraverso queste fonti, è possibile ricostruire un quadro di come si configura il volontariato all'interno di alcuni paesi europei con tradizioni di welfare differenti⁷.

Di seguito si fornisce un inquadramento generale del volontariato in Europa, con brevi approfondimenti su alcuni paesi (Svezia, Danimarca, Gran Bretagna, Francia, Germania e Spagna); successivamente viene presentata una sintesi del sistema di volontariato negli Stati Uniti e in Australia.

Il volontariato in Europa

A livello di Unione europea, con il termine volontariato ci si riferisce a "tutte le forme di attività volontarie, formali o informali, intraprese per libera iniziativa, scelta e motivazione di una persona, prestate senza preoccuparsi di avere un ritorno in termini economici/finanziari" (GHK 2010, 49).

Dallo studio *Volunteering in the European Union* (GHK 2010) emerge che negli ultimi dieci anni si è registrato un trend positivo nel numero dei volontari attivi, attualmente pari a circa 92-94 milioni, ossia al 22-23% degli europei sopra i 15 anni (secondo l'*European Parliament's Committee on Regional Development*, i volontari attivi nell'UE-27 nel 2008 superano i 100 milioni). I paesi che mostrano i livelli più elevati di coinvolgimento nel volontariato sono Austria, Olanda, Svezia e UK; seguiti da Danimarca, Finlandia, Germania e Lussemburgo. Viceversa, i paesi che evidenziano bassi livelli di partecipazione in attività volontarie sono Bulgaria, Grecia, Italia, Lituania; mediamente basso è il coinvolgimento anche in Spagna, Portogallo, Polonia, Romania, Repubblica Ceca, Slovacchia e Slovenia.

Il settore che coinvolge il maggior numero di volontari è quello sportivo; seguono gli

⁶ http://www.cev.be/66-cev_facts_e_figures_reports_-EN.html

⁷ Sulla base degli studi disponibili, è possibile affermare che in Europa sono presenti almeno tre differenti tipi di welfare state: quello scandinavo, quello continentale e quello meridionale. Si veda, tra gli altri, il contributo di Esping-Andersen (1990).

ambiti sociale e sanitario; organizzazioni religiose; cultura; ricreazione e tempo libero; educazione, formazione e ricerca (GHK 2010).

A livello istituzionale, il quadro politico è frammentato: solo pochi paesi hanno un piano nazionale per il volontariato e mancano strategie strutturate di rilevazione di dati sul volontariato, basate su target ed indicatori definiti, con monitoraggi e rapporti sistematici. Sul piano legislativo non c'è ancora una modalità uniforme di regolazione del volontariato, soprattutto per la sua complessa natura, per l'assenza di una definizione condivisa e per la diversità dei settori nei diversi Stati: in generale, si può distinguere tra paesi che hanno in atto una normativa legata specificatamente al volontariato (per esempio, Italia, Spagna e Polonia) e paesi in cui non vi è una normativa specifica, ma in cui il volontariato è regolato implicitamente all'interno di altre leggi esistenti (per esempio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Olanda, Svezia e UK). Da questo punto di vista, il modello italiano rappresenta una punta avanzata: la legge quadro n. 266/1991, infatti, è la prima di carattere organico in materia⁸.

In Europa, la maggior parte dei fondi al volontariato è di natura pubblica, anche se in alcuni paesi questo trend sta cambiando a favore di un aumento di risorse provenienti dal settore privato. Inoltre, i sussidi alle organizzazioni di volontariato sono stati progressivamente sostituiti dai "contratti", conferiti attraverso l'esternalizzazione dei servizi (GHK 2010).

Svezia

Nei Paesi scandinavi il volontariato si è sviluppato nel solco del modello di welfare tipico del Nord Europa, in cui lo Stato centrale ha un ruolo preponderante nell'erogazione dei servizi sociali. Per esempio, in Svezia, in cui l'erogazione dei servizi di welfare spetta allo Stato, il volontariato si è contraddistinto più che altro come strumento di crescita democratica delle istituzioni e di mobilitazione politica (la Svezia ha una lunga tradizione di movimenti popolari e le organizzazioni di volontariato con forte enfasi sul sociale esistono fin dagli inizi del '900) (Cev 2007a). Sebbene il

⁸ Tale legge, inoltre, istituisce i Centri di servizio per il volontariato (art. 15) e l'Osservatorio Nazionale per il Volontariato (art. 12), presieduto dal Ministro del lavoro, della salute e delle politiche sociali. Esso è composto da dieci rappresentanti delle organizzazioni e delle federazioni di volontariato operanti in almeno sei regioni, da due esperti e da tre rappresentanti delle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative [<http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/Istituzionale/Ministero/OrganiCollegiali/OsservatorioVolontariato.htm>].

volontariato rappresenti una componente rilevante della vita sociale, non vi è una definizione ufficiale di organizzazione di volontariato, né una cornice giuridica o specifiche politiche governative per il volontariato. Dalle indagini più recenti, risulta che circa il 50% della popolazione è coinvolta in attività di volontariato, soprattutto in ambito sportivo, sociale e culturale (Cev 2007a; GHK 2010).

Una strutturazione del volontariato in Svezia si è avuta a partire dagli anni '90, con la nascita di centri regionali finalizzati a promuovere e sviluppare il volontariato a livello locale e, nel 2002, con l'agenzia nazionale per il volontariato. Tutti i tipi di finanziamento alle organizzazioni di volontariato, che possono derivare direttamente dal Governo o dalle amministrazioni locali, sono legati ad obiettivi generali i cui risultati nella maggior parte dei casi dovrebbero essere valutati (Cev 2007a).

Danimarca

In Danimarca, il cui sistema si iscrive nel modello scandinavo di protezione sociale, il ruolo primario e quasi esclusivo dello Stato nei settori tradizionali del welfare ha reso marginale per circa un ventennio (1960-1980) l'operato del volontariato, che si è sviluppato soprattutto in altri settori (come sport, cultura, protezione ambientale ecc.) e, anche in questo caso, ha esercitato più che altro funzione di tutela, innovazione, stimolo critico nei confronti delle istituzioni. Dagli anni '80 e '90, tuttavia, con la crisi del welfare, ha cominciato anche a gestire servizi la cui offerta era stata fino ad allora di pertinenza statale (Cesiav 1999).

La definizione di attività volontaria (*voluntary work*) fornita dal *Ministry of Social Affairs* è quella di attività non retribuita svolta sulla base di una libera scelta, da parte di organizzazioni, associazioni e gruppi di cittadini, a favore di terzi, al di fuori di contesti familiari, e di cui devono beneficiare individui o gruppi della società. Svolge attività di volontariato circa un terzo della popolazione danese (in particolare giovani di estrazione sociale agiata), soprattutto nei settori sportivo, culturale e sociale (Cursi *et al.* 2007; GHK 2010).

Non esiste una legge specifica sul volontariato, né una normativa che ne disciplini il rapporto con le istituzioni pubbliche. Il settore del volontariato è dunque composto da un'ampia tipologia di associazioni e la collaborazione tra i livelli di governo in materia di volontariato si attua attraverso l'erogazione di fondi dall'amministrazione cen-

trale alle comunità locali, che li utilizzano per sviluppare il volontariato sul territorio, con l'obbligo di presentare annualmente una sorta di bilancio sociale sul proprio operato (Cursi *et al.* 2007).

I fondi pubblici rappresentano spesso la parte più consistente delle entrate delle organizzazioni (se la quota di finanziamento supera il 50% delle entrate, l'associazione viene considerata di natura pubblica) e ciò comporta il rischio di relegare il ruolo del volontariato nella gestione di servizi a basso costo (Cursi *et al.* 2007).

Per quanto riguarda i servizi per il volontariato e le strutture di coordinamento, in Danimarca esistono organizzazioni di secondo livello, anche nazionali, operanti in alcuni settori (assistenza a minori, anziani ecc.). Nel 1983 è stata creata la Commissione Nazionale per il Lavoro Volontario, sotto la direzione ministeriale, che ha lo scopo di sviluppare la crescita del volontariato e di promuoverne i rapporti con lo Stato; nel 1992 è stato istituito il *National Volunteer Centre*, finalizzato a promuovere servizi informativi, di formazione e documentazione inerenti il volontariato (Ceslav 1999; Cursi *et al.* 2007).

Gran Bretagna

La Gran Bretagna, pur essendo caratterizzata da una lunga tradizione di volontariato (le più importanti organizzazioni caritatevoli - le cosiddette *Charity* - nascono verso la metà dell'800), non prevede, ad oggi, una definizione normativa di volontariato, né una specifica legge che disciplini il rapporto tra organizzazioni di volontariato ed enti pubblici. Nel modello britannico, l'individuo è concepito come soggetto portatore di capacità che possono essere messe al servizio dell'interesse generale, che collabora e partecipa attivamente con le istituzioni nel perseguire fini di interesse pubblico. È riconosciuta libertà di associazione, ma non esistono norme scritte che definiscono il diritto ad associarsi o le varie tipologie associative, anche se dalla fine degli anni '90 si sono intensificati specifici programmi volti a disciplinare in modo più articolato le relazioni tra Governo e volontariato (Cursi *et al.* 2007).

Dall'indagine nazionale condotta dall'*Institute for Volunteering Research* nel 1997, risulta che in Gran Bretagna circa 22 milioni di persone si dedicano ogni anno ad attività di volontariato (Cev 2004a). Da altre indagini condotte in Inghilterra, Galles e Scozia tra il 2005-2007, risulta che in Gran Bretagna oltre 20 milioni di persone si dedicano o-

gni anno ad attività di volontariato (GHK 2010). Secondo *Helping Out report* (Low *et al.* 2007), con riferimento alla sola Inghilterra, i volontari sono attivi soprattutto in organizzazioni educative, religiose, sportive, sanitarie.

I finanziamenti alle *Charity*, che hanno l'obbligo di redigere un rapporto annuale sulle attività svolte, derivano soprattutto da fonte pubblica e da donazioni, ma fonti di entrate sono anche la rivendita di oggettistica e la lotteria nazionale (Cev 2004a; Cursi *et al.* 2007).

Dagli anni '80 esistono organismi territoriali molto simili ai Centri di servizio per il volontariato italiani (Csv), i *Council of Voluntary Service* (Cvs). Essi sono vere e proprie organizzazioni ombrello (*umbrella body*), aventi come soci le Odv ed enti locali, che hanno l'obiettivo di promuovere e sviluppare azioni di volontariato all'interno delle comunità territoriali e svolgono funzioni di sostegno alle associazioni, promuovono azioni di rete e le aiutano a prendere parte ai processi di programmazione delle comunità in cui operano, anche in collaborazione con le istituzioni locali (Cursi *et al.* 2007).

Francia

In Francia, il termine volontariato può essere tradotto con *bénévolat*, ossia, secondo il *Conseil Economique et Social*, l'impegno di un singolo cittadino per scopi non remunerati, al di fuori della famiglia o di obblighi professionali o istituzionali (GHK 2010). Secondo alcune indagini, nel 2003 i volontari attivi in Francia erano circa 10 milioni, coinvolti in molteplici settori, soprattutto sport e tempo libero, cultura, disagio sociale (Cev 2004b). Secondo uno studio del 2007, i volontari ammontano a 14 milioni, pari al 26-27% della popolazione con più di 15 anni (GHK 2010).

I volontari agiscono all'interno di associazioni che ricevono sostegno da proventi pubblici (nel 1984 è stato istituito il *Fonds National de Développement de la Vie Associative*, Fondo nazionale per lo sviluppo della vita associativa), da donazioni o da finanziamenti privati. Il fenomeno associativo è dunque riconosciuto e sostenuto dallo Stato e dalle comunità locali (la prima legge che regola il diritto delle associazioni a "scopo non lucrativo" è del 1901), ma non vi è una regolamentazione specifica del volontariato, diversa da quella sulle associazioni senza fini di lucro (Cesiav 1999; GHK 2010).

Con la progressiva riduzione dell'intervento pubblico, il volontariato ha assunto un

ruolo sempre più rilevante nel contrastare le disuguaglianze sociali e la sua azione è stata considerata un necessario complemento per affrontare la crisi economica dello Stato. Nel 2001 è stata firmata una Carta che definisce le relazioni tra Stato e associazioni non profit e ne sottolinea gli obblighi reciproci (Cev 2004b).

In Francia esistono coordinamenti creati dalle associazioni che assumono la forma di federazioni o unioni di associazioni, tutte a loro volta raggruppate nella *Conférence permanente des coordinations associatives* (Cpca) (Cesiav 1999). Nel 1974 è stato creato il *Centre National du Volontariat* (Cnv), una rete nazionale di centri di volontariato locale, al fine di promuovere il volontariato presso le strutture pubbliche, informare e sensibilizzare i cittadini, istituire una rete di centri locali in tutta la Francia, realizzare centri di documentazione e contribuire alla formazione dei volontari. Nel 2003 è nata *France Bénévolat*, un'associazione composta da rappresentanti delle associazioni nazionali e da reti preesistenti, che ha per vocazione la promozione, lo sviluppo e la difesa del volontariato (Cev 2004b).

Germania

In Germania, il concetto di welfare basato sul principio di sussidiarietà accorda la fornitura dei principali servizi di welfare ad organizzazioni non profit e solo in assenza di alternative è previsto l'intervento e il sostegno da parte dello Stato. In base a tale principio, le organizzazioni non profit possono richiedere finanziamenti pubblici (le entrate delle associazioni derivano da fondi pubblici, donazioni, lotterie ecc.) (Cev 2004c).

Non esiste un termine univoco per definire il volontariato e, anzi, per indicarlo spesso vengono usati concetti diversi, talvolta contraddittori; le espressioni più diffuse sono *voluntary involvement*, *volunteer work*, o *volunteering*. Nel rapporto finale della *Federal Parliament's Study Commission on the Future of Civic Activities* viene utilizzato il termine *voluntary civic activities* per enfatizzare il carattere specifico di tutte le attività svolte volontariamente. A parte la legislazione sui servizi volontari, manca una legislazione specifica che affronti tutte le questioni relative al volontariato (Cev 2004c).

Le attività di volontariato possono essere svolte all'interno di organizzazioni formali o informali e gli ambiti più diffusi sono sport, ricreazione e tempo libero, cultura e musica. Nel 2004, circa il 36% dei cittadini tedeschi si dedicava a una qualche forma

di volontariato (Cev 2004c). L'impegno civico è ritenuto molto importante come forma di educazione alla responsabilità verso gli altri e come occasione per diventare membri attivi della comunità (sulla base di questa convinzione vi sono numerosi programmi di servizio volontario rivolti ai giovani).

A partire dagli anni '90, dopo la riunificazione delle due Germanie, sono state istituite nuove strutture a livello locale, regionale e federale, e allo stesso tempo le tradizionali organizzazioni di vertice (*peak organizations*) hanno incrementato le iniziative di sviluppo del volontariato. Recenti infrastrutture sul territorio sono i Centri regionali del volontariato (ne esistono circa 150), che hanno lo scopo di reclutare e formare i volontari, fornire sostegno alle organizzazioni per renderle più attrattive e sensibilizzare la comunità. Per rafforzare e promuovere l'impegno civico nei vari territori, nel 2002 è stata fondata una piattaforma di livello nazionale, chiamata *Federal Network on Civic Engagement*, che allo stato attuale unisce 154 attori della società civile (Cev 2004c).

Spagna

In Spagna, lo sviluppo del volontariato si è avuto soprattutto a partire dalla fine degli anni '70, quando, finita la dittatura franchista, l'avvento della democrazia ha permesso il riemergere di forme di partecipazione civile. L'evoluzione storica della Spagna spiega quindi il motivo per cui il volontariato è un fenomeno ancora contenuto, se paragonato ad altri paesi dell'Europa occidentale (Cursi *et al.* 2007).

Il volontariato spagnolo ha subito un forte impulso in particolare dalla metà degli anni '80: con i primi accenni di crisi del welfare, lo Stato ha dato un forte supporto al volontariato, in termini di legittimazione, strutturazione e promozione. Negli anni '90 vi è stato un incremento significativo di organizzazioni non profit e di volontariato, operanti soprattutto in ambito sociale, culturale, sportivo ed educativo (Cev 2005).

Il volontariato si caratterizza attualmente per l'elevata frammentazione, forte dipendenza dallo Stato e competizione tra le organizzazioni per ottenere finanziamenti pubblici (locali, regionali o nazionali). La maggior parte delle organizzazioni di volontariato ha oltre il 50% delle entrate derivanti da fondi pubblici e, anche per le caratteristiche amministrative del paese, opera a livello locale e non nazionale (Cursi *et al.* 2007).

Secondo i dati dell'*European Volunteer Centre* (Cev 2005), nel 2000 il numero di volon-

tari spagnoli ha superato il milione; dalle informazioni fornite dal *Ministry of Health and Social Policy* (2009), nel 2008 il numero di persone coinvolte in attività di volontariato in senso ampio ammonta a 5 milioni, pari al 12-13% della popolazione con più di 15 anni (GHK 2010).

Nel 1996, la legge nazionale sul volontariato (L. n. 6/1996) definisce il volontariato come attività di interesse generale, liberamente scelta, eseguita dall'individuo al di fuori di ogni tipo di relazione retribuita (GHK 2010); non esiste però una distinzione giuridica tra organizzazioni non profit e organizzazioni di volontariato, in quanto tutte le non profit sono di volontariato quando utilizzano personale volontario nelle loro strutture. I differenti livelli di governo hanno poi gradualmente sviluppato la legislazione, creato infrastrutture e realizzato azioni per sostenere e promuovere il volontariato (Cesiav 1999; Cev 2005). Uno strumento importante a questo fine è costituito dal *Plan Estatal de Voluntariado*, un piano quadriennale a cura del Ministero del Lavoro e degli Affari sociali, che prevede una serie di azioni a promozione e supporto del volontariato. Grazie ai fondi messi a disposizione dal *Plan*, sono sorte a livello locale strutture di servizio al volontariato, volte a fornire sostegno e consulenza alle organizzazioni, a formare i volontari, a realizzare azioni di informazione e sensibilizzazione (Cursi *et al.* 2007).

Il volontariato negli Stati Uniti

Negli Stati Uniti il settore non profit ha una lunga tradizione e costituisce una realtà molto eterogenea (comprende al suo interno organizzazioni caritatevoli, fondazioni, associazioni sindacali ecc., che si avvalgono anche di personale retribuito), non facilmente comparabile con i dati provenienti da altri paesi. Il suo sviluppo è dovuto a numerosi fattori, tra cui, per esempio, la cultura fortemente individualistica tipica della società americana, avversa alla concentrazione del potere e riluttante ad affidare al governo la risoluzione dei problemi economici e sociali; una forte tensione alla libertà di espressione e di partecipazione (Salamon *et al.* 1999); l'enfasi sulla meritocrazia e sulla responsabilità individuale; l'idea, di matrice puritana, che il ricco debba contribuire con la propria ricchezza al miglioramento della comunità (Martini 1999).

Con riferimento ai soli volontari, ossia a coloro che prestano la loro opera gratuitamente, secondo i dati dello *U.S. Department of Labor, Bureau of Labor Statistics* (2009),

oltre 63 milioni di persone, ossia il 27% della popolazione, ha fatto volontariato presso un'organizzazione almeno una volta tra settembre 2008 e settembre 2009. La media annua dedicata ad attività volontarie oscilla da un minimo di 36 ore per la fascia 25-34 anni, ad un massimo di 90 ore per coloro che hanno con più di 65 anni. Nel 2009, i volontari hanno prestato servizio soprattutto presso organizzazioni religiose (34%), un quarto ha operato nel campo dell'educazione e dei servizi per i giovani, il 14% ha svolto attività nel settore dei servizi sociali. All'aumentare del livello di istruzione, cresce la preferenza per le organizzazioni che si occupano di sport, hobby, cultura e arti.

In generale, negli USA le organizzazioni non profit operano spesso, almeno parzialmente, in contratto con lo stato o i governi locali. Le entrate derivano per lo più da pagamenti per i servizi resi, da finanziamenti pubblici, da donazioni private (Salamon *et al.* 1999). Il punto di arrivo di una lunga tradizione di filantropia privata è costituito dalle fondazioni (esse stesse organizzazioni non profit), soggetti finanziatori di altre associazioni per progetti o programmi nel campo dell'istruzione, della sanità, delle arti e alla cultura, o volti alla risoluzione di problemi sociali. La "missione sociale", la volontà di alleviare i problemi sociali sarebbe anzi la motivazione primaria della nascita delle fondazioni (Martini 1999). La *United Way*, una delle maggiori organizzazioni filantropiche degli Stati Uniti, costituisce un esempio significativo di *federated giving*: Essa opera come centro di raccolta fondi (per es. donazioni di privati), che poi utilizza per finanziare altre organizzazioni non profit nell'area dei servizi sociali.

Sulla scia dei cambiamenti culturali verificatesi a partire dagli anni '90, la *United Way* è stata leader nell'esigere che le organizzazioni finanziate misurassero l'efficacia e l'impatto sulla comunità derivante dalla loro azione (Behrens e Kelly 2008; sul tema della misurazione degli outcome dei programmi finanziati dalla *United Way* si veda Hendricks *et al.* 2008). Infatti, l'idea che l'aumento della spesa non sia di per sé sufficiente a risolvere i problemi e che occorra capire "come" viene speso (non solo "quanto"), unitamente al rafforzato convincimento che attori diversi, pubblici e privati, debbano essere i protagonisti dei processi di innovazione e sperimentazione di nuove soluzioni ai problemi sociali, ha portato le fondazioni americane ad assumere il ruolo di soggetti "finanziatori di forme di sperimentazione di approcci nuovi a problemi vecchi" (Martini 1999).

Recentemente, anche il *Council on Foundations and Independent Sector* ha richiamato l'attenzione dei suoi membri sull'importanza di comunicare il valore e l'efficacia di quanto realizzato. Infatti, la necessità di rispondere alla crescente domanda di rendicontazione rappresenta per le fondazioni non solo un'occasione per valutare le strategie di finanziamento, ma anche per riflettere su come misurare, dimostrare, documentare e riportare i risultati in termini di benefici pubblici (Behrens e Kelly 2008).

Il volontariato in Australia

In Australia, le organizzazioni non profit hanno un ruolo importante, almeno da quando è cominciata la colonizzazione inglese, oltre 200 anni fa. In questo arco di tempo hanno influenzato istituzioni importanti in ogni aspetto della società australiana (Salamon *et al.* 1999). Non esiste una definizione di organizzazione di volontariato, ma solo di "attività volontaria". Essa è il risultato di una consultazione nazionale intrapresa nel 1996 con un'ampia gamma di stakeholder⁹ (volontari, personale di organizzazioni non profit, decisori politici) ed è contenuta nel documento *Definitions and Principles of Volunteering*, in cui il volontariato è definito come un'attività che si realizza attraverso un'organizzazione non profit o progetti, intrapresa a beneficio della comunità, su libera iniziativa del volontario e senza compenso economico (Volunteering Australia 2005).

Secondo l'ultima indagine dell'*Australian Bureau of Statistics (ABS)*, *Voluntary Work, Australia Survey 2006*¹⁰, sono coinvolte in attività di volontariato quasi 5 milioni e mezzo di persone, che rappresentano il 34% della popolazione sopra i 18 anni, per una media di 56 ore all'anno dedicate al volontariato. Complessivamente, circa i 3/4 dei volontari opera in organizzazioni sportive e ricreative; educative e di formazione; nell'area dei servizi di welfare; in gruppi religiosi.

Generalmente le organizzazioni ricevono finanziamenti dal governo federale o statale (per esempio, *Volunteer Grants* è un programma del governo federale che nel 2010 ha avuto un budget di 21 milioni di dollari australiani¹¹), ma hanno anche entrate proprie. La valutazione delle organizzazioni non profit è spesso associata ai finanziamenti

⁹ Portatori di interesse. Per un approfondimento sul significato di stakeholder, si veda par. 2.3.4.

¹⁰ Precedenti indagini erano state condotte nel 1995 e nel 2000.

¹¹ http://www.volunteeringaustralia.org/html/s02_article/article_view.asp?id=3522&nav_cat_id=383&nav_top_id=64

ti e al raggiungimento degli obiettivi previsti. In alcuni casi, le valutazioni sono condotte indipendentemente, o in collaborazione con le Università.

2.1.2 La valutazione dei risultati del volontariato nelle esperienze estere

Da una rassegna dei principali organismi che si occupano di volontariato nei paesi europei, emerge che buona parte delle attività di valutazione è relativa a programmi volti a sostenere, sviluppare e diffondere il volontariato e le sue reti¹².

Tra i vari documenti dedicati all'Anno europeo del volontariato, la Commissione esprime l'intenzione di combinare "una valutazione continua durante le attività del 2011 con una valutazione ex post" (*European Commission* 2010, 13), mentre *Volonteurope* (2010)¹³, nel *Volonteurope's position for the European Year on Volunteering in 2011* sottolinea l'importanza di definire ex ante i criteri in base a cui verranno misurati i risultati (per esempio, il numero di volontari coinvolti, il numero di ore in cui prestano la loro attività, i nuovi volontari mobilitati ecc).

Il già citato rapporto di GHK, *Volunteering in the European Union* (2010), con riferimento ai benefici derivanti dall'attività volontaria, indica in primo luogo il suo valore economico in relazione al Pil (per esempio, in Italia rappresenta meno dell'1% del Pil; in Francia, Germania e Spagna tra l'1 e il 2%; più del 2% nel Regno Unito e in Danimarca; tra il 3 e il 5% in Austria, Olanda e Svezia). Nel rapporto vengono poi individuati altri benefici, in termini di impatto sociale più ampio, per i volontari, le comunità locali e la società in generale. In particolare, il volontariato contribuisce a realizzare gli obiettivi-chiave delle politiche UE, per esempio la promozione della coesione sociale, dell'inclusione, della cittadinanza; favorisce inoltre l'autorealizzazione e la crescita personale, anche attraverso l'apprendimento di competenze e abilità da utilizzare poi nei contesti professionali.

Dalla ricerca *Bibliography on Volunteering Research in Europe* (Cev 2007b), finalizzata a fornire una rassegna delle aree di studio più rilevanti inerenti il volontariato in 22 pa-

¹² Si veda, ad esempio, tra i progetti in corso dell'*Institute for Volunteering Research* (UK), lo studio *City Year London Programme Evaluation*, finalizzato a valutare l'impatto di un programma volto a promuovere esperienze di volontariato tra i giovani; oppure la ricerca *Volunteer Centre Impact and Effectiveness Project*, commissionata dal *Volunteering England*, volta a valutare l'efficacia della rete di Volunteer Centres nelle loro aree territoriali, descritti all'indirizzo: <http://www.ivr.org.uk/projects>.

¹³ *Volonteurope - European Network for volunteering and active citizenship* è una rete europea che promuove l'azione volontaria nell'Unione europea. È membro dell'EYV (*European Year of Volunteering*) 2011 Alliance, una rete informale composta dalle maggiori reti di NGO europee, che lavorano insieme per la promozione, l'organizzazione e l'implementazione dell'EYV 2011, in stretta collaborazione con la Commissione Europea.

esi europei più Israele, emerge che la maggior parte dei documenti riguarda aspetti descrittivi del fenomeno (categoria *Volunteering landscape/facts and figures on volunteering*, l'unica in cui tutti i paesi e le organizzazioni coinvolte hanno riportato almeno una ricerca rilevante); segue poi la categoria che raggruppa gli studi sull'impatto (a livello individuale, di capitale sociale, di valore economico: *Measurable impact of volunteering: for the individual, in terms of social capital, economic value*); sui ruoli del volontariato; sull'impatto e il valore delle infrastrutture; sulla situazione normativa. Tuttavia, le ricerche che si focalizzano anche sull'impatto (nella maggior parte dei casi, i documenti classificati sotto questa categoria ne intercettano anche altre) si concentrano più che altro sulle motivazioni e i valori sottostanti l'azione volontaria, sul suo valore economico, sul contributo allo sviluppo della comunità o in determinati settori della vita civile.

Più rari, e concentrati soprattutto nei paesi anglosassoni, sono gli sforzi atti a promuovere la valutazione di impatto sociale delle attività realizzate dalle organizzazioni di volontariato, sulla base di obiettivi definiti e indicatori di efficacia, anche su sollecitazione degli enti finanziatori (EFC Research Task Force 2007)¹⁴.

Il sito del *National Council for Voluntary Organisations* (Ncvo, UK) dedica diverse pagine alla questione dell'impatto sociale: nella sezione inerente informazioni, consigli e supporto c'è un link specifico sull'impatto, in cui si afferma che “riportare il reale impatto è la chiave per conoscere e mostrare che si sta operando bene e che si ha bisogno di migliorare. Dimostrare gli effetti del proprio lavoro, sia all'interno che all'esterno, attirerà ogni tipo di supporto per l'organizzazione, aiutando a garantire un costante successo”¹⁵. Segue poi una dettagliata spiegazione del significato di impatto, della differenza tra impact e output, con esempi concreti di indicatori¹⁶, nonché dell'importanza di sviluppare una cultura della valutazione di impatto. Analogamente, il sito della *Charities Evaluation Services* (UK) dedica una sezione agli outcome¹⁷, in cui essi sono definiti come “gli effetti o i cambiamenti derivanti dalle attività fornite da

¹⁴ I dati disponibili suggeriscono che sono poche le fondazioni europee che conducono una valutazione ufficiale, a differenza delle fondazioni americane, e che solo pochi studi ne hanno esaminato metodi e strumenti. In questo contesto, sono soprattutto le fondazioni del Regno Unito a realizzare valutazioni per comprendere gli esiti dei progetti finanziati: per esempio, la *Health Foundation* ritiene che un rigoroso programma di valutazione sia centrale nelle sue strategie per migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria, comunicare i risultati della valutazione ai decisori del settore, fornire analisi basate su prove di efficacia e aprire un dibattito sul tema della qualità e del rendimento del sistema sanitario.

¹⁵ <http://www.ncvo-vol.org.uk/advice-support/strategy-impact>

¹⁶ <http://www.ncvo-vol.org.uk/strategy-impact/impact>

¹⁷ <http://www.ces-vol.org.uk/index.cfm?pg=116>

un'organizzazione. Le misure di outcome mostrano il grado della loro efficacia, piuttosto che la loro grandezza, efficienza o produttività¹⁸, e mette a disposizione guide, documenti e informazioni inerenti la valutazione di outcome.

Ad oggi, quindi, la cultura anglosassone ha elaborato una riflessione più matura sulla valutazione dei risultati nel volontariato (per una disamina sul tema della misurazione nel settore volontario in Gran Bretagna, si veda Barman 2007), nonostante il dibattito sia aperto e in divenire, anche per la varietà di forme e tipologie organizzative che lo compongono.

Nell'articolo di Reed *et al.* (2005) sulla valutazione di impatto di organizzazioni di volontariato nel Regno Unito, gli autori sottolineano la necessità che la valutazione sia appropriata alla tipologia di organizzazione, ma aggiungono che ciò è difficilmente applicabile al settore volontario, che non ha ancora maturato metodi di valutazione sviluppati come quelli dei servizi pubblici o del settore privato. Paton e Foot (2000) pongono l'attenzione sull'incremento di pratiche di audit e sulla crescente importanza attribuita alla certificazione per dimostrare buoni livelli di qualità agli stakeholder esterni, osservando che, tuttavia, tali valutazioni tendono a focalizzarsi su standard razionali, impersonali, uniformi, mentre le organizzazioni possono essere più interessate all'impatto dei loro servizi, sia a livello degli utenti, che delle persone che lavorano al loro interno (personale dipendente o volontari). La conclusione degli autori è che gli aspetti che attengono al significato, agli scopi e alla cultura organizzativa sono importanti tanto quanto le strategie di valutazione e gli strumenti metodologici. I problemi di valutazione nel settore volontario in Gran Bretagna vengono sottolineati anche nel Rapporto del Tesoro (*HM Treasury* 2002), con riferimento ai lavori di Knapp *et al.* (1990) e Billis e Glennerster (1998). In questi lavori emerge che, da un lato, le peculiarità del settore volontario (comprese l'erogazione di servizi differenti e specializzati, la flessibilità e l'innovazione) possono costituire un ostacolo alla valutazione, ma, dall'altro, esse consentono alle organizzazioni maggiore indipendenza dai modelli esistenti di servizio e lo sviluppo di conoscenze e competenze specifiche.

Il rapporto dell'*UK Voluntary Sector Research Group*, scritto da Collis *et al.* (2003) e pubblicato dal *National Council for Voluntary Organisations* (Ncvo), identifica in particolare

¹⁸ <http://www.ces-vol.org.uk/index.cfm?pg=113>

due aree di “valore aggiunto” proprie del lavoro volontariato, l’impatto a lungo termine e l’impatto inatteso, che costituiscono una sfida per la valutazione, in quanto non facilmente rilevabili con criteri predefiniti o strategie di misurazione basati sulla trasparenza e sulla facilità di utilizzo. Nel rapporto, gli autori argomentano che non è sempre rilevante quantificare l’impatto; piuttosto, spesso è più appropriata un’analisi di tipo qualitativo. Wilding e Lacey (2003, 54), nel loro capitolo del rapporto, sviluppano una *impact grid* (griglia dell’impatto) in cui sono mappate le diverse dimensioni e i tipi di impatto, dal livello singolo a quello della comunità, nell’area dei finanziamenti, dell’erogazione di servizi, dell’advocacy e della rappresentanza. Il metodo ha evidenziato che è stato facile valutare l’impatto a livello individuale e di altre organizzazioni, più difficile a livello di settore e di comunità.

Reed *et al.* (2005) illustrano l’approccio della *Appreciative Inquiry*, utilizzato per valutare piccoli progetti locali di piccole organizzazioni di volontariato (sia per numero di utenti che di personale). Tale approccio si inserisce nel dibattito sulla valutazione nel volontariato, in linea con quanto affermato da Collis *et al.* (2003, 8), secondo cui “l’efficacia (a differenza dell’efficienza) è una costruzione sociale” e quindi, se l’efficienza può essere un fenomeno misurabile, l’efficacia presenta caratteristiche di maggiore soggettività. In sintesi, l’approccio della *Appreciative Inquiry* utilizza strumenti qualitativi e si focalizza sull’esame degli aspetti positivi, piuttosto che su quelli problematici, per poi estenderli e svilupparli. Tale approccio, concludono gli autori, ha soddisfatto tre criteri di valutazione posti da Collis *et al.* (2003) nel sopra citato rapporto Ncvo: ha facilitato il coinvolgimento della comunità nella valutazione; ha permesso di rappresentare la specificità del settore volontario, consentendo di fare emergere le caratteristiche importanti dei progetti dal punto di vista dei partecipanti (e non secondo una struttura predefinita dall’esterno); infine, ha permesso di individuare il valore aggiunto apportato dai progetti e di valutare l’impatto a lungo termine e l’impatto inatteso.

2.2 IL VOLONTARIATO ORGANIZZATO ITALIANO

2.2.1 Evoluzione del welfare e tutela dei diritti

Dal dopoguerra ad oggi, i principi che sono alla base del sistema di welfare¹⁹ italiano si esprimono nella Costituzione repubblicana. Essi pongono la solidarietà²⁰ tra i principi cardine del nostro ordinamento giuridico, configurandola espressamente come un “dovere”: “La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell’uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale” (art. 2). Il dovere di solidarietà è strettamente connesso al principio di uguaglianza e alla necessità di rimuovere gli ostacoli che impediscono il pieno sviluppo della persona umana; l’art. 3 infatti aggiunge: “Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l’uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all’organizzazione politica, economica e sociale del Paese” (art. 3).

Da un esame della Costituzione e della giurisprudenza costituzionale, il concetto di solidarietà che emerge consta quindi di un duplice contenuto: da un lato esprime un diritto - la libertà della persona e delle associazioni di più persone, sulla base del principio che la libertà è inviolabile (art. 13) -, dall’altro un dovere “inderogabile” per tutti (“Ogni cittadino ha il dovere di svolgere, secondo le proprie possibilità e la propria scelta, un’attività o una funzione che concorra al progresso materiale o spirituale della società”, art. 4) (Giordano 2004).

La solidarietà a cui si riferivano i padri costituenti era basata su un sistema di protezione di tipo lavoristico-assicurativo²¹, in cui le tutele erano finanziate sostanzialmente attraverso la redistribuzione dei redditi da lavoro (Niero 1998; Paci 2007). Si tratta-

¹⁹ Per una disamina del significato di welfare state e della sua evoluzione, si veda Niero (1998).

²⁰ Si fa qui riferimento ad una solidarietà politico-istituzionale, “che si esprime nei processi decisionali politici che generalizzano e stabilizzano le mete ed i mezzi ritenuti raggiungibili, quindi che sanciscono mediante leggi e programmi i diritti, i doveri, gli interventi necessari; viene definita nelle ideologie politiche e concretizzata dalla classe politica amministratrice, dà concretezza alle diverse strutture e risorse della cittadinanza” (De Sandre 1998, 12). Per un approfondimento sulle diverse specificazioni di solidarietà, si veda De Sandre (1998).

²¹ “Ogni cittadino inabile al lavoro e sprovvisto dei mezzi necessari per vivere ha diritto al mantenimento e all’assistenza sociale. I lavoratori hanno diritto che siano preveduti ed assicurati mezzi adeguati alle loro esigenze di vita in caso di infortunio, malattia, invalidità e vecchiaia, disoccupazione involontaria” (art. 38, Cost.).

va di una solidarietà regolata con modalità pubbliche, così come pubbliche erano la gestione e l'erogazione dei servizi. Le speranze e gli ideali che hanno attraversato la seconda metà del Novecento hanno permesso di coniugare crescita economica, redistribuzione delle risorse e ampliamento dei diritti sociali fondamentali, la cui promozione era considerata necessaria all'interno del patto sociale per promuovere sviluppo solidale (Ascoli 1999). Tuttavia, dopo un trentennio, la spinta innovativa che aveva allargato i confini dello stato sociale universalistico è andata esaurendosi un po' in tutto l'Occidente. In una società in evoluzione, il mercato si è progressivamente inserito nei servizi alle persone, con un'offerta privata gestita senza mediazioni istituzionali e senza sufficienti tutele per chi si trova in condizione di particolare fragilità. Il modello di welfare universalistico, basato sui principi di pari opportunità di accesso ai servizi sociali, sanitari, educativi, eguaglianza di trattamento per ogni persona sulla base dei suoi bisogni e condivisione del rischio finanziario, è stato progressivamente messo in discussione a favore di una prospettiva che antepone il principio di responsabilità personale a quello di solidarietà, affidando alla persona stessa il compito di salvaguardare la propria salute, di scegliere il sistema di protezione ritenuto più rispondente ai propri bisogni e di sostenerne gli oneri economici. Tale prospettiva è oggi sostenuta soprattutto da fasce di popolazione orientate ai valori della libera iniziativa e della competizione, poco favorevoli a finanziare servizi che esse considerano di scarsa qualità e poco utili per far fronte ai bisogni delle persone (Ranci 1999; Vecchiato 2010).

Pertanto, man mano che si è allargata la sfera della negoziazione privata, si è assistito a un progressivo indebolimento dell'intervento pubblico e, con esso, all'erosione della cultura dei diritti a favore di una loro privatizzazione (Ascoli 2009). A questo proposito, Alfredo Carlo Moro (2005) sostiene che il Novecento è stato definito "il secolo dei diritti" non solo perché si è affermato il valore della dignità della persona e quindi del rispetto dei suoi bisogni fondamentali, ma anche perché le comunità nazionali e internazionali hanno recepito questi principi, traducendoli in norme finalizzate a riconoscere, tutelare e sviluppare i diritti fondamentali di ogni persona umana. Tuttavia, nota Moro, gli ultimi anni sono stati caratterizzati da un "crepuscolo del diritto", che mina la possibilità che tutti i partecipanti alla società fruiscono di identici diritti di cittadinanza.

L'idea che non sia compito dello Stato proteggere i più deboli, perché in una società adulta tutti devono essere pienamente responsabili (e quindi autonomi), rischia così di aumentare la competizione e il conflitto, moltiplicando le situazioni di disagio, di marginalità, di nuove povertà. Infatti, se nel sistema di welfare solidaristico la condizione di bisogno si salda con la capacità organizzata di tutelare il diritto a essere curati, assistiti, presi in carico (non per carità, ma per giustizia), nei sistemi liberistici i poveri e le persone più deboli finiscono per rimanere esclusi dalle risposte di cui avrebbero bisogno e diritto, soprattutto nei momenti di maggiore difficoltà (Vecchiato 2010). Con la ristrutturazione del welfare si è ampliato, in generale, lo spazio di azione per le formazioni sociali del terzo settore²² (e quindi anche delle organizzazioni di volontariato²³), all'interno di un sistema di welfare mix (Ascoli e Pasquinelli 1993), o welfare plurale (Ranci 1994), fondato su un ridotto sostegno finanziario dello Stato e sulla crescita di forme, più o meno controllate, di competizione tra agenzie private e non profit (Ranci 1999). I modelli di welfare mix che si stanno affermando nelle diverse società occidentali potranno avere esiti e significati diversi. In alcuni casi, il welfare mix può costituire una risposta alle sfide attuali, in un'ottica di cooperazione dei diversi attori, in base alla concezione che il mercato debba intervenire nella produzione di beni e servizi destinati al consumo privato, ma che i beni relazionali (le attività di servizio alla persona) e pubblici, con ricadute sull'intera collettività (per esempio, istruzione, emergenze sanitarie ecc.), debbano essere assicurati da istituzioni non orientate a scopo di lucro, bensì mosse da istanze solidaristiche e finalità altruistiche. In altri casi, gli obiettivi del welfare mix appaiono più ambigui, con il rischio di una strumentalizzazione del terzo settore per limitare l'intervento pubblico nella garanzia dei servizi fondamentali (Ascoli 1999). In questo contesto, il volontariato "si offre alla prospettiva di un post-welfare non regressivo: dove l'accurato e necessario lavoro

²² In letteratura, sono varie le tipologie concettuali entro cui riassumere le definizioni di volontariato/azione volontaria. Campedelli (1994) ne cita almeno tre: la prima è "Terzo settore", in cui rientrano le interpretazioni che riconducono il fenomeno a un insieme di caratteristiche diverse da quelle che definiscono le dimensioni di Stato e di mercato. La seconda è "lavoro di servizio", che raggruppa le teorie che interpretano il fenomeno in relazione all'articolazione e all'evoluzione del welfare state (sia quelle che lo vedono come una particolare forma di auto-organizzazione complementare ai sistemi di welfare, sia quelle che lo interpretano come una forma di lavoro gratuito di servizio socialmente riconosciuto). Infine, la terza tipologia ("donazione asimmetrica mediata collettivamente") pone al centro della riflessione la dimensione del dono, intesa come caratteristica forte dell'esperienza volontaria.

²³ È ben noto che il terzo settore non rappresenta un corpus omogeneo, tuttavia, in questo paragrafo, con riferimento ad alcuni temi trattati, ci si mantiene ad un livello di analisi aggregata e si parla complessivamente di terzo settore, includendo in esso, implicitamente, anche le organizzazioni di volontariato.

di programmazione politica e di implementazione amministrativa delle prestazioni di welfare non esaurisce l'intreccio tra esigenze di vita sicura ed aspirazioni di vita buona" (Rei 1999a, 186).

La sfida, oggi, è quella di creare un modello societario di welfare non più fondato, come quello della seconda industrializzazione, su un tipo di cittadinanza²⁴ che era il prodotto delle classi sociali affermatesi attraverso il mercato, ma sulle condizioni e gli stili di vita di ogni persona. Con l'avvento della società post-industriale, le profonde trasformazioni del mercato del lavoro in direzione di una marcata flessibilità, spesso sinonimo di incertezza e precarietà (Gallino 2005; 2006), unitamente all'evoluzione delle dinamiche socio-demografiche, impongono con urgenza il ripensamento dell'intero sistema di tutele (Rosanvallon 1997; Accornero 2002; Paci 2007).

Interessante è l'impostazione di Supiot (2003), che, partendo dal problema della precarizzazione dei rapporti di lavoro, estende l'analisi fino alle attività extramercato socialmente riconosciute (attività di volontariato e di interesse collettivo, lavoro nella sfera familiare) e propone una soluzione che unisce il piano delle tutele tradizionali del lavoratore con quelle delle nuove tutele del cittadino attivo ("diritti di prelievo sociale"). È però vero che per essere fattore di integrazione e realmente inclusiva, la cittadinanza (che evoca, a sua volta, appartenenza, identità, responsabilità) deve sempre fondarsi sulla solidarietà e sull'uguaglianza (Donati 1993).

In un assetto di questo tipo, quindi, la copertura dei rischi avviene attraverso nuove configurazioni tra Stato, mercato, solidarietà associative e solidarietà primarie (reti informali) e delle relative responsabilità, in un'ottica di welfare promozionale, attivo, in cui la matrice di solidarietà che ne è alla base scaturisce dall'idea di cittadinanza e dall'estensione dei diritti sociali²⁵ non solo sulla base del lavoro, ma, appunto, della cittadinanza (Paci 2007). Anche il legislatore ha accolto una concezione più ampia

²⁴ Per una riflessione su cittadinanza e solidarietà, si veda De Sandre (1998, 8): "La cittadinanza si mostra come quel tessuto culturale razionale-legale con cui una società riesce a generalizzare e a legalizzare le istanze della solidarietà generale di base, esprimendola in forma di diritto positivo, di politiche, di interventi, in norme valide nei confronti di tutti, che però nasce da una spinta sociale altruista fortemente personalizzata e socializzata, per cui la prima non è riducibile alla seconda né la seconda alla prima, e pur si stimolano a vicenda, sul piano collettivo e su quello personale".

²⁵ Molto nota è la posizione di Marshall (1950), secondo cui lo status di cittadinanza si realizza attraverso il riconoscimento di una serie di diritti, che egli divide, cronologicamente, in tre tipologie: civili, politici e sociali. Si tratta di un concetto evolutivo, in cui, all'ultimo stadio, i soggetti di cittadinanza sono gli individui in quanto appartenenti a "soggetti sociali" (e non a collettivi di lavoro) e l'estensione della cittadinanza è universalistica per condizioni di vita (età, genere, struttura familiare ecc.).

della solidarietà, in linea con l'evoluzione di un sistema di welfare che prevede la collaborazione tra pubblica amministrazione e cittadini nella realizzazione di fini di interesse generale, in ottemperanza al principio di sussidiarietà²⁶. Si è cioè sviluppato un modo nuovo di pensare il sociale, il benessere delle persone e delle comunità, fondato sulla pluralità dei centri decisionali e di responsabilità secondo i principi di sussidiarietà verticale e orizzontale, in cui i soggetti del pubblico e del privato operano in partnership²⁷ per contribuire allo sviluppo della persona, della sua crescita libera e autonoma, nonché al rispetto dei suoi diritti e della sua dignità (Borzaga e Ianes 2006). La scommessa dei “moderni” sistemi di welfare risiede, oggi, nella loro capacità di interpretare il progetto costituzionale di welfare solidale e responsabile, cioè basato sull'incontro tra diritti e doveri, alla luce della recente prospettiva federalista (L. n. 42/2009, “Delega al Governo in materia di federalismo fiscale, in attuazione dell’articolo 119 della Costituzione”). Il rischio, ancora una volta, è quello di una progressiva riduzione della portata dei diritti: da quelli delle persone in quanto “persone” a quelli dei “cittadini”, e oggi a quella dei “residenti” di ogni territorio. Il risultato è una strutturale redistribuzione della capacità di risposta ai bisogni che prevede più garanzie per i “residenti”, meno ai “cittadini” e quanto resta ai diritti umani dei “non cittadini”. Nel contempo, il progressivo inserimento del mercato nelle risposte di welfare pone il problema dei diritti dei “consumatori” di tali servizi (Vecchiato 2010). Il Libro Bianco del governo (2009) e il dibattito sul “secondo welfare” (Ferrera 2010)²⁸ sembrano orientarsi sempre più verso un sistema americanizzato, in cui le protezioni sanitarie e sociali non garantite dall'intervento pubblico sono affidate ad assicurazioni private, a welfare “aziendali”, “categoriali-corporativi”, “filantropici” (Ascoli 2010). In un contesto di questo tipo, è bene ricordare il monito di Tavazza (1998, 18-19): “la riforma dello stato sociale, com'è evidente, non potrà mai essere

²⁶ Con il principio di sussidiarietà vengono ridefiniti i rapporti tra Stato, autonomie locali, cittadini e le loro formazioni. I processi di riforma avviati negli anni '90 hanno trovato compimento nel 2001 con la riforma del titolo V della Costituzione (L. Cost. n. 3/2001), in cui, all'art. 118, si afferma che “Stato, Regioni, città metropolitane, Province e Comuni favoriscano l'autonomia iniziativa dei cittadini, singoli ed associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale”.

²⁷ Nella divisione dei ruoli, ai soggetti pubblici spetta il finanziamento e alle organizzazioni volontarie la fornitura dei servizi (Salamon 1987).

²⁸ “Un mix di protezioni e investimenti sociali a finanziamento non pubblico, rivolte in particolare a coprire i nuovi rischi, fornite da una vasta gamma di attori, collegate in reti con un forte ancoramento territoriale ma aperte alle collaborazioni trans-locali. ... Possibili fonti di finanziamento aggiuntivo e di innovazione organizzativa: assicurazioni private e fondi di categoria, fondazioni bancarie e altri soggetti filantropici, il sistema delle imprese e gli stessi sindacati, le associazioni e gli enti locali, anche per il tramite di eventuali imposte di scopo” (Ferrera 2010).

raggiunta solo attraverso una migliore organizzazione politico-istituzionale, giuridica ed economica. Occorre una “rivoluzione etica”, a partire dalla ricerca ed individuazione di un nucleo di valori civili comuni, di diritti e doveri di cittadinanza che animano la *welfare society*. Scelte che siano il frutto di una morale razionale, capace di integrare l’altruismo con la ragione, che orientino ad un “modo di essere” nel quadro di riferimento Costituzionale, di una molteplicità di motivazioni civili, sociali e religiose”.

2.2.2 Evoluzione del volontariato organizzato

Il decentramento istituzionale e dei servizi ha comportato il passaggio da un volontariato tradizionalmente ripartivo, assistenziale e caritatevole, focalizzato sui bisogni che non trovavano risposte a livello istituzionale, ad un volontariato di advocacy, di tipo promozionale, la cui dimensione politica è fortemente orientata all’impegno di prevenire e rimuovere le cause delle ingiustizie, al cambiamento dei servizi pubblici in direzione di una maggiore tutela dei diritti delle persone, nonché ad una concezione dell’assistenza basata sull’attivazione delle risorse e delle capacità di autodeterminazione dei soggetti al fine di superare lo stato di bisogno (Tavazza 1987; 1993; Ranci 1994; Ranci e Ascoli 1997; Rei 1999a). La dimensione politica del volontariato “moderno”²⁹, quindi, “si fa carico delle relazioni umane e sociali sul territorio e punta al miglioramento concreto delle loro qualità in interazione costante ed esigente con le istituzioni pubbliche” (Tavazza e Frisanco 2008). In una sua relazione, infatti, Tavazza (1993) affermava: “il volontariato nei primi 75 anni del secolo è realizzato da un’azione privata gratuita, che lavora in separatezza con lo Stato, spesso in concorrenza, qualche volta addirittura in conflittualità; noi non possiamo che adottare una cultura di relazioni che dice: la lotta all’emarginazione non si vince se non in collaborazione con lo Stato”. La dimensione di advocacy del volontariato, quindi, si realizza accettando di porsi in rapporto dialettico con le istituzioni, pur mantenendo la propria autonomia: “L’autonomia (del volontariato, *ndr*) si realizza pienamente solo quando rispetta due criteri: quello dell’indipendenza, del carisma, della conservazione dell’originalità, dell’anticipazione per affrontare i problemi futuri, ma anche quando contestualmente accetta di essere immersa continuamente nella storia quotidiana

²⁹ Con volontariato “moderno” si indica quello sviluppatosi in Italia dopo il 1975, a seguito appunto delle trasformazioni che ne hanno ridefinito le funzioni rispetto alla società civile.

del Paese. Non si tratta infatti di perdere l'indipendenza, ma di accettare la dimensione politica, che è propria di tutta la società civile" (Tavazza 1999, cit. in Alecci e Turus 2009, 184-185). Egli tracciava poi il profilo del volontario moderno: "Ci sono tre gradini da salire per giungere a una personalità matura, adulta, credibile. Chi ne salta uno non sarà mai un vero volontario. Viene per primo, in questo *iter*, il gradino della cittadinanza, il dovere di vivere, non di declamare a vuoto, i principi costituzionali di legalità e solidarietà e di applicare quindi coerentemente tutta la legislazione ed in particolare, nel nostro caso, quella sociale, dando così vita ad una cittadinanza dove il soggetto non guarda ma fa, costruisce sul lavoro e in famiglia, con i servizi pubblici, con il mondo sindacale e della produzione le condizioni di una crescente convivenza umanitaria ... Il secondo gradino è costituito dalla fruizione dei diritti stabiliti dalle leggi dello Stato, dalla conquista dei nuovi spazi e diritti che rendano la convivenza più libera e giusta per la dignità di ogni persona, tutelando in modo particolare la partecipazione alla vita del territorio, la difesa dei diritti dei più deboli e di quelli ancora oggi esclusi, nel duemila, dalla partecipazione ai servizi pubblici e privati ... Infine c'è ... il gradino salito dagli uomini liberi che scelgono d'impostare il costume della loro vita, oltre i diritti e i doveri già adempiuti, con il dono, anzi con una serie di doni a servizio gratuito della comunità" (Tavazza 2000, cit. in Alecci e Turus 2009, 213).

Ora, secondo una parte consistente di letteratura sociologica, nella società attuale, post-moderna, sempre più individualizzata e globalizzata, dominata dal mercato e centrata sul consumo, sarebbe giunto a compimento il processo di sradicamento sociale e di declino delle forme di vita comunitarie, con la frantumazione dei legami solidaristici e un'accentuazione delle istanze individualistiche (Beck 2000; Bauman 2002; 2006). Viceversa, sulla base di alcuni dati empirici, altri autori sostengono che la crescente centralità dell'autonomia di scelta individuale e l'affermazione di "valori post-materialisti" (quali, ad esempio, autorealizzazione personale, qualità dei rapporti interpersonali, autodeterminazione) non implichi necessariamente un'attenuazione dei valori solidaristici (Boudon 2003; Sciolla 2004; Paci 2007).

In Italia l'impegno volontario, quale forma di partecipazione e coinvolgimento molto importante nel riaffermare il valore della gratuità disinteressata, dell'agire agapico, della relazionalità, della solidarietà (Vecchiato 2008b; Ascoli 2009; Colasanto e Iorio 2009), appare quantitativamente in crescita, anche se nel quinquennio 2002-2006 la

dinamica accrescitiva delle associazioni si è affievolita rispetto alle rilevazioni precedenti (Frisanco 2006b; 2009)³⁰.

Secondo la Fivol (Frisanco 2006b), in Italia ci sono circa 35 mila organizzazioni di volontariato (Odv)³¹, iscritte e non iscritte ai registri del volontariato, e oltre 1 milione e 125 mila volontari³², di cui il 57% svolge la propria attività in modo continuativo e sistematico, per un totale di circa 3,2 milioni di ore settimanali di impegno volontario. La definizione di volontariato adottata dalla Fivol si attiene ai valori-guida della legge quadro sul volontariato (L. n. 266/1991), ossia la prevalenza, quantitativa e qualitativa, del lavoro gratuito dei volontari per la realizzazione delle attività, la gratuità delle prestazioni fornite, l'assenza di fini di lucro, il fine di solidarietà a vantaggio di terzi e la democraticità della struttura.

Secondo i dati Fivol (Frisanco 2006b), la metà delle Odv opera al Nord, addensando il 55% del totale dei volontari, mentre il 28% delle Odv sono ubicate al Sud, concentrando il 24% dei volontari complessivi. La densità delle organizzazioni di volontariato è di 6 unità ogni 10mila abitanti, con il coefficiente di densità più elevato al Nord-est e quello più basso al Sud. Tuttavia, come emerso anche dalla rilevazione Istat (2006) su dati 2003, si sta gradualmente attenuando il divario tra Nord e Sud, con un trend di crescita in proporzione più elevato al Sud rispetto al Nord³³.

Queste informazioni indicano come il volontariato sia ormai una delle componenti strutturali del welfare italiano. È quindi lecito attendersi che le sue trasformazioni - nell'identità, nei ruoli, negli spazi di azione - abbiano effetti diretti sulle modalità con cui si articolano le politiche sociali a livello locale³⁴.

³⁰ In Italia, le ricerche che monitorano il fenomeno del volontariato organizzato sono quelle della Fivol (l'ultima nel 2006, per fusione - nel 2007 - della Fivol nella Feo-Fondazione Europa Occupazione: Impresa e Solidarietà) e dell'Istat (l'ultima nel 2003).

³¹ Escluse le unità di secondo livello, con compiti di rappresentanza, servizi e coordinamento. La stima delle organizzazioni di volontariato direttamente impegnate sul territorio non è semplice e può variare a seconda dell'approccio adottato per la rilevazione (l'identità giuridica, le attività effettivamente svolte) e per le diverse definizioni a seconda dei criteri di inclusione/esclusione nei registri di volontariato di Regioni e Province.

³² La stima di quanti siano i volontari in Italia varia notevolmente a seconda del significato che il termine volontario assume (per una riflessione sulla consistenza dei volontari in Italia, si veda Sarpellon 2000).

³³ Secondo la quarta rilevazione Fivol (2006), nel quinquennio 2002-2006 le Odv sono cresciute in proporzione più al Sud (20%) che al Nord (13%).

³⁴ L'analisi cluster condotta dalla Fivol nel 2001 aveva identificato cinque tipologie di organizzazioni: 1. quelle operative nei settori tradizionali di welfare (33%), attive nell'ambito socio-assistenziale, che svolgono interventi "leggeri" in collaborazione con gli enti locali; 2. quelle gestionali (21%), più attive nella gestione di servizi strutturati e continuativi, specialmente nell'area sanitaria, del soccorso e dell'emergenza, fortemente integrate con i servizi pubblici, da cui ricevono la maggior parte dei finanziamenti; 3. quelle specialistiche (17%), attive nei settori della promozione e donazione di organi e sangue, diffuse in modo capillare sul territorio e integrate con le istituzioni pubbliche attraverso rapporti di convenzione; 4. quelle attive nel campo dei "beni comuni" (23%), operanti nei

Sebbene la gran parte delle Odv continui ad operare nei tradizionali settori socio-assistenziale e sanitario, la crescita dell'incidenza percentuale di quelle impegnate nei settori della responsabilità civica, soprattutto nell'ambito dell'educazione-formazione, protezione civile, tutela dei diritti e promozione del patrimonio culturale e ambientale³⁵ attesta la sensibilità del volontariato rispetto alle tematiche sociali emergenti e ai nuovi bisogni (cresce altresì l'impegno nel settore della solidarietà internazionale) (Frisanco 2006b).

Le reti del volontariato nazionale, sebbene ancora presenti in modo capillare soprattutto nei comuni più piccoli, sembrano perdere parte della loro capacità attrattiva: la percentuale di organizzazioni indipendenti raggiunge il 52% nel 2006, con un trend in crescita rispetto alla rilevazione del 2001 (Frisanco 2001; 2006b). È nell'insieme delle Odv di nuova generazione³⁶ che si riscontra la maggiore quota di associazioni indipendenti, soprattutto nei settori non tradizionali di welfare. A parere di alcuni osservatori (Pavolini 2009), oggi sono i Centri di servizio per il volontariato (cui sono affiliate, direttamente o indirettamente, circa il 50% delle Odv) gli organismi più idonei a svolgere quelle funzioni di sostegno, coordinamento e rappresentanza proprie delle reti nazionali.

Diminuiscono le Odv a carattere confessionale, a vantaggio di associazioni laiche, in cui la motivazione che sorregge i volontari deriva soprattutto dalle finalità del servizio e dalla comunanza degli obiettivi e dei risultati, più che dalla matrice culturale che connota il gruppo (Frisanco 2006b).

Si accentua la presenza di un volontariato molecolare, costituito da piccole organizzazioni (nell'ultima indagine Fivol, più della metà delle Odv non supera i 20 operatori, mentre solo un quinto ne ha più di 60) e cresce il numero di Odv con utenti diretti (da 5.650 associazioni nel 1997 a 15.652 nel 2003, secondo i dati Istat).

Cala il numero medio di volontari continuativi (da 23 nel 2001 a 18 nel 2006, per la Fivol) e delle ore da essi dedicate per organizzazione, ma aumenta la capacità delle associazioni di operare in più campi di intervento, grazie anche ad apparati organizza-

settori della partecipazione civica (ambiente, cultura, educazione, istruzione ecc.), collaborative nei progetti con le istituzioni e fortemente orientate alla sensibilizzazione dell'opinione pubblica; 5. quelle residuali (6%), poco attive, scarsamente dotate di capacità progettuale, a rischio di estinzione (Frisanco 2001).

³⁵ Dal 30% nel 1997 al 40% nel 2006 secondo i dati Fivol, in linea con il trend rilevato nel 2003 dall'Istat.

³⁶ Nate negli ultimi 5 anni.

tivi e gestionali più strutturati (quasi il 90% delle Odv dispone di uno statuto registrato o autenticato e il 50% prevede anche un regolamento che ne disciplina l'attività) e all'inserimento di personale remunerato, espressione di una crescente tendenza alla professionalizzazione.

Si sta verificando, quindi, un cambiamento nella composizione delle associazioni: diminuiscono quelle composte da soli volontari, a vantaggio di quelle che presentano al loro interno operatori a vario titolo retribuito³⁷ (+13% dal 1997 al 2006 secondo la Fivol). Anche l'Istat mette in luce lo stesso trend: dal 1995 al 2003 i dipendenti sono aumentati in misura significativa, soprattutto al Sud. Secondo l'Istituto di statistica, tra i volontari vi è stato anche un incremento di persone della fascia di età 30-54 anni, con livello di istruzione medio alto, occupate.

La maggiore presenza di personale retribuito riguarda soprattutto le associazioni che gestiscono servizi: fenomeno imputabile, almeno in parte, ai criteri di qualità e continuità richiesti dalle amministrazioni pubbliche, con cui i rapporti sono sempre più frequenti. Negli ultimi anni sono aumentate le Odv iscritte ai registri del volontariato (dal 52% nel 1997 all'82% nel 2006, dati Fivol), anche perché tale iscrizione permette di usufruire di agevolazioni fiscali, di accedere ai fondi pubblici e costituisce spesso un vincolo per partecipare ai bandi per progetti dei Csv e di altri finanziatori. Tuttavia, la rilevazione Fivol (2006) ha evidenziato anche la presenza di fenomeni degenerativi, dal momento che circa un quarto delle associazioni iscritte ai registri del volontariato mancano di uno o più requisiti di idoneità previsti dalla legge n. 266/1991 (mancanza del requisito di gratuità, per rimborsare spese forfettarie dati ai volontari come forma di remunerazione o per contributi richiesti all'utenza; prevalenza del lavoro retribuito rispetto a quello volontario, soprattutto nelle Odv che gestiscono servizi ad elevati standard di strutturazione e continuità).

Per quanto riguarda la dimensione economica (Istat, dati 2003), il totale delle entrate delle Odv passa da 675 milioni di euro nel 1997 a 1.630 milioni di euro del 2003³⁸, con un aumento dell'importo medio per organizzazione da 58 mila euro nel 1997 a 77 mila euro nel 2003. La distribuzione delle entrate evidenzia tuttavia che la maggior parte delle risorse è concentrata in una limitata percentuale di associazioni, soprattutto

³⁷ Tra dipendenti, consulenti o persone che ricevono un rimborso spese forfettario.

³⁸ Incremento pari a 1426 milioni di euro a prezzi costanti in base 1997.

to del Centro Italia.

Secondo la rilevazione Fivol 2006, il 19% delle Odv registra un trend positivo per quanto riguarda il volume dei finanziamenti.

Da ricerche di approfondimento condotte nel 2008 dalla Fondazione Roma Terzo Settore (FRTS) su oltre 1.300 Odv, appartenenti a diverse aree del Paese³⁹, risulta che un terzo di esse dipende dai finanziamenti pubblici (ossia hanno oltre il 50% delle entrate di fonte pubblica); inoltre, all'aumentare della dimensione dell'Odv per numero di volontari e operatori (anche quelli retribuiti), si eleva la probabilità di ottenere finanziamenti pubblici a svantaggio di quelli reperiti direttamente dall'associazione (Frisanco 2010).

2.2.3 Il volontariato oggi: criticità e nuove sfide per promuovere i diritti

Con l'affermarsi di un modello di welfare in cui il principio di sussidiarietà assume un ruolo cardine, tutti gli attori in campo (Stato, mercato, terzo settore e reti informali) sono chiamati a fornire il proprio contributo responsabile per lo sviluppo del benessere sociale. La sussidiarietà, in qualità di nuova forma di esercizio della sovranità popolare che “completa ed integra le forme tradizionali della partecipazione politica e della partecipazione amministrativa”⁴⁰, mette dunque al centro i cittadini attivi, le cui azioni sono “produttrici di diritto”, in quanto nessun soggetto pubblico o privato è in grado, da solo, di garantire risposte ai bisogni sempre più complessi espressi dal territorio (Frisanco 2006a). In questa prospettiva, l'azione promozionale del welfare è volta a sviluppare l'empowerment del cittadino sia rispetto all'agibilità concreta dei suoi diritti sociali, sia rispetto alla sua partecipazione alla programmazione e all'implementazione dei servizi pubblici tramite l'associazionismo sociale (Paci 2007). Secondo De Leonardis (1999, 244), “la forma-associazione, come forma idealtipica di organizzazione del terzo settore, deve la sua specificità al fatto di coniugare insieme ... l'autonomia degli individui e il riconoscimento di ‘beni comuni’ o di ‘fini comuni’ da parte degli associati”; in questa prospettiva, il terzo settore “valorizza le capacità di azione e auto-organizzazione della società civile, l'impegno civico e la partecipazione

³⁹ Province di Biella, Trento, Modena, Belluno, Rovigo, Treviso, Venezia, Cosenza e Taranto; regione Sardegna.

⁴⁰ Si veda: Carta della sussidiarietà, art. 1, presentata alla prima convenzione nazionale della sussidiarietà da Cittadinanza attiva, Roma, marzo 2004.

a progetti condivisi” (*ibidem*, 243).

Il paradigma bipolare, che fino agli anni '80 ha caratterizzato il rapporto tra pubblica amministrazione e cittadini, relegando questi ultimi in posizione passiva e asimmetrica, è stato superato a favore di un approccio circolare e condiviso, in cui è centrale l'idea di partnership (Andreani e Minà 2007): per esempio, con la legge n. 328/2000, che istituisce un sistema integrato di interventi e servizi sociali, l'ente pubblico mantiene la titolarità dei servizi sociali essenziali, ma il terzo settore “partecipa come partner” alla programmazione, progettazione e realizzazione di interventi e servizi (D'Albergo 2003).

Questo cambio di prospettiva, che ha trovato compimento con l'art. 118 del titolo V della Costituzione, ha configurato in modo nuovo il rapporto tra istituzioni e volontariato. Se all'ente pubblico è affidata una funzione programmatica, promozionale delle iniziative provenienti dalla società civile e di controllo e verifica dei risultati, al volontariato spetta il compito di partecipare alla programmazione, alla co-progettazione e alla valutazione delle politiche sociali del territorio, esercitando la propria funzione di denuncia e stimolo critico nei confronti dei soggetti pubblici, senza avere la pretesa di sostituirsi ad altre formazioni sociali del terzo settore nella gestione di servizi complessi.

Tuttavia, la crescita di un volontariato sempre più professionalizzato, che opera in stretta integrazione con le amministrazioni pubbliche, da cui spesso dipende anche finanziariamente, comporta il rischio di privilegiare una logica di servizio che accentua fenomeni di isomorfismo istituzionale, ossia la trasformazione dei profili e dei modus operandi delle organizzazioni in direzione di un'accresciuta standardizzazione, riducendo la loro capacità di sperimentare modalità innovative (Ranci 1994; Rei 1999a; Frisanco 2006a). Ciò mette a repentaglio la loro identità originaria, rendendole più simili alle imprese sociali, e le espone al rischio di un uso residuale e strumentale da parte delle amministrazioni: “il terzo settore nel suo insieme è molto impegnato in attività economiche produttive sempre più diffuse, piuttosto che su iniziative di promozione e tutela dei diritti ... Una situazione così caratterizzata esercita un debole stimolo sulle istituzioni, che risultano quindi fortemente esposte alla tentazione di un uso strumentale del volontariato e del terzo settore, per ricercare consenso elettorale e per costruire reti clientelari, piuttosto che per costruire, grazie al dialogo, politiche

migliori” (Ranci Ortigosa *et al.* 2009, 153).

Il rapporto tra volontariato e istituzioni dipende in gran parte dalla specificità dei modelli regionali e locali di regolazione da parte delle amministrazioni pubbliche (Pavolini 2003)⁴¹, che possono favorire o limitare il ruolo di rappresentanza sociale delle associazioni, la loro inclusione nella deliberazione pubblica, nonché la loro capacità di essere forza di advocacy, stimolo per il cambiamento e coscienza critica delle istituzioni.

La corrispondenza tra erogazione di servizi di pubblica utilità e realizzazione della funzione pubblica può avvenire solo in un rapporto virtuoso di reciproca crescita e promozione tra ente pubblico e volontariato, che esclude logiche di intervento separate e autoreferenziali: “né si faccia velo in questo esame l’affermazione che poiché il gruppo è riuscito a creare dei servizi esso stia adempiendo a finalità realmente pubbliche; il volontariato non è nato per i servizi, ma, come avevamo detto, per il mutamento. Se i servizi ci muovono in questa direzione allora la dimensione politica è rispettata, se per caso sono ripetitivi, senza nessun collegamento con la storia, essi si riducono inevitabilmente a beneficenza, assistenza, perbenismo” (Tavazza 1999, cit. in Alecci e Turus 2009, 185).

Purtroppo, ancora oggi si verificano spesso casi di supplenza o di delega, in cui il volontariato è mero esecutore in una logica di esternalizzazione dei servizi, senza alcun coinvolgimento attivo nell’analisi dei bisogni e nella definizione delle politiche sociali locali, con perdita della sua capacità innovativa e progettuale. Osserva Borzaga (cit. in Manzi Tavazza 2010, 99): “Il coinvolgimento delle organizzazioni di terzo settore nell’analisi dei bisogni e nell’individuazione delle politiche è stato ed è sporadico e occasionale. In pratica, le uniche forme di collaborazione realizzate sono state finalizzate alla gestione per conto degli enti pubblici di servizi sociali, ma è noto a tutti che, più di collaborazioni, si è trattato, nella maggior parte dei casi, di deleghe, spesso al minimo costo”.

Un volontariato molecolare, costituito da numerose unità indipendenti di piccole dimensioni, se da un lato è espressione della partecipazione e del protagonismo dei cittadini, in linea con lo spirito della legge n. 266/1991, art. 1⁴², dall’altro significa

⁴¹ L’autore identifica quattro modelli di rapporto tra istituzioni e terzo settore, a seconda dei ruoli e delle funzioni assunti nella programmazione e nell’offerta dei servizi.

⁴² “La Repubblica italiana riconosce il valore sociale e la funzione dell’attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, ne promuove lo sviluppo salvaguardandone l’autonomia e ne favorisce

frammentazione, difficoltà di fare rete, maggiore esposizione a logiche di tipo autoreferenziale.

Dalle già citate rilevazioni campionarie realizzate dalla FRTS nel 2008 su circa 1.300 Odv, emerge che i problemi maggiormente percepiti dalle associazioni, dopo la carenza di risorse umane e/o finanziarie, riguardano la scarsa partecipazione, la capacità di incidere nelle sedi consultive e decisionali in cui vengono effettuate le scelte di politica territoriale, la difficoltà di interagire e coordinarsi per aumentare il proprio peso politico (Frisanco 2010). Nelle medesime rilevazioni, indagando l'interazione tra Odv e istituzioni locali, emerge che circa il 45% delle associazioni ha in atto, o ha avuto in passato, uno rapporto di convenzione con una o più amministrazioni locali. Rispetto alla funzione che le Odv percepiscono di avere rispetto agli enti pubblici, la maggioranza (40%) si attribuisce una funzione complementare, ovvero di arricchimento dei servizi della pubblica amministrazione, in autonomia progettuale e operativa; il 15% una funzione integrativa rispetto alla programmazione, alla progettazione e all'attuazione delle risposte erogate dall'ente, mentre il restante 45% si percepisce in funzione sostitutiva o di delega rispetto a quella dell'amministrazione pubblica, con i rischi che ne derivano. Entrando nel merito del tipo di soggetti pubblici, sempre dalle ricerche suddette si rileva, per esempio, che il Comune è valutato dalle Odv nel 50% dei casi come "alleato, sostenitore, finanziatore" e nel 17% come "partner", mentre l'azienda sanitaria è percepita come "controparte non rilevante" in oltre 60% dei casi (è considerata sostenitrice, finanziatrice o partner soprattutto dalle Odv che operano specificatamente nel settore sanitario o socio-assistenziale). Infine, per quanto riguarda la percezione delle associazioni di essere state soggetto di cambiamento nei confronti delle istituzioni, emerge che circa il 30% del campione ritiene di aver contribuito attivamente ad orientare le decisioni delle amministrazioni pubbliche attraverso la partecipazione nell'elaborazione di progetti, linee guida, deliberazioni finalizzate a migliorare gli interventi di politica sociale locale.

È importante, dunque, che il volontariato recuperi il suo potenziale di incisività politica e la sua capacità di stimolo, influenza e proposta nel promuovere i diritti di cittadinanza e nel "dare voce a chi non ha voce", salvaguardando la propria autonomia da

L'apporto originale per il conseguimento delle finalità di carattere sociale, civile e culturale individuate dallo Stato, dalle regioni, dalle province autonome di Trento e di Bolzano e dagli enti locali".

derive istituzionalizzanti, migliorando la coesione, il coordinamento tra organizzazioni e con gli altri soggetti del terzo settore, nell'esercizio di una sussidiarietà attiva nei confronti delle istituzioni (Ranci 1994; Rei 1999a; Nervo 2007).

Le tendenze attuali mettono in luce un progressivo distacco delle associazioni dai gruppi nazionali di riferimento, a favore di rapporti di tipo federativo, che permettono alle affiliate una maggiore indipendenza e un rapporto più diretto con i partner territoriali (Frisanco 2009); allo stesso tempo, però, si sta affermando il ruolo dei Centri di servizio per il volontariato come soggetti in grado di sostenere, qualificare, orientare il modo di agire delle organizzazioni nella produzione di innovazione sociale. In questo senso, l'impegno dei Csv - come sarà più esaurientemente illustrato nel prossimo paragrafo - è prezioso anche per promuovere lo sviluppo di una cultura della valutazione, che permetta di collegare i risultati, in termini di efficacia e di impatto sociale, alle risorse investite per ottenerli e al sistema delle responsabilità che hanno contribuito al loro raggiungimento.

2.2.4 Il ruolo dei Centri di servizio per il volontariato

I Centri di servizio per il volontariato sono stati individuati per la prima volta con la legge n. 266 del 1991, che sancisce “la costituzione di fondi speciali presso le regioni al fine di istituire, per il tramite degli enti locali, centri di servizio a disposizione delle organizzazioni di volontariato, e da queste gestiti, con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività” (art. 15). La legge sottolinea dunque la dimensione di “servizio” a beneficio di tutte le organizzazioni, la governance plurale delegata alle organizzazioni stesse, la funzione prioritaria di sostegno e qualificazione della loro attività.

Una concreta attuazione delle disposizioni della legge n. 266/1991 si è avuta solo con il DM dell'8 ottobre 1997, “Modalità per la costituzione dei fondi speciali per il volontariato presso le Regioni”, in cui si precisano i criteri di ripartizione delle somme destinate ai fondi da parte delle fondazioni di origine bancaria (art. 1); funzioni del comitato di gestione, incaricato dell'amministrazione di tali fondi (art. 2); modalità di istituzione dei Centri di servizio (art. 3), loro compiti (art. 4) e funzionamento (art. 5). In particolare, allo “scopo di sostenere e qualificare l'attività di volontariato”, i Centri di servizio “erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali” e, nello specifi-

co: “a) approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti; b) offrono consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l’avvio e la realizzazione di specifiche attività; c) assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad organizzazioni di volontariato; d) offrono informazioni, notizie, documentazioni e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale” (art. 3). Dalla seconda metà degli anni ’90 e nel giro di un decennio, i Csv si sono sviluppati sull’intero territorio nazionale (nel 2005 erano presenti in tutte le regioni, ad esclusione della Provincia di Bolzano); ad oggi sono 78⁴³, di cui 66 attivi a livello provinciale, 8 a livello regionale e 4 a livello interprovinciale o sub provinciale. Oltre ad un coordinamento a livello nazionale (Csv.net), che ha la funzione di rafforzare la collaborazione e lo scambio di esperienze tra i Centri, i Csv a carattere provinciale hanno progressivamente dato vita a coordinamenti regionali. Il 95% dei soci dei Csv è costituito da Odv e dai loro coordinamenti o federazioni (Csv.net 2007).

Si può quindi definire i Csv come “soggetti, governati dall’insieme più rappresentativo del volontariato di un territorio, che agiscono per obiettivi e per progetti, a partire dai bisogni del volontariato inserito in un preciso contesto spazio-temporale, realizzando azioni, servizi, strumenti da mettere a disposizione del volontariato per il suo sostegno, qualificazione, sviluppo e promozione” (Csv.net 2009, 5-6).

Per realizzare la loro missione, i Csv hanno tre funzioni principali. La prima (di carattere non gestionale) è di indirizzo, governo e valutazione. Tale funzione, che in genere è propria del rappresentante legale di un’organizzazione, nei Csv è particolarmente complessa poiché è affidata alle associazioni. Ciò comporta, da una parte, la necessità di garantire una rappresentanza plurale e contrastare derive lobbistiche; dall’altra, il governo di processi e servizi porta i Csv a non essere soggetti necessariamente di volontariato, ma, piuttosto, ad assumere la forma degli enti produttori di servizi (Csv.net 2008).

I Csv, infatti, in linea con le indicazioni normative, si occupano di informazione, orientamento, accompagnamento, consulenza fiscale, amministrativa e legale; formazione diretta (a volontari e operatori delle Odv) e supporto alle associazioni nella ge-

⁴³ Dal 01.07.2009 è operativo anche il Csv di Monza e Brianza.

stione di percorsi formativi; sostegno alla progettazione, inteso sia come consulenza alle Odv per la ricerca di finanziamenti, per la partecipazione ai bandi, sia come sostegno ai progetti delle medesime attraverso l'erogazione di contributi economici; supporto logistico e comunicazione. Nel 2007, i Csv hanno avuto a disposizione circa 108 milioni di euro, quasi tutti provenienti dai Fondi speciali per il volontariato istituiti con la legge n. 266/91. Il 42% delle risorse è stato impiegato per l'erogazione diretta di servizi alle Odv, il 25% per il sostegno economico ai progetti delle associazioni, e un 19% per far fronte ai costi di struttura⁴⁴. Complessivamente, dal 2001 al 2007 compreso, sono stati supportati dai Csv 12.687 progetti delle Odv (Csv.net 2009).

La seconda funzione propria dei Csv è quella di gestione, che prevede la capacità di dare concreta attuazione alle linee di indirizzo, organizzando le risorse e finalizzandole al raggiungimento di risultati tangibili (in questo, richiama le caratteristiche tipiche dell'imprenditorialità sociale). Tale funzione è in capo a un organo interno ai Csv, ma autonomo e distinto da quello con funzione di indirizzo, governo e valutazione (Csv.net 2008).

Infine, la terza funzione è quella di controllo, esercitata dal Comitato di gestione (Co.ge), composto dalle fondazioni bancarie, da diverse componenti del volontariato e dalle istituzioni. In base al DM 8 ottobre 1997, il Comitato di Gestione ha potere di disporre i flussi di finanziamento dalle fondazioni ai Csv, di istituire o cancellare un Csv, di verificarne l'operato rispetto alla normativa in vigore (Csv.net 2008).

L'universo valoriale che guida l'azione dei Csv è quello proprio del volontariato, i cui principi - sanciti nella Carta dei valori del volontariato (Fivol e Gruppo Abele 2001) - si richiamano ai concetti di gratuità, solidarietà, azione per il bene comune, produzione di beni relazionali e coesione sociale, tutela dei diritti dei più deboli.

I Csv hanno il compito, attraverso le funzioni sopra descritte, di promuovere e far crescere la cultura della solidarietà, costruendo condizioni possibili affinché il volontariato organizzato, in qualità di soggetto che produce - e riproduce - il bene comune, sia in grado di essere promotore e attore di cambiamento, nonché pratica concreta di partecipazione e cittadinanza⁴⁵.

⁴⁴ <http://www.csvnet.it>

⁴⁵ Si veda anche: Carta dei valori del volontariato, articoli 5, 6, 7, 21.

In particolare, all'art. 19 della Carta dei valori, si afferma che “Le organizzazioni di volontariato perseguono l'innovazione socio-culturale a partire dalle condizioni e dai problemi esistenti. Pertanto propongono idee e progetti, rischiando e sperimentando interventi per conto della comunità in cui operano”, intendendo in questo modo sottolineare la funzione di sperimentazione e innovazione nella proposta di azioni, interventi e servizi. Rientra quindi nella missione dei Csv qualificare processi di innovazione e sperimentazione attuati dalle Odv, “anche attraverso il sostegno alla sperimentazione di progetti di attività di organizzazioni di volontariato e/o di loro reti; ... un sostegno che può attuarsi anche con la messa a disposizione di risorse umane e/o strumentali e/o l'erogazione di risorse economiche, necessarie alle organizzazioni a sperimentare attività per meglio interpretare ed agire la propria esclusiva missione” (Csv.net 2009, 7). Si tratta del cosiddetto “sostegno alla progettazione sociale delle associazioni” (convenzionalmente indicata con “progettazione sociale”). La progettazione sociale, quindi, rappresenta per i Csv un'azione possibile, tra quelle previste, per realizzare la loro missione di sostegno, qualificazione e sviluppo del volontariato (in questo si differenziano dalle fondazioni bancarie, che sono soggetti esclusivamente erogativi).

Per le associazioni, lavorare per progetti è un'occasione per attivare processi di cambiamento a livello istituzionale e comunitario, ovvero un modo per sperimentare azioni innovative, sempre più focalizzate sui bisogni del territorio e possibilmente in linea con gli orientamenti della programmazione locale.

Dalle sopra citate ricerche condotte dalla Fondazione Roma Terzo Settore nel 2008, risulta che su più di 1.000 Odv, quasi la metà è impegnata in specifici progetti, in gran parte nati su iniziativa e proposta delle Odv stesse. Per quanto attiene la tipologia dei finanziatori, l'incidenza maggiore riguarda soggetti privati (fondazioni locali, altre realtà del terzo settore, imprese), tra cui, in alcuni contesti territoriali (come per esempio in Veneto), anche i Csv, quali erogatori di finanziamenti attraverso l'emissione di bandi per progetti (Frisanco 2010).

In campo sociale, lavorare per progetti significa lavorare su contenuti complessi, multidimensionali, dotati di elevato valore simbolico e di significato, per loro natura non standardizzabili. È necessario, innanzitutto, identificare il problema o bisogno su cui si vuole intervenire, poi definire i risultati che si intende raggiungere, scegliere gli

strumenti da utilizzare, tenendo conto delle risorse e dei vincoli del sistema in cui si opera, e valutare gli effetti prodotti (Maurizio 2004). Questo significa passare da una logica per prestazioni ad una per obiettivi, in cui la valutazione è una componente costitutiva dello sviluppo del progetto stesso, non solo per valutare gli esiti ottenuti, ma anche per garantire un migliore esercizio delle responsabilità implicate nella sua realizzazione, facendole convergere verso mete condivise (Vecchiato 2004).

Per i Csv, fare valutazione degli esiti della loro attività di progettazione sociale implica l'adozione di un approccio partecipato, con il coinvolgimento di tutti gli attori aventi interessi diretti e indiretti nel progetto, chiamati a confrontarsi sugli interessi in gioco, sulle responsabilità, sui risultati, sul rendimento delle risorse investite, su come stabilizzare e incrementare nel tempo i benefici sociali prodotti. In questo modo, i Csv possono concretamente contribuire allo sviluppo della democrazia locale, alimentando un processo virtuoso basato sulla trasparenza dei processi e degli esiti, nonché sull'esercizio collaborativo delle responsabilità coinvolte (Vecchiato 2004).

2.3 LA VALUTAZIONE E IL SUO UTILIZZO NELL'AMBITO DEL VOLONTARIATO

2.3.1 Caratteristiche concettuali della valutazione

In letteratura esistono numerose definizioni e diversi approcci alla valutazione, in ragione dei paradigmi di riferimento e del contesto disciplinare in cui si collocano, delle peculiarità dell'oggetto da valutare, delle tecniche utilizzate (Bernardi e Tripodi 1981; Rossi e Freeman 1993; Stame 1998; 2001a; 2001b; Martini e Sisti 2007). Come afferma Campostrini (2005a, 51), "le cause della labilità dei confini della valutazione non possono essere attribuite tanto alla scarsa crescita della/delle discipline valutative, quanto alla loro natura: la valutazione resta, ed è ipotizzabile che resterà sempre, un ambito multiforme". Stame (2001b) evidenzia come nel dibattito scientifico si sia soliti distinguere gli approcci alla valutazione "in base all'epistemologia sottostante (oggettivisti *vs* costruttivisti), ... in base alla finalità (accountability *vs* learning) o ai metodi di ricerca (quantitativi *vs* qualitativi)". Tuttavia, prosegue la studiosa, il contributo della valutazione alla ricerca "è di consentire il superamento di questi dualismi, lavorando sui punti di incontro di questi aspetti e offrendo soluzioni differenti" (Stame 2001b, 55-56).

In un'accezione piuttosto ampia, la valutazione può essere definita come un'azione complessa che utilizza le procedure della ricerca sociale per “verificare la concettualizzazione, il disegno progettuale, l'implementazione e l'utilità dei programmi di intervento sociale” (Rossi e Freeman 1993, 5), ossia per “verificare in che misura un insieme ... di azioni (un programma rivolto alla popolazione di un territorio, un intervento sul singolo caso, le attività di un intero servizio) è coerente con le aspettative che hanno accompagnato la sua definizione e la sua attuazione” (Ongaro 2000, 196). Un contributo in questa prospettiva è rappresentato dal lavoro di Grogger e Karoly (2005), che riporta i risultati di numerosi studi sugli effetti delle riforme del welfare statunitense attuate nei dieci anni precedenti (effetti, per esempio, sull'occupazione, sull'utilizzo di risposte di welfare, sul reddito ecc.).

Si sono poi sviluppati approcci alla valutazione che, facendo proprie le istanze di diverse teorizzazioni dell'azione sociale, tengono in particolare considerazione le dinamiche che governano l'interazione e che contribuiscono a definire il senso del comportamento degli attori, la cui soggettività può essere intesa come “riflessività, autonomia di scelta e originalità” (Cesareo e Vaccarini 2006, 267). In questo contesto si inseriscono i recenti lavori sul tema della “pratica riflessiva” che diviene un processo ciclico (esperienza-riflessione-azione) (Schön 1983; Jasper 2003; Sicora 2010), attraverso cui si produce “un sapere che non è più un ‘deposito’ ma una ‘rielaborazione’ continua a più voci, che apprende dall'esperienza propria e altrui” (De Sandre 2007, 23). I percorsi di valutazione, in quanto processi dialogici, agiscono sulle relazioni che contribuiscono a rappresentare la realtà e sui significati che vi si attribuiscono (Studio APS 2003). È perciò necessario che le esperienze valutative siano considerate parte integrante dei processi di costruzione sociale, perché in esse la metodologia della ricerca può essere strettamente connessa con la riflessione sui processi di servizio e sul loro significato (Vecchiato 2000). I processi di valutazione, infatti, avendo a che fare con aspetti di conoscenza, azione e riproduzione dell'agire sociale, mettono in gioco dinamiche informative e comunicative che consentono di attivare meccanismi di riflessività utili a individuare soluzioni migliorative nell'operatività dei singoli e delle organizzazioni, così come nel governo dei processi decisionali (De Sandre 1996).

Tuttavia, nonostante la pluralità di approcci disponibili in letteratura sul tema della valutazione, la maggior parte delle definizioni si basa su alcuni elementi comuni, tra-

sversali alle diverse posizioni teoriche (Csv.net e Irs 2009).

In primo luogo, la valutazione implica la *formulazione di un giudizio*, argomentato e metodologicamente motivato, rispetto a un progetto, intervento, servizio, programma o politica. Per Palumbo (2001, 59) “la valutazione è un’attività cognitiva rivolta a fornire un giudizio su un’azione intenzionalmente svolta, o che si intende svolgere, destinata a produrre effetti esterni, che si fonda su un’attività di ricerca delle scienze sociali e che segue procedure rigorose e codificabili”; per Bezzi (2003, 60) “è principalmente (ma non esclusivamente) un’attività di ricerca sociale applicata, realizzata, nell’ambito di un processo decisionale, in maniera integrata con le fasi di programmazione, progettazione e intervento, avente come scopo la riduzione della complessità decisionale attraverso l’analisi degli effetti diretti e indiretti, attesi e non attesi, voluti o non voluti, dell’azione, compresi quelli non riconducibili ad aspetti materiali; in questo contesto la valutazione assume il ruolo peculiare di strumento partecipato di giudizio di azioni socialmente rilevanti, accettandone necessariamente le conseguenze operative relative al rapporto fra decisori, operatori e beneficiari dell’azione”. Le due definizioni proposte condividono, inoltre, l’assunzione che la valutazione si avvalga di *strumenti di analisi mutuati dalle scienze sociali* per la produzione di informazioni raccolte mediante procedure condivise e riconosciute dalla comunità scientifica. Ancora, per Martini e Sisti (2007, 14) “la valutazione è un’attività tesa alla produzione sistematica di informazioni per dare giudizi su azioni pubbliche, con l’intento di migliorarle”. In questa accezione, “la valutazione comporta l’espressione di un giudizio che si fonda sulla realizzazione di un qualche tipo di confronto” (*ibidem*, 14).

Un secondo elemento che caratterizza l’attività valutativa è *l’analisi degli effetti* prodotti da un intervento, servizio, programma o politica, con l’evidenziazione delle criticità incontrate e dei fattori di sviluppo, ai fini di realizzare modifiche e correttivi coerenti con gli obiettivi prefissati. Anche secondo Stame (1998, 9), “valutare significa analizzare se un’azione intrapresa per uno scopo corrispondente ad un interesse collettivo abbia ottenuto gli effetti desiderati o altri, ed esprimere un giudizio sullo scostamento che normalmente si verifica, per proporre eventuali modifiche che tengano conto delle potenzialità manifestatesi”. Se, quindi, “la valutazione incorpora un fondamentale intento migliorativo” dell’azione di un’organizzazione, essa è altrettanto decisiva per orientare i processi decisionali. L’essenza della valutazione sta nel suo essere o-

rientata all'azione e alla decisione: "ogni valutazione nasce per produrre risultati analitici utilizzabili da chi decide", affinché assuma scelte più informate e consapevoli (Martini e Sisti 2007, 15).

Il terzo aspetto riguarda la *natura processuale* della valutazione, che non può essere disgiunta dalle fasi di progettazione e programmazione. Infatti, sebbene queste ultime siano rivolte principalmente all'identificazione degli obiettivi, mentre quella valutativa alla riflessione e all'analisi di quanto realizzato, anche in funzione di una loro riprogettazione, è necessario che le procedure delle diverse fasi siano integrate secondo un processo unitario.

Un'importante premessa è che la valutazione non coincide con azioni di monitoraggio o verifica; queste ultime sono, piuttosto, strumenti della valutazione. L'operazione di verifica si basa su indicatori⁴⁶ oggettivi e misurabili degli oggetti considerati, su esperimenti ripetuti e su modelli teorici validati con prove empiriche e quindi generalizzabili, mentre la valutazione implica un processo di comprensione che si focalizza sui rapporti di significato e su associazioni di valore (Vecchiato 1995; 2000). La valutazione è cioè "un insieme integrato di scelte di valore, di assunzioni teoriche e metodologiche, di metodi e tecniche di carattere scientifico il cui fine è quello di determinare gli esiti di un certo corso di azione intrapreso per conseguire determinati obiettivi" (Saporiti 2001, 37 e ss.). L'elemento valoriale emerge anche in Scriven (1991, 139), che definisce la valutazione come "il processo di determinazione del valore⁴⁷ di qualcosa, o del prodotto del suo processo".

L'attività di valutazione, pertanto, segue - logicamente e praticamente - quella di verifica, poiché si avvale dei risultati del lavoro di verifica per giungere a formulare, sulla base di criteri espliciti, un giudizio argomentato che tenga conto dei valori dei soggetti coinvolti, del contesto, degli interessi in gioco (Canali *et al.* 2003).

Infine, un quarto aspetto è che le pratiche di valutazione hanno insite nella loro natura la *socializzazione dei risultati*, attraverso azioni informative e comunicative. Se si inibisce il processo di restituzione e si limita l'accessibilità ai risultati della valutazione ai soggetti che a vario titolo sono interessati, si rischia di acuire asimmetrie informative

⁴⁶ "L'indicatore consente di rapportare la realtà fenomenologica considerata al criterio teorico cui si collega una condizione assunta come parametro di riferimento" (Foglietta 2000, 234).

⁴⁷ Nella tripla accezione di *merit, worth, value*.

e di potere che ostacolano i processi partecipativi necessari per l'esercizio di reali diritti di cittadinanza (in particolare da parte delle fasce più deboli), impedendo così una condivisione comunitaria dei problemi e delle strategie per risolverli. In questa prospettiva, le resistenze ad esporre al confronto pubblico eventuali risultati negativi, o l'instaurarsi di dinamiche competitive che privilegiano l'immagine, anziché il servizio alle persone e alla comunità, finiscono per ostacolare la fruibilità e lo sviluppo delle conoscenze (Littel 2005; Neve e McNamara 2007).

2.3.2 Tipologie di valutazione

Alla domanda “perché valutare?”, le possibili risposte possono condurre a costruire una classificazione tra i diversi tipi di valutazione, che danno ragione delle differenti esigenze conoscitive alla base degli approcci adottati (Martini e Sisti 2007; 2009). Le diverse finalità delle pratiche valutative non sono sempre chiaramente distinte tra loro. De Ambrogio (2007) identifica le più frequenti, distinguendo tra valutazione a fini selettivi (per selezionare il progetto migliore), di controllo/verifica (per sanzionare a fronte di inadempienze) e di razionalizzazione (per aumentare l'efficienza); a fini manipolatori (per legittimare una scelta già presa prima della valutazione) e di consenso (per sottolineare i successi di un determinato intervento o di una politica e ottenere approvazione), di adempimento (per rispondere a una richiesta proveniente da un livello istituzionale/organizzativo superiore), di legittimazione (per testimonianza e riconoscimento del lavoro svolto); a fini rendicontativi, di apprendimento e orientata al cambiamento.

Martini e Sisti (2007; 2009) distinguono tra valutare per scegliere (tra alternative), ossia per produrre un giudizio comparativo al fine di individuare, tra gli oggetti analizzati, quello che meglio si adatta alle intenzioni dei decisori; valutare per gestire organizzazioni, ossia per accertare se l'organizzazione stia svolgendo adeguatamente il compito affidatole; valutare per rendere conto (a soggetti esterni), ossia per descrivere e comunicare agli stakeholder e ai finanziatori più rilevanti i risultati conseguiti in relazione agli impegni assunti. Ancora, gli autori indicano: valutare per apprendere (l'utilità delle soluzioni adottate), in cui l'esigenza di apprendimento è motivata dalla volontà di imparare qualcosa di nuovo sull'utilità degli interventi pubblici attuati o di attività già realizzate (in questo approccio rientrano i metodi che tentano di decifrare i

processi di implementazione delle politiche e di stimarne gli effetti). Infine, un ultimo tipo di valutazione è quella finalizzata a motivare una collettività verso uno scopo comune, in cui lo sforzo conoscitivo è secondario rispetto a quello di trasformare la realtà oggetto di valutazione; si tratta pertanto di produrre un risultato all'interno di un processo dialogico di riflessione, orientato a stimolare negli attori coinvolti maggiore consapevolezza su quanto sta accadendo e su cosa si intende realizzare (Martini e Sisti 2007; 2009). Questo tipo di valutazione si iscrive nell'approccio più tipicamente anglosassone di *empowerment evaluation* (Fetterman 1994; Millett 1996; Fetterman e Wandersman 2005), o in quello della *participatory evaluation* (Patton 1997; Cousins e Whitmore 1998).

L'analisi dei ricercatori dello Studio APS (2003) identifica quattro paradigmi concettuali di valutazione. Nel primo, ad orientamento individualistico, l'atto valutativo si basa su parametri di riferimento personali che non prevedono il confronto con altri punti di vista; i processi si sviluppano per lo più in modo implicito, scarsamente formalizzato e disancorato dai dati di contesto. Nel secondo, ad orientamento burocratico, l'atto valutativo si basa sulla norma, vista come espressione di una razionalità in grado di controllare la variabilità espressa dall'agire sociale e organizzativo dei singoli: obiettivo della valutazione diventa quindi la conformità agli standard previsti e il rispetto delle procedure. Nel terzo, ad orientamento tecnologico, la legittimità dell'atto valutativo è fondata sulla razionalità delle discipline scientifiche e della tecnica; le componenti emotive vengono escluse dai processi di comprensione della realtà e gli indicatori di efficacia ed efficienza, di natura prevalentemente quantitativa, sono ricavati in base alla verifica del rapporto tra processi di lavoro ed esiti ottenuti. Infine, il quarto paradigma, ad orientamento dialogico, di più recente elaborazione, fonda la sua ragion d'essere su una razionalità insita nei processi relazionali che caratterizzano la realtà sociale.

Questa prospettiva, che pone al centro la dimensione relazionale, comunicativa e riflessiva, valorizza i molteplici punti di vista e le rappresentazioni dei diversi attori in gioco come possibilità di attivare processi di conoscenza e nuovi apprendimenti della realtà osservata, al fine di giungere a una costruzione sufficientemente condivisa dei significati e delle problematiche che caratterizzano un determinato contesto sociale (Studio APS 2003).

Per Herman *et al.* (1987) esiste un modello di valutazione *goal-oriented*, in cui l'enfasi è sul monitoraggio del processo e della sua relazione con il raggiungimento dei risultati attesi; un modello di valutazione a supporto delle decisioni, teso a facilitare giudizi e scelte nei decisori; uno *responsive*, centrato sui processi e le prospettive di valore connesse; uno *goal-free*, orientato a consolidare gli effetti del programma privilegiando i bisogni dei fruitori; uno "per confronto", centrato sul confronto tra posizioni in conflitto tra loro; infine, uno finalizzato al "miglioramento", in cui la valutazione è volta a massimizzare l'utilizzo dei risultati da parte dei destinatari.

Secondo Rossi e Freeman (1993), la valutazione può essere realizzata per molteplici scopi: per fornire un giudizio sul valore di un programma in corso; per verificare l'utilità di nuovi programmi o iniziative; per migliorare l'efficacia nella gestione di un programma e soddisfare i criteri di accountability dei suoi finanziatori; infine, per apportare un contributo alla conoscenza metodologica nelle scienze sociali. In particolare, per i due studiosi americani, "i valutatori utilizzano le metodologie della ricerca sociale per incrementare i modi in cui possono essere condotti i programmi e le politiche sociali, dalla fase iniziale di definizione progettuale attraverso il loro sviluppo e implementazione" (*ibidem*, 5), per ottenere risposte inerenti il disegno degli interventi (gli obiettivi fissati sono coerenti con altre scelte di politica sociale?); l'utilità degli interventi (quali sono i benefici ottenuti, dipendenti dalle azioni e dalle strategie realizzate, dalle risorse impiegate e dai metodi utilizzati? In che misura sono stati raggiunti gli obiettivi finali, in relazione ai risultati attesi?); l'impatto sociale degli interventi (quali sono state le ricadute sulla comunità, sul territorio? Ci sono stati effetti positivi o negativi non previsti?).

Come è già stato sottolineato, le tipologie di valutazione sono molteplici e si declinano in base alla finalità conoscitive, all'oggetto di valutazione, nonché alla loro scansione temporale. In base a quest'ultimo parametro si usa generalmente distinguere tra valutazione *ex ante*, *in itinere*, *ex post* (Stame 1990; Fanciullacci *et al.* 1991; Isfol e Cee 1993; Vecchiato 2000; Nugent *et al.* 2001; Bezzi 2003; Altieri 2009).

La valutazione *ex ante* viene realizzata prima dell'implementazione di un progetto o programma con lo scopo di verificarne sostenibilità e fattibilità, ovvero la coerenza tra obiettivi, tempi e risorse disponibili, nonché la pertinenza delle opzioni tecniche previste in base ai vincoli presenti nel contesto. Un ulteriore scopo della valutazione

ex ante è quello di aiutare i decisori nella scelta tra scenari alternativi, o, qualora si imponga una scelta obbligata, nell'identificazione dei punti di forza e di debolezza, nell'analisi delle opportunità e dei rischi, nella stima delle conseguenze positive e negative della realizzazione di un determinato programma o progetto (Beato 1994). L'elemento di debolezza legato a questo tipo di valutazione consiste principalmente nella difficoltà di prevedere scenari di sviluppi futuri a partire dal presente (Bertin 1996).

La valutazione in itinere si focalizza sui risultati o sul funzionamento di attività in corso di svolgimento e ha lo scopo di verificare se le azioni programmate (o progettate) sono state effettivamente realizzate, nel rispetto dei tempi e delle modalità previste, al fine di apportare eventuali correttivi. Ha altresì lo scopo di accertare la presenza delle condizioni necessarie affinché “il progetto, nei termini in cui è stato elaborato ed è attuato, continui a rispondere alla logica della programmazione e progettazione ... in termini di causa effetto tra interventi, risultati, finalità e obiettivi”⁴⁸.

La valutazione ex post ha come oggetto i risultati finali conseguenti all'intervento progettuale, allo scopo di rilevarne l'efficienza, l'efficacia e l'impatto. Attraverso questo tipo di valutazione, infatti, si vuole comprendere se - e come - il progetto ha raggiunto gli obiettivi prefissati, la sua effettiva capacità di ridurre il problema oggetto d'intervento, gli effetti indiretti o inattesi, nonché i cambiamenti prodotti sui destinatari e sulla comunità di riferimento. Possibili elementi di debolezza sono individuati da Altieri (2009) e consistono, per esempio, nella difficoltà di una lettura condivisa dei risultati da parte dei diversi attori in gioco, nella necessità di risalire alle cause che hanno determinato uno scarto tra i risultati ottenuti e quelli attesi, nell'identificazione dei tempi adeguati per realizzarla.

Valutazione di output e valutazione di outcome

La valutazione di output si focalizza sul volume di attività erogato in un determinato arco di tempo da un servizio, da un'organizzazione, o su quanto realizzato da una politica/intervento (risultato di servizio). Nel caso del processo (inteso come sequenza di attività organizzate e strutturate secondo standard predefiniti, come per esempio

⁴⁸ Formez, *Guida Utile Progettazione* [<http://db.formez.it/GuideUtili.nsf/Progettazione?OpenView>]/*La valutazione in itinere*.

linee guida e protocolli), si focalizza sulle modalità di realizzazione, ossia in quale modo viene perseguito un obiettivo.

Tali tipi di valutazione, in cui gli interessi in gioco sono soprattutto quelli dei produttori di servizi, più che i beneficiari, rispondono alle domande: quante azioni, quanti interventi sono stati prodotti? Le attività sono state realizzate nei tempi e nei modi previsti? Quale relazione intercorre tra le risorse investite e quanto - e come - è stato prodotto? (Patton 2002; Vecchiato 2008a).

Secondo alcuni autori (Fein 2003), occorre tenere conto dei processi (input) se si vuole produrre risultati di esito affidabili. Spesso, infatti, ci si chiede se i risultati osservati dipendono effettivamente dal programma/intervento, piuttosto che da caratteristiche pregresse o da altri fattori. Risultati di letteratura suggeriscono l'importanza di entrare dentro la "scatola nera" (*black box*) per poter correlare gli outcome di un programma/intervento ai suoi elementi costitutivi (Palareti e Berti 2009): "una prima e spesso ignorata priorità è porre una qualche attenzione al contenuto e alla forma del servizio erogato. Per una ricerca che intende avere effetti ... sulla prassi operativa, ha poco senso conoscere gli effetti di un intervento sugli utenti senza conoscere come l'intervento può venire ripetuto, modificato o evitato" (Cheetham 1992). Viceversa, altri autori (Scriven 1998; Rossi *et al.* 1999) parlano di *black box evaluation* in presenza di una valutazione che si focalizza soprattutto sugli input e sugli output di un programma/intervento, prestando meno attenzione a ciò che si verifica durante il suo svolgimento.

La valutazione di outcome si interessa dei problemi propri dell'*efficacia*, definita come la capacità di un intervento, o trattamento, di modificare in senso positivo lo stato di bisogno della persona (Vecchiato 2000; 2008; Hoggarth e Comfort 2010). Infatti, il fatto di realizzare un determinato intervento non comporta di per sé efficacia per chi ne beneficia; l'output può essere predittivo di outcome, ma il rapporto di prossimità non è scontato. Per fare valutazione di outcome a livello di singolo caso, occorre fare riferimento a misure preliminari (relative alla situazione prima dell'intervento), attese (come si ipotizza che la situazione possa cambiare a seguito dell'intervento), intermedie (verifica degli indici di conseguimento dei risultati attesi, degli ostacoli incontrati, superati ecc.) e finali (il cambiamento effettivamente riscontrato nella situazione della persona dopo aver beneficiato dell'intervento): le differenze rilevate sono misure di

outcome. Il compito, quindi, è soprattutto quello di operare per confronti prima/durante/dopo, per comprendere se e come si sono realizzati i cambiamenti nella direzione attesa e auspicata (Canali e Vecchiato 2010).

Nugent *et al.* (2001) propongono l'*Empirical practice model* (EPM) come teoria di pratica empirica che utilizza strumenti delle scienze matematiche e sociali per incrementare l'efficacia dei servizi alle persone (dei trattamenti, delle terapie), intendendo con efficacia la capacità di aiutare i destinatari a risolvere o alleviare i problemi di cui sono portatori. In questa prospettiva, l'efficacia è identificata esclusivamente sugli outcome ed è strettamente legata al concetto di cambiamento. La prima regola dell'EPM è "Non c'è e non può esserci efficacia finché non c'è un cambiamento positivo e misurabile nel problema dell'utente" (*ibidem*, 3): l'efficacia di un servizio o trattamento è evidenziata solo quando si verifica il positivo cambiamento atteso nel livello del problema per cui la persona ha chiesto aiuto.

La valutazione che si basa su indici di efficacia risponde quindi alle domande: ciò che è stato fatto è stato effettivamente utile per i destinatari? Il problema dell'utente è stato risolto? È migliorato in modo significativo? L'intervento ha raggiunto gli obiettivi? Quale relazione tra benefici raggiunti e risultati attesi? Il problema su cui si è lavorato è stato superato? (Canali *et al.* 2003).

A differenza delle valutazioni di risultato e di processo, nella valutazione di efficacia (o di esito) il focus è sui benefici effettivamente ottenuti dalle persone/dalle famiglie (Bezze *et al.* 2005; Canali e Vecchiato 2010).

Secondo la definizione di Rossi e Freeman (1993), la valutazione di impatto ha lo scopo di rilevare se un intervento (o un programma) produce dei cambiamenti sulla popolazione target nella direzione attesa. La valutazione di impatto è quindi di natura comparativa, poiché "richiede di confrontare le condizioni del target che ha beneficiato dell'intervento e quelle di un target equivalente che ha sperimentato qualcos'altro" (*ibidem*, 217). Il problema di stabilire l'impatto di un intervento (o di un programma), sostengono i due autori americani, è quello di comprendere se l'intervento è la causa di alcuni specifici effetti. "Nelle scienze sociali, tuttavia, la relazione di causalità è spesso definita in termini di probabilità. Così, se l'affermazione 'A è causa di B', significa che se introduciamo A, è più probabile che risulti B di quanto sarebbe avvenuto se non avessimo introdotto A, ma non è certo" (*ibidem*, 218). La

criticità della valutazione di impatto risiede quindi nella possibilità di stabilire se un intervento (o programma) produce i livelli di effetti attesi al di là di quelli che si sarebbero ottenuti senza l'intervento o con un intervento diverso. In altre parole, sebbene costituiscano il focus della valutazione di impatto, è difficile stimare gli “effetti netti” (*net outcomes*) di un intervento, ossia il cambiamento riconducibile direttamente all'intervento realizzato, depurato dagli effetti di altre variabili che possono influenzare i risultati ottenuti. Più agevole è stimare i *gross outcomes*, ovvero il cambiamento complessivo che si osserva al termine di un intervento. I *gross outcomes*, che comprendono anche gli effetti del disegno di ricerca e di altri fattori estranei all'intervento, “consistono nella differenza tra i valori osservati prima della realizzazione dell'intervento e quelli osservati alla sua conclusione, o, nei casi in cui non sia possibile disporre di misure preliminari, in quelli rilevati solo alla conclusione” (*ibidem*, 221).

La valutazione di impatto viene quindi effettuata per comprendere quali effetti permanenti, desiderati e non, ci sono stati nel contesto territoriale di azione del progetto (Rossi *et al.* 2004).

L'effetto di una politica (o di un intervento) può essere definito come quella parte del cambiamento che si osserva sui beneficiari, o sul problema che si intendeva risolvere o alleviare, conseguente all'attuazione della politica o dell'intervento (Martini *et al.* 2006). Secondo Martini (2006), per poter parlare di “effetto” deve sussistere un nesso causale tra l'intervento attuato e il cambiamento osservato sui destinatari; il semplice cambiamento, infatti, potrebbe essersi verificato per l'influenza di fattori indipendenti dall'intervento realizzato. L'effetto può essere rilevato anche attraverso l'analisi controfattuale, ossia evidenziando le differenze (di segno ed entità) tra i valori osservati dopo l'attuazione di un determinato intervento e quelli che si sarebbero ipoteticamente osservati in assenza di quella politica/intervento.

Bezzi (2009, 110) definisce l'impatto come le “conseguenze di lungo periodo e di ampio raggio di un programma o intervento ... Conseguenze economiche e sociali, dirette e indirette, positive o negative, sulla popolazione bersaglio e su altri soggetti coinvolti” e tra le altre cita, al riguardo, le posizioni di Palumbo (1995) e di Manski e Garfinkel (2007). Il primo, richiamando la distinzione tra esito e impatto di una politica, afferma che “con il primo termine ci si riferisce ai risultati ottenuti da questa in rapporto agli obiettivi che si era prefissata; con il secondo, al reale effetto che ha pro-

vocato sull'ambito socio-economico o territoriale cui era destinata ... È agevole notare che nel primo caso (analisi degli esiti) ai fini della valutazione i risultati di una politica verranno confrontati con gli obiettivi che questa si è proposta; nel secondo (analisi dell'impatto) verrà invece analizzato il mutamento prodotto da questa politica nella realtà di riferimento nella quale è stata attuata" (Palumbo 1995, 6). Manski e Garfinkel (2007), invece, pongono l'accento sugli effetti indiretti, osservando che il termine "impatto" viene talvolta utilizzato esclusivamente in riferimento all'effetto diretto, mentre, a loro avviso, "è necessario prestare attenzione anche agli effetti di feedback ... Per esempio, è possibile che un programma di formazione professionale incida sul funzionamento del mercato del lavoro, o che un intervento a favore dei senza tetto influisca in qualche modo sul mercato edilizio" (*ibidem*, 250).

La valutazione partecipata

La valutazione partecipata entra in gioco nei casi in cui i processi di valutazione prevedono un esplicito coinvolgimento dei soggetti che condividono sforzi e responsabilità nel lavoro progettuale, sia sotto il profilo tecnico-operativo, sia nei momenti di decisione e valutazione. Il processo di valutazione partecipata interessa quindi tutti gli attori (a livello istituzionale, professionale, sociale) coinvolti nella gestione dell'esperienza, ognuno dei quali è portatore di un punto di vista specifico, a partire dalle proprie conoscenze e dai propri interessi, diretti e indiretti.

A differenza del tradizionale approccio "manageriale" alla valutazione, che prevede un valutatore esterno, neutrale, e l'utilizzo di metodi quantitativi e oggettivi, l'approccio partecipato è basato sull'assunto che l'intervento umano non può essere neutrale, ma mette in gioco un insieme di valori che concorrono a determinare il processo valutativo. Il valutatore, così come i vari soggetti coinvolti, contribuiscono all'evoluzione del processo di decisione e alla costruzione della scelta finale (Vecchiato 2000; Plottu e Plottu 2009).

La valutazione partecipata si sviluppa facendo leva sugli interessi in gioco (professionali e tecnici): chi ha interesse a valutare i risultati di un progetto? A che titolo? Come può essere coinvolto? Un approccio partecipato alla valutazione deve tenere conto di alcune precondizioni necessarie se si vogliono ottenere i benefici auspicati. Per esempio, per Plottu e Plottu (2009) occorre informare, motivare e formare i parteci-

panti, lasciando che i soggetti interessati costruiscano una visione condivisa, garantendo adeguate condizioni per l'espressione e il confronto dei vari punti di vista.

Un'altra preconditione è l'esercizio collaborativo delle responsabilità per raggiungere i risultati attesi, al fine di comprendere, per esempio, se le risorse sono state utilizzate al meglio, se quanto realizzato è stato efficace, se i destinatari e i loro familiari sono soddisfatti, se l'immagine del servizio e dell'ente ne hanno tratto benefici, se gli operatori hanno migliorato la loro capacità professionale. La valutazione partecipata rappresenta quindi un momento fertile per condividere esperienze, i risultati delle verifiche, i giudizi su quanto è stato fatto e sui risultati ottenuti, dando valore e dignità a tutti i soggetti coinvolti, senza assecondare preferenze di potere e di ruolo (Vecchiato 2000).

Le occasioni di valutazione partecipata di esperienze di lavoro per progetti non mancano, anche perché la legislazione (D.lgs n. 229/1999⁴⁹, legge n. 328/2000), a partire dagli anni '90, ha reso più vincolante il coinvolgimento dei vari soggetti, dagli utenti alle altre forme di azione sociale solidale, come il volontariato, nella valutazione dei servizi di interesse pubblico (Vecchiato 2004).

Anche nei programmi locali si parla spesso di valutazione partecipata: per esempio, l'esperienza toscana della costruzione delle Carte per la Cittadinanza (Regione Toscana e Fondazione Zancan 2004) ha costituito un'occasione di coinvolgimento della collettività (cittadini, istituzioni e organizzazioni sociali) per promuovere democrazia locale e buone pratiche di cittadinanza, rappresentando, al contempo, una preziosa opportunità di verifica dello stato dei servizi e delle loro possibilità di miglioramento. "In questo contesto la valutazione assume il ruolo peculiare di strumento partecipato di giudizio di azioni socialmente rilevanti, accettandone necessariamente le conseguenze operative relative al rapporto fra decisori, operatori e beneficiari dell'azione" (Bezzi 2003, 60).

2.3.3 Metodi e strumenti per la valutazione

Le metodologie di raccolta dei dati e delle informazioni utilizzate nelle esperienze di valutazione sono molteplici e variano in base al problema da valutare, alle finalità che ci si propone, al contesto in cui ci si muove, alle risorse disponibili (Bernardi 1996,

⁴⁹ "Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale, a norma dell'articolo 1 della legge 30 novembre 1998, n. 419".

Campostrini 1996; Bertin 2005; John 2010).

Dal momento che la ricerca valutativa adotta le procedure della ricerca sociale (si cfr. par. 2.3.1), è abbastanza usuale trovare anche in questo contesto la tradizionale distinzione tra metodi qualitativi e quantitativi (Easterby-Smith *et al.* 1991), basata sul fatto che i primi si focalizzano sui significati e sull'interpretazione degli eventi, mentre i secondi sulla loro frequenza (Van Maanen *et al.* 1986), e che i metodi qualitativi vengono utilizzati a scopo esplorativo, per generare ipotesi, mentre quelli quantitativi a scopo di verifica, per testare ipotesi (Gerring 2007). Tale dicotomia appare oggi superata, sia perché i due approcci non sono necessariamente in contrasto (spesso i dati di natura qualitativa sono utilizzati per approfondire e far luce su quelli quantitativi), sia perché è sempre più frequente l'utilizzo di metodi misti (qualitativi e quantitativi) che si integrano a vicenda, in una prospettiva complementare, consentendo di promuovere un fruttuoso scambio di conoscenze nelle scienze sociali (Della Porta e Keating 2008).

Gli strumenti⁵⁰ più diffusi sono il questionario, l'intervista, l'osservazione, l'uso di registri e protocolli; l'organizzazione di dati amministrativi; il ricorso a dati di fonte ufficiale (Bernardi 1996).

Campostrini (1996) analizza i principali aspetti riguardanti gli approcci sperimentali, quasi sperimentali e non sperimentali quando vengono utilizzati nella pratica valutativa delle politiche sociali. Il disegno sperimentale, diffuso soprattutto nella valutazione dell'efficacia dei programmi e trattamenti in ambito medico, è basato sull'esistenza di due gruppi (uno sperimentale, che riceve il trattamento; uno di controllo, che non lo riceve), sull'assegnazione casuale dei soggetti ai due gruppi (randomizzazione) e sul confronto tra misurazioni prima e dopo l'intervento (pre e post-test). Il fine è quello di isolare il più possibile il trattamento sperimentale da altre variabili, per poter attribuire ad esso la causa degli effetti osservati ed estenderlo ad altre realtà. Questo tipo di disegno risulta difficile da applicare nella valutazione delle politiche sociali, soprattutto per la difficoltà di creare gruppi di controllo realmente equivalenti, di generalizzare in un contesto reale risultati ottenuti in laboratorio e, in generale, per la complessità degli interventi, che rendono impossibile controllare tutte le variabili e stabili-

⁵⁰ Per "strumenti" si intende "l'insieme di tecniche messe a punto per provvedere alla rilevazione dei dati elementari presso i soggetti e le fonti portatrici delle informazioni pertinenti" (Bernardi 1996, 73).

re nessi di causalità.

Nella valutazione in ambito sociale risultano quindi più diffusi gli approcci quasi sperimentali, in cui il gruppo di controllo è costruito con criteri non casuali (in modo che sia il più possibile simile a quello che riceve il trattamento). Per valutare l'impatto risultano più affidabili disegni quasi sperimentali basati su rilevazioni pre e post-test, piuttosto che su sole misurazioni ex post; analogamente, i modelli longitudinali, che prevedono più misurazioni nel tempo, risultano spesso di grande utilità per cogliere i reali cambiamenti nei gruppi osservati (Campostrini 1996).

Nei disegni non sperimentali il gruppo di controllo è assente e il confronto avviene sempre all'interno del gruppo sottoposto a trattamento (*reflexive control*); anche in questo caso le verifiche possono essere pre-post trattamento, o solo ex post. Questi tipi di disegni consentono limitate valutazioni di impatto, non generalizzabili; l'affidabilità della valutazione aumenta quando si basa su osservazioni ripetute nel tempo, soprattutto se l'intervallo di tempo tra una misurazione e l'altra è ridotto (indagini di tipo continuo vengono usate in genere per monitorare la popolazione su aspetti specifici, per esempio relativi alla salute) (Campostrini 1996).

Strumenti qualitativi - o interpretativi - vengono utilizzati nelle esperienze di valutazione in cui è centrale cogliere l'esperienza soggettiva, i processi di costruzione sociale della realtà e dei suoi significati, la relazione tra il ricercatore e l'oggetto di studio (Denzin e Lincoln 2005); gli studi di caso risultano particolarmente utili per condurre valutazioni di processo, approfondire gli aspetti profondi che stanno alla base di un determinato problema e le sue conseguenze (Stake 1995; Yin 2003).

Bernardi (1996) sintetizza orientamenti e prospettive riguardo al tema dei metodi nella ricerca valutativa, distinguendo tra modelli "descrittivi" (volti a mostrare composizione e dinamiche delle grandezze relative ai singoli sistemi, e a spiegare le relazioni esistenti tra le grandezze considerate), modelli "previsivi" (per fornire indicazioni sugli effetti desiderabili dei provvedimenti); modelli "simulativi" (volti a "prevedere" gli esiti di scelte possibili nei settori oggetto di indagine); modelli "decisionali" (allo scopo di stabilire la natura e la misura delle variabili che agiscono nei processi, in modo da governarli e orientarli verso gli obiettivi desiderati).

Fletcher (1993) prende in considerazione la ricerca condotta da operatori (*practitioner research*). Si tratta di un tipo di ricerca per la valutazione del lavoro sociale, in genere

realizzata su piccola scala, attraverso metodi qualitativi (per esempio, riflessione, narrazione, diario ecc.), anche se non sono esclusi metodi propri della ricerca empirica (Schön, 1983). Il punto di partenza è che gli operatori dovrebbero essere incoraggiati a partecipare alla valutazione delle loro pratiche, poichè essi possiedono molte delle capacità necessarie per intraprendere un compito valutativo (McIvor 1995).

2.3.4 Accountability: rendicontazione sociale come forma di responsabilità

Secondo la definizione del *Longman Dictionary of contemporary English* (1987), *to account* significa *to give or be a satisfactory explanation for*, ossia “dare una soddisfacente spiegazione per”, “descrivere” e, traslato, “attribuire un senso”; significa anche *to provide a satisfactory record, especially of money received and paid out* (“fornire una soddisfacente documentazione, soprattutto per quanto riguarda i fondi ricevuti e le spese”), quindi “rendicontare”. Tuttavia, in italiano il termine “rendicontazione” mantiene un’accezione per lo più economico-finanziaria che non esaurisce il significato più generale di responsabilità dell’uso delle risorse e capacità di “dimostrare” e “documentare” i risultati, non solo finanziari, ma anche sociali e politici.

Una prima finalità dell’attività di accountability è infatti quella di fornire informazioni (di processo, di risultato, economico-finanziarie, legali) riguardanti il programma o il progetto agli stakeholder, ovvero ad individui, gruppi, organizzazioni “portatori di interesse” (dall’inglese *holder of a stake*, “detentore di una posta in gioco”), a vario titolo coinvolti nel programma/progetto oggetto di valutazione (come agenti, o come beneficiari).

Scriven (1991, 334) definisce stakeholder un soggetto che ha “credibilità, potere, beni o altri capitali investiti nel programma, e quindi può ritenere di avervi un certo grado di rischio. Include lo staff di programma e molti non attivamente coinvolti in attività quotidiane, per esempio ideatori, ricercatori o sostenitori del programma. Anche gli oppositori del programma sono, in un certo senso, stakeholder”. In teoria, ogni cittadino coinvolto nello sforzo di migliorare le condizioni sociali ha interesse nell’efficacia dell’azione valutativa; nella pratica, i gruppi di stakeholder generalmente coinvolti nel processo di valutazione e dei suoi risultati sono quelli che hanno interessi visibili e diretti, ossia i decisori, gli sponsor, i beneficiari, il management e lo staff di progettazione/programmazione, i valutatori e tutti i soggetti facenti parte del conte-

sto sociale del territorio in cui viene attuato il programma/progetto (Rossi e Freeman 1993). Sarebbe però riduttivo trattare il tema dell'accountability con riferimento alle sole finalità di comunicazione "contabile" verso gli interlocutori esterni; esso deve anche essere testimonianza di un approccio alla gestione basato sui criteri di "trasparenza, apertura, coinvolgimento" (Andreas 2007a, 9).

Nella definizione di Edwards e Hulme (1996, 967) emerge la centralità del concetto di responsabilità: l'accountability è "il mezzo attraverso cui individui ed organizzazioni si relazionano di fronte a una o più autorità riconosciute, rendendosi responsabili delle loro azioni"; per Maggi *et al.* (2007, 3), l'accountability "esprime la responsabilità di rendicontare i risultati di attività che prevedono la gestione/utilizzo di risorse altrui, attraverso un'adeguata informativa nei confronti non solo dei soggetti finanziatori, ma anche e soprattutto della collettività".

Tavazza (1999, cit. in Alecci e Turus 2009), con riferimento alle organizzazioni di volontariato, lega il tema della trasparenza - intesa come impegno etico - a quello della credibilità e della fiducia: "Non esiste ancora chiarezza presso la gente né sul modo con cui gestiamo denaro, pubblico e privato, né sulle finalità, gli obiettivi strategici che vogliamo conseguire ... Non basta dire che il volontariato esiste, fa, opera: a tutti deve essere chiaro anzitutto da dove parte, con che mezzi, con quali finalità ... Non è solo un problema tecnologico di comunicazione, ma piuttosto di decidere di porre la gente nelle condizioni di sapere quello che fa il volontariato, di fidarsi di coloro che operano correttamente ... Chiarezza vuol dire limpidezza e soprattutto trasparenza. Dobbiamo consentire agli altri di guardare dentro le nostre associazioni, di capire gli aspetti di forza e di fragilità ... Dall'assumere una simile decisione, di moltiplicare la trasparenza, di rendere tutto visibile a tutti non potremo che guadagnarne in prestigio e credibilità. Impegniamoci subito su questa linea che può diventare una delle sorgenti di un nuovo impegno etico per noi, il modo di comunicare l'avventura del volontariato a chi ancora oggi sta ai margini, in attesa di vedere, di capire, di comprendere la nostra strada" (*ibidem*, 199, 200, 201).

Tale approccio è condiviso anche da Propersi e Pasi (2010, 12-13), per i quali le organizzazioni non profit, e quindi anche quelle di volontariato, "sono chiamate a costruire la relazione di fiducia non solo con il ben agire, ma anche attraverso gli strumenti della comunicazione sociale, della trasparenza, della responsabilizzazione verso

la comunità, in sintesi con l'accountability”.

Un'organizzazione non profit deve prevedere il coinvolgimento degli interlocutori non solo in termini di “cogestione”, ma “soprattutto di confronto e di condivisione di valori e missione” (Andreas 2007a, 9). È in questo senso che si declina il concetto di “responsabilità sociale”, che deve essere assicurato anche nelle organizzazioni di volontariato.

Benjamin (2008) prende in esame le conseguenze dell'accountability sulla pratica delle organizzazioni no profit a partire da quattro domande (Quando le organizzazioni fanno rendicontazione? Qual è lo scopo? Quando tali rendicontazioni sono accettate o rifiutate dai principali stakeholders? E con quali conseguenze?), distinguendo tra *verification accountability process*, ovvero il processo di descrizione, verifica e misura dei risultati di efficacia, ed *explanatory accountability process*, ossia la giustificazione che le organizzazioni forniscono agli stakeholder per avere disatteso le aspettative richieste. Il modello può essere utilizzato per identificare i conflitti tra il sistema di accountability e le pratiche delle associazioni no profit, e comprendere i cambiamenti prodotti, sia nelle pratiche delle organizzazioni, sia nelle aspettative dei portatori di interesse, dallo sforzo di assicurare una migliore rendicontazione.

Secondo Sanders (2003), è necessario che la valutazione diventi parte integrante delle attività correnti delle organizzazioni di volontariato, ma perché ciò avvenga deve esserci corrispondenza tra le strategie di valutazione, la filosofia e gli obiettivi sottesi all'organizzazione. Questa condizione, tuttavia, è difficile da realizzare quando la valutazione è richiesta o regolata da enti esterni e si configura come processo a sé stante, avulso dalle prassi organizzative.

Negli ultimi dieci anni il tema dell'accountability ha assunto sempre maggiore importanza nel dibattito internazionale sul settore non profit in generale (già nel 2002, la sessione plenaria della Conferenza Internazionale sul non profit organizzata dall'*Association for research on non profit organizations and voluntary action* era stata dedicata al tema *Accountability and the public trust*), sia per la trasformazione delle organizzazioni volontaristiche tradizionali verso strutture gestionali a più marcata vocazione produttiva, sia perché esse rispondono a bisogni sociali essenziali, sia, infine, perché beneficiano di finanziamenti pubblici. Questo implica, per le istituzioni, la necessità di selezionare enti affidabili dal punto di vista economico e sociale e di valutarne l'operato.

Pertanto, organizzazioni che una volta basavano la loro legittimazione su valori simbolici come la carità e l'orientamento solidaristico, oggi sono chiamate a giustificare il proprio ruolo di erogatori di beni pubblici anche sotto il profilo dell'utilità sociale delle attività realizzate. Ciò attiene al problema di misurare il valore sociale di beni e servizi, ossia la misurazione del valore sociale dell'agire delle organizzazioni non profit⁵¹ (e quindi anche delle Odv).

A questo scopo, i pur importanti strumenti di rendicontazione economica tradizionali, come il bilancio di esercizio (Maggi 2003), non sono più sufficienti per rappresentare l'operato di un'organizzazione, in relazione ai diversi portatori di interesse. Si preferisce piuttosto il bilancio sociale⁵², quale "strumento informativo che consente la rendicontazione a tutti gli stakeholder dell'attività svolta e che presenta i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi dichiarati e impliciti nella missione dell'ente, dando conto sia degli aspetti economici e finanziari della gestione, sia di quelli sociali e anche ambientali" (Propersi e Pasi 2004, 15). Tuttavia, non vi è condivisione nelle definizioni di bilancio sociale, soprattutto quando il riferimento è il settore non profit, in primo luogo per l'eterogeneità delle attività e degli scopi propri delle associazioni, che rende difficile identificare cosa misurare e le modalità per farlo. In secondo luogo, permane una certa ambiguità nel suo utilizzo, per il rischio che diventi uno strumento finalizzato più che altro a sostenere le scelte di determinati centri di interesse (Propersi 2004).

Il bilancio sociale è ritenuto strategico anche dai responsabili dei Centri di servizio per il volontariato, quali osservatori privilegiati della realtà del volontariato, per una serie di ragioni: innanzitutto, è strumento di comunicazione che permette alle associazioni di fare conoscere il proprio operato, sia in termini di capacità di raggiungere gli obiettivi preventivati, sia rispetto al perseguimento delle proprie finalità, rompendo l'autoreferenzialità caratteristica di alcune Odv. Inoltre, il processo di elaborazione del bilancio sociale consente una riflessione sulla propria identità, sui valori che guidano l'agire, sulle possibili strategie di miglioramento, anche in termini di capacità di

⁵¹ Per un approfondimento su questo argomento si veda Andreus (2007b).

⁵² Talvolta si utilizza come sinonimo il termine "bilancio di missione", ma le posizioni in letteratura non sono univoche. Per Rusconi (2004, 145), "il bilancio di missione amplia l'orizzonte informativo sui fini istituzionali, rendendo conto anche delle risorse acquisite per adempiere ai doveri statutari; il bilancio sociale ... rendiconta sugli effetti che l'operato dell'organizzazione ha su tutti gli interlocutori, inclusi quindi anche gli stakeholder, ai quali non si rivolge l'atto costitutivo".

programmare e valutare le proprie attività. In questo contesto, valutare l'impatto degli interventi realizzati rappresenta per le organizzazioni di volontariato un fondamentale atto di trasparenza verso i propri stakeholder e un'assunzione di responsabilità verso la comunità di appartenenza (su questi temi, si veda il recente contributo di alcuni rappresentanti di Csv, tra cui Lacagnina 2010; Paganin 2010).

2.3.5 Esperienze di valutazione nel volontariato italiano: indicazioni dalla letteratura

Ad oggi, in Italia, gli studi sul volontariato si sono limitati soprattutto a descrivere il fenomeno in termini quantitativi, sotto il profilo strutturale e organizzativo (quanti sono i volontari, quante sono le organizzazioni, di quale area di intervento ecc.). La Fondazione Italiana per il Volontariato (Fivol), oggi Fondazione Roma Terzo Settore⁵³, è stata a lungo impegnata in monitoraggi periodici del fenomeno del volontariato organizzato (l'ultimo aggiornamento della banca dati risale al 2006, il già citato "Volontariato sotto la lente: lo scenario del volontariato organizzato alla luce della quarta rilevazione Fivol", a cura di Renato Frisanco) e anche l'Istat ha prodotto rapporti sistematici (l'ultimo nel 2003) miranti a fornire informazioni descrittive sulle organizzazioni di volontariato. La Fondazione Roma Terzo Settore continua a realizzare importanti indagini di approfondimento sul volontariato in aree territoriali specifiche (per esempio le rilevazioni campionarie condotte in alcune province italiane, i cui risultati sono illustrati nei singoli rapporti provinciali o nel documento "Organizzazioni di volontariato tra identità e processi. Il fenomeno nelle rilevazioni campionarie 2008", a cura di Renato Frisanco, 2010), ma finora mancano ricerche organiche e sistematiche sul problema, ad esempio, dell'efficacia o dell'impatto sociale delle attività delle Odv, anche per la pluralità delle correnti di pensiero che su questo tema non sembrano trovare punti di incontro. Altrettanto difficile è trovare studi a livello nazionale volti a rilevare le valutazioni dei volontari, a "dare loro voce" rispetto ai problemi che li vedono protagonisti. Sono per lo più presenti indagini su scala locale, limitate a determinati tipi di organizzazioni o categorie di volontari.

I rapporti pubblicati da Csv.net riguardano soprattutto le attività dei Centri di servizio per il volontariato (programmazione, resoconto, modelli organizzativi ecc.), o in-

⁵³ http://www.fondazioneroma-terzosettore.it/it/attivita_istituzionale/studi_e_ricerche.html

formazioni generali di natura legale, fiscale e amministrativa rivolte alle Odv (per esempio, linee guida per la redazione del bilancio sociale, per l'uso dei contratti di collaborazione ecc.)⁵⁴. Anche numerose ricerche e pubblicazioni dei Csv, circoscritte all'ambito locale o regionale, sono volte a fornire informazioni utili alle associazioni, per esempio su aspetti amministrativi, per orientare i giovani al volontariato, per migliorare la comunicazione, oppure ad approfondire specifiche tematiche di interesse⁵⁵. Nel rapporto "Linee Guida per la Valutazione dei Servizi e delle Attività dei Csv" (Csv.net e Irs 2009), il modello di valutazione proposto non riguarda l'impatto sociale delle organizzazioni di volontariato, ma "la ricaduta che le attività dei Centri di servizio hanno sull'ambiente in cui operano (in primis sulle organizzazioni di volontariato): un interrogativo, questo, che pur in parte "sconfinando" verso un altro approccio valutativo - l'analisi di impatto - estremamente più raffinato e sofisticato, costoso e soprattutto non applicabile a livello uniforme nei diversi territori, potrebbe trovare alcune prime, parziali risposte" (*ibidem*, 33).

Le attività di valutazione da parte dei Csv si concentrano più che altro sulla progettazione sociale. Il percorso valutativo dei progetti si snoda generalmente dalla valutazione ex ante, basata su requisiti formali e criteri predefiniti, per determinare l'accessibilità ai bandi, a quelle in itinere ed ex post, centrate sui processi e sugli output, ossia basate su verifiche di conformità, per assicurare l'effettiva realizzazione degli interventi approvati, dei loro contenuti e dei loro tempi, o su dati quantitativi di natura strutturale (risorse umane coinvolte, destinatari raggiunti ecc.). Meno articolata appare la riflessione sulla valutazione ex post dei risultati prodotti dai singoli progetti in termini di efficacia e di impatto sui destinatari finali, ovvero le persone e le comunità che beneficiano degli interventi realizzati dalle associazioni.

Il rapporto "Volontariato e azione politica trasformativa: la valutazione della progettazione" (De Angelis e Fiorini 2009) espone i risultati di una ricerca valutativa, voluta e realizzata dal Co.ge e dal Csv delle Marche, sui progetti finanziati dal 2002 al 2005. A partire dai progetti finanziati nell'annualità 2004, il Csv ha deciso di aggiungere alle

⁵⁴ Si consulti l'indirizzo: http://www.csvnet.it/usr_view.php/ID=1536

⁵⁵ Si veda, per esempio, la collana i "Quaderni per il volontariato", curata dal Csv di Bergamo in collaborazione con il Coordinamento regionale dei Centri di servizio per la Lombardia. Essa tratta gli argomenti più vari: dalle agevolazioni fiscali agli adempimenti contabili delle Odv, al volontariato giovanile europeo, ai consigli per comunicare e parlare in pubblico ecc. [http://www.csvbg.org/module-mContent-view_pagelayout-id_pagelayout-44.phtml].

valutazioni quantitativo-economiche previste alcune azioni volte a rilevare gli esiti delle singole progettazioni, ovvero a comprendere “se esiste un valore aggiunto dei progetti che si riverbera sia a livello delle singole organizzazioni, sia a livello dell’intero territorio marchigiano” (De Angelis e Fiorini 2009, 29). Ha deciso cioè di interrogarsi su “cosa è successo dopo la fine del progetto” (alle organizzazioni, ai destinatari, alla comunità territoriale), per “cogliere quale sia stato il *gross outcome*, ossia i cambiamenti che sono avvenuti in seguito alla realizzazione del progetto, senza definirne un vincolo causa-effetto certo” (*ibidem*, 57), allontanandosi così “da una logica di rendicontazione formale per passare ad una logica di rendicontazione sociale” (*ibidem*, 55).

“La valutazione nella progettazione sociale” è il tema di un Quaderno edito da Darvoce, Centro di servizi per il volontariato di Reggio Emilia (2009), in cui si distingue tra “valutazione di mandato”, che ha come punto di osservazione l’associazione e i cambiamenti avvenuti in essa (o in un gruppo di associazioni), e il “patto valutativo”, che prende in esame “il cambiamento sociale atteso (o inaspettato)” (Lanzafame 2009, 37) ed è riferito all’oggetto sociale. La proposta del Csv integra il “patto valutativo” all’interno del percorso complessivo, collocandolo temporalmente nella fase di avvio del progetto e alla sua conclusione, per aiutare le associazioni a definire indicatori per misurare i risultati attesi relativi ai singoli progetti e, in generale, avviare processi di auto formazione e apprendimento sui cambiamenti sociali che stanno contribuendo a creare. Occorrerebbe, conclude il curatore della pubblicazione, “una riflessione approfondita ed estesa, ovviamente collettiva, sulla valutazione di impatto, aspetto non secondario nel percorso che stiamo tentando, ma che al momento non possiamo affrontare” (*ibidem*, 63).

Un modello per la valutazione dell’impatto è stato recentemente sperimentato dal Cevot (Centro di servizi per il volontariato della Toscana), che lo ha descritto nel Quaderno n. 43, “La valutazione di impatto sociale dei progetti del volontariato toscano” (Bilotti *et al.* 2009). “L’impegno del Cevot nell’ambito della valutazione di impatto sociale”, afferma il Presidente nella premessa al rapporto, “si inserisce in quel percorso condiviso con il Co.ge della Toscana di valutazione partecipata di tutta l’attività del Centro che prevede, tra l’altro, proprio l’utilizzo non solo di indicatori di legittimità e risultato, ma anche di impatto” (Bilotti *et al.* 2009, 6). “Il modello speri-

mentale”- aggiunge poi il Presidente del Co.ge – “si inserisce in uno scenario nazionale ... in cui la valutazione diventa cultura e orienta l’azione ... Una valutazione in grado di dire, a noi e a tutti i soggetti interessati, non solo se le ingenti risorse investite in questi anni hanno prodotto risultati, ma quanto questi risultati hanno inciso sulle comunità locali” (*ibidem*, 7). Uno strumento non sanzionatorio, quindi, ma piuttosto finalizzato a “promuovere la cultura della valutazione” (*ibidem*, 6). Il modello proposto dal Cevot, sviluppato secondo un approccio partecipato, prevede diverse fasi valutative (valutazione ex ante, valutazione di processo, valutazione ex post e valutazione d’impatto sociale), per ognuna delle quali sono state individuate specifiche aree di valutazione. Per esempio, la valutazione dell’impatto sociale dei progetti prevede la valutazione di aree quali: continuità progettuale, integrazione con le politiche pubbliche e territorio di riferimento, sviluppo relazionalità sul territorio, trasformazione dei bisogni individuati ecc. Per ogni area sono poi stati costruiti indicatori specifici, misurabili e quantificabili (per esempio, l’area della continuità progettuale è definita dalla continuità di alcune attività previste dal progetto dopo la sua conclusione formale, a sua volta definita, a livello operativo, dal numero di attività progetto ancora attive dopo 6 mesi dalla conclusione ecc.).

Gli studi sopra descritti evidenziano quindi come si stiano muovendo i primi passi in direzione di percorsi di valutazione più consapevoli, strutturati, focalizzati sugli effetti delle azioni realizzate in termini di utilità sociale.

CAPITOLO 3

TUTELA DEI DIRITTI E VALUTAZIONE DEI RISULTATI: IL PUNTO DI VISTA DEI TESTIMONI DEL VOLONTARIATO

3.1 LO SFONDO CULTURALE DEL PROBLEMA: INDICAZIONI DA UN'INDAGINE ESPLORATIVA

Al fine di comprendere come viene interpretato il ruolo di tutela dei diritti e come viene considerato il problema della valutazione dei risultati (soprattutto di efficacia/impatto¹) dai leader culturali del volontariato, ossia da coloro che ne orientano e ne ispirano il modo di essere, è stato sottoposto un questionario con domande aperte a 20 testimoni privilegiati, individuati per le loro conoscenze e/o esperienze specifiche nell'ambito del volontariato (Bernardi 2005). Si tratta di rappresentanti dei Centri di servizio del volontariato; ricercatori e docenti universitari esperti nell'ambito delle politiche di welfare e del settore non profit; rappresentanti di associazioni di volontariato (federate e non, di primo e di secondo livello) e di altre organizzazioni non lucrative di utilità sociale, nonché politici con incarichi al volontariato nell'ambito di amministrazioni locali (tab. 3.1).

Le valutazioni espresse dai testimoni privilegiati riflettono il punto di vista delle molteplici “voci” del volontariato, e poiché lo scopo non è quello di ottenere una rappresentatività statistica del campione, ma di ricostruire in modo approfondito la diversità delle esperienze e degli orientamenti, si è cercato di non trascurare alcuna posizione, anche se minoritaria, per non perdere informazioni rilevanti. Nelle indagini di tipo qualitativo, infatti, il focus è sui significati: ciò che interessa non è tanto ricostruire in termini quantitativi la diffusione di determinati atteggiamenti o valori nella popolazione, quanto quello di fare emergere i molteplici punti di vista che caratterizzano le situazioni sociali (Corbetta 1999; Silverman 2002).

In quest'ottica, il quadro che emerge dalle valutazioni dei testimoni privilegiati concorre a delineare le coordinate culturali del problema oggetto di indagine, ossia uno

¹ Sebbene, come chiarito nel cap. 2, a livello teorico i termini “efficacia” ed “impatto” assumano sfumature diverse, nel questionario sono stati usati in modo intercambiabile, per rendere meno tecniche (e quindi più comprensibili) le domande. Il medesimo approccio verrà mantenuto nel corso di questo capitolo, nella descrizione dei risultati emersi.

“sfondo” entro cui posizionare i punti di vista degli attori sociali - volontari e Centri di servizio - protagonisti degli altri due studi (si veda i capitoli 4 e 6).

Dopo la descrizione degli aspetti metodologici (par. 3.2), nel paragrafo 3.3 viene illustrato il pensiero dei testimoni privilegiati riguardo la funzione di advocacy del volontariato e il loro punto di vista sul problema della valutazione dei risultati. Le informazioni raccolte testimoniano dello stato attuale del volontariato in merito a tali aspetti, e allo stesso tempo indicano il suo “dover essere”. I contenuti emersi vengono descritti dapprima in modo analitico, anche attraverso alcune² affermazioni dei rispondenti³, poi viene fornito un quadro di confronto e sintesi.

Tab. 3.1 – Testimoni privilegiati che hanno risposto al questionario, codice e ruolo

Codice	Ruolo
Q1	Membro direttivo Centro di servizio per il volontariato
Q2	Ricercatore c/o Scuola Superiore di Studi Universitari
Q3	Sociologa c/o Associazione di volontariato di secondo livello
Q4	Responsabile Nazionale Formazione c/o Associazione di volontariato (di secondo livello)
Q5	Vice Presidente Centro di servizio per il volontariato
Q6	Direttrice Centro di servizio per il volontariato
Q7	Collaboratrice c/o Scuola Superiore di Studi Universitari
Q8	Collaboratrice c/o Università di Bologna e ricercatrice Consiglio delle Scienze Sociali
Q9	Ricercatore c/o Scuola Superiore di Studi Universitari
Q10	Vicepresidente Associazione di secondo livello, area disabilità
Q11	Docente universitario esperto nelle politiche di welfare e non profit
Q12	Presidente Associazione onlus nazionale
Q13	Assessore provinciale al Volontariato
Q14	Assessore comunale Politiche per la persona
Q15	Ricercatore c/o Fondazione area terzo settore
Q16	Volontario area sanitaria
Q17	Responsabile clinica c/o Associazione di volontariato nazionale
Q18	Psicologo formatore c/o Associazione onlus, esperto area volontariato ed esclusione sociale
Q19	Direttrice Fondazione area accoglienza e cura di persone in difficoltà
Q20	Volontaria c/o Organizzazione di volontariato, area immigrazione

² Per un elenco completo di tutte le citazioni relative ai contenuti descritti nel capitolo, si veda l'allegato A.

³ Per comodità lessicale e non appesantire il testo con troppe ripetizioni, ci si riferisce a rispondenti, persone interpellate e intervistati come sinonimi, anche se le persone non sono state intervistate nel senso letterale del termine. Analogamente, tranne quando è necessaria un'esplicita distinzione tra i generi, si utilizza il maschile per indicare sia gli intervistati che le intervistate.

3.2 CONSIDERAZIONI METODOLOGICHE

3.2.1 Strumento e metodo di rilevazione

Lo strumento di rilevazione è costituito da un questionario standardizzato con domande a risposta aperta⁴. Le domande sono state formulate con l'intento di lasciare emergere liberamente i contenuti senza orientare o limitare le possibilità di espressione dei rispondenti. Nelle indagini che prevedono la consultazione di esperti, infatti, è preferibile l'utilizzo di strumenti di rilevazione che prevedano una certa libertà di gestione delle risposte (Bernardi 2005).

Con le prime due domande (“Oggi il volontariato come agisce per tutelare i diritti delle persone più deboli?” e “Quali strumenti ha a disposizione il volontariato per promuovere azioni a tutela delle persone più fragili⁵?”) l'intento è di esplorare come il volontariato interpreti, al momento attuale, il proprio ruolo di advocacy e, in particolare, se l'attività di valutazione sia considerata uno strumento utile per svolgere più adeguatamente tale funzione.

La terza domanda, “In che modo oggi il volontariato valuta i risultati delle proprie azioni?”, è finalizzata a rilevare la presenza di forme di valutazione dei risultati delle proprie attività, anche in forma embrionale, e a quale livello (semplice raccolta dati, questionari di soddisfazione, incontri di discussione ecc.). Si è deciso di non inserire una domanda filtro (“Il volontariato oggi valuta i risultati delle proprie azioni?”), che avrebbe dato origine ad una semplice risposta “Sì/no”, sia per evitare di appesantire il questionario con un'ulteriore domanda, sia per non limitare possibili specificazioni. Infatti, se da un lato chiedere in che modo oggi il volontariato valuti i risultati delle proprie azioni sottintende la presenza di una qualche forma di azione valutativa, dall'altro stimola alla riflessione e consente di raccogliere risposte di maggiore valore informativo. Viceversa, con una domanda a risposta dicotomica (“Sì/no”), la risposta negativa avrebbe escluso ogni possibilità di cogliere sfumature nelle azioni e nei processi di valutazione.

La quarta domanda (“Il volontariato fa valutazione di efficacia/impatto delle proprie

⁴ Per una disamina dei vantaggi e degli svantaggi delle domande standardizzate a risposta aperta rispetto a quelle a risposta chiusa, si veda Bernardi e Tuzzi (2005).

⁵ L'intenzione qui non è tanto distinguere le sfumature di significato tra “fragilità” e “debolezza”; quanto, piuttosto, di comprendere quali strumenti possa utilizzare il volontariato – non solo quando interviene sull'urgenza, ma anche a livello preventivo – per tutelare le persone che si trovano in condizione di svantaggio sociale o a rischio di diventarlo.

azioni?") è volta ad esplorare specificatamente quanto sia diffusa, nelle pratiche delle organizzazioni di volontariato, tale tipo di valutazione. Due ulteriori domande chiedono di specificare, in caso affermativo, con quali strumenti venga realizzata, e, in caso negativo, le motivazioni ("Se sì, come? Con quali strumenti?", "Se no, perché?"). In questo caso quindi, a differenza della domanda precedente (la numero 3), si è scelto di inserire un filtro, poiché il focus è specificatamente sulla valutazione di efficacia, ovvero su una forma di valutazione poco diffusa e, laddove presente, spesso realizzata in forma incompleta o embrionale. Per arginare il rischio che, in qualche caso, la non consapevolezza delle azioni di valutazione di efficacia potesse dare origine a risposte non articolate, di scarso valore informativo, si è pensato di inserire anche la richiesta delle motivazioni a sostegno di un'eventuale affermazione negativa.

È da sottolineare che, in realtà, la forma aperta della domanda ha favorito, in qualche caso, la risposta ad entrambi i quesiti "Se sì, come?" e "Se no, perché?", solo apparentemente dicotomici. Infatti alcuni rispondenti, indipendentemente dalla risposta alla domanda filtro (a cui, del resto, nella gran parte dei casi è stato risposto con affermazioni più ricche di un semplice "sì/no"), nei quesiti successivi hanno riflettuto su entrambe le prospettive. Ciò rappresenta indubbiamente un valore aggiunto dal punto di vista informativo, inizialmente non previsto.

La settima domanda è volta a rilevare quali attori sono generalmente coinvolti nei processi di valutazione messi in atto dalle organizzazioni di volontariato, e quali sarebbe importante coinvolgere ("Quali attori sono coinvolti nei processi di valutazione? E quali dovrebbero essere coinvolti?").

Infine, un'ultima domanda mira ad esplorare come si è evoluta la cultura della valutazione nel mondo del volontariato ("Il volontariato ha modificato il modo di pensare la valutazione dei risultati degli interventi nel corso del tempo? In che modo?").

Il questionario è stato somministrato in forma cartacea, direttamente in occasione di incontri, seminari o eventi in cui erano presenti esperti del mondo del volontariato, o via mail, previo contatto preliminare. La rilevazione è stata effettuata durante i mesi di giugno-luglio 2010.

3.2.2 Analisi del contenuto

Le risposte ottenute alle domande del questionario rappresentano la base di dati (il *corpus*) per l'analisi del contenuto. Tale tecnica, che può essere definita come un processo di acquisizione, sintesi e restituzione delle informazioni presenti in una comunicazione scritta, permette di organizzare e sintetizzare le informazioni disponibili, restituendo i risultati in una forma nuova (Tuzzi 2003; 2005).

L'analisi del contenuto realizzata nel presente lavoro fa riferimento al metodo classico, basato sulla strutturazione *ex post*. In essa, i concetti vengono definiti a posteriori attraverso la lettura dei testi raccolti: "gli intervistati rappresentano le unità statistiche e le variabili oggetto di studio sono le domande, strutturate in modalità a partire dalle risposte degli intervistati" (Tuzzi 2005, 241). Si è quindi operato costruendo progressivamente un elenco delle aree (categorie) tematiche presenti, declinandole, quando possibile, in sottocategorie più specifiche.

Pur consapevoli dei limiti del metodo di strutturazione *ex post* - per esempio, presenza di modalità residuali e difficili da interpretare; dati mancanti; soggettività del codificatore (Tuzzi 2005) - è stato ritenuto sostenibile e coerente con gli obiettivi dell'indagine. Infatti, da un lato la dimensione del *corpus* non giustifica uno studio su base statistica, poiché, essendo di ampiezza limitata, consente di essere analizzato nei suoi particolari; dall'altro, il fine è quello di esplorare i punti di vista dei testimoni privilegiati per delineare un quadro di insieme ragionato delle tendenze e delle prospettive che orientano oggi il volontariato.

In allegato A sono riportate, per ciascuna domanda del questionario, le tabelle con le categorie tematiche emerse (e, laddove presenti, le relative sottocategorie), i frammenti di testo (citazioni) associati e la loro frequenza. I confini tra categorie sono spesso labili, pertanto uno stesso frammento, attribuito ad una categoria, potrebbe intercettare anche categorie di significato attigue.

In prima analisi si è preferito mantenere la suddivisione dell'insieme delle risposte in base agli otto quesiti, a prescindere dalla pertinenza dei contenuti (in qualche caso, il contenuto di una risposta poteva essere più appropriato per un'altra delle otto domande), anche per comprendere come le persone intervistate hanno reagito alle domande poste, come le hanno interpretate, quali associazioni hanno attivato e quali tematiche hanno fatto emergere.

Successivamente, si è operato cercando di focalizzare aree di contenuto, tra loro associate, trasversali alle varie domande. Pertanto, in primo luogo sono state raggruppate le domande riguardanti i due nuclei oggetto d'indagine (come il volontariato tutela i diritti; come valuta i risultati delle proprie azioni), poi sono state confrontate le principali aree tematiche e i relativi contenuti. Le tabelle 3.2 e 3.3 illustrano il risultato ottenuto. Esse contengono le principali categorie tematiche identificate al primo livello di analisi con le relative sottocategorie, laddove presenti⁶. In questa operazione di confronto è stata volutamente esclusa la domanda relativa agli attori da coinvolgere nei processi di valutazione, poiché si ritiene che rappresenti un nucleo tematico a sé stante, sufficientemente delineato e circoscritto, che arricchisce quanto emerso dagli altri quesiti.

3.3 RISULTATI⁷

3.3.1 L'azione del volontariato a tutela dei diritti

Per quanto riguarda l'azione del volontariato per tutelare i diritti, otto testimoni privilegiati fanno riferimento a funzioni e servizi di advocacy. In particolare, due lo affermano con argomentazioni che non aggiungono valore informativo rispetto allo specifico della domanda, ma sottolineano comunque l'advocacy e la difesa dei diritti quali contenuti fondanti l'azione volontaria.

“[Agisce] attraverso servizi e funzioni di advocacy” (Q8)

“Il volontariato si occupa anche di situazioni di diritti negati o non pienamente attuati. Aiuta chi non ha i mezzi a far valere i propri diritti” (Q7)

Alcuni rispondenti, invece, esplicitano la funzione di advocacy per “sottrazione”, ovvero mettendo in luce le criticità della situazione attuale a confronto con quella ideale. In particolare, i testimoni privilegiati sottolineano come il volontariato sia sempre più orientato all'erogazione e alla gestione di servizi, talvolta in supplenza dell'ente pubblico e spesso con un orientamento autoreferenziale. Anche l'eccessiva attenzione agli aspetti organizzativi è un aspetto che ostacola la funzione di advocacy.

⁶ Per alcune aree che non è stato possibile articolare ad un maggiore livello di dettaglio sono state fornite alcune specifiche di esempio (testo indicato tra parentesi).

⁷ Si ricorda che nel testo vengono riportati solo i frammenti di testo più significativi, utili per esemplificare le tematiche emerse. Per un elenco completo di tutte le citazioni si veda allegato A.

“Agisce molto meno che nei primi tempi, anni ’70-’80, perché si sta orientando alla gestione di servizi più che alla tutela” (Q10)

“Più offrendo servizi che svolgendo advocacy, più da solo che con le reti, più con i soldi delle istituzioni che per condividere ed incidere sulle decisioni con le istituzioni” (Q3)

“Più con un’azione di supplenza dell’ente pubblico che di stimolo ad erogare servizi ... In altre parole, il volontariato eroga servizi a favore dei più deboli, ma non “spinge” l’ente pubblico a farsi carico degli stessi problemi” (Q6)

“Non agisce molto [per tutelare i diritti]. Deve recuperare il senso delle tutele dei diritti e concentrarsi meno su questioni organizzative” (Q13)

La residualità dell’azione di advocacy in quei settori del volontariato impegnati nella gestione di servizi è sottolineata in particolare da un intervistato, che ne individua la causa nella tendenza a produrre servizi in concorrenza con altre formazioni del terzo settore, senza un’analisi dei reali bisogni della popolazione ed intervenendo, invece, in aree in cui sono già presenti forme di risposta consolidate. Egli, infatti, argomenta:

“Possiamo distinguere tra due differenti approcci del volontariato contemporaneo, uno che segue la via dei servizi alla persona, a volte in concorrenza con il terzo settore, a volte - ma meno - in piena collaborazione, uno che prova ad individuare aree di “lesione” dei diritti per renderle evidenti soprattutto al sistema istituzionale, attraverso un’azione che potremmo definire a prevalenza di advocacy. Il problema rappresentato dalla prevalenza del primo approccio - servizi - è che questo non incontra sempre i più deboli, ma spesso incontra bisogni che hanno avuto riconoscimento e hanno visto consolidate le risposte a tali bisogni. In sintesi, l’azione di advocacy è a mio parere residuale e di conseguenza poco efficace” (Q18)

La difficoltà di intervenire a protezione delle persone più svantaggiate è accentuata dalla carenza di politiche pubbliche a contrasto della povertà e dell’esclusione sociale, che delega al volontariato la responsabilità di supplire alle inadempienze istituzionali nel garantire i diritti fondamentali e fornire adeguate risposte ai bisogni dei cittadini.

“Il volontariato è in difficoltà a tutelare le persone più deboli perché siamo in una fortissima carenza di politiche pubbliche indirizzate in questo versante. Quindi non si può fare molto ... Per certi settori c’è solo il volontariato” (Q11)

Infatti, come sottolinea un terzo delle persone interpellate, l’attività di tutela dovrebbe essere svolta soprattutto stimolando le istituzioni ad intervenire sui bisogni emergenti o che non trovano adeguate risposte, anche aggiornando il quadro normativo vigente verso una maggiore tutela delle persone più deboli.

“Nel migliore dei casi all’impegno fattivo a vantaggio di terzi unisce una funzione di stimolo, pressione, denuncia nei confronti delle istituzioni se considerate “sorde” o “lente” nel garantire le risposte ai bisogni dei cittadini, soprattutto

to nell'attuare interventi nei confronti dei nuovi bisogni che il volontariato sa intercettare per primo" (Q15)

"Sollecitando i diversi livelli istituzionali a predisporre e ad attuare normative atte alla tutela dei diritti dei più deboli" (Q1)

Un paio di intervistati sottolineano come la funzione di stimolo delle istituzioni sia possibile solo se le associazioni agiscono in sinergia tra loro e sono libere da vincoli politici ed economici nei confronti degli enti che ne sostengono l'azione; infatti, la tendenza ad offrire servizi in forma strutturata e continuativa comporta un maggior rischio di dipendenza dalla pubblica amministrazione e l'esposizione a fenomeni di strumentalizzazione.

"Pungolo delle istituzioni, gruppi di pressione. Ma ciò lo può fare solo là dove è capace di muoversi in modo coordinato ed insieme, mantenendo nel contempo la libertà e l'autonomia dagli enti che ne sostengono le azioni. Lo può fare solo quando riesce a mantenersi nell'ambito della gestione dei servizi 'leggeri'" (Q14)

"Il volontariato è più interessato ad avere il servizio, soldi, che non ad offrire il suo aiuto. Dovrebbe essere di supporto a un servizio e non solo servizio" (Q16)

Il rapporto con l'ente pubblico costituisce comunque l'opportunità di portare all'attenzione bisogni nuovi o ancora privi di risposta; in questa direzione, il volontariato può farsi portavoce dei diritti non tutelati partecipando ai momenti di programmazione istituzionale (per esempio, ai piani di zona), o attraverso richieste e iniziative più o meno formalizzate (non ultimo, utilizzando anche i mezzi di comunicazione di massa).

"Con pochi interventi: ... nei tavoli dei piani di zona, con la comunicazione nei confronti dei mass media, intervenendo nei piani sociali e sanitari" (Q5)

"Portando alle istituzioni le istanze delle persone più deboli attraverso richieste dirette, rapporti informali, azioni attraverso organi di stampa, iniziative di vario tipo e attraverso rapporti con organizzazioni, gruppi, partiti ecc.; collaborazioni con enti e i loro uffici" (Q17)

Due intervistati evidenziano poi l'importanza di sensibilizzare l'opinione pubblica rispetto ai bisogni della comunità, aumentando la consapevolezza rispetto ai diritti che non trovano adeguato riconoscimento.

"Un'altra funzione importante è quella di informare e sensibilizzare l'opinione pubblica, fare coscienza critica rispetto agli specifici bisogni, soprattutto se intervengono pregiudizi o discriminazioni a ulteriore svantaggio dei più deboli: per esempio, l'immagine dell'immigrato come soggetto da temere e portatore di devianza" (Q15)

"Aumento della consapevolezza rispetto ai diritti" (Q20)

Tre riferimenti riguardano, invece, la capacità di agire in rete quale condizione che rafforza l'efficacia nell'azione di tutela.

“Con costituzione di reti potrebbe accrescere l'efficienza e l'efficacia [nel tutelare i diritti delle persone più deboli]” (Q12)

“Quelli che si occupano di tutela lo fanno o con associazioni in rete a livello regionale, o a livello nazionale con delle fondazioni, per esempio di tutela dei diritti degli stranieri, dei disabili, dei carcerati. Ci sono cose interessanti fatte da reti o gruppi di associazioni. La tutela si realizza con un insieme di forze concrete che non sono alla portata di una singola associazione, specie se piccola” (Q10)

“Collegamento con servizi e altre risorse di volontariato” (Q20)

Un'altra strategia per tutelare i diritti delle persone più deboli è costituita dalla fornitura diretta di beni e servizi di assistenza, unitamente ad un atteggiamento relazionale improntato alla prossimità con i bisogni del territorio, all'accoglienza, all'ascolto e alla condivisione. Questi aspetti sono sottolineati, in particolare, da cinque rispondenti.

“Con l'erogazione e la fornitura di beni e servizi e l'attivazione in favore della tutela dei diritti” (Q2)

“L'attività prestata a favore di persone anziane non autosufficienti o che vivono in condizioni di disagio rende testimonianza di un'effettiva vicinanza ai bisogni di questi soggetti, che si traduce in percorsi di assistenza nei loro confronti (per es. la notte in ospedale se uno è da solo; ritiro risultati degli esami per persone isolate o non autosufficienti). Un altro obiettivo è il coinvolgimento di giovani in attività sociali” (Q9)

“Per lo più il volontariato che è al servizio della persona agisce con specifici interventi per soddisfare i bisogni dei cittadini con problemi o in difficoltà, manifestando al tempo stesso vicinanza solidale e condivisione” (Q15)

“Vive la prossimità con i bisogni delle persone e dei territori e si assume la responsabilità del farsi carico in forma individuale e/o societaria” (Q19)

“Io posso riferirmi alla mia esperienza: rispetto della persona nell'accoglienza; ricercare soluzioni possibili al problema per venire incontro ai diritti più elementari” (Q20)

Infine, nell'affermazione di un intervistato è centrale il richiamo ai valori, alla motivazione e all'impegno che animano l'azione dei volontari.

“Con l'idealismo e la buona volontà, mettendo a disposizione di chi ne abbisogna il proprio tempo e la propria professionalità” (Q12)

Gli strumenti di tutela

Per aderire alla propria finalità di tutela dei diritti, il volontariato - a giudizio dei testimoni che hanno risposto al questionario - ha a disposizione diversi strumenti che riguardano fasi differenti del processo di tutela.

In primo luogo, operando in una dimensione di prossimità rispetto ai bisogni di un territorio, il volontariato rappresenta un osservatorio privilegiato per rilevare nuove aree di problematicità sociale da portare all'attenzione delle istituzioni. Si citano di seguito le affermazioni di sei rispondenti, che hanno fatto emergere come la capacità di lettura dei bisogni e la conoscenza approfondita della propria realtà territoriale, anche sotto il profilo dell'offerta di servizi, siano considerate condizioni necessarie all'interno di una strategia di tutela.

“Lettura dei bisogni a livello del proprio territorio” (Q5)

“La conoscenza della realtà in cui opera” (Q7)

“I volontari ... sono sensori importanti delle emergenze sociali” (Q17)

“La puntuale e documentata rilevazione dei bisogni per dimostrarne le caratteristiche quanti-qualitative. La valutazione quanti-qualitativa dell'offerta di servizi esistente” (Q15)

“Essere vicino al bisogno, intercettare la voce dei testimoni privilegiati ed agire nel campo, in prima linea” (Q14)

“Avendo il volontario vissuto in prima persona frequentemente il percorso che determina le fragilità in domanda, ne conosce di conseguenza molteplici approcci concreti, utilizzabili, ed è quindi la persona che meglio può intervenire nei confronti delle istituzioni e/o di chiunque possa fornire servizi o interventi a tutela delle diverse fragilità. Nel contempo, questo volontario che conosce le problematiche specifiche della fragilità, aggregandosi in associazioni di categoria/disabilità, può definire le specificità di intervento utili ed indirizzarle all'ente in grado di erogarli” (Q12)

La capacità di interagire con le istituzioni pubbliche è percepita come una priorità, a partire dalla fase programmatica, a quella di realizzazione e valutazione, anche tramite forme di collaborazione più o meno strutturate (per esempio, convenzioni). Vi fanno riferimento cinque intervistati; si riportano in particolare tre affermazioni:

“Partecipare con le istituzioni alla programmazione, co-progettazione e valutazione” (Q3)

“Attuazione di progetti, convenzioni con enti pubblici” (Q17)

“La capacità di proposta e di progetto per sé e per le amministrazioni pubbliche responsabili al fine di strutturare risposte congrue ed efficaci” (Q15)

Altri sei testimoni privilegiati interpellati segnalano l'opportunità di agire in rete per aumentare la forza propulsiva nei confronti delle istituzioni (stimolo, partecipazione alle decisioni, modifiche amministrativo-normative) e per stabilire percorsi condivisi di intervento, instaurando sinergie con altre organizzazioni di volontariato e con le formazioni sociali del territorio.

“Fare azioni propositive nell’ambito della propria Odv ... e attivandosi all’eventuale aggregazione in questa fase di stimolo verso le istituzioni con altre Odv che promuovono tale tutela” (Q1)

“Fare rete insieme. Partecipare attivamente alle decisioni” (Q13)

“Facendo rete sia sui territori che anche per “settore” (Q3)

“Agire in rete per modificare le disposizioni amministrative e per agire nei servizi” (Q5)

“La ricerca di sinergie e di collaborazioni in rete con altre Odv e organizzazioni non profit per fare pressione e per elevare l’efficacia di percorsi condivisi di intervento” (Q15)

“Reti tra associazioni e altri soggetti” (Q17)

In particolare, due intervistati mettono in luce la dimensione di “critica” e di “denuncia”, necessaria nella dinamica tra volontariato e istituzioni, unitamente – sottolinea uno di loro – all’elaborazione di proposte finalizzate al superamento del problema.

“La capacità critica e la possibilità di denunciare alle istituzioni ciò che non va” (Q6)

“Fare sintesi rispetto alle situazioni in cui i diritti non vengono tutelati o vengono tutelati in modo poco funzionale. Elaborare proposte di soluzioni. Denuncia all’autorità pubblica - ente locale - della situazione in atto. Proposte attraverso i canali dell’organizzazione di appartenenza” (Q20)

Quattro intervistati segnalano strumenti di intervento diretto, quali la fornitura di servizi di assistenza organizzati, innovativi, generalmente offerti da organizzazioni di medio-grandi dimensioni. È poi elemento indispensabile la garanzia di poter disporre di volontari e di risorse finanziarie, anche grazie ad accordi con l’ente locale.

“Strumenti di intervento diretto: assistenza, fornitura di servizi...” (Q2)

“Centri di accoglienza, centri di pronta emergenza, case di tipo comunitario. Servizi tradizionalmente offerti dalle organizzazioni di volontariato più solide ... Azioni di tipo comunitario” (Q11)

“Offrendo servizi innovativi o dove non ve ne sono” (Q3)

“La forza e la continuità degli interventi viene valorizzata dalla capacità di organizzare associazioni e momenti strutturati di intervento” (Q19)

“Principalmente si tratta di risorse umane, cui devono essere aggiunti mezzi finanziari, principalmente derivanti da convenzioni stipulate con enti pubblici locali” (Q9)

Punto di forza del volontariato, a giudizio di quattro intervistati, è comunque la sua dimensione valoriale, basata su gratuità e solidarietà, che diventa testimonianza di impegno contro le ingiustizie e le disuguaglianze sociali. In questo senso, la promozione dei propri valori nell’agire quotidiano (individuale e sociale), lungi dall’essere una strategia di marketing sociale, diventa forma di cittadinanza attiva finalizzata a sviluppare una società più coesa.

“In termini di idealità, il volontariato avrebbe a disposizione il bagaglio di storia e di cultura che proviene da decenni di impegno e riflessione sui problemi, le dinamiche, le specificità delle condizioni delle persone più fragili; a mio parere ciò rappresenta lo strumento potenzialmente più efficace, ma appare essere uno strumento scarsamente utilizzato; l'altra arma a disposizione potrebbe essere quella che un tempo si chiamava con orgoglio la “testimonianza dell'impegno”, che nelle condizioni contemporanee di confusione tra volontariato e impresa sociale di servizi è una testimonianza che fa fatica a emergere come strumento peculiare del volontariato, che può risultare invece a volte poco credibile perché la testimonianza può venire percepita come “marketing”. In altre parole sono due strumenti che il volontariato avrebbe a disposizione e che dovrebbero essere maggiormente valorizzati” (Q18)

“Il tempo e la dimensione della gratuità” (Q7)

“La prossimità ai bisogni; la capacità relazionale; la disponibilità di tempo [come] risorsa indispensabile per gli interventi” (Q19)

“Promozione dei propri valori” (Q8)

A questo proposito, non è da trascurare la formazione ai volontari, al fine di impostare strategie di intervento mirate a favore delle persone in condizione di fragilità.

“Formazione per indirizzare le azioni a favore delle persone più fragili” (Q5)

Le azioni di informazione e comunicazione, attraverso gli organi di stampa, la televisione, la rete, convegni e iniziative pubbliche, sono considerate necessarie sia per sensibilizzare la cittadinanza su problemi che non trovano adeguata soluzione, sia per mettere in contatto le persone che necessitano di tutela con le associazioni attive nel relativo ambito. Sono cinque i rispondenti che hanno indicato le strategie comunicative quali strumenti prioritari nell'azione del volontariato.

“Relazioni personali con le comunità di riferimento; stampa, televisione, radio; eventi pubblici” (Q4)

“Intervento anche nella stampa” (Q20)

“Campagne di informazione a livello territoriale” (Q5)

“La comunicazione a largo raggio sul problema - gruppi di cittadini - da tutelare e delle soluzioni possibili” (Q15)

“Soprattutto internet, che riesce a mettere in contatto molti potenziali tutelandi con associazioni che si sono create una fama in questo senso ... Poi ci sono le riviste, anche online. Quindi gli strumenti sono l'informazione e l'azione conseguente” (Q10)

Per quanto riguarda le azioni di tutela e gli strumenti a disposizione, dalle risposte alle due domande (tab. 3.2) emerge dunque la spiccata rilevanza attribuita alla capacità di identificare i bisogni del territorio, denunciando le situazioni di ingiustizia e sollecitando le istituzioni affinché si assumano la responsabilità di garantire le risposte ne-

cessarie. A giudizio degli intervistati, è opportuno che il rapporto con le amministrazioni pubbliche si strutturi, pur nella reciproca autonomia economico-politica, a partire dalla programmazione locale dei servizi di welfare, con la partecipazione ai momenti di progettazione e decisione, fino all'attuazione di risposte concrete tramite rapporti di convenzione o di altra natura. Altre azioni ritenute importanti sono quelle di informazione e comunicazione, tramite i canali disponibili (mass media, incontri pubblici ecc.), per sensibilizzare la popolazione e accrescerne la consapevolezza rispetto alle problematiche sociali più rilevanti. Sempre secondo quanto dichiarato dai testimoni interpellati, la capacità di unire le risorse del volontariato e mettersi in rete, sia tra Odv, ma anche con altri soggetti del territorio, rappresenta un valore aggiunto per la funzione di advocacy. Un'altra modalità di tutela è costituita dall'intervento diretto tramite servizi specifici (dedicati, per esempio, all'assistenza, all'accoglienza ecc.), innovativi, organizzati, improntati alla vicinanza, all'ascolto e alla condivisione. Infine, il richiamo all'impegno e ai valori identitari propri del volontariato, quali, per esempio, l'attenzione alla relazione, la prossimità ai bisogni e la testimonianza, nonché la riflessione critica sui problemi sociali, costituiscono un patrimonio che non deve essere disperso, ma potenziato e diffuso al fine di incidere con maggiore forza nella promozione di una società più giusta e solidale.

Tab. 3.2 - Come il volontariato agisce per tutelare i diritti delle persone più deboli e di quali strumenti dispone, categorie tematiche emerse

<i>Azioni di tutela</i>	<i>Strumenti</i>
SERVIZI E FUNZIONI DI ADVOCACY ▪ Criticità	
RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI in termini di: ▪ Partecipazione alla programmazione/ anticipazione dei bisogni ▪ Stimolo e sollecitazione ▪ Autonomia	LETTURA/CONOSCENZA DEI BISOGNI RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI (per esempio, partecipazione alla programmazione, co-progettazione, convenzioni) CRITICA, DENUNCIA
INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE	CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE
RETE	RETE (tra Odv, con altri soggetti del territorio)
FORNITURA DI BENI E SERVIZI (ASSISTENZA, ASCOLTO...)	SERVIZI SPECIFICI, ORGANIZZATI, INNOVATIVI
VALORI	VALORI (promozione dei valori, testimonianza, capacità relazionale)
	RISORSE FINANZIARIE
	FORMAZIONE

3.3.2 La valutazione dei risultati nel volontariato

Valutazione dei risultati

Al quesito sul modo in cui il volontariato valuta i risultati delle proprie azioni, prevale innanzitutto il convincimento che le azioni di valutazione siano poco praticate e, laddove presenti, siano svolte in modo approssimativo, non sistematico. Infatti, per circa la metà dei rispondenti le prassi di valutazione sono ancora da affinare, per diversi motivi. In primo luogo, perché deve ancora essere sradicato il pregiudizio secondo cui la raccolta dati, le analisi e le verifiche sono una perdita di tempo che il volontariato - centrato sull'operatività e impegnato ad agire sulle emergenze - non può permettersi.

“La valutazione dei risultati raggiunti non è molto praticata” (Q4)

“L'attività di valutazione è molto carente; non vedo attività sistematiche” (Q11)

“È ancora da affinare. Le associazioni sono abituate al fare e non al pensare agli esiti delle proprie azioni. È ancora interiorizzato il fatto che analisi, verifica, valutazione sia perdita di tempo. L'uso di strumenti di valutazione è processo che se non proposto in forme leggere viene visto come un peso all'attività spontanea e volontaria. Forse gli enti o altri soggetti - vedi i Centri di servizio per il volontariato - dovrebbero farsene carico” (Q14)

“Non esiste una cultura della valutazione perché spesso il volontariato si organizza sull'emergenza e il fare quotidiano” (Q19)

Viene poi sottolineato che spesso le attività di valutazione non sono basate su indicatori specifici (di efficienza, efficacia ecc.), ma più che altro su dati economici o su verifiche di soddisfazione degli utenti (che può essere considerato un indicatore *proxy*⁸ di efficacia).

“In modo per lo più approssimativo, salvo eventuali periodiche e ravvicinate riunioni di riflessione sull'operatività. Tuttavia anche questi momenti non sono mai guidati da indicatori di efficienza, efficacia e qualità” (Q15)

“Valuta poco e lo fa solo in termini economici” (Q13)

“Ci sono pochissime attività svolte dal volontariato per valutare i risultati delle proprie azioni. Spesso vengono svolte delle verifiche di *customer satisfaction* e ritenute come azioni di valutazione” (Q5)

⁸ “Un indicatore è basato su un rapporto statistico, ovvero sul rapporto tra due quantità. Ad esso è collegato un contenuto concettuale, ovvero deve essere chiarito il fenomeno di cui si vuole che l'indicatore sia, appunto, indicatore” (Migliore 2007, 55). Un indicatore è *proxy* quando non è correlato in modo diretto con il concetto che si vuole indagare, ma si suppone abbia un legame indiretto, logico e quantificabile con il fenomeno in esame. Come afferma Campostrini (2005b, 125), “di fronte a concetti troppo complessi da misurare, ci si accontenta di misure 'prossime' al concetto stesso, ricercando quelle che si avvicinano maggiormente”.

Infine, due intervistati ritengono che le attività di valutazione potrebbero essere incentivate in presenza di convenzioni con gli enti pubblici.

“Molto poco, valuta solo se costretto, cioè se ha convenzioni e/o contratti che prevedono ciò” (Q6)

“Soprattutto quando l’azione del volontariato fa parte di progetti e viene monitorata dall’ente” (Q17)

Le altre aree tematiche emerse dalle risposte degli intervistati sono relative alla presenza di forme di valutazione e fanno riferimento a prospettive diverse. Talvolta le definizioni si intrecciano con gli strumenti, ma in generale possiamo distinguere tra i riferimenti alla valutazione degli esiti, quelli alla valutazione dei risultati in termini di attività “prodotte” e quelli alla valutazione della soddisfazione degli utenti.

Il primo gruppo, come si evidenzia dai frammenti di seguito riportati, tocca aspetti propri della valutazione di efficacia, come per esempio la verifica del raggiungimento dei risultati attesi; la definizione di indicatori di efficacia (o, più in generale, di qualità); la stesura del bilancio sociale/di missione.

“Definito l’obiettivo da raggiungere, valutandone il raggiungimento e la sua congruità” (Q12)

“Attraverso il bilancio sociale, che si sta diffondendo nei gruppi di volontariato; attraverso una formazione agli indicatori di qualità dei risultati, soprattutto dell’outcome ... In questi ultimi anni c’è maggiore attenzione, anche perché comincia ad esserci una certa concorrenza tra le organizzazioni e quindi la qualità diventa discriminante” (Q10)

“[Può usare il] bilancio sociale, sistemi di qualità” (Q4)

“Poche sono le Odv che realizzano un bilancio di missione certificato dai propri stakeholder” (Q15)

Tre intervistati, invece, fanno riferimento alla valutazione di risultato ponendo l’accento prevalentemente sulla quantità dei servizi realizzati.

“Di solito si ha una valutazione ‘quantitativa’ - numero di volontari, interventi effettuati, risorse messe assieme...- più che ‘qualitativa’” (Q2)

“Cerca di capire quali sono i servizi che riesce a offrire, se possono essere migliorati e implementati. Valuta l’azione di pressione che ha fatto verso le istituzioni e i risultati che ha ottenuto in termini di servizi per le persone più deboli” (Q7)

“Nella riflessione comune si cerca di fare una valutazione dei risultati di tipo quantitativo e anche qualitativo, sempre riferendosi alla casistica affrontata” (Q20)

Nelle due affermazioni seguenti l’attività valutativa è identificata con la rilevazione della soddisfazione, nel primo caso dei destinatari dei servizi resi dai volontari, nel secondo dei soci dell’associazione stessa.

“In base ai livelli di gradimento e soddisfazione dei bisogni dei beneficiari delle azioni del volontario stesso” (Q1)

“L’esperienza svolta sul campo ha condotto all’utilizzo di questionari di rilevazione presso i soci in ordine alla qualità ed efficacia del servizio reso. Si tratta di semplici questionari presso i soci, per lo più questionari di soddisfazione” (Q9)

Infine, un’ultima area di contenuto raccoglie quattro affermazioni che riguardano, genericamente, diversi strumenti e modalità di valutazione: dalla raccolta di informazioni e l’ascolto dei bisogni dei beneficiari del servizio, al monitoraggio sugli utenti, all’autovalutazione, alla riflessione (anche in merito alla coerenza delle attività svolte con la vocazione propria dell’organizzazione di volontariato).

“Attraverso autovalutazioni. Anche ascoltando o raccogliendo informazioni, dati, indicazioni e bisogni delle persone a cui si rivolge” (Q3)

“I modi: raccolta dati ed elaborazione, rapporti, relazioni follow-up con gli utenti” (Q17)

“Nel mio piccolo settore, attraverso regolari incontri di riflessione tra i protagonisti dell’attività e, in modo più sporadico, con il Presidente” (Q20)

“Come domanda di fondo, però, secondo me, si chiede se è stato coerente con i propri valori e i propri fini” (Q7)

Da non trascurare un’osservazione di un intervistato che, focalizzandosi sui soggetti deputati alla valutazione dei risultati, richiama indirettamente i problemi connessi all’imparzialità e alla trasparenza dei processi valutativi:

“Penso che i risultati dovrebbero essere controllati da terzi e non da chi offre il servizio” (Q16)

Azioni di valutazione di efficacia/impatto

Alla domanda se il volontariato realizzi azioni di valutazione di efficacia/impatto delle proprie azioni, più dei tre quarti degli intervistati (14 su 18, poiché due non hanno risposto) rispondono negativamente, o comunque ritengono che sia una prassi poco diffusa e non adeguatamente sviluppata.

Nello specifico, alcuni argomentano anche i motivi che determinano la carenza di azioni valutative relative all’efficacia. Tra le ragioni, spiccano l’attenzione quasi esclusiva alle componenti economiche e di costo, o ai risultati produttivi delle attività realizzate, a scapito di valutazioni finalizzate a rilevarne l’utilità sociale. Anche l’assenza di strumenti adeguati è ritenuto un fattore ostacolante.

“Troppo poco e a volte in modo sporadico. Spesso l’attenzione viene posta soprattutto sugli aspetti della rendicontazione economica e troppo poco sulle atti-

ività effettivamente realizzate” (Q17)

“Nella realtà non valuta il bilancio sociale” (Q16)

“È ancora poco sviluppata, perché si segue più la logica della gestione di servizi e il risultato sta nell’aver effettuato il servizio. Non c’è stata una vera formazione ai risultati di outcome e all’efficacia. Si è privilegiato l’output all’outcome” (Q10)

“Se per efficacia intendiamo valutazione degli esiti o outcome direi di no, salvo eccezioni o valutazioni general-generiche. L’impatto sociale - ciò che ho realizzato ha prodotto effetti duraturi e sviluppi ulteriori nel tempo? - è ancora più difficile da misurare per una Odv se non ha acquisito specifici strumenti di valutazione esterna in questo caso” (Q15)

A giudizio di un paio di intervistati, la valutazione di efficacia è poco praticata nelle organizzazioni di volontariato, ma è più diffusa nelle formazioni intermedie, ovvero a livello delle reti nazionali, o anche dei Centri di servizio per il volontariato (Csv). Infatti tali organismi, rendendo conto dell’attività realizzata e dei risultati ottenuti, aumentano la credibilità nei confronti delle organizzazioni aderenti e possono a loro volta incentivare in esse prassi valutative centrate sugli esiti.

“Per le reti è diverso, perché avendo un ruolo di coordinamento e consulenza delle organizzazioni base, si preoccupando di svolgerla, anche per accreditamento, ossia per rendere conto alle organizzazioni del lavoro che svolgono. Infatti, i soci per cosa pagano? Perché la rete tenga aggiornate le Odv sulle possibilità di finanziamento, sui contatti internazionali, sulle attività svolte dall’associazione “ombrello” e sui risultati che essa ottiene, come per esempio una modifica normativa, la presenza a un tavolo...” (Q10)

“Poche sono le realtà che lo fanno, spesso spinte dalle grandi aggregazioni, vedi le reti a livello nazionale” (Q14)

Dei tre intervistati che ravvisano la presenza di attività di valutazione di efficacia, uno ritiene che sia in atto un cambiamento nella cultura della valutazione, mentre gli altri due ascrivono tale tipo di valutazione al fatto di operare in connessione con le amministrazioni pubbliche (che possono richiederla, ad esempio, per la stipula di convenzioni o per l’accreditamento⁹), allo spirito innovativo del gruppo o alla sua capacità di riflettere, anche in modo autocritico.

“Credo di sì, dipende anche dalla serietà con cui è portato avanti il lavoro e dalla capacità di autocritica e di spirito di innovazione del gruppo” (Q7)

“Sì, con le istituzioni, se lo chiedono, solitamente” (Q3)

“Negli ultimi anni si sta avviando una cultura di valutazione che porta i primi cambiamenti” (Q19)

⁹ Secondo la normativa regionale (per esempio, in Toscana, Puglia, Emilia-Romagna, Friuli) è irrilevante la qualificazione del soggetto che eroga il servizio: possono accreditarsi strutture pubbliche e private, onlus comprese. L’aspetto rilevante non è la qualificazione del soggetto erogatore, ma il tipo di attività realizzata: servizi residenziali, intermedi, domiciliari.

Motivi che ostacolano la valutazione di efficacia

Ulteriori informazioni possono essere ricavate analizzando le risposte alla domanda riguardante i motivi che ostacolano la diffusione della valutazione di efficacia.

Quasi la metà degli intervistati fa riferimento a fattori di ordine culturale: scarso sviluppo della cultura della valutazione e sottostima dell'utilità del proprio agire (in termini di capacità di incidere sulla fragilità delle persone, migliorandone la condizione), rispetto all'agire in sé. Viene inoltre sottolineato come i Centri di servizio per il volontariato abbiano incentivato verifiche di conformità rispetto a standard di processo, piuttosto che stimolare una riflessione sull'impatto sociale degli interventi e dei servizi realizzati dalle associazioni. Di seguito sono elencate alcune citazioni che esemplificano l'area tematica descritta.

“Manca la cultura della valutazione” (Q4)

“Perché la cultura della valutazione è molto in ritardo nel nostro paese, anche all'interno delle pubbliche amministrazioni” (Q11)

“Non è ancora entrato nella mentalità e del modus operandi delle Odv fare questo tipo di valutazione” (Q1)

“Perché non c'è proprio l'attenzione a questo tipo di valutazione” (Q9)

“Scarsa importanza attribuita alla verifica dell'impatto” (Q2)

“Non consapevolezza dell'utilità” (Q14)

“Sottovalutazione degli esiti rispetto al fare comunque qualcosa per qualcuno e quindi scarsa consapevolezza del “ruolo politico” del volontariato” (Q15)

“Con la costituzione dei Centri di servizio si è innescata una “sottocultura” - in accezione non negativa, ma come cultura parziale - della valutazione legata soprattutto alle modalità di sostegno che essi hanno fornito alle Odv, e in maggior parte orientata alle valutazioni di processo e di conformità; in altre parole, le attività svolte dalle Odv attraverso il sostegno dei Csv sono state monitorate da parte di questi ultimi con riferimento ad aspetti molto spesso lontani dall'efficacia, dalla dimostrazione che le azioni svolte siano state capaci di incidere sulla fragilità o sulle difficoltà delle persone” (Q18).

Altri ostacoli alla valutazione di efficacia, come esplicitato da quattro rispondenti, derivano dall'assenza di strumenti e tecniche adeguate, in termini di conoscenza, capacità di utilizzo, sostenibilità dei costi.

“Mancanza di conoscenza di strumenti appropriati” (Q4)

“Scarsa padronanza degli strumenti (Q2)

“Mancanza di metodi e tecniche di ricerca valutativa” (Q15)

“Perché è troppo oneroso l'uso di strumenti adeguati alla valutazione di efficacia” (Q5)

In altri tre riferimenti, invece, è predominante la motivazione legata alla scarsità di risorse adeguate (economiche, di tempo, delle professionalità necessarie).

“Perché valutare è difficile, si hanno poche risorse e non bastano per fare anche la valutazione, anche se ciò sarebbe molto utile” (Q6)

“No tempo, no denaro” (Q14)

“Il volontariato spesso non ha le professionalità necessarie ad un’efficace azione di valutazione continua” (Q17)

La centratura sul servizio e sulla sua organizzazione, nonché l’attenzione agli aspetti economici (finanziamenti), sottrae energie che potrebbero essere dedicate a momenti di riflessione e approfondimento sui risultati del proprio operato. Esprimono questo parere in particolare tre intervistati, mentre un quarto, con riferimento alla propria realtà, avverte la difficoltà di effettuare una valutazione di impatto nei casi in cui l’attività svolta, pur contribuendo ad un sollievo momentaneo delle persone assistite, non incide significativamente sul loro bisogno. Quest’ultima considerazione pone l’interrogativo di come promuovere una cultura della valutazione di impatto in quelle organizzazioni, spesso di piccole dimensioni, scarsamente strutturate, i cui interventi, pur preziosi nell’urgenza, non consentono di ottenere - nella percezione degli stessi operatori - risultati tangibili rispetto alle problematiche dei destinatari. Seguono le citazioni che esemplificano il pensiero degli intervistati.

“Troppo occupato nel fornire il servizio” (Q8)

“Fa poco approfondimento sul proprio operato. Deve recuperare il pensiero su quello che fa e dedicarsi meno a problemi organizzativi” (Q13)

“Sono molto interessati ai finanziamenti” (Q16)

“Si tratta di interventi - assistenza a famiglie immigrate - molto limitati e non certamente risolutivi del bisogno, che non hanno quindi una ricaduta rilevante sulle problematiche dell’immigrazione. La conoscenza dei problemi riguardo ai diritti ci viene dall’ascolto delle persone che ci riportano le loro difficoltà più complessive, sulle quali non abbiamo strumenti di intervento. Rimane lo spazio di confermare le persone sui loro diritti che non sempre, però, possono essere agiti se mancano risposte legislative e sociali” (Q20).

Strumenti con cui si realizza la valutazione di efficacia

Per quanto riguarda gli strumenti per fare valutazione di efficacia, le risposte fornite dagli intervistati si suddividono in tre aree tematiche principali.

La prima riguarda, in generale, attività di documentazione, raccolta ed elaborazione dati, stesura di rapporti e relazioni, verifiche (più o meno sistematiche) delle singole attività svolte, riflessioni sul significato del proprio ruolo. Un intervistato, in partico-

lare, pone l'accento sull'importanza di essere accompagnati, nel percorso di valutazione, da un soggetto esterno qualificato (per esempio i Centri di servizio, oppure alcuni enti di ricerca).

“Documentazione delle esperienze” (Q19)

“Creazione di database, elaborazione dei dati, relazioni e rapporti” (Q17)

“Può farlo in sede di programmazione di nuove attività, o quando si interroga sul proprio ruolo nella comunità di cui fa parte. Credo che lo strumento sia quello della verifica delle singole azioni portate avanti, che può essere svolta da un punto di osservazione esterno (esperti del settore), o interno (assemblea dei soci)” (Q7)

“Con l'aiuto dei Csv ed enti di ricerca (solo alcuni)” (Q14)

La seconda area è composta da affermazioni che esplicitano la necessità di individuare indicatori specifici, condivisi, basandosi sui metodi propri della ricerca scientifica.

“Con indicatori di efficacia” (Q3)

“Indicatori condivisi” (Q8)

“Utilizzando i parametri scientifici, o statistici, o specifici, riferiti alla tipologia dell'obiettivo stesso” (Q12)

La terza area tematica comprende le risposte dei quattro intervistati che fanno riferimento al bilancio sociale (uno usa il termine “bilancio di missione”¹⁰) quale strumento in grado di associare risultati di output, ossia relativi alla quantità di attività prodotta (“bilancio quantitativo”, “indicatori di *performance*”), a giudizi approfonditi di riflessione sui dati raccolti (“valutazione qualitativa” e “raccolta di valutazioni esterne”, nelle parole dei rispondenti).

“Con strumenti come il bilancio sociale, se è presente una sensibilità per una valutazione “qualitativa”; con un mero bilancio “quantitativo” in altri casi” (Q2)

“L'ideale è fare un bilancio di missione basato su specifici ed esplicitati indicatori di performance e raccolta di valutazioni esterne” (Q15)

“Con il bilancio sociale” (Q3)

“Bilancio sociale e strumenti di rendicontazione” (Q9)

Infine, un ultimo riferimento (Q19) sottolinea l'importanza di agire sulla “formazione dei volontari” in materia di valutazione.

Attori che dovrebbero essere coinvolti nei processi di valutazione

Per quanto riguarda i protagonisti delle azioni di valutazione, i testimoni privilegiati

¹⁰ Per una disamina della differenza tra bilancio sociale e di missione, si rimanda al par. 2.3 (sottopar. 2.3.4).

concordano nel ritenere che sia necessario coinvolgere una pluralità di soggetti, in primo luogo quelli interessati, direttamente o indirettamente, dall'attività, servizio o intervento oggetto di valutazione. I tre quarti degli intervistati, infatti, risponde elencando più di un soggetto; complessivamente, vengono citati: persone beneficiarie dei servizi, enti pubblici, volontari e responsabili delle Odv; altre formazioni sociali del territorio, esperti della valutazione (non necessariamente esterni), Centri di servizio per il volontariato.

“Volontari attivi, volontari del direttivo, destinatari dei servizi, più i principali portatori di interesse” (Q14)

“Dovrebbero essere coinvolti tutti i volontari a cominciare dai responsabili delle Odv ... Ma anche gli utenti e tutti gli stakeholder esterni” (Q15)

“Tutti gli stakeholder di riferimento, più esperti” (Q8)

“Volontari, dirigenti, utenti, pubblica amministrazione” (Q4)

“Spesso paiono essere coinvolti solo alcuni volontari; dovrebbero essere coinvolti volontari, dirigenti e destinatari” (Q2)

“Sempre considerando come premessa indispensabile la definizione preventiva degli obiettivi che si intende raggiungere; i processi e i valutatori dovranno ovviamente essere quelli tecnicamente correlati all'iniziativa assunta quale obiettivo, e professionalmente competenti nella materia” (Q12)

Nello specifico, quasi tre quarti degli intervistati sottolinea l'importanza di coinvolgere gli utenti/destinatari delle azioni dei volontari nei processi di valutazione, aspetto talvolta trascurato, come si evince da alcune delle seguenti affermazioni, riportate a titolo di esempio.

“Potrebbero essere coinvolte di più le persone a cui si rivolge con i servizi/ attività/ interventi, ma anche le loro famiglie, le reti di prossimità” (Q3)

“Dovrebbero essere coinvolti gli utenti, [valutando] il loro grado di soddisfazione e di coinvolgimento” (Q6)

“In teoria dovrebbero essere coinvolti chi offre e chi riceve, ma molto spesso questo non accade” (Q16)

“Importante è anche il giudizio degli utenti (*customer satisfaction*), che di solito vengono ignorati, ma anche lì ci vorrebbe un po' di formazione dell'utente, spesso tratto in inganno da situazioni di ritualismo esterno più che da elementi di efficacia” (Q10)

“Data la prevalenza delle analisi di processo è difficile che vengano coinvolti i destinatari, lo schema usuale è che i committenti o i “benefattori” intendano valutare o monitorare che le risorse fornite vengano utilizzate in modo efficiente” (Q18)

Gli enti pubblici sono citati, all'interno di una lista più ampia, da circa un terzo degli intervistati. La necessità di prevedere esperti è avvertita nello specifico da quattro rispondenti; mentre più ampia è la quota di coloro che auspicano il coinvolgimento del

volontariato (undici persone elencano almeno un soggetto tra volontari, responsabili delle Odv, Csv).

“Dovrebbero essere coinvolti tutti i volontari a cominciare dai responsabili delle Odv, il cui ruolo di traino è decisivo ... I volontari dovrebbero riflettere costantemente sull’operatività e individuare insieme gli indicatori di merito e registrare i dati cruciali indicativi di efficienza, efficacia e impatto sociale. La valutazione non può essere un’attività esternalizzata, perché fortemente connessa con il miglioramento continuo della qualità del proprio operare. I Csv dovrebbero fornire metodologie e strumenti per realizzare un reale processo di valutazione partecipata” (Q15)

“Volontari, istituzioni e cittadini utenti” (Q13)

“A livello di bilancio sociale sono coinvolti i dirigenti sia dell’organizzazione ombrello che delle organizzazioni aderenti (intervento politico-associativo). Dovrebbero essere coinvolti di più gli esperti, sia quelli del settore di attività dell’organizzazione, sia quelli nel campo e nelle tecniche di valutazione, per orientare i politici a dare dei giudizi” (Q10)

È da notare, comunque, che anche laddove elencano più soggetti, nella gran parte dei casi gli intervistati pongono al primo posto i beneficiari del servizio, a conferma dell’importanza attribuita alla loro partecipazione ai processi di valutazione.

“Dovrebbero essere coinvolti: le famiglie dei portatori di bisogno; rappresentanti delle istituzioni; dirigenti dei servizi pubblici; rappresentanti del terzo settore presenti nel territorio” (Q5)

“Soggetti beneficiari delle azioni dei volontari; se il caso lo prevede, istituzioni che hanno delegato l’azione; organi di gestione/organizzazione dell’Odv” (Q1)

“Dovrebbero essere coinvolti innanzi tutto gli utenti e/o i loro familiari. Ma occorrerebbe anche costruire ex ante - e in itinere - modalità organizzative che consentano di valutare, quindi occorre coinvolgere tutti gli operatori e i volontari” (Q11)

“Forse una valutazione più efficace dovrebbe passare da osservatori esterni: utenti, amministrazioni, esperti. Credo però che sia difficile nella realtà delle piccole associazioni procedere a questo tipo di verifica: mi pare più probabile che ci si limiti ad una revisione da parte dei soci” (Q7)

Evoluzione del modo di pensare la valutazione

Alla domanda se il volontariato abbia modificato il modo di pensare la valutazione dei risultati, su tredici intervistati che hanno risposto, dieci ravvisano una qualche evoluzione. Tra questi, cinque ritengono che oggi sia presente una maggiore sensibilità verso il tema della valutazione, determinata da una più accentuata consapevolezza dell’utilità di conoscere e monitorare i risultati delle proprie attività.

“Sì, si sta progressivamente affermando una logica di valutazione, anche, in alcuni casi, con strumenti valutativi ‘aziendali’” (Q2)

“Credo che ci sia maggiore consapevolezza dell’importanza della valutazione, dato che è una fase ... che viene evidenziata e ritenuta importante, valorizzata anche nell’attività lavorativa. Al di là della consapevolezza non credo però che sia possibile un’opera di valutazione sistematica e obiettiva, almeno da parte delle piccole [organizzazioni]” (Q7)

“C’è recentemente una maggiore consapevolezza dell’importanza della valutazione e della necessità di tenere sotto controllo i risultati delle attività” (Q11)

“Manca una specifica cultura, ma si verifica sempre più frequentemente una verifica del bisogno di tale direzione” (Q19)

“Sicuramente è più consapevole dell’utilità della propria azione. Non tutti sanno valutare gli effetti dell’azione volontaria e gratuita nel sistema Paese e in tutti i settori nei quali opera il volontariato” (Q14)

Altri tre rispondenti si spingono ad indicare la natura e la direzione del cambiamento. Per esempio, con riferimento ai contenuti oggetto di valutazione, uno di loro ritiene che si sia passati da una fase in cui era predominante l’intervento o il servizio erogato ad una focalizzata sulla qualità, con attenzione anche alla professionalità e alla formazione dei volontari. Ora - egli osserva - occorrerebbe uno sforzo ulteriore, per sviluppare la capacità di interpretare i risultati ottenuti alla luce del contesto socio-politico e alle dinamiche che governano il rapporto tra volontariato e amministrazioni pubbliche. Il secondo intervistato, invece, riscontra una tendenza involutiva nel modo di fare valutazione, oggi centrata più sulla verifica della conformità rispetto a standard prestabiliti che sull’impatto sociale delle azioni realizzate. Infine, il terzo rispondente di quest’area tematica sottolinea un cambiamento positivo a livello normativo, con il coinvolgimento degli utenti anche in fase di programmazione locale dei servizi.

“Prima c’era una valutazione basata solo sull’attività – “ho dato un pacco di pasta, ho assistito un non vedente” - senza rendersi conto se la persona volontaria fosse preparata e adeguata al tipo di servizio da prestare. Poi ci vorrebbe sempre più un’autovalutazione della propria attività nell’ambito socio-politico di riferimento, ad esempio un’Odv dovrebbe rendersi conto se un ente locale le affida un servizio che non vuole gestire, magari per evitare reazioni politiche, affidandolo al volontariato – o comunque delega al volontariato servizi che non vuole gestire – e il volontariato dovrebbe rifiutarsi di stare a questo gioco. Dovrebbe quindi saper interpretare i segnali del contesto. Spesso si fa valutazione più sul funzionamento interno che sull’efficacia” (Q10)

“In coerenza con le opinioni che ho già espresso e che si riferiscono alla gran parte di ciò di cui ho esperienza diretta, potrei dire che attorno agli anni Novanta stava emergendo una cultura della valutazione di esito e di risultato, quindi se ci riferiamo alle modifiche intervenute nell’ultimo periodo direi che si è passata dall’attenzione ai risultati all’enfasi sugli adempimenti” (Q18)

“A livello legislativo mi sembra di sì. Almeno nei piani di zona è previsto il coinvolgimento di chi è utente dei servizi” (Q6)

Nelle opinioni di due rispondenti, rendere conto del proprio operato e dei risultati raggiunti è ormai divenuta un'esigenza imprescindibile nel volontariato, anche perché richiesto dalle amministrazioni pubbliche come forma di garanzia e controllo per la stipula di convenzioni.

“Si è dovuto confrontare con il tema della qualità perché anche “a caval donato si guarda in bocca” e tutti gli erogatori di risorse esigono documentate rendicontazioni. Le Amministrazioni pubbliche sono anch'esse più esigenti, soprattutto in un rapporto di convenzione con l'Odv. Ora un'Odv, qualunque cosa faccia, non può non interrogarsi sui risultati che ottiene, direttamente e indirettamente. È evidente che occorre però avere ben chiari gli obiettivi da perseguire e il senso, la *vision* del proprio agire” (Q15)

“Sì, perché con le poche risorse ed attori a disposizione si deve dimostrare che si è fatto un buon lavoro” (Q16)

Dall'insieme delle risposte sul tema della valutazione (tab. 3.3) si evidenzia dunque che, a giudizio dei testimoni interpellati, la valutazione dei risultati - e nello specifico quella di efficacia/impatto - è ancora poco sviluppata nel volontariato, soprattutto per ritardo culturale, mancanza di attenzione, scarsa consapevolezza della sua utilità. Tuttavia, ad oggi si stanno manifestando segnali di cambiamento nella direzione attesa, anche perché i soggetti finanziatori chiedono sempre più spesso di conoscere l'utilità sociale delle risorse erogate.

Le azioni di valutazione attuate ad oggi, a giudizio degli intervistati, sono disomogenee e poco strutturate; le prassi comuni fanno riferimento solo marginalmente ad indici di efficacia, mentre più frequenti sono le verifiche della quantità di attività realizzate e le indagini sulla soddisfazione. Tuttavia, un segnale incoraggiante è rappresentato dal fatto che viene menzionato più volte il bilancio sociale, quale modalità che permette di comunicare alla pluralità di attori coinvolti (i portatori di interessi) i risultati sociali ottenuti, oltre che quelli economici.

Altri fattori che hanno provocato un ritardo nella diffusione della valutazione di efficacia sono l'assenza di mezzi e risorse adeguate; a questo proposito, potrebbe risultare utile un accompagnamento da parte di soggetti esterni, quali per esempio i Centri di servizio, o azioni formative sui volontari.

Infine, anche l'eccessiva focalizzazione sugli aspetti operativo-organizzativi del servizio, o sui finanziamenti, finisce per ostacolare la riflessione sui risultati raggiunti e sui fattori che possono favorirne il miglioramento.

Tab. 3.3 - La valutazione dei risultati nel volontariato, categorie tematiche emerse

<i>Come vengono valutate le azioni</i>	<i>Valutazione di efficacia/impatto</i>	<i>Strumenti per fare valutazione di efficacia/impatto</i>	<i>Fattori ostacolanti la valutazione di efficacia/impatto</i>	<i>Evoluzione del modo di pensare la valutazione</i>
LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI È POCO SVILUPPATA	È POCO/ PER NIEN-TE PRATICATA		MENTALITÀ/ CULTURA (per esempio, mancanza di attenzione, ritardo culturale, poca consapevolezza dell'utilità)	È INTERVENUTO UN CAMBIAMENTO in termini di: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Più attenzione/ consapevolezza ▪ Normativa ▪ Tipo di valutazione ▪ Richieste esterne
				NESSUN CAMBIMEN-TO SIGNIFICATIVO
STRUMEN-TI/MODALITÀ	SI, QUALCOSA STA CAMBIANDO	DOCUMENTAZIO-NE/ RAPPOR-TI/RIFLESSIONI		
EFFICACIA/ BI-LANCIO SOCIALE RISULTATO PRO-DUTTIVO SODDISFAZIONE		BILANCIO SOCIALE INDICATORI		
		ACCOMPAGNAMEN-TO ESTERNO FORMAZIONE	MANCANZA DI STRUMENTI/ TEC-NICHE/ RISORSE	
			CENTRATURA SUGLI ASPETTI OPERATI-VI/ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO	

3.4 CONSIDERAZIONI DI SINTESI

L'insieme delle risposte raccolte rende visibile la molteplicità di esperienze delle persone che hanno compilato il questionario, “testimoni privilegiati” di un mondo altrettanto variegato, complesso, in costante mutamento. Alcune considerazioni sono espressione di una riflessione generale sulle dinamiche di tutela e di valutazione presenti nel mondo del volontariato, sintesi di esperienze dirette e indirette; altre manifestano un più stretto ancoraggio alla propria realtà operativa. Allo stesso tempo, esse consentono di tracciare le coordinate che orientano oggi lo sviluppo del volontariato. L'analisi del contenuto è stata realizzata con metodo classico ex post a un duplice livello, al fine di fornire, in primo luogo, una descrizione puntuale delle aree tematiche emerse dall'insieme di risposte ad ogni singola domanda del questionario; in secondo

luogo, per identificare quelle ricorrenti, trasversali alle varie domande, e metterle in relazione tra loro. Infatti, la fase di sintesi delle informazioni non esaurisce l'analisi del contenuto; determinante è anche quella di restituzione, con la scelta dei risultati più interessanti e la loro interpretazione (Tuzzi 2005).

I risultati hanno fatto emergere alcuni contenuti principali: innanzitutto, le criticità nella funzione di advocacy, oggi minata dalla tendenza - in un contesto di sussidiarietà esternalizzata - a privilegiare modelli organizzativi finalizzati alla gestione dei servizi. È necessario, invece, che il volontariato recuperi concretamente la sua funzione di educazione alla cittadinanza attiva, di "coscienza critica" della comunità, per sviluppare una cultura di solidarietà partecipata in cui siano riconosciuti anche i diritti delle persone più esposte a situazioni di fragilità sociale. In secondo luogo, emerge l'esigenza di interagire con le istituzioni, non solo con funzione di stimolo e denuncia critica delle situazioni di svantaggio, ma per partecipare attivamente alle fasi di programmazione, progettazione e valutazione dei servizi del territorio. È inoltre confermata la necessità di offrire risposte dirette nelle aree tradizionali, quali quelle dell'esclusione sociale, anche con modalità nuove; nonché di fare - e agire - in rete per aumentare la propria forza strategica ed operativa.

Emerge quindi, nella visione dei testimoni privilegiati, l'intreccio tra funzione di advocacy e partecipazione attiva, corresponsabile ai processi di governance locale come garanzia di tutela dei diritti delle persone, in piena coerenza con quanto affermato nella Carta dei valori del volontariato, art. 9.

Per quanto riguarda le azioni di valutazione dei risultati, i testimoni interpellati ritengono che il ritardo culturale debba ancora essere colmato: sono diffuse forme di valutazione per lo più non strutturate, inerenti spesso i processi e i prodotti, ma raramente l'efficacia o l'impatto. Tuttavia emergono segnali in direzione di un'accresciuta sensibilità, anche per le sollecitazioni che provengono dall'esterno e che spingono le associazioni di volontariato a fare un "bilancio sociale" delle attività realizzate, delle risorse impiegate e del loro rendimento in termini di utilità sociale. Infine, i rispondenti considerano importante coinvolgere nei percorsi di valutazione i beneficiari diretti degli interventi e, in generale, tutti gli attori in gioco, a vario titolo interessati nella loro gestione e realizzazione.

CAPITOLO 4

TUTELA DEI DIRITTI E VALUTAZIONE DEI RISULTATI: LA PROSPETTIVA DEI VOLONTARI

4.1 UNA LETTURA DAL PUNTO DI VISTA DEI VOLONTARI: INDICAZIONI DA UNO STUDIO NAZIONALE

Dall'indagine realizzata sui testimoni privilegiati, la funzione di advocacy del volontariato risulta oggi indebolita, soprattutto per la tendenza delle associazioni a privilegiare una logica di servizio piuttosto che di promozione e tutela dei diritti attraverso l'esercizio fattivo del loro ruolo politico. I testimoni intervistati sottolineano, infatti, l'esigenza di interagire con le istituzioni, sia per svolgere un'azione di pressione, stimolo e denuncia critica delle situazioni di svantaggio, sia per partecipare attivamente alle fasi di programmazione, progettazione e valutazione dei servizi del territorio. Essi evidenziano inoltre la necessità di rafforzare la rete per aumentare la propria forza strategica ed operativa. A loro giudizio, nel volontariato non è ancora sufficientemente sviluppata una cultura di valutazione dei risultati delle proprie azioni, soprattutto in termini di efficacia e impatto, anche se si riscontra una maggiore diffusione rispetto al passato, poiché sempre più spesso viene chiesto anche alle associazioni del terzo settore di “rendere conto”, per esempio con il bilancio sociale, dell'uso delle risorse e dell'utilità sociale delle attività realizzate. Informazioni aggiuntive su questi temi provengono dai risultati di uno studio (“Il futuro del volontariato”), realizzato nel 2009 con un questionario online, che ha raccolto le valutazioni¹ di un campione di 1.424 volontari attivi², operanti in organizzazioni di volontariato (Odv) su tutto il territorio nazionale. Le informazioni raccolte mettono in luce la percezione che essi hanno rispetto al proprio ruolo e alla propria azione, gli aspetti di criticità e le aree di potenziale sviluppo. Nello specifico, i risultati offrono il punto di vista dei volontari sulla

¹ Si utilizza preferibilmente il termine “valutazione” per mettere in risalto la componente di giudizio come forma di auto-riflessività mediata dall'esperienza. Tuttavia, pur con la consapevolezza della differenza tra valutazione, opinione e percezione (si cfr. par. 1.2), per comodità lessicale i termini vengono utilizzati in modo intercambiabile.

² Per volontari “attivi” si è inteso persone che operano attivamente all'interno dell'Odv in modo totalmente gratuito, svolgendo attività di volontariato da almeno un anno. Sono stati esclusi i soci sostenitori che non svolgono attività pratica di volontariato; sono stati altresì esclusi i volontari delle Associazioni di Promozione Sociale o di enti no profit diversi dalle Odv.

capacità attuale del volontariato di promuovere e tutelare i diritti delle persone più deboli e sulla rilevanza attribuita alla valutazione dei risultati delle attività svolte.

4.2 CONSIDERAZIONI METODOLOGICHE

4.2.1 Disegno della ricerca e strumento

Disegno della ricerca

Il campione è stato costruito in modo che fosse rappresentativo dell'universo dei volontari italiani per macro-area geografica e per settore di intervento dell'Odv. Inoltre, sono state tenute sotto controllo alcune variabili, quali il ruolo ricoperto all'interno dell'Odv (operativo o con ruolo di responsabilità), il genere e l'età, in modo da costruire sotto-campioni di uguale numerosità per ciascuno dei domini individuati, ed effettuare confronti all'interno del campione complessivo.

Per la selezione e il contatto con i volontari è stata richiesta la collaborazione di organismi che avessero un rapporto fiduciario con il mondo delle associazioni, quindi soprattutto i Centri di servizio per il volontariato (Csv), ma anche altri interlocutori privilegiati quali associazioni sindacali, Caritas, testimoni privilegiati ed esperti del mondo del volontariato³.

La ricerca è stata realizzata complessivamente nell'arco di un anno, dall'autunno 2008 all'autunno 2009. Hanno effettivamente collaborato 33⁴ Csv, su un totale di 77⁵. Per garantire la copertura del campione in tutte le macro-aree geografiche sono state contattate direttamente anche alcune Odv. La rilevazione dei dati è stata effettuata tramite un questionario online, attivo da metà aprile a metà agosto 2009.

Sono stati raccolti 1.424 questionari su 2.713 richiesti⁶ (tasso di risposta 52%), che costituisce il campione su cui sono state effettuate le analisi. Esso è composto per il

³ I rapporti sono stati gestiti con incontri diretti, telefonici, lettere e mail e hanno riguardato: problemi di motivazione, modalità di collaborazione; illustrazione del piano di campionamento, istruzioni per la selezione dei volontari e la compilazione del questionario; verifiche connesse all'avvio dell'indagine (ricezione dei materiali, stato di avanzamento della selezione dei volontari ed eventuali problemi connessi); monitoraggio della compilazione dei questionari; aggiornamenti periodici sullo stato di avanzamento della ricerca e comunicazione dei risultati (comunicato stampa con i primi risultati, partecipazione a incontri sul tema, invio di un dossier con i risultati finali).

⁴ Inizialmente avevano aderito 46 Csv, di cui 13 hanno successivamente ritirato la collaborazione e quindi non hanno partecipato allo studio.

⁵ Erano 77 al momento della rilevazione. Dall'1.07.2009 è operativo anche il Csv di Monza e Brianza.

⁶ Il numero richiesto era stato sovrastimato del 10% rispetto alla numerosità campionaria necessaria perché il campione fosse rappresentativo. Il totale dei questionari richiesti e la percentuale di risposta sono calcolati sui Csv che hanno effettivamente partecipato, comprese le Odv contattate in via diretta. Il totale di questionari stimati per 46 Csv era pari a 3.816; contando quindi anche i Csv che hanno ritirato la collaborazione, il tasso di risposta scende al 37%.

47% da maschi e per il 53% da femmine, di età compresa tra 18 e 84 anni (età media 46 anni). Il 19% ha meno di 30 anni; il 30% tra 31 e 45; il 29% tra 46 e 60, il restante 22% 61 anni o più.

Esso risulta sufficientemente rappresentativo per distribuzione geografica (sebbene siano sovra-rappresentati il Sud Italia e le Isole) e per settore di intervento.

Oltre il 70% dei volontari svolge attività di volontariato nei servizi alla persona⁷ (in particolare, più della metà opera nell'ambito socio-assistenziale, sanitario e della tutela e promozione dei diritti, in linea con la rilevazione Fivol 2006), il 19% opera a tutela dei beni della comunità⁸ e il 9% nella solidarietà internazionale.

Per quanto riguarda il ruolo, è composto per il 60% da volontari con funzioni di responsabilità o coordinamento, a fronte di un 40% che svolge semplici funzioni operative all'interno dell'Odv. Nel complesso, l'insieme dei rispondenti presenta un livello di istruzione elevato (il 90% è diplomato o laureato), superiore sia rispetto alla popolazione generale⁹, sia rispetto a un campione di analoghe dimensioni preso in esame nelle ricerche della Fondazione Roma Terzo Settore (FRTS) nel 2008 (Frisanco 2010)¹⁰. Il tempo medio dedicato alle attività gratuite è elevato (pari a circa 14 ore settimanali), in linea con quello mediamente rilevato in un'altra ricerca (FRTS 2008) che ha preso in esame l'impegno dei presidenti¹¹.

Se, da una parte, queste caratteristiche del campione possono dare origine ad una rappresentazione parziale del pensiero dei volontari, dall'altra, però, aumentano l'attendibilità delle valutazioni raccolte, proprio perché provengono da persone informate, attente, sensibili al tema oggetto di indagine, in grado di esprimere giudizi ponderati.

Strumento

Il questionario è composto da una parte introduttiva e due sezioni principali (A e B).

⁷ Socio-assistenziale; sanitario e donazione di sangue; educazione e formazione; tutela dei diritti; sport, ricreazione e tempo libero.

⁸ Protezione civile e soccorso; tutela e promozione del patrimonio artistico e culturale; tutela e promozione del patrimonio ambientale e animale.

⁹ Secondo il Rapporto annuale dell'Istat, nel 2009 circa il 40 % nella fascia di età compresa tra i 15 e i 64 anni ha un diploma e solo il 13% ha una laurea (Istat 2010).

¹⁰ Le ricerche, condotte in diverse province (Biella, Trento, Modena, Belluno, Rovigo, Treviso, Venezia, Taranto e Cosenza) e in una regione (Sardegna) hanno preso in esame complessivamente 1.329 Odv e 1.423 volontari; per alcuni ambiti di indagine si aggiungono anche i volontari della provincia di Cuneo e della regione Valle d'Aosta. Su 1.423 volontari, la quota di diplomati o laureati è pari al 61%.

¹¹ Sono stati interpellati complessivamente 1.250 Presidenti, il cui impegno medio settimanale è di 15 ore.

Nella parte introduttiva sono state poste alcune domande miranti a raccogliere informazioni di contesto: per esempio, ambito di intervento¹² in cui i volontari prestano la loro specifica attività di volontariato, ruolo ricoperto all'interno dell'Odv (semplice volontario, o responsabile/coordinatore), tempo dedicato al volontariato e livello di continuità nell'attività prestata.

La sezione A del questionario è finalizzata ad approfondire le criticità che caratterizzano oggi il volontariato. Pertanto, sono state proposte una serie di affermazioni riguardanti tali criticità, e per ciascuna affermazione è stato chiesto di indicare il grado di accordo su una scala a cinque livelli (per niente/ poco/ abbastanza/ molto/ moltissimo). Complessivamente, le aree di criticità hanno toccato aspetti quali: l'identità del volontariato, il suo ruolo, la sua azione in quanto agente di cambiamento, i rapporti con gli altri soggetti sociali (istituzioni, altre componenti del terzo settore)¹³.

La sezione B del questionario è focalizzata sui fattori di potenziale sviluppo¹⁴. Nello specifico, è stato chiesto ai volontari di valutare il livello di priorità (da 1 = bassa priorità, a 3 = massima priorità), in un futuro a medio termine (nell'arco dei prossimi cinque anni), di una serie di *policy* finalizzate a valorizzare l'azione del volontariato e a superare le attuali difficoltà.

Le macro-aree di sviluppo riguardano: i modi di essere volontari, l'azione delle Odv, il ruolo del volontariato, i contenuti dell'azione volontaria, le strategie per rendere visibili le azioni del volontariato alla comunità, il rapporto con le istituzioni pubbliche, il rapporto con gli altri enti del terzo settore, le forme di sostegno economico al volontariato. Per ogni macro-area è stata inserita l'opzione "Altro", a risposta aperta, per dare la possibilità ai volontari di suggerire altri ambiti di impegno ritenuti necessari¹⁵.

¹² Socio-assistenziale, sanitario, donazione di sangue, educazione e formazione, ricreazione e sport, tutela del patrimonio artistico e culturale, tutela del patrimonio ambientale e animale, protezione civile, soccorso, tutela e promozione dei diritti, solidarietà internazionale. Per le categorie relative alle aree di intervento, così come per le categorie di persone a cui è rivolta l'attività di volontariato, ci si è basati sulla classificazione della Quarta rilevazione Fivol 2006 (Frisanco 2006b).

¹³ Nel dettaglio, i fattori che mettono a rischio l'identità del volontariato sono stati esplorati attraverso 4 batterie di domande, per un totale di 22 affermazioni (item); per l'individuazione delle criticità nelle funzioni e nei ruoli del volontariato sono state costruite 11 batterie di domande, per un totale di 70 affermazioni; 3 batterie di domande (in totale 18 item) hanno riguardato, invece, il rapporto tra volontariato e cambiamento sociale; infine, 4 batterie di domande (per un totale di 24 item) miravano ad identificare gli elementi problematici nel rapporto tra volontariato ed altre formazioni sociali.

¹⁴ La sezione B è complessivamente costituita da 8 domande, per un totale di 46 item.

¹⁵ Le risposte a queste domande sono state analizzate con la tecnica classica di analisi del contenuto, che ha comportato prima la numerazione di tutte le risposte, poi la costruzione progressiva delle categorie emerse, ciascuna declinata a sua volta in sotto-categorie più specifiche. In questo caso, sebbene ogni risposta specificasse l'opzione "Altro" collegata ad una determinata domanda, si è preferito procedere alla costruzione di una tabella contenente

Infine, al termine del questionario è stato proposto un esperimento di scelta (per una descrizione dettagliata della metodologia e delle sue finalità si rimanda al cap. 5), allo scopo di identificare, attraverso simulazioni di scenario, possibili elementi su investire affinché il volontariato conservi i tratti peculiari della sua identità, fondata sui valori della gratuità e del dono.

4.2.2 Aspetti problematici e potenzialità

Aspetti problematici

La costruzione dello strumento ha comportato l'identificazione di aree di contenuto significative (per esempio, principi valoriali alla base del volontariato, i suoi ruoli ecc.) e le principali criticità che le caratterizzano, nonché azioni e possibili strategie per contrastare le tendenze in atto. Tali contenuti sono stati trasformati in un questionario strutturato, ovvero in affermazioni da sottoporre alla valutazione dei volontari stessi. Con riferimento alle criticità del volontariato, il concetto di "crisi" non è statico, ma evolutivo: nella letteratura psicologica e socio-pedagogica, infatti, lo stato di "crisi" contiene in sé anche un potenziale di crescita, poiché significa che le strategie di risposta alle sollecitazioni dell'ambiente esterno non sono più funzionali e necessitano di un cambiamento per raggiungere un nuovo equilibrio.

Sulla base di quanto emerge dal dibattito e dalle analisi di numerosi osservatori, che rilevano la presenza di aspetti problematici nell'evoluzione del volontariato (si cfr. i capitoli 1 e 2, par. 2.2), lo strumento è stato costruito aprendo dei *focus* sui possibili fattori che hanno causato - e causano - queste difficoltà. L'approccio metodologico seguito è quindi volutamente polarizzato: postula la presenza di fattori di criticità e intende rilevare le valutazioni dei volontari sulla forza esplicativa delle possibili cause (tale finalità è stata precisata nell'introduzione alla sezione A del questionario). Le domande sono dirette, concise, talvolta provocatorie (ad esempio, "La crisi del vo-

tutti i contenuti inseriti nelle opzioni "Altro", a prescindere dalla domanda di riferimento. Questo, innanzitutto, poiché spesso non vi era corrispondenza tra i contenuti espressi nell'opzione "Altro" e la relativa domanda: infatti, talvolta i suggerimenti dei volontari e le priorità da loro indicate hanno portato all'attenzione priorità di investimento nuove, non presenti fra le alternative proposte; altre volte hanno indicato temi riferibili ad aree di contenuto già incontrate durante la compilazione del questionario (probabilmente per rimarcare l'importanza), o presenti ma non ancora affrontate. Pertanto, per l'analisi si è preferito non mantenere la suddivisione sulla base delle otto domande, ma riclassificare i contenuti ex-novo. In questo modo è stato possibile evidenziare categorie che riprendono alcuni nuclei tematici della prima sezione del questionario, al fine di mettere in relazione le tendenze emerse nell'area delle criticità con le sottolineature qualitative della seconda sezione, inerenti le aree di sviluppo.

lontariato nel ‘promuovere e tutelare i diritti’ c’è perché...”, “C’è chi sostiene che i Centri di servizio non riescono a promuovere l’identità del volontariato ...”), così come le alternative proposte come fattori in grado di spiegare le criticità (ad esempio, “Limitano la capacità innovativa delle Odv”, “Manca una valutazione di efficacia degli interventi realizzati dai Csv” ecc.; “Fa interventi tesi a ‘riparare’, più che a rimuovere le cause del disagio”; “Non esercita una rappresentanza attiva negli spazi istituzionali previsti dalla legge” ecc.).

Si tratta quindi di domande e affermazioni orientate (polarizzate), nel senso che riportano fattori di criticità, sui quali l’accordo va sempre in direzione di “accordo con la crisi”. Esse mirano a discriminare le varie posizioni all’interno del campione, sollecitando i volontari a “prendere posizione” (in accordo o in disaccordo), evitando una concentrazione delle risposte nel punto intermedio della scala.

È stato comunque precisato nell’introduzione del questionario che le affermazioni proposte costituiscono opinioni diffuse nel dibattito odierno sul volontariato, per limitare il rischio di eventuali reazioni di distanziamento o rifiuto da parte dei volontari.

Una polarizzazione negativa della struttura delle domande¹⁶ viene generalmente evitata, ma si annoverano casi d’uso, come in uno studio sul disagio giovanile di Guidicini e Pieretti (1995, 31), in cui sono state proposte “aree problematiche” che hanno dato origine a “scale del disagio” (per esempio, disagio nelle relazioni amicali, nella transizione scuola-lavoro, nelle prospettive future), composte da affermazioni tutte fortemente negative¹⁷.

Probabilmente, in alcuni rappresentanti di Csv e Odv, l’impostazione adottata ha suscitato il timore che domande orientate in senso negativo potessero fare emergere, in virtù del fenomeno dell’acquiescenza¹⁸, un consenso verso le “difficoltà del volontariato” più elevato di quanto si sarebbe ottenuto con altre formulazioni. Forse, nonostante la presenza di una sezione del questionario dedicata espressamente

¹⁶ Il concetto di “struttura delle domande” riguarda sia le modalità con cui si è arrivati a scegliere una certa formulazione piuttosto che un’altra, sia le modalità di risposta che vengono rese possibili e sollecitate (Guidicini 1995).

¹⁷ Per esempio: “L’attuale struttura scolastica non aiuta i giovani a prepararsi per il loro lavoro futuro”, “È un vero trauma individuale passare dai banchi della scuola al mondo del lavoro”, “C’è poco da sperare per i giovani per quanto riguarda il loro lavoro futuro” (Guidicini e Pieretti 1995, 93). Gli adolescenti dovevano esprimere la loro opinione in base a tre modalità: “totalmente vero”, “in parte vero, in parte falso”, “falso”. I risultati hanno evidenziato “la presenza di una situazione sostanzialmente contenuta di malessere, dove peraltro vengono spiccando cuspidi significative. Mentre altri aspetti, tradizionalmente letti come focolai di disagio, si prospettano come sostanzialmente accettabili” (*ibidem*, 65).

¹⁸ Tendenza dei soggetti a dichiararsi d’accordo con quanto affermato da un item, indipendentemente dal contenuto.

all'individuazione di priorità di investimento per sostenere e qualificare lo sviluppo del volontariato, essi hanno percepito la ricerca come un tentativo di “dimostrarne” la crisi.

Ciò solleva, in generale, il problema di motivare le associazioni e gli enti che si occupano di volontariato, compresi gli enti finanziatori, a collaborare a ricerche di questo tipo. Essi, infatti, oltre a motivi di carattere pratico (per esempio, mancanza di tempo e di personale in grado di garantire una presenza continuativa per le attività previste dalla ricerca, gli impegni su più fronti, la volontà di non gravare sulle attività delle associazioni ecc.), possono manifestare resistenze dovute alla distonia interna tra il livello politico e il livello tecnico, o al timore di risultati potenzialmente in grado di nuocere al consenso, con ripercussioni negative sulla loro immagine e sull'immagine del volontariato in generale.

Tuttavia, il rischio maggiore non è tanto quello di ottenere risposte acquiescenti, possibile anche in presenza di domande orientate positivamente, quanto di suscitare reazioni di rifiuto e demotivazione in alcuni intervistati¹⁹ (soprattutto quelli con forte identificazione nei valori e nella missione del volontariato), con conseguente compromissione della qualità dei dati raccolti.

I risultati hanno dimostrato che, a prescindere dalla formulazione delle domande, su molti temi i volontari hanno affermato, compatti, il loro netto disaccordo, mentre su altri vi è stata maggiore variabilità nelle risposte e le posizioni non sono univoche. Quindi, se si è verificata una distorsione, è stato in senso contrario a quanto temuto da coloro che hanno sollevato perplessità: potrebbe cioè essere avvenuto che i volontari, coinvolti in prima persona nell'esercizio di quelle attività e funzioni che vengono “messe in discussione”, abbiano reagito difendendo la loro identità di volontari e i valori di cui sono testimoni. Non a caso, infatti, è proprio sulle componenti identitarie e valoriali che si riscontra il minore grado di accordo con ipotesi di crisi, così come i volontari che dedicano una maggiore quantità di tempo all'attività volontaria sono meno inclini a riconoscere elementi di problematicità.

D'altra parte, proprio in virtù dell'approccio adottato, e anche per la composizione effettiva del campione, formato per lo più da persone istruite, dedite a un impegno

¹⁹ Come nel cap. 3, per comodità lessicale si utilizza il termine “intervistati” per indicare le persone che hanno risposto al questionario, anche se non sono state intervistate nel senso letterale del termine

volontario consistente e con ruoli di responsabilità all'interno delle organizzazioni, è plausibile ritenere che gli aspetti su cui i volontari hanno manifestato maggiore accordo rappresentino effettivamente fattori di criticità.

Per quanto riguarda la seconda parte del questionario, il cui scopo era quello di individuare possibili aree di intervento (più che mezzi o concrete prassi di intervento), la difficoltà è stata quella selezionare *policy* significative e, allo stesso tempo, non troppo dissimili per livello di astrazione e specificità.

Una criticità rilevata è stata la lunghezza del questionario, che ha richiesto ai volontari una disponibilità di tempo per la compilazione non indifferente (circa 30-45 minuti). Il fattore lunghezza, tuttavia, se da una parte ha sollecitato uno sforzo cognitivo consistente, con possibili fenomeni di calo di attenzione o demotivazione durante la compilazione del questionario (Manganelli Rattazzi 1990), dall'altro ha attestato la forte motivazione dei volontari che l'hanno compilato interamente (e quindi, si potrebbe presumere, anche un certo grado di adesione alle finalità dello studio).

Inoltre, nonostante tutti gli accorgimenti utilizzati per rendere fruibile lo strumento, è risultato comunque un questionario "per addetti ai lavori", non solo per le tematiche affrontate, ma anche la terminologia tecnica, a tratti un po' difficile nel registro linguistico. Ne consegue che probabilmente è risultato più adatto per i volontari con un grado di istruzione medio-alto e per quelli con funzioni di responsabilità o coordinamento, più consapevoli dei fenomeni in atto e più spesso dotati di una visione strategica.

Potenzialità

Indicazioni positive derivano dalla modalità online di somministrazione del questionario. Innanzitutto, rispetto alla somministrazione con i metodi tradizionali, una *web-based survey* consente di raggiungere più rapidamente un maggiore numero di persone con minore dispendio di risorse (Schonlau *et al.* 2002). Un recente studio di Greenlaw e Brown-Welty (2009), che ha indagato la relazione tra modalità di somministrazione (web, cartacea e mista), percentuali di risposta ottenute e costi sostenuti, ha rilevato che quella mista produce la più alta percentuale di risposta, ma presenta costi più elevati, mentre quella basata sul web ottiene tassi di risposta maggiori rispetto a quella cartacea ed è sostanzialmente meno costosa da gestire.

Anche altri studi hanno dimostrato un incremento delle percentuali di risposta nelle indagini basate su web rispetto a quelle cartacee (Sax *et al.* 2003; Kiernan *et al.* 2005).

Nel caso dello studio sul futuro del volontariato, la modalità online ha permesso di far compilare il questionario ad un numero rappresentativo di volontari, dislocati in tutta Italia, rimanendo nei limiti delle risorse a disposizione.

Si tratta di una modalità pratica, perché consente a ciascun rispondente di compilare autonomamente il questionario da qualsiasi computer dotato di connessione internet. Sebbene non tutti dispongano di una postazione informatica o siano in grado di utilizzarla, l'ormai ampia diffusione della rete, unitamente al supporto tecnico-logistico messo a disposizione dai Csv e dai vari intermediari, ha consentito di ritenere sostenibile e vantaggiosa questo tipo di modalità di indagine.

È stata comunque offerta la possibilità di compilare il questionario in formato cartaceo nel caso in cui alcune associazioni lo ritenessero più agevole: dei 1.424 questionari raccolti, 1.108 sono stati compilati direttamente online e 316 in modalità cartacea. Diversi studi hanno dimostrato che le persone sono più favorevoli a rispondere quando possono scegliere il formato di risposta e quindi offrire più mezzi per partecipare all'indagine incrementa il tasso delle risposte ottenute (McCabe 2004; Kiernan *et al.* 2005; Greenlaw e Brown-Welty 2009).

Dal punto di vista operativo, la piattaforma informatica ha permesso di visualizzare in tempo reale il numero di questionari raccolti (man mano che i questionari sono compilati, i dati vengono acquisiti e memorizzati automaticamente nel database) e fornire così a ciascun Csv periodici report di monitoraggio. Tale procedura, anche a giudizio degli operatori dei Csv coinvolti, ha facilitato la raccolta dei questionari, in quanto ha permesso loro di avere informazioni sul numero di effettive compilazioni a fronte delle richieste fatte e di procedere ad eventuali solleciti.

Inoltre, la modalità online ha assicurato una completa tutela della privacy delle persone che hanno compilato il questionario. Ad ogni Csv è stato assegnato un numero di *username* e *password* corrispondente al numero di volontari da selezionare; successivamente, il Csv ha attribuito *username* e *password* ai nominativi individuati. In questo modo, il Csv non poteva visualizzare le risposte (accessibili solo dalla piattaforma informatica del soggetto preposto all'elaborazione dei dati), mentre tale soggetto aveva a disposizione le risposte (e le corrispondenti *username*), ma non l'identità dei rispon-

denti. Il sistema di *username* e *password* (personali, utilizzabili una sola volta) ha introdotto anche un controllo nell'accesso, necessario per evitare che una stessa persona compilasse più di un questionario.

Infine, un'altra potenzialità della modalità online è che consente di ottenere una maggiore completezza e affidabilità nella raccolta delle informazioni, senza risposte mancanti (il sistema non permette di proseguire nella compilazione se non sono stati completati tutti i quesiti della pagina corrente) e senza i possibili errori dovuti a successive trascrizioni dei dati.

4.3 RISULTATI

L'utilizzo di tecniche di analisi fattoriali²⁰ ha permesso di riorganizzare le aree tematiche del questionario secondo un numero contenuto di fattori, latenti e trasversali ai diversi quesiti. In particolare, sono emersi 13 fattori²¹ relativi alle criticità (parte A del questionario) e 7 fattori²² relativi alle potenzialità (parte B del questionario).

Per rilevare le differenze significative nelle valutazioni tra gruppi di volontari è stata utilizzata l'analisi della varianza (Anova), effettuata sui valori medi degli indici di accordo. L'indice di accordo è stato costruito trasformando la scala qualitativa di giudizio in scala numerica. Esso varia da 0 (minimo accordo) a 1 (massimo accordo) ed è stato calcolato come media aritmetica dei punteggi assegnati da tutti i rispondenti, quindi esprime il grado medio di accordo dei volontari rispetto al tema oggetto di indagine. Lo stesso vale per l'indice di priorità.

Sono state analizzate le differenze nelle valutazioni dei volontari a seconda del settore in cui operano, del ruolo, del tempo dedicato al volontariato e delle caratteristiche socio-anagrafiche individuali (sesso, età, livello di istruzione).

Nella descrizione dei risultati, vengono riportate solo le principali differenze tra gruppi che sono risultate statisticamente significative all'analisi della varianza²³.

²⁰ Come metodo di estrazione dei fattori è stato utilizzato l'analisi delle componenti principali ed è stata eseguita una rotazione Promax dei fattori. L'affidabilità degli indici è stata verificata attraverso l'*Alpha di Cronbach*, una statistica che misura la coerenza interna di un insieme di item e può assumere valori compresi fra 0 (nessuna coerenza interna) e 1 (perfetta coerenza interna).

²¹ Essi spiegano il 57% della varianza complessiva. Dei 13 fattori emersi, nel corso del capitolo ci si focalizza su quelli particolarmente significativi per il lavoro di tesi.

²² Essi spiegano il 46% della varianza complessiva.

²³ Sono considerate differenze significative quando $p\text{-value} < 0.05$.

4.3.1 Tutela dei diritti e ruolo politico: criticità e priorità

Dalle analisi delle informazioni raccolte, i volontari non sono concordi con l'ipotesi di una crisi in atto rispetto all'identità: essi si considerano testimoni credibili della propria esperienza e non percepiscono un indebolimento dei significati simbolici e valoriali alla base dell'azione volontaria (quali per esempio gratuità, dono, altruismo, solidarietà). I volontari, nel complesso, ritengono anche di essere in grado di svolgere i ruoli che sono propri del volontariato. Essi non percepiscono carenze evidenti nella capacità di promuovere e tutelare i diritti delle persone più deboli, né in quella di migliorare i servizi esistenti; esprimono invece maggiore consenso sulla difficoltà di controllare e stimolare le istituzioni affinché si assumano la responsabilità di garantire le risposte ai bisogni delle persone e delle comunità. Di seguito si propone una descrizione più dettagliata dei risultati, organizzati per fattore e relativo indice di accordo.

Controllo e stimolo delle istituzioni

Le *criticità nel ruolo di stimolo delle istituzioni* (tab. 4.1) consistono soprattutto nella difficoltà di sollecitarne i cambiamenti (“stimolare il cambiamento nelle istituzioni”, indice di accordo 0,60) e di esercitare un'attività di controllo sul loro operato (“controllarne l'operato a tutela dei più deboli”, indice di accordo 0,57). La difficoltà di promuovere il cambiamento nelle istituzioni si colloca al sesto posto tra i dieci aspetti di criticità che, in assoluto, registrano il massimo grado di accordo.

Più positivamente viene valutata la capacità di orientare l'attenzione sui problemi delle fasce deboli della popolazione e di promuovere politiche adeguate ai bisogni del territorio.

In generale, i volontari con ruoli di responsabilità e coordinamento e coloro che possiedono un livello di istruzione elevato (diploma, laurea e post laurea) avvertono maggiormente le criticità rispetto al ruolo “politico” del volontariato, rispetto a coloro che svolgono solo compiti esecutivi o che hanno un basso titolo di studio. Differenze significative si riscontrano anche in base all'età: il consenso sulle difficoltà nel rapporto con le istituzioni aumenta in media al crescere dell'età, fino a raggiungere il valore massimo tra i volontari con più di 60 anni. Il consenso è più elevato anche nei volontari impegnati nella solidarietà internazionale, rispetto a coloro che operano nei servizi alla persona o nella tutela dei beni collettivi.

Tab. 4.1 – Fattore “incapacità di stimolare le istituzioni” e item che lo compongono, indice di accordo sul totale dei volontari

	Indice di accordo
<i>Incapacità di stimolare le istituzioni</i>	0,52
Stimolare il cambiamento nelle istituzioni	0,60
Controllare l'operato delle istituzioni, a tutela dei più deboli	0,57
Portare i valori del volontariato nelle sedi in cui si fa politica	0,51
Promuovere politiche più adeguate ai bisogni del territorio	0,48
Orientare l'attenzione sui problemi dei più deboli	0,45

La difficoltà di svolgere un ruolo politico effettivo, che si sostanzia, appunto, nelle attività di pressione nei confronti delle istituzioni, si accompagna alla scarsa partecipazione del volontariato ai momenti di concertazione e/o programmazione territoriale (per esempio, i Piani di zona), anche se questa carenza viene attribuita a cause esterne, ossia alla mancanza di disponibilità delle istituzioni nel favorire un coinvolgimento attivo delle associazioni nei processi decisionali che riguardano le politiche sociali del territorio (si veda tab. 4.5, indice di accordo 0,62. Tale item si colloca al quarto posto tra i dieci aspetti di criticità che, in assoluto, registrano il massimo grado di accordo).

La convinzione che le istituzioni non favoriscano la partecipazione del volontariato ai processi programmatori delle politiche sociali cresce all'aumentare dell'età dei volontari ed è manifestata con maggiore forza da coloro che operano nell'area della tutela dei diritti, rispetto ai volontari impegnati in altri ambiti di intervento.

Promozione e tutela dei diritti

Un consenso contenuto (tab. 4.2) si registra, invece, sull'ipotesi di *indebolimento della funzione di promozione e tutela dei diritti* (in posizione mediana per punteggio di accordo, pari a 0,42). In particolare, i volontari ritengono di essere in grado di farsi portavoce degli interessi delle persone più deboli (indice di accordo 0,38), mentre avvertono maggiori ostacoli quando si tratta di denunciare la presenza di ingiustizie all'interno dei servizi (indice di accordo 0,45).

Tra coloro che operano nei servizi alla persona, le maggiori carenze nell'attività di tutela dei diritti sono riscontrate dai volontari impegnati in ruoli di responsabilità o co-

ordinamento; mentre all'aumentare dell'età e del tempo dedicato all'attività volontaria cresce in media il grado di accordo verso la difficoltà di promuovere anche i diritti non codificati dalle normative vigenti, di farsi portavoce degli interessi dei più deboli, di denunciare le ingiustizie.

Un'altra difficoltà che i volontari riscontrano, all'interno di un fattore che raggruppa una serie di criticità imputabili a cause esterne, riguarda la mancanza di interlocutori politici sensibili al tema della tutela dei diritti delle persone più deboli (indice di accordo 0,59).

Tab. 4.2 – Fattore “incapacità di tutelare i diritti dei più deboli” e item che lo compongono, indice di accordo sul totale dei volontari

	Indice di accordo
<i>Incapacità di tutelare i diritti dei più deboli</i>	0,42
Denunciare le ingiustizie nei servizi alla persona	0,45
Promuovere anche i diritti non codificati dalla legge	0,44
Contribuire all'umanizzazione dei servizi	0,43
Tutelare la dignità delle persone più deboli	0,41
Farsi portavoce degli interessi dei più deboli	0,38

Infine, alcune difficoltà sono ascrivibili ad aspetti di organizzazione e di coordinamento (indice di accordo 0,44) (tab. 4.3). Esse sono rilevate soprattutto dai volontari più anziani: all'aumentare dell'età dei rispondenti aumenta il livello dell'indice di accordo, soprattutto per quanto riguarda l'incapacità del volontariato di organizzarsi per promuovere e tutelare i diritti, utilizzare i risultati delle proprie azioni nel dialogo con la politica, organizzare forme di rappresentanza di secondo livello.

Anche i volontari più istruiti (laurea o post laurea) esprimono in generale un consenso più elevato verso alcuni aspetti critici riguardanti la rappresentanza “politica”, come la capacità di coordinarsi per aumentare il proprio peso politico, di sapersi rappresentare in modo adeguato, di organizzare forme di rappresentanza di secondo livello, di utilizzare i risultati delle proprie azioni nel dialogo con la politica.

Tra i volontari impegnati nei servizi alla persona, sono soprattutto i responsabili che avvertono la difficoltà di esprimere una rappresentanza unitaria, di coordinarsi per aumentare il peso politico e di organizzare forme di rappresentanza di secondo livello. Essi, inoltre, valutano in modo più critico l'incapacità di valutare oggettivamente i

fattori che ostacolano o facilitano il cambiamento nelle istituzioni.

Lacune nell'azione di coordinamento e rappresentanza sono sottolineate anche dai volontari che operano nell'ambito della solidarietà internazionale, più critici soprattutto per quanto riguarda lo sviluppo di una partecipazione sociale attiva, il dialogo con la politica e l'esercizio di una rappresentanza attiva negli spazi istituzionali previsti dalla legge.

Tab. 4.3 – Fattore “Difficoltà di coordinamento, rappresentanza, organizzazione interna” e item che lo compongono, indice di accordo sul totale dei volontari

	Indice di accordo
<i>Difficoltà di coordinamento, rappresentanza, organizzazione interna</i>	<i>0,44</i>
Non riesce a coordinarsi per aumentare il proprio peso politico	0,54
Mancano azioni di valutazione degli interventi realizzati	0,51
Non utilizza forme di coordinamento e rappresentanza adeguate	0,50
Non riesce ad esprimere una rappresentanza unitaria	0,50
Non è in grado di utilizzare i risultati delle proprie azioni nel dialogo con la politica	0,50
Non è in grado di organizzare forme di rappresentanza di secondo livello	0,49
Non esercita una rappresentanza attiva negli spazi istituzionali previsti dalla legge	0,48
Non è unito al suo interno	0,46
Manca una riflessione sui risultati delle proprie azioni	0,46
Si focalizza sull'operatività quotidiana	0,42
Non fa una valutazione dei risultati ottenuti	0,42
Non ha la capacità organizzativa per promuovere e tutelare i diritti	0,42
Non è in grado di fare valutazioni oggettive dei fattori che facilitano/ostacolano il cambiamento	0,40
Non sviluppa una partecipazione sociale attiva	0,39
Ha perso la spinta all'innovazione	0,38
Non ha una visione oltre il quotidiano	0,37
Non dedica sufficiente attenzione alla prevenzione	0,36
Il volontariato non fa rendicontazione sociale dei risultati della propria azione	0,36

La dimensione di servizio

L'indice di accordo generale è basso (0,38) anche sull'ipotesi che *il volontariato non contribuisca al miglioramento dei servizi esistenti* (tab. 4.4), in termini quantitativi o di qualità

professionale; tuttavia, è abbastanza percepito il rischio (indice di accordo 0,48) che possa sostituirsi alle istituzioni pubbliche nella gestione ed erogazione di servizi essenziali. Questa preoccupazione è rafforzata dal timore - presente soprattutto tra i volontari che si dedicano alla tutela e promozione dei diritti - che il volontariato si assuma compiti che non è in grado di sostenere (primo item per livello di accordo - indice pari a 0,44 - all'interno di un fattore che comprende possibili atteggiamenti di protagonismo da parte del volontariato).

Nel complesso, i rispondenti che operano nell'area sanitaria sono più fiduciosi verso la possibilità di migliorare i servizi esistenti; al contrario, i volontari impegnati nella tutela dei diritti e nella solidarietà internazionale sono più critici e manifestano i livelli di consenso più elevati, soprattutto per quanto riguarda il rischio che i volontari sostituiscano ruoli professionali (indice di accordo 0,46). Tale valutazione è condivisa anche dai volontari che operano nel Sud Italia: essi, infatti, esprimono un grado di accordo più elevato rispetto a quelli di altre aree del Paese.

In generale, i responsabili o coordinatori, così come coloro che possiedono un elevato livello di istruzione, avvertono maggiormente le difficoltà che il volontariato incontra nel tentativo di migliorare i servizi esistenti.

Tab. 4.4 – Fattore “incapacità di migliorare i servizi esistenti” e item che lo compongono, indice di accordo sul totale dei volontari

	Indice di accordo
<i>Incapacità di migliorare i servizi esistenti</i>	0,38
Il volontariato si sostituisce alle istituzioni pubbliche nel garantire i servizi essenziali	0,48
Il volontariato ha difficoltà ad assicurare la professionalità degli interventi	0,39
I volontari tendono a sostituire ruoli professionali	0,38
Moltiplica i servizi, ma non ne stimola il miglioramento	0,38

Un altro fattore di criticità è rappresentato dal *pericolo di strumentalizzazione* (indice di accordo 0,49, tab. 4.5): in particolare, i rispondenti avvertono il rischio che si utilizzi il volontariato per ridurre i costi dei servizi (indice di accordo 0,64). Il grado di accordo con l'ipotesi di un uso strumentale in tal senso è più elevato tra i volontari che si occupano di tutela dei beni collettivi, mentre è più contenuto tra chi opera nei ser-

vizi alla persona; è maggiore tra i volontari che hanno ruoli di coordinamento e responsabilità, rispetto a chi ha solo compiti esecutivi; infine, cresce all'aumentare dell'età dei volontari.

Infine, gli intervistati esprimono un accordo medio-basso (si veda tab. 4.3) con le ipotesi che il volontariato sia troppo focalizzato sull'operatività quotidiana, abbia perso la spinta all'innovazione e non possieda una visione a lungo termine.

Tab. 4.5 – Fattore “Strumentalizzazione del volontariato” e item che lo compongono, indice di accordo sul totale dei volontari

	Indice di accordo
<i>Strumentalizzazione del volontariato</i>	<i>0,49</i>
Si utilizza il volontariato per ridurre i costi dei servizi	0,64
Le istituzioni non lo mettono in grado di partecipare ai momenti di concertazione/programmazione	0,62
Le istituzioni privilegiano l'efficienza, favorendo le grandi OdV a scapito dei piccoli gruppi	0,58
Essere strumentalizzato per ottenere finanziamenti	0,53
Il volontariato si sostituisce alle istituzioni pubbliche nel garantire i servizi essenziali	0,49
Il volontariato ha perso l'autonomia di fronte al potere economico-politico	0,48
Ha paura che il ruolo “politico” venga confuso con il ruolo “partitico”	0,48
Le istituzioni assegnano alle Odv la gestione di servizi che le obbligano a cambiare natura	0,48
Non è autonomo dal potere politico-economico	0,47
È strumentalizzato dai politici	0,46
È soprattutto orientato a produrre servizi	0,45
Investe nei rapporti con i politici (che cambiano) e non con i tecnici (che restano)	0,44
Teme di provocare rotture con l'istituzione	0,44
È strumentalizzato dai finanziatori	0,43
Si attribuisce eccessivo peso al valore economico del volontariato	0,42

Tutelare i diritti delle persone più deboli: una priorità

Se, da un lato, i volontari hanno espresso un accordo modesto con chi mette in discussione la funzionalità del volontariato nel tutelare i diritti delle persone più deboli (si cfr. tab. 4.2), quando si tratta di identificare gli ambiti prioritari di intervento, essi indicano la funzione di advocacy quale elemento imprescindibile dell'azione volonta-

ria futura (indice di priorità 0,81²⁴). Infatti, *tutelare i diritti di chi è in condizione di svantaggio* (tab. 4.6), facendosi portavoce delle loro esigenze (indice di priorità 0,84) e sollecitando la concreta esigibilità di quanto previsto dalle normative (indice di priorità 0,83), costituisce un tratto peculiare dell'identità del volontariato che deve rimanere in primo piano, insieme alla promozione di una cultura fondata sulla solidarietà, in cui i valori e i comportamenti siano improntati alla corresponsabilità, alla condivisione, alla partecipazione di tutti alla costruzione del bene comune²⁵.

La priorità associata alla tutela di chi si trova in stato di bisogno aumenta, in media, al crescere dell'età dei volontari e delle ore dedicate all'attività gratuita. Tale esigenza è particolarmente avvertita dai volontari che operano nell'area dei servizi alle persone²⁶, soprattutto nell'ambito socio-assistenziale e in quello di tutela e promozione dei diritti.

Differenze nelle valutazioni si osservano anche in base al ruolo: i responsabili, rispetto ai volontari operativi, manifestano in media livelli di priorità più elevati, soprattutto per quanto concerne l'esigenza di promuovere l'intervento pubblico a tutela delle persone più deboli e dei beni della comunità, nonché di agire affinché i diritti sanciti dalle leggi vengano effettivamente garantiti. La necessità di operare attivamente per sollecitare le responsabilità pubbliche, nonché di segnalare alle istituzioni i bisogni che non trovano risposte, sono avvertite in particolar modo anche da pensionati e casalinghe. La medesima tendenza si riscontra in base al genere (le femmine, rispetto ai maschi, sono più propense a considerare prioritarie le azioni sopra menzionate).

Infine, si osserva una differenza in base all'area geografica: per i volontari delle Isole risulta particolarmente importante l'essere portavoce delle esigenze delle persone più deboli, fare in modo che i diritti affermati nelle leggi vengano effettivamente garantiti

²⁴ In generale, i volontari associano un livello di priorità medio-alto a tutti gli aspetti proposti, con punteggi medi che variano da un minimo di 0,54 a un massimo di 0,91.

²⁵ Tra i sette fattori che identificano le aree di potenziale sviluppo, la dimensione su cui occorre puntare maggiormente è, a giudizio dei volontari, la *promozione della cittadinanza attiva e della partecipazione* (indice di priorità 0,82), insieme alla *tutela dei diritti delle persone più deboli* (0,81). Gli intervistati, inoltre, ritengono molto importante *fare rendicontazione sociale* (0,77), valutando i propri interventi, verificando in che misura essi rispondono ai bisogni delle persone e della comunità e comunicando i risultati delle proprie azioni. Ritengono altresì importante potenziare gli strumenti (di natura valoriale, economica, giuridica ecc.) che possono aiutare a *rendere concreta l'azione volontaria* (0,75); notevole rilievo è attribuito anche alla possibilità di *collaborare con gli altri attori sociali* (0,73), specialmente quelli istituzionali. Infine, i volontari sottolineano l'importanza che il volontariato si qualifichi come *soggetto autonomo* (0,68), nei ruoli e nell'identità, sia rispetto alle amministrazioni pubbliche che alle altre formazioni sociali del terzo settore, mentre rilevanza inferiore è attribuita alla *promozione della fiducia nella democrazia e nelle istituzioni pubbliche* (0,60).

²⁶ Vengono riportate le eventuali differenze significative negli indici di priorità, al variare dell'area geografica, del settore specifico in cui operano i volontari, del loro ruolo, del carico di ore dedicate al volontariato e delle caratteristiche socio-demografiche (età, titolo di studio, condizione occupazionale ecc.).

e segnalare alle istituzioni i bisogni che non trovano risposte.

Tab. 4.6 – Fattore “tutelare i diritti delle persone più deboli” e item che lo compongono, indice di priorità sul totale dei volontari

	Indice di priorità
<i>Tutelare i diritti delle persone più deboli</i>	<i>0,81</i>
Essere portavoce delle esigenze delle persone più deboli	0,84
Fare in modo che i diritti affermati nelle leggi vengano effettivamente garantiti	0,83
Promuovere l'intervento pubblico affinché tuteli le persone più deboli e i beni della comunità	0,82
Segnalare alle istituzioni i bisogni che non trovano risposte	0,79
Imparare a riconoscere le ingiustizie anche nei contesti quotidiani	0,77

La funzione di tutela dei diritti si intreccia, anche in questo caso, con la dimensione di partecipazione condivisa alla programmazione e valutazione dei servizi del welfare locale. Infatti, sebbene una delle criticità percepite dai volontari fosse stata la collaborazione con altri enti (essi avevano sottolineato soprattutto lo scarso sostegno tra associazioni e l'assenza di lavoro di rete tra Ody), la dimensione che raggruppa gli item relativi alla *collaborazione con gli altri attori sociali* (tab. 4.7) vede al primo posto, in ordine di priorità, la necessità di partecipare alla programmazione territoriale dei servizi e all'elaborazione di progetti di interesse sociale (indice di priorità 0,83) e, secondariamente, attuare forme di collaborazione finalizzate su bisogni specifici (0,78). Emerge poi il bisogno di promuovere forme di controllo e valutazione dei servizi erogati dal terzo settore e dalle istituzioni.

In generale, al Sud e nelle Isole i volontari considerano più urgente la collaborazione con gli altri attori sociali e, in particolare, sottolineano l'importanza di partecipare alla programmazione territoriale dei servizi, nonché di promuovere forme di controllo e valutazione dei servizi erogati dalle istituzioni. Quest'ultimo aspetto è rilevante anche per i responsabili e per coloro che dedicano molto tempo alle attività di volontariato. L'esigenza di instaurare rapporti proficui con le istituzioni e le altre formazioni sociali del territorio è meno avvertita dai volontari più giovani, mentre al crescere dell'età aumenta, in particolare, la necessità di partecipare all'elaborazione di progetti di interesse sociale, fare unità nell'azione politica, promuovere forme di controllo e valuta-

zione dei servizi erogati dalle istituzioni.

Tab. 4.7 – Fattore “collaborare con gli altri attori sociali” e item che lo compongono, indice di priorità sul totale dei volontari

	Indice di priorità
<i>Collaborare con gli altri attori sociali</i>	0,73
Partecipare alla programmazione territoriale dei servizi	0,83
Partecipare all'elaborazione di progetti di interesse sociale	0,83
Attuare forme di collaborazione finalizzate su bisogni specifici	0,78
Promuovere forme di monitoraggio e valutazione dei servizi erogati dal terzo settore	0,70
Promuovere forme di controllo e valutazione dei servizi erogati dalle istituzioni	0,64
Fare unità nell'azione politica	0,59

4.3.2 La valutazione dei risultati: criticità e priorità

Per quanto riguarda la percezione dei volontari rispetto al tema della *valutazione dei risultati*, emerge un consenso moderato sulla mancanza di azioni di valutazione degli interventi realizzati (indice di accordo 0,51); consenso di poco inferiore a quello espresso in merito all'incapacità del volontariato di coordinarsi per aumentare il proprio peso politico (indice di accordo 0,54). Un disaccordo marcato, invece, si rileva sull'assenza di rendicontazione sociale dei risultati dell'azione volontaria (tab. 4.3).

Analizzando poi nel dettaglio le differenze di opinioni sugli item specifici inerenti il tema della valutazione dei risultati, risulta che i volontari più giovani (18-30 anni), rispetto a tutti gli altri, sono meno propensi a considerare *l'assenza di azioni di valutazione degli interventi realizzati* un aspetto problematico per il volontariato (l'indice di accordo è massimo - 0,53 - per la fascia 31-45 anni, mentre per i giovani è 0,45).

La percezione di criticità aumenta con il livello di istruzione: i laureati, infatti, sono più concordi con l'affermazione (0,53), rispetto a chi ha una licenza elementare o media (0,45); analogamente, i volontari che ricoprono ruoli di responsabilità o coordinamento all'interno dell'Odv esprimono in media un grado di accordo più elevato rispetto ai volontari che hanno solo mansioni operative.

I volontari con titolo di studio più elevato sono anche più propensi a ritenere che *la mancanza di riflessione sui risultati delle proprie azioni* sia un elemento che ostacola il pas-

saggio dall'affermazione di principi ad azioni efficaci (indice di accordo 0,49 per chi ha laurea o post-laurea; 0,42 per chi ha licenza elementare o media). Allo stesso modo, i volontari che operano nei settori socio-assistenziale, tutela e promozione dei diritti e solidarietà internazionale esprimono un maggior grado di accordo (0,51) rispetto a chi è impegnato nella tutela del patrimonio ambientale e animale (0,41).

L'incapacità di utilizzare i risultati delle proprie azioni nel dialogo con la politica quale elemento che incide sulla crisi del ruolo politico del volontariato è avvertita in particolar modo dai volontari con titolo di studio più elevato, dai responsabili e da chi opera nei settori socio-assistenziale, tutela dei diritti e solidarietà internazionale.

I volontari con elevato titolo di studio (laurea/post laurea) sono inoltre mediamente più concordi, rispetto a chi ha un basso livello di istruzione (indice di accordo 0,46 vs 0,35), nel ritenere che il volontariato, quando integra i servizi, non ne migliora la qualità poiché *non fa una valutazione dei risultati ottenuti*. Tale percezione è condivisa anche da coloro che operano nella solidarietà internazionale, i quali esprimono un grado di accordo significativamente superiore (0,48) rispetto ai volontari impegnati nella tutela del patrimonio ambientale e animale (0,38). In questo caso, però, le persone che dedicano la maggior parte del proprio tempo all'attività gratuita (30 ore e più alla settimana) esprimono un accordo minore rispetto a chi si impegna per un numero di ore limitato.

I volontari con maggiore grado di istruzione ravvisano poi un altro elemento di debolezza nel fatto che i soggetti che rappresentano il volontariato *non effettuano verifiche sul proprio operato* (indice di accordo medio 0,50; volontari con laurea/post laurea 0,52, con licenza elementare/media 0,43).

L'assenza di strumenti adeguati per documentare gli esiti dei propri interventi, quale svantaggio per il volontariato nei confronti degli altri soggetti del terzo settore, viene invece segnalata dagli intervistati impegnati negli ambiti socio-assistenziale, tutela e promozione dei diritti (indice di accordo 0,53) e nella solidarietà internazionale (0,49): in particolare, essi sono maggiormente d'accordo con l'affermazione rispetto ai colleghi che operano nella tutela del patrimonio artistico e culturale (0,36).

Rendicontazione dei risultati delle azioni realizzate: un'area di potenziale sviluppo

Tra i sette fattori che rappresentano le priorità d'intervento necessarie per qualificare

il volontariato, il terzo in ordine d'importanza (indice di priorità 0,77) raggruppa una serie di item riguardanti la *rendicontazione e il controllo delle proprie azioni* (tab. 4.8).

Innanzitutto, viene sottolineata l'esigenza di informare su iniziative, progetti, servizi presenti sul territorio (indice di priorità 0,83); poi di verificare che l'utilizzo dei fondi ricevuti sia congruente con le finalità dichiarate e che i servizi rispondano effettivamente ai bisogni delle persone (0,79), diffondendo i risultati raggiunti (0,77).

La necessità di migliorare la capacità di rendicontazione sociale, all'ultimo posto in ordine di priorità tra gli item che compongono il fattore, è considerata di massima importanza al Sud e nelle Isole (indice di priorità 0,72), con differenze significative rispetto al Nord (0,61). I responsabili, rispetto ai volontari con solo ruolo operativo, considerano più urgente sia migliorare la capacità di rendicontazione sociale (indice di priorità 0,69 *vs* 0,63), sia comunicare i risultati delle azioni realizzate (0,79 *vs* 0,73).

L'importanza attribuita a questi due aspetti aumenta anche al crescere del tempo dedicato al volontariato: in particolare, chi dedica meno di 3 ore a settimana attribuisce priorità più bassa (rispettivamente 0,56 e 0,72) di chi dedica 10 ore o più (0,70 e 0,80).

Infine, l'importanza attribuita alla rendicontazione e a forme di verifica delle azioni realizzate aumenta al crescere dell'età dei volontari. In particolare, i volontari con più di 45 anni ritengono rilevante (indice 0,83), rispetto ai più giovani (30-45 anni; indice 0,75), che le organizzazioni di volontariato verifichino la congruenza tra l'utilizzo dei sostegni economici e le finalità dichiarate.

Tab. 4.8 – Fattore “rendicontazione e controllo delle proprie azioni” e item che lo compongono, indice di priorità sul totale dei volontari

	Indice di priorità
<i>Rendicontazione e controllo delle proprie azioni</i>	0,77
Informare su iniziative, progetti, servizi presenti nel territorio	0,83
Privilegiare la qualità dei servizi, non solo l'efficienza	0,81
Verificare che il sostegno economico venga utilizzato per le finalità dichiarate	0,79
Valutare come gli interventi realizzati rispondono ai bisogni/diritti delle persone	0,79
Comunicare i risultati delle proprie azioni	0,77
Sviluppare forme di coordinamento e di rappresentanza nuove	0,72
Migliorare la propria capacità di rendicontazione sociale	0,66

4.4 CONSIDERAZIONI DI SINTESI

I risultati evidenziano che i volontari non percepiscono un indebolimento dei propri valori fondanti e associano un basso livello di criticità sia alla loro funzione di advocacy, sia alla capacità di migliorare i servizi esistenti attraverso gli interventi realizzati, ma riscontrano maggiori difficoltà nell'azione di pressione e stimolo delle istituzioni pubbliche e carenze nella partecipazione ai processi decisionali inerenti l'elaborazione delle politiche di welfare locali.

In altri termini, in linea con quanto rilevato in altre indagini (si veda, per esempio, Frisanco 2010), emerge la difficoltà di declinare la funzione di tutela e promozione dei diritti con l'effettiva corresponsabilità nelle scelte di politica sociale del territorio, attraverso una partecipazione diretta ai momenti programmatici come soggetto alla pari delle istituzioni pubbliche. Se, da un lato, la tendenza all'esternalizzazione dei servizi ha visto crescere la presenza del volontariato nella gestione di servizi e interventi, dall'altro non appare ancora matura la sua capacità di proposta, pressione e rappresentanza negli spazi istituzionali previsti dalla legge (per esempio, tavoli di co-progettazione locale ecc.). Del resto, con la modifica costituzionale e l'introduzione del principio di sussidiarietà è auspicabile che si instauri un nuovo rapporto tra volontariato e amministrazioni, caratterizzato da un impegno responsabile e condiviso alla programmazione di politiche finalizzate alla costruzione di una società più solidale, orientata al bene comune e fondata sui valori di cittadinanza. A questo fine, è necessario che le associazioni facciano rete ed esprimano rappresentanze qualificate, in grado di portare i bisogni del territorio all'attenzione delle istituzioni (Frisanco 2006a; 2010).

Le valutazioni dei volontari sono, almeno in parte, in linea con quanto emerso dai testimoni privilegiati del volontariato (si cfr. cap. 3) riguardo le azioni di tutela dei diritti e gli strumenti a disposizione per renderle efficaci. A giudizio di questi ultimi, infatti, per esercitare compiutamente il ruolo di advocacy, attualmente minato da tendenze involutive, il volontariato deve richiamare le istituzioni a un più responsabile esercizio delle loro funzioni, denunciando le situazioni di ingiustizia, sollecitando nuove normative in materia di tutela; deve altresì rilevare i bisogni del territorio, in particolar modo quelli che non ricevono ancora adeguate risposte, diventando acuto sensore della realtà in cui opera. Elementi strategici, sempre secondo i testimoni privilegiati,

diventano allora la partecipazione attiva alla programmazione locale delle politiche di welfare e la co-progettazione di interventi e servizi, unitamente alla capacità di agire in rete per aumentare la propria forza “politica” ed operativa.

I volontari, a differenza dei testimoni privilegiati, sembrano essere in generale meno critici sulla capacità attuale del volontariato di svolgere il ruolo di advocacy, nonostante le difficoltà nel rapporto con le istituzioni, anche se la propensione a rilevare gli aspetti problematici è maggiore tra i volontari adulti, con titolo di studio elevato, con ruoli di responsabilità o coordinamento.

Ulteriori indicazioni emergono dagli ambiti di intervento che i rispondenti hanno indicato come prioritari per qualificare l'azione volontaria nei prossimi anni, ossia la *promozione della cittadinanza attiva e della partecipazione* e la *tutela dei diritti delle persone più deboli*. Questi risultati trovano rispondenza in quelli delle sopra citate indagini condotte dalla Fondazione Roma Terzo Settore nel 2008 (Frisanco 2010), da cui risulta che la funzione di *tutela e promozione dei diritti* è quella maggiormente enfatizzata dai rispondenti, sia per incidenza delle risposte, sia per ordine di priorità (il 31% la indica come prioritaria). A tale consapevolezza, tuttavia, non si affianca la partecipazione necessaria per garantirla con il concreto esercizio di un ruolo politico effettivo. Al secondo posto, dopo la funzione di advocacy, i volontari segnalano quella di educazione ai valori della solidarietà e della cittadinanza attiva (funzione che le Odv si attendono rafforzata da azioni formative da parte dei Centri di servizio per il volontariato) e, al terzo, la realizzazione di interventi specifici o servizi in assenza di quelli pubblici (Frisanco 2010).

La difficoltà di partecipare ai momenti di programmazione delle politiche del territorio, anche a causa delle istituzioni che ne ostacolano il processo, come risulta dalle valutazioni dei 1.424 volontari che hanno risposto al questionario, è confermata anche da un'indagine Isfol (2007), da cui emerge che i livelli e la qualità della presenza del volontariato nei processi programmatici sono molto variabili e spesso limitati alle funzioni di consultazione e di informazione su problemi e bisogni del territorio, più che a una condivisione nei processi di scelta delle priorità e degli interventi.

Il delicato equilibrio tra la dimensione valoriale e quella di servizio, già evidenziata dai testimoni privilegiati, nell'ottica dei volontari si sostanzia soprattutto nel rischio di strumentalizzazione da parte delle amministrazioni pubbliche. L'uso strumentale del

volontariato come bacino a cui attingere per delegare la gestione di servizi a basso costo, a fronte delle sempre più scarse risorse a disposizione degli enti locali, era del resto già emerso da un'indagine Fivol del 2004²⁷.

Il ricorso al volontariato per la gestione di servizi in sostituzione delle responsabilità dell'intervento pubblico può indurre le organizzazioni a specializzarsi, a rincorrere standard di efficienza, a trasformare la propria identità, con rischi di istituzionalizzazione e burocratizzazione che ne riducono il potenziale innovativo e la possibilità di presenza critica (Fondazione Zancan 1996; Nervo 2007; Marcello 2010).

Il rapporto con le amministrazioni pubbliche risulta spesso intriso di ambiguità e di ambivalenze, come emerge anche da diverse ricerche: per esempio, le rilevazioni FRTS 2008 evidenziano che le associazioni che hanno un rapporto più stretto con le istituzioni²⁸ hanno aumentato il proprio budget nell'ultimo anno in misura superiore alle altre; mettendo in relazione l'andamento delle entrate economiche con quello dei volontari attivi, emerge che nelle realtà in cui i finanziamenti rimangono costanti o aumentano, si registra una maggiore crescita del numero di volontari attivi all'interno dell'Odv, e viceversa (Frisanco 2010). I risultati degli studi relativi ai primi anni di applicazione della legge n. 328/2000 (Gori 2004) hanno evidenziato, tuttavia, che quanto più un'organizzazione solidaristica si struttura, tanto più riduce l'efficacia della sua azione e smarrisce la capacità di essere propulsore di cambiamento sociale (Marcello 2010).

L'oscillazione, da parte delle associazioni di volontariato, tra il bisogno di conservare la propria identità e quello di essere riconosciute e valorizzate dalle istituzioni²⁹, e, da parte di queste, l'accentuazione della funzione regolativa a scapito di quella promozionale, può compromettere gli equilibri fino ad indurre dinamiche clientelari e di dipendenza. Viceversa, solo interagendo con le amministrazioni pubbliche senza vincoli di subalternità e rafforzando una cultura di governo del territorio fondata sull'integrazione delle responsabilità, il volontariato potrà esercitare un controllo attivo e democratico sull'operato delle istituzioni e diventare strumento di organizzazio-

²⁷ La ricerca Fivol 2004 su "Enti locali e volontariato: quale rapporto?" ha esaminato 138 comuni italiani e 81 presidenti di Consulte e coordinamenti di volontariato (Frisanco 2005).

²⁸ Su 1.325 Odv, quasi un terzo – soprattutto quelle più grandi, strutturate, professionalizzate – riesce a sostenere le proprie attività grazie ai finanziamenti pubblici.

²⁹ Si vedano le rilevazioni FRTS 2008 (Frisanco 2010).

ne, educazione e promozione civica (Cerroni 1993).

Per quanto riguarda la percezione dei volontari sulla rilevanza attribuita alla valutazione dei risultati delle proprie azioni, nella ricerca “Il futuro del volontariato” i volontari manifestano un consenso moderato sulla *mancaanza di azioni di valutazione degli interventi realizzati* quale elemento di criticità. Sono soprattutto i volontari con alto titolo di studio e i responsabili delle Odv a ritenere critici il vuoto valutativo, *l'assenza di riflessione sui risultati delle attività svolte e l'incapacità di utilizzarli come valore aggiunto nel dialogo con la politica*.

In generale, sembra esserci una consapevolezza limitata della necessità di fare valutazione degli esiti di quanto prodotto, se non tra i più istruiti e tra coloro che ricoprono ruoli di responsabilità all'interno delle associazioni. I testimoni privilegiati (si confronti cap. 3), invece, avevano sottolineato con forza il ritardo culturale nella diffusione di pratiche di valutazione dei risultati nelle associazioni volontariato, imputabile, a loro giudizio, alla scarsa consapevolezza della sua utilità e dei vantaggi che possono derivarne, all'assenza di mezzi e risorse adeguate, alla focalizzazione sulla dimensione operativa a scapito della riflessione sul significato dell'agire.

Avevano però fatto emergere la possibilità di utilizzare il “bilancio sociale” come strumento per comunicare ai propri portatori di interessi e di tutela gli obiettivi raggiunti in relazione ai risultati attesi, nel rispetto dei valori che animano il gruppo e ne giustificano l'esistenza³⁰. In questa prospettiva, anche i volontari sottolineano l'esigenza, per il futuro, di mettere in atto forme di *rendicontazione e controllo dei risultati delle proprie azioni*, soprattutto verificando che l'utilizzo dei fondi sia congruente con le finalità dichiarate, valutando che i servizi rispondano effettivamente ai bisogni delle persone e comunicando all'esterno gli esiti di quanto realizzato.

In base alle rilevazioni FRTS 2008, il 20% del campione di associazioni arriva a qualche forma strutturata di valutazione, mentre circa il 10% dichiara di non predisporre alcuna modalità organizzata di rendicontazione delle attività realizzate. La valutazione consiste per lo più nella predisposizione della “relazione annuale delle attività e dei risultati” raggiunti e nella rendicontazione dei dati economici di bilancio (modalità diffusa, in quanto necessaria per la riconferma nei Registri del volontariato). Circa la

³⁰ In questo caso sarebbe più appropriato parlare di “bilancio di missione”. Per la differenza tra bilancio sociale e bilancio di missione si veda par. 2.3 (sottopar. 2.3.4).

metà di Odv ricorre ad “incontri programmati all’interno dell’organizzazione”, mentre solo poco più di un terzo utilizza indicatori di risultato attraverso una sistematica raccolta di dati, ai fini del bilancio sociale.

In generale, i risultati della ricerca “Il futuro del volontariato” sopra riportati mettono in luce che i volontari adulti, con elevato livello di istruzione, che ricoprono ruoli di responsabilità sono quelli più inclini a rilevare le criticità che investono oggi il mondo del volontariato. In particolare, analisi specifiche hanno permesso di evidenziare, nell’insieme dei volontari, tre gruppi differenti³¹, di cui uno è composto da persone che esprimono un grado di accordo superiore alla media su tutti gli aspetti di criticità proposti nel questionario e si caratterizza proprio per l’alta proporzione di volontari adulti, istruiti e con incarichi ai vertici delle organizzazioni.

Tale gruppo, rispetto agli altri due, attribuisce maggiore importanza³² all’azione di tutela dei diritti delle persone più deboli, soprattutto per quanto riguarda la garanzia della loro esigibilità e la capacità di riconoscere le forme di ingiustizia che si annidano nei contesti quotidiani. Inoltre, avverte l’urgenza di migliorare la collaborazione con gli attori sociali del territorio, facendo unità nell’azione politica e promuovendo forme di controllo e valutazione dei servizi erogati dalle istituzioni e dal terzo settore. Infine, tende a rimarcare con più forza rispetto agli altri la necessità che il volontariato sia autonomo dal potere economico-politico e che gestisca soltanto servizi “leggeri”, senza sostituirsi alle responsabilità dell’intervento pubblico nell’assicurare i servizi essenziali.

La maggiore consapevolezza delle criticità da parte delle persone più istruite o con esperienza ai vertici di organizzazioni di volontariato è probabilmente dovuta sia a

³¹ L’analisi *cluster* - uno strumento di esplorazione statistica che consente di rilevare, all’interno di insiemi di dati, raggruppamenti naturali (*cluster*) che non sarebbero altrimenti evidenti - ha permesso di evidenziare, all’interno del campione di volontari, l’esistenza di tre gruppi. Il primo gruppo (16% del campione), esprime un livello di accordo inferiore alla media generale su tutte le affermazioni relative agli aspetti di criticità attuale del volontariato. Si tratta di un gruppo caratterizzato da un’alta proporzione di giovani (18-30 anni), con titolo di studio medio-basso, e con mansioni per lo più operative.

Il terzo gruppo (34% del campione), si colloca in posizione diametralmente opposta ed esprime un livello di accordo superiore alla media generale per tutti gli aspetti potenziali di crisi. Esso è composto da un’alta proporzione di volontari adulti (31-45 anni), con titolo di studio elevato (laurea o post laurea), con ruoli di responsabilità o coordinamento.

L’ultimo gruppo (50% del campione) si colloca in una posizione intermedia ai precedenti: per molti *item* il livello di accordo rispecchia quello della media generale, per altri è appena al di sotto.

³² Confrontando i risultati ottenuti nelle due sezioni del questionario, emerge, coerentemente, che le persone più scettiche verso una crisi in atto nel volontariato sono anche quelle che associano minore importanza alla maggior parte delle azioni possibili per valorizzarlo. Viceversa, chi è più critico e rileva la presenza di aspetti problematici, tende ad attribuire il massimo livello di priorità alle azioni proposte per superarli.

una maggiore capacità di interpretazione dei fenomeni in atto, sia a una loro più spiccata propensione alla riflessione e all'analisi critica delle dinamiche interne ed esterne alle associazioni.

I risultati evidenziano inoltre che, in base al settore di attività, sono spesso i volontari impegnati nella solidarietà internazionale e nella difesa dei diritti ad avvertire con maggiore intensità, rispetto a chi opera in altri ambiti di intervento, le difficoltà che caratterizzano l'azione volontaria nella tutela delle persone più deboli e nella possibilità di instaurare rapporti proficui con le istituzioni. Ciò potrebbe essere dovuto alla specificità dei problemi affrontati e alla difficoltà di ottenere riscontri a breve termine degli obiettivi della propria missione, che spesso richiedono processi lunghi e non facilmente governabili da parte di un'associazione (anche per vincoli di natura socio-politica, giuridica ecc.). Potrebbe, d'altro canto, essere retaggio dell'impostazione che nei decenni passati ha caratterizzato l'impegno di questo tipo di organizzazioni, fortemente orientate al cambiamento sociale e spesso diffidenti nei confronti delle logiche istituzionali e dei poteri costituiti.

CAPITOLO 5

UN APPROCCIO DIVERSO PER VALUTARE NEL SOCIALE: GLI ESPERIMENTI DI SCELTA

5.1 UN CONTRIBUTO ALLA VALUTAZIONE PREVENTIVA DI IMPATTO

In una sezione della ricerca “Il futuro del volontariato”, di cui è stata data ampia descrizione nel cap. 4, è stato utilizzato il metodo degli *esperimenti di scelta*. Tale metodo è stato adottato sulla base dei riscontri positivi di un’applicazione precedente, che ne ha sollecitato un approfondimento critico riguardo ai fondamenti teorici e tecnici. Le indicazioni tratte dalla prima applicazione, infatti, hanno permesso di elaborare una riflessione più articolata e consapevole su peculiarità, criticità e punti di forza che caratterizzano l’approccio degli esperimenti di scelta, e di affinare la consapevolezza rispetto ai processi logici che ne accompagnano la costruzione e l’utilizzo.

La recente diffusione di questo tipo di metodologia nel campo dell’economia ambientale e sanitaria ha stimolato la sua sperimentazione, ad oggi non frequente, con oggetti e problemi di natura sociale.

I due casi di studio proposti in questo capitolo hanno quindi un duplice obiettivo: in primo luogo, fornire un contributo alla riflessione sui metodi di valutazione, approfondendo le condizioni di utilizzo, le potenzialità e i limiti degli esperimenti di scelta in ambito sociale, verificando che la loro portata informativa non diminuisca quando ci si discosta dagli ambiti di applicazione tradizionali. In secondo luogo, attraverso i risultati emersi dalla somministrazione dell’esperimento di scelta a campione di oltre 1.000 volontari (di cui al cap. 4) e da un test a 13¹ testimoni privilegiati (di cui al cap. 3), acquisire informazioni aggiuntive sui valori che orientano l’azione dei volontari ed esplorare il contributo che questo metodo può dare in termini di valutazione preventiva di impatto. Tale tipo di valutazione, finalizzata a rilevare informazioni sui probabili effetti, vantaggi e svantaggi delle soluzioni ipotizzate, costituisce oggi una priorità

¹ I 13 testimoni che hanno effettuato il test con l’esperimento di scelta fanno parte del gruppo di 20 di cui sono state raccolte le riflessioni descritte al cap. 3.

strategica segnalata anche a livello europeo (European Commission 2009)².

In generale gli esperimenti di scelta, con la loro capacità di fornire indicazioni preventive su costi e benefici associati a diverse opzioni di scelta, sono strumenti di supporto ai processi decisionali. Per esempio, nel campo dell'economia ambientale gli esperimenti di scelta sono generalmente utilizzati su interventi o programmi specifici che prevedono più ipotesi e/o modalità di realizzazione. In tal caso, il metodo consente di identificare lo scenario di sviluppo preferibile, con i costi e i vantaggi ad esso associati, e permette inoltre di stimare il contributo economico richiesto alla collettività per sostenere l'opzione scelta. Analogamente, nel campo dell'economia sanitaria, gli esperimenti di scelta vengono generalmente usati per individuare le preferenze degli utenti su determinati programmi o trattamenti sanitari e i costi che sono disponibili a sostenere per usufruirne.

Nelle due sperimentazioni descritte nel presente lavoro, invece, il focus non riguarda un intervento o programma specifico, ma oggetti sociali complessi (il volontariato come servizio gratuito, l'efficacia del servizio civile), di cui si vuole sondare quali siano, a giudizio degli intervistati, gli sviluppi auspicabili e comprendere, in ultima analisi, su quali fattori occorre investire in termini di progettazione e implementazione di successivi interventi.

Ci si attende che anche in ambito sociale gli esperimenti di scelta costituiscano un approccio utile ai decisori: la loro capacità di identificare i fattori che possono avere un impatto positivo sugli obiettivi che si intende raggiungere, infatti, permetterebbe di orientare sforzi e risorse nelle direzioni indicate, evitando ipotesi di lavoro infruttuose e inutile dispendio di costi economici, umani, sociali.

Infine, i benefici che ci si attende dall'utilizzo della metodologia degli esperimenti di scelta non sono solo tecnici, ma riguardano anche l'attivazione di processi comunicativi e riflessivi, per lo meno nella fase di costruzione dello strumento e in quella di re-

² Il processo di valutazione di impatto adottato nelle Linee guida 2009 della Commissione prevede prima la definizione del problema da affrontare, delineando lo scenario di base, che rappresenta la situazione attualmente in essere (*status quo*); poi la definizione degli obiettivi, nel rispetto delle priorità strategiche dell'Unione; in terzo luogo, lo sviluppo delle principali opzioni di *policy*, basate su criteri di efficacia, efficienza e coerenza. Successivamente, si procede all'analisi dell'impatto (diretto e indiretto) delle diverse alternative, in termini economici, sociali e ambientali, precisando quali persone/popolazioni saranno maggiormente investite dalle conseguenze (e in che modo). Segue, infine, il confronto e la comparazione delle differenti opzioni, valutando il peso dell'impatto positivo e negativo per ciascuna proposta sulla base di criteri correlati agli obiettivi. Un'ultima fase consiste nell'identificare i principali indicatori per gli obiettivi-chiave dell'eventuale intervento e definire le possibili forme di monitoraggio e valutazione.

stituzione dei risultati. Infatti, il coinvolgimento di più soggetti (esperti, testimoni privilegiati) e la riflessione sviluppata per individuare gli attributi chiave del “bene” oggetto di indagine (sul significato di “bene” si cfr. Donolo 2010), nonché l’interpretazione e la socializzazione dei risultati con i decisori e/o altri attori interessati, consente di attivare dinamiche partecipative che si espandono dal piano tecnico a quello strategico.

5.2 CORNICE TEORICA DI RIFERIMENTO

La metodologia degli esperimenti di scelta, nata in ambito economico nel filone della *Choice Analysis*, si è sviluppata inizialmente negli studi di marketing e dei trasporti (Louviere e Hensher 1982; Ben-Akiva e Lerman 1985), poi si è diffusa anche nel campo del management ambientale (Adamowicz *et al.* 1994; Zhai *et al.* 2007; Zhai, Suzuki 2008a, 2008b; Hoyos 2010) e dell’economia sanitaria (Ryan e Gerard 2003; Ryan 2004; Lancsar e Louviere 2008; Louviere e Lancsar 2009; Reed Johnson *et al.* 2010).

I principali riferimenti teorici sono costituiti dalla teoria del consumatore di Lancaster (1966) e dalla teoria dell’utilità casuale (*random utility theory*), sviluppata originariamente da Thurstone (1927). Le teorie che si ispirano all’approccio economico classico si basano sull’assunto che una persona, nello scegliere un’alternativa, agisca razionalmente in modo da massimizzare il proprio interesse personale, ossia selezioni l’opzione che fornisce il più alto livello di soddisfazione o utilità. Secondo Lancaster (1966), però, l’utilità non dipende dal bene in sé, quanto dalle sue caratteristiche intrinseche (Marrucci e Gatta 2005). In altre parole, un bene risulta utile per gli attributi che lo costituiscono, che sono essi stessi fonti di utilità. Pertanto, è necessario identificare il contributo di ciascun attributo al raggiungimento del livello complessivo di utilità associata ad ogni alternativa di scelta. La metodologia sviluppata, quindi, si basa sull’assunto che ogni “bene” possa essere descritto in termini di caratteristiche principali (attributi, variabili), ognuna delle quali può assumere diversi valori (o livelli, modalità), e che sia possibile rappresentare la struttura delle preferenze attraverso una funzione di utilità (Hensher *et al.* 2005; Hoyos 2010).

L’analisi si struttura su scelte ripetute tra due o più scenari (“alternative”, “opzioni”) ipotetici, ciascuno dei quali è definito da una diversa combinazione dei valori assunti

dagli attributi (quindi ogni scenario combina elementi favorevoli ed altri che comportano un “costo”). Generalmente tali scenari vengono presentati a gruppi di due, più l’opzione di *status quo*, che rappresenta la condizione attuale (sull’importanza di includere tale opzione, si veda Hanley *et al.* 2001; Lancsar e Louviere 2008), e si chiede agli intervistati di scegliere quello preferito.

Le informazioni così ottenute permettono, in primo luogo, di inferire quali attributi influenzino le scelte (l’impatto di ogni attributo sulla scelta è calcolato attraverso il modello statistico *multinomial logit*; si veda McFadden 1974; Louviere *et al.* 2000), senza che sia necessario porre domande dirette sull’importanza associata singolarmente a ciascun attributo. In questo senso, il metodo degli esperimenti di scelta è meno soggetto – rispetto alle domande dirette a risposta chiusa presenti nei questionari tradizionali – a distorsioni dovute al fenomeno della “desiderabilità sociale”, che comporta, da parte degli intervistati, una sovrastima delle risposte in direzione di quanto atteso dal contesto.

In secondo luogo, è possibile stimare il valore implicito di “beni” (anche non di mercato), o, più precisamente, la “disponibilità a pagare” per usufruire di tali beni (Mazzanti e Montini 2001; Zhai e Suzuki 2008a; Reed Johnson *et al.* 2010). Oltre alle caratteristiche costitutive del bene, possono influire sulla scelta anche pregiudizi individuali legati alle caratteristiche socio-economiche dei rispondenti (Hensher *et al.* 2005).

5.3 APPLICARE GLI ESPERIMENTI DI SCELTA ALL’AMBITO SOCIALE: DUE CASI DI STUDIO

Vengono di seguito descritti il processo di costruzione, i problemi affrontati e i risultati di due esperimenti di scelta, con particolare attenzione a quello inserito all’interno della ricerca “Il futuro del volontariato” (si veda cap. 4), in quanto frutto di riflessioni più mature.

5.3.1 Caso di studio n. 1: una prima applicazione sperimentale

La prima applicazione degli esperimenti di scelta è stata realizzata nell’ambito di uno studio (“La valutazione di efficacia dei progetti di servizio civile”) condotto nel 2008³,

³ Studio condotto dalla Fondazione Zancan in collaborazione con l’Ufficio Nazionale per il Servizio Civile, a cui ho partecipato attivamente contribuendo alla sua realizzazione.

il cui obiettivo era quello di valutare l'efficacia del servizio civile per i giovani che ne fanno esperienza, per gli enti che li accolgono e per i destinatari dei servizi realizzati grazie alla presenza dei volontari in servizio civile. L'esperimento di scelta è stato inserito tra la strumentazione adottata nella sezione dedicata agli enti.

La decisione di proporlo ai responsabili degli enti (e non, per esempio, ai giovani in servizio civile) è motivata in primo luogo dal fatto che, per le caratteristiche e le finalità proprie dello strumento, si è ritenuto più opportuno rivolgerlo a persone con una visione politico-strategica del servizio civile e del funzionamento dell'ente ospitante. Inoltre, trattandosi di una prima sperimentazione, si è preferito testarla con numerosità limitate (i responsabili degli enti costituivano un insieme numericamente inferiore rispetto ai volontari in servizio civile) e quindi più gestibili, anche in termini di dati raccolti e successive analisi.

Il "bene" oggetto di studio

Coerentemente con gli obiettivi generali della ricerca, il "bene" sociale "extra-mercato" è rappresentato dalla migliore capacità dell'ente di rispondere ai bisogni delle persone e della comunità grazie ai servizi realizzati dai volontari in servizio civile.

Le domande che hanno guidato la costruzione dello strumento sono:

- 1) Quali "costi" è disponibile a sostenere l'ente al fine di migliorare, grazie ai servizi realizzati dai volontari, la propria capacità di risposta ai bisogni delle persone e della comunità?
- 2) Quali scenari di sviluppo prediligono i responsabili degli enti che ospitano giovani in servizio civile? E quali sono i fattori che influiscono di più sulle scelte?

La costruzione dello strumento

Per identificare le variabili significative, coerenti con l'oggetto e le finalità dello studio, è stato necessario svolgere un'indagine pilota con un gruppo di esperti composto da referenti del servizio civile per enti di diverse tipologie e dimensioni: terzo settore, università/pubblico ecc.

Innanzitutto, è emersa subito la difficoltà di trovare variabili valide per realtà molto diverse tra loro, quali quelle degli enti che ospitano giovani in servizio civile.

Man mano che si procedeva con l'indagine pilota, è emersa inoltre la difficoltà di in-

dividuare la variabile di “costo”, inteso in termini economico-finanziari, sia perché le variazioni di costo legate al numero di volontari non sono elevate di anno in anno (se non per gli enti che ospitano giovani per la prima volta), sia perché il numero di volontari dipende da decisioni ministeriali e non dell’ente. Anche i costi della formazione ai giovani, obbligatoria in base alla normativa vigente⁴, non sono sempre controllabili da parte dell’ente, perché dipende dal numero di progetti approvati dal Ministero. Nel corso delle riflessioni, si è giunti alla conclusione che l’unico aspetto di “costo” trasversale alle diverse realtà è quello dell’“impegno” - traducibile in “tempo” – da parte del personale interno per seguire l’inserimento e l’attività dei volontari. Infatti le ore impiegate a tale scopo, indipendentemente dalla ripercussione economica più o meno elevata per l’ente, hanno invece un notevole impatto per l’organizzazione interna. Anche gli enti di prima e seconda classe, che hanno già uno *staff* definito⁵, possono chiedere al personale interno collaborazioni aggiuntive specifiche per il servizio civile.

Inoltre, il servizio civile non è un’attività a fini di lucro, e quindi impostare il ragionamento in termini di “disponibilità di spesa” da parte dell’ente avrebbe esposto concettualmente al rischio di avallare la logica dell’investimento finanziario, che finisce per premiare gli enti più ricchi a scapito di quelli più piccoli (i quali, pur in presenza di una tensione “etica” ad investire nel servizio civile, spesso non possiedono le risorse per farlo).

Per tutte queste ragioni si è concluso che la variabile “tempo organizzativo interno”, più che una misura monetaria, è quella che meglio descrive un “investimento”, inteso però in termini di impegno umano. Inoltre è una variabile che può essere in qualche modo “quantificata” (considerando una giornata di 36h/dipendente, un incremento percentuale tra il 5 e il 10% è plausibile, secondo gli esperti) e paragonata rispetto a uno *status quo* (tempo dedicato al livello attuale di servizio).

⁴ La lettera e) dell’art.1 della legge n. 64/2001 (“Istituzione del servizio civile nazionale”) prevede espressamente, tra le finalità specifiche del Servizio civile nazionale, quella di “contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani mediante attività svolte anche in enti ed amministrazioni operanti all'estero”; si veda inoltre “Linee guida per la formazione generale dei giovani in Servizio civile nazionale” del 4.4.2006.

⁵ Gli enti si suddividono in quattro classi di accreditamento, in base alla complessità della loro articolazione interna e alla dimensione strutturale (per esempio, nella prima classe rientrano gli enti che hanno oltre 100 sedi di attuazione di progetti di servizio civile). Ogni classe è caratterizzata da un certo numero di figure di riferimento che l’ente dovrà possedere, o in proprio o con accordi con enti terzi e/o figure esterne con adeguata professionalità. Per criteri e procedure per l’accreditamento si veda la Circolare ministeriale del 17 giugno 2009 “Norme sull’accreditamento degli enti di servizio civile nazionale” (e, in precedenza, la Circolare 2 febbraio 2006).

Quindi, ipotizzando che la presenza di volontari in servizio civile comporti un “impegno” da parte dell’ente, non necessariamente in termini di risorse economiche, ma di tempo dedicato dal personale interno per attività che riguardano i progetti di servizio civile (come per esempio affiancare/seguire i volontari ecc.), l’indagine ha cercato di capire se l’aumento del tempo dedicato al servizio civile è utile agli enti per raggiungere una maggiore efficacia nella capacità di rispondere ai bisogni del territorio e, se sì, quanto essi sono disponibili ad incrementare questo impegno.

L’individuazione di alcuni indicatori di efficacia per l’ente, coerenti con quanto definito dal piano operativo generale della ricerca, ha permesso di giungere infine alla definizione di sette attributi chiave su cui impostare l’esperimento di scelta:

1. qualificazione della capacità di analisi e intercettazione dei bisogni, già esistenti o nuovi, introducendo modifiche nell’organizzazione interna dell’ente;
2. adeguamento della quantità di interventi/prestazioni/servizi erogati in base alle necessità;
3. qualificazione della qualità degli interventi/prestazioni/servizi erogati;
4. qualificazione dell’ente all’interno della comunità di appartenenza in quanto soggetto promotore di sviluppo etico, civico, sociale e culturale;
5. qualificazione dell’immagine dell’ente verso la comunità e verso i destinatari degli interventi;
6. disponibilità a coinvolgere al proprio interno giovani con basso livello di istruzione;
7. incremento del tempo organizzativo interno.

I livelli degli attributi – “basso/a”, “medio/a”, “alto/a” - sono stati definiti in riferimento allo *status quo*, che rappresenta il livello attuale di servizio.

Per la variabile “incremento del tempo organizzativo interno” sono stati definiti tre livelli: “minore del 5%”, “tra il 5% e il 10%”, “maggiore del 10%”, con riferimento a una settimana lavorativa di 36 ore per dipendente.

Ai fini di verificare la sensibilità dello strumento, nel questionario è stata inserita una domanda di controllo (a cui i responsabili degli enti dovevano rispondere prima dell’esperimento di scelta), in cui si chiedeva di indicare l’importanza attribuita alle medesime variabili. Lo scopo era quello di confrontare i risultati delle due modalità di rilevazione per verificare la coerenza delle risposte rispetto ai temi proposti.

La creazione dei nuclei (o insiemi) di scelta

La generazione degli scenari è avvenuta tramite un processo statistico (*D-Optimal design – ortogonale*), che ha dato origine a otto possibili combinazioni. Successivamente tali combinazioni sono state associate a due a due, in modo da mantenere un certo equilibrio ed evitando che una fosse apertamente favorevole rispetto all'altra.

Sono stati costruiti 4 nuclei di scelta, ognuno composto da 3 scenari (2 combinazioni, più lo *status quo*).

L'esperimento di scelta è stato inserito alla fine del questionario rivolto agli enti e somministrato in modalità online. Non sono state fornite particolari istruzioni alla compilazione. I nuclei di scelta sono stati introdotti dal quesito: "Quanto è disponibile l'Ente ad investire nel servizio civile nazionale volontario, in termini di tempo organizzativo interno, per raggiungere una maggiore efficacia, relativamente alle dimensioni di seguito proposte?".

Ogni singolo nucleo di scelta era poi preceduto dalla domanda: "Quali delle seguenti alternative preferisce? Scelga una delle tre alternative proposte".

Le analisi effettuate sono basate su 732 questionari compilati. Nell'analisi dei dati è stata usata una codifica ortogonale dei livelli qualitativi; nell'analisi dei dati con *multinomial logit* si è fatto uso di una funzione di utilità di tipo lineare.

Di seguito si riporta il primo dei quattro nuclei di scelta, a titolo di esempio (tab. 5.1).

Tab. 5.1 – Esperimento di scelta, studio *La valutazione di efficacia dei progetti di servizio civile: esempio di nucleo di scelta*

Quanto è disponibile l'Ente ad investire nel Servizio civile nazionale volontario, in termini di *tempo organizzativo interno**, per raggiungere una maggiore efficacia, relativamente alle dimensioni di seguito proposte?

NUCLEO DI SCELTA n. 1

Quali delle seguenti alternative preferisce? Scelga una delle tre alternative proposte

	<i>Alternativa A</i>	<i>Alternativa B</i>	<i>Alternativa C (Status quo)</i>
Qualificazione della capacità di analisi e intercettazione di bisogni (sociali, culturali, ambientali), già esistenti o nuovi, introducendo modifiche nell'organizzazione interna dell'ente	Alta	Alta	Livello attuale di servizio
Adeguamento della quantità di interventi/ prestazioni/ servizi erogati in base alle necessità	Basso	Alto	Livello attuale di servizio
Qualificazione della qualità degli interventi/ prestazioni/ servizi erogati	Bassa	Bassa	Livello attuale di servizio
Qualificazione dell'ente all'interno della comunità di appartenenza in quanto soggetto promotore di sviluppo etico, civico, sociale e culturale	Bassa	Alta	Livello attuale di servizio
Qualificazione dell'immagine dell'ente verso la comunità e verso i destinatari degli interventi	Bassa	Media	Livello attuale
Disponibilità a coinvolgere al proprio interno giovani con basso livello di istruzione	Alta	Bassa	Come quella attuale
Incremento del <i>tempo organizzativo interno</i>	Minore del 5%	Tra il 5% e il 10%	Livello attuale del tempo organizzativo dedicato
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Per "tempo organizzativo interno" si intende il tempo – con riferimento ad una settimana lavorativa di 36 ore per dipendente – richiesto al personale della struttura per le attività che riguardano i progetti di servizio civile (ad esempio affiancare/seguire i volontari ecc.)

Risultati

L'analisi dei dati raccolti ha permesso stimare l'utilità percepita dagli enti in riferimento ad alcune dimensioni considerate significative ai fini dell'indagine. Dalle analisi risulta che la variabile con l'impatto più positivo per l'utilità degli enti è l'"incremento del tempo organizzativo interno" (coeff. = + 0,172): ciò significa che un incremento del tempo dedicato ai progetti di servizio civile e alle attività dei volontari è ciò che fornisce maggiore utilità – in termini di contributo all'efficacia – per gli enti (tab. 5.2). Anche la variabile "qualificazione dell'ente all'interno della comunità di appartenenza in quanto soggetto promotore di sviluppo etico, civico, sociale e culturale" riveste un'utilità positiva secondo gli enti che hanno risposto al questionario: in altre parole, essere riconosciuto come un soggetto in grado di generare uno sviluppo positivo del territorio è percepito come un aspetto di efficacia importante. La sua rilevanza era emersa anche dalle risposte alla domanda che, nel questionario, esplorava l'importanza delle variabili contenute nell'esperimento di scelta (valutate però singolarmente, attraverso una scala di giudizio da "per niente" a "moltissimo" importante). In quel caso, infatti, l'item "qualificazione dell'ente all'interno della comunità di appartenenza in quanto soggetto promotore di sviluppo etico, civico, sociale e culturale" si collocava ai primi posti della distribuzione ordinata per polarità positive, con l'82% di valutazioni "molto/moltissimo" importante e il 15% di "abbastanza" importante.

La dimensione che dall'analisi risulta invece avere l'utilità minore per gli enti (coeff. = -0,156) è quella costituita dalla "disponibilità a coinvolgere al proprio interno giovani con basso livello di istruzione". Si ritiene cioè che un'elevata disponibilità ad inserire volontari poco qualificati o con grado di istruzione non elevato possa avere conseguenze negative in termini di utilità per gli enti stessi, probabilmente perché il rapporto costi-benefici dell'inserimento determinerebbe, a giudizio degli enti, oneri troppo gravosi da sostenere. Un orientamento di questo tipo, però, è penalizzante nei confronti dei giovani con meno competenze culturali, che invece potrebbero colmare questo svantaggio anche grazie al servizio civile.

Il risultato non è comunque in contraddizione con l'aumento dell'utilità percepita al crescere dell'incremento del tempo organizzativo impegnato su progetti, attività o interventi realizzati dai volontari, poiché è plausibile che la formazione e l'accompagna-

mento di volontari istruiti e professionalmente qualificati costituisca, per l'ente, una risorsa e un valore aggiunto non indifferenti.

Per quanto concerne le variabili “qualificazione della qualità degli interventi/prestazioni/servizi erogati” (coeff. = -0,071), “qualificazione della capacità di analisi e intercettazione di bisogni (sociali, culturali, ambientali), già esistenti o nuovi, introducendo modifiche nell'organizzazione interna dell'ente” (coeff. = -0,087) e “qualificazione dell'immagine dell'ente verso la comunità e verso i destinatari degli interventi” (coeff. = -0,097), dai dati risulta che esse hanno un impatto negativo – in termini di utilità – pressoché simile. Anche in questo caso, dunque, gli enti ritengono che, almeno teoricamente, non sia conveniente investire in queste direzioni, data la loro minore utilità ai fini dell'efficacia complessiva per l'ente. Le risposte per le medesime dimensioni indagate nel questionario avevano evidenziato orientamenti più positivi in termini di importanza per l'ente.

I risultati finora descritti fanno riferimento al contributo all'efficacia dato dalle singole variabili. Se invece si analizza la percentuale di alternative scelte (ogni alternativa era caratterizzata da diversi livelli delle sette variabili che la componevano), emerge la prevalenza dell'alternativa C – ossia dello *status quo* – in tutti e 4 gli scenari (rispettivamente con il 48% nello scenario n. 1, il 53% nello scenario n. 2, il 54% nello scenario n. 3 e il 54% nello scenario n. 4). In media, l'alternativa C è stata scelta dal 52% degli enti rispondenti.

In altre parole, quando si è trattato di scegliere un'alternativa tra le tre proposte, la tendenza emersa attesta la preferenza per quella che rappresenta il livello attuale di servizio (*status quo*), piuttosto di una che prefigura un impegno maggiore - seppur contenuto - in termini di tempo e risorse dedicate a progetti e attività di servizio civile. Se ciò solleva interrogativi sulla reale disponibilità a investire con azioni di miglioramento, occorre mantenere un atteggiamento prudentiale nell'interpretazione dei dati, poiché essi potrebbero risentire di errori o difetti metodologici di uno strumento alla sua prima sperimentazione.

Tab. 5.2 – Parametri stimati del modello *logit multinomiale*, utilità percepita dagli enti, valori ordinati per utilità decrescente, 2008

<i>Codice</i> ⁶	<i>Variabile</i>	<i>Coefficiente</i> ⁷	<i>P-value</i>
Variabile_7	Incremento del tempo organizzativo interno	0,172	0,000
Variabile_4	Qualificazione dell'ente all'interno della comunità di appartenenza in quanto soggetto promotore di sviluppo etico, civico, sociale e culturale	0,105	0,000
Variabile_3	Qualificazione della qualità degli interventi/prestazioni/servizi erogati	-0,071	0,000
Variabile_1	Qualificazione della capacità di analisi e intercettazione di bisogni (sociali, culturali, ambientali), già esistenti o nuovi, introducendo modifiche nell'organizzazione interna dell'ente	-0,087	0,000
Variabile_5	Qualificazione dell'immagine dell'ente verso la comunità e verso i destinatari degli interventi	-0,097	0,000
Variabile_6	Disponibilità a coinvolgere al proprio interno giovani con basso livello di istruzione	-0,156	0,000

5.3.2 Caso di studio n. 2: un esperimento di scelta sul futuro del volontariato

Il "bene" oggetto di studio

Per costruire l'esperimento di scelta, il "bene extra-mercato" considerato è la "gratuità" del volontariato, in quanto costituisce uno dei tratti distintivi della sua azione, unitamente alla motivazione pro sociale e al forte orientamento solidaristico (si veda la Carta dei valori del volontariato; tra i numerosi contributi sul tema, le riflessioni di Ranci *et al.* 1991; Rei 1999b; Gui 1997; 2001; Zamagni 2001; 2005; Nervo 1999; 2007). Tali tratti sono stati recepiti e formalizzati nella legge n. 266/1991 (legge quadro sul volontariato), art. 2, comma 1: "Per attività di volontariato deve intendersi quella prestata in modo personale, spontaneo e gratuito, tramite l'organizzazione di cui il volontario fa parte, senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà".

I quesiti di fondo a cui si è cercato di dare risposta, pur in modo esplorativo, attraverso l'esperimento di scelta sono i seguenti:

1) Dovendo scegliere tra diverse prospettive evolutive per l'Odv in cui operano, quali caratteristiche "pesano" di più nella scelta dei volontari? La rilevanza dei diversi attributi ai fini della scelta permette di comprendere il significato che viene dato oggi al

⁶ La Variabile_2 ("Adeguamento della quantità di interventi/prestazioni/servizi erogati in base alle necessità") è stata esclusa in quanto risulta statisticamente non significativa in seno al modello d'analisi (valore di p-value = 0,151 e quindi > 0,05).

⁷ Coefficiente stimato con logit multinomiale, utilità positiva per valori > 0, negativa per valori < 0.

volontariato e quali sfide lo attendono se vuole conservare la propria identità di servizio gratuito.

2) I volontari sono disponibili a sostenere personalmente un “costo” affinché il volontariato continui ad essere un servizio gratuito?

3) Quali sono le tendenze in atto? Viene preferito lo *status quo* o, viceversa, prevale la scelta di scenari che implicano un cambiamento della situazione attuale?

Si precisa, a questo proposito, che ai volontari intervistati è stato chiesto di scegliere considerando situazioni ipotetiche, anziché attualmente in essere; nell’esperimento di scelta tale condizione è stata esplicitata antepoendo ad ogni scenario l’affermazione: “Spero che tra 5 anni la mia organizzazione di volontariato...”.

Inoltre, trattandosi di un’applicazione in ambito sociale - in cui la scelta avviene tra *policy*, anziché, per esempio, tra oggetti di consumo o modalità di trasporto – l’esperimento è di tipo *unlabeled*, ossia prevede scenari che non hanno un’intestazione specifica (come per es. bus, treno ecc.), ma sono connotati solo dalla combinazione dei livelli degli attributi. In altri termini, l’intestazione di ogni alternativa non aggiunge informazioni a chi deve prendere la decisione (Hensher *et al.* 2005; Hoyos 2010).

La costruzione dello strumento

Il processo di scelta degli attributi (o variabili): difficoltà e problemi affrontati

Il percorso cognitivo che ha portato alla scelta di quali (e quanti) attributi, nonché di quali e quanti livelli è stato oneroso e non privo di difficoltà.

Innanzitutto, era necessario ipotizzare attributi plausibili, attinenti ai temi menzionati nelle altre sezioni del questionario, in qualche modo quantificabili, e il più possibile indipendenti tra loro (la teoria degli esperimenti di scelta prevede infatti che gli attributi siano linearmente indipendenti; tuttavia, nei fenomeni sociali è impossibile avere una perfetta assenza di correlazione e quindi si tollera anche un possibile grado di interdipendenza). Per quanto riguarda il numero di attributi e livelli, ci si è attenuti ai suggerimenti della letteratura sul tema (Mazzanti e Montini 2001; Carlsson e Martinsson 2008): poiché il numero di scenari da presentare agli intervistati deriva dalla combinazione di attributi e livelli (e quindi al loro aumentare cresce anche lo sforzo cognitivo richiesto ai rispondenti), in genere si ritiene, con una certa flessibilità, che 4-5 attributi - ciascuno con 2-3 livelli - siano sufficienti per ottenere un’indagine ac-

curata, senza gravare troppo sugli intervistati.

Un'altra difficoltà che è stata affrontata ha riguardato la scelta tra un'impostazione degli scenari con riferimento al futuro del volontariato in generale, o al futuro della propria associazione di volontariato. La decisione è stata di porre come riferimento l'Odv, in modo che i volontari potessero contestualizzare l'esperienza, ancorando la scelta sulla base di un vissuto reale e non su stereotipi, opinioni comuni ecc. Inoltre, un approccio centrato su caratteristiche e funzionamento dell'Odv era concettualmente coerente con l'impostazione complessiva del questionario e, in particolare, con alcune domande della sezione B (si cfr. cap. 4), in cui si chiedeva di valutare il livello di priorità associato a possibili strategie di azione delle associazioni.

Di pari passo con l'identificazione dei primi attributi, si è posto il problema di come specificarne i livelli, se in termini quantitativi o qualitativi. Data la forte eterogeneità di situazioni che caratterizza il mondo del volontariato, non sono disponibili *trend* generali validi per tutte le realtà (in situazione di variabilità così ampia, anche i dati medi non sono facilmente utilizzabili). Si è quindi optato per una specificazione qualitativa dei livelli, utilizzando semplicemente avverbi di quantità (“più di adesso”, “meno di adesso”, con riferimento alla situazione presente “come adesso”) e non valori numerici, con l'accortezza di mantenere una certa uniformità nelle etichette verbali adottate per facilitare la comprensione dei rispondenti.

L'individuazione della variabile di “costo” ha rappresentato forse l'aspetto più problematico dell'intero processo di scelta degli attributi. Inizialmente, infatti, con riferimento ai dati Istat del 2003, si era ipotizzato di considerare il rapporto tra volontari e personale dipendente. Tuttavia, poiché tale rapporto non dà conto della reale disponibilità ad investire sui volontari rinunciando ad assumere personale retribuito, si è successivamente ipotizzato di considerare la differenza tra l'aumento dei volontari e l'aumento dei dipendenti; poi però anche tale opzione è stata scartata sia perché i dipendenti sono solo una parte del personale retribuito (il volontariato spesso è bacino di lavoro precario) e quindi si sarebbe corso il rischio di utilizzare come parametro un valore sottodimensionato, sia perché ritenuta troppo complessa e di difficile comprensione, specialmente per persone con basso livello di istruzione.

Un'altra possibilità era quella di considerare il numero di volontari e di personale retribuito commisurato al rapporto tra entrate complessive e incidenza del costo del la-

voro sul totale delle uscite, ovvero la quota di bilancio destinata a retribuire il personale (secondo alcune stime, nelle Odv non dovrebbe superare il 20-30% del bilancio). Questo sulla base del fatto che la maggior parte delle entrate delle Odv dovrebbe essere reinvestita in servizi e solo una quota residuale - quella strettamente necessaria per assicurare il funzionamento organizzativo - dovrebbe essere utilizzata per retribuire il personale (dipendenti, professionisti/consulenti ecc.). Pertanto, un forte peso associato a percentuali elevate di risorse per la retribuzione di dipendenti, collaboratori e professionisti potrebbe essere indice di una progressiva erosione della caratteristica di gratuità del volontariato. Si era quindi pensato di formulare l'attributo con la dicitura "Spero che tra 5 anni la mia associazione utilizzi per la retribuzione del personale/professionisti/consulenti una parte di bilancio pari al...", declinandolo nelle tre modalità "15% o meno", "intorno al 25%" (*status quo*), "35% o più". Ulteriori riflessioni, tuttavia, hanno portato a considerare che l'indicazione di percentuali fosse di difficile comprensione, specialmente per volontari non esperti di gestione economica o comunque ignari delle strategie della propria Odv sul piano amministrativo-finanziario. Il rischio era che le persone sottostimassero il peso dell'attributo, perché non in possesso di informazioni sufficienti per dare una valutazione.

Inoltre, si è cominciato a pensare che, sempre nell'ottica di individuare un indicatore della disponibilità ad investire in gratuità, fosse più opportuno una variabile che facesse riferimento ad un "costo" a carico del singolo volontario, più che dell'Odv. Una prima ipotesi è stata di considerare la disponibilità del volontario ad aumentare il proprio tempo dedicato al volontariato. Pur essendo questa un'ipotesi accettabile, è stata accantonata sulla base di alcune perplessità di fondo: in primo luogo, richiama un parametro non facilmente quantificabile data l'eterogeneità dei volontari (studenti, pensionati ecc.); in secondo luogo, la natura libera e spontanea del volontariato implica che ciascuna persona doni il tempo in base alle proprie possibilità; infine, più che un aumento di ore a carico delle forze già operanti nell'Odv potrebbe essere più auspicabile un incremento delle persone che decidono di dedicare un po' del proprio tempo al volontariato.

Si è infine scelto di utilizzare, quale parametro, l'entità del rimborso per le spese sostenute (si veda "Gli attributi individuati: descrizione e motivazioni", alle pagine successive). Pur trattandosi comunque di un aspetto che risente dell'esperienza indivi-

duale di ciascun volontario (per esempio, alcune associazioni potrebbero non disporre di finanziamenti per coprire le spese dei volontari attivi), presenta infatti il vantaggio di mettere in relazione disponibilità individuale a sostenere un costo (in termini di rinuncia economica) e disposizione alla gratuità.

Un ulteriore problema si è posto sul numero di livelli da considerare per ciascun attributo. In particolare, l'indecisione ha riguardato l'inserimento del livello "come adesso", ovvero quello di *status quo* (nell'esperimento di scelta dello studio sul servizio civile non era stato incluso). L'analisi di alcuni recenti studi (Zhai *et al.* 2007; Zhai e Suzuki 2008a) ha suggerito di inserirlo. Infatti, una riduzione del numero dei livelli degli attributi comporta la perdita di una "possibilità di risposta"; inoltre si generano scenari più "estremi", caratterizzati da attributi polarizzati, spesso poco plausibili, o chiaramente favorevoli/sfavorevoli. Tutto questo avrebbe rischiato di orientare, in ultima istanza, le risposte dei volontari verso l'alternativa che, all'interno del nucleo di scelta, rappresenta il perfetto *status quo* (ossia quella in cui tutti gli attributi hanno la modalità "come adesso").

Un altro problema ha riguardato la modalità di formulazione verbale degli attributi. Era infatti indispensabile coniugare l'utilizzo di espressioni lessicali semplici, la cui semantica non veicolasse giudizi di valore (forieri di maggiore o minore peso associato a determinati attributi rispetto ad altri, e quindi condizionanti il processo di scelta), con la necessità di rendere immediata la comprensione dello scenario quale "insieme" dotato di significato (e non solo come somma delle singole variabili). Il rischio, infatti, era che l'attenzione degli intervistati si focalizzasse su ogni singola caratteristica, perdendo la visione olistica (percettiva e cognitiva) delle alternative.

Era altresì indispensabile rendere agevole la comparazione tra gli scenari proposti (si ricordi che ciascun nucleo di scelta ne conteneva tre), al fine di limitare il carico cognitivo richiesto ai rispondenti nel processo di presa di decisione che conduce alla scelta. È stata quindi esclusa l'ipotesi di formulare in modo più discorsivo la presentazione degli attributi (ed anche degli scenari stessi), poiché una modalità narrativa, sebbene forse più efficace - in termini di comprensibilità - sul singolo scenario, avrebbe offerto maggiori possibilità di interpretazioni soggettive ed inoltre avrebbe richiesto uno sforzo eccessivo in fase di comparazione degli scenari.

Infine, facendo tesoro delle criticità emerse dalla sperimentazione dell'esperimento di

scelta nella sopra citata ricerca sull'efficacia del servizio civile, soprattutto per quanto concerne la lettura e la comprensione degli scenari, in questo caso si è deciso di rappresentare ciascun attributo (con il relativo livello) anche attraverso un'immagine (si cfr. Reed Johnson *et al.* 2010). La scelta delle figure grafiche da associare ha richiesto riflessioni, tentativi, test di verifica. Occorreva infatti individuare simboli semplici, immediati, la cui rilevanza percettiva (in termini di forma, grandezza, colore ecc.) non condizionasse il processo di scelta, ma, piuttosto, agevolasse la messa a fuoco delle caratteristiche del quadro d'insieme.

Gli attributi individuati: descrizione e motivazione

Di seguito vengono descritti gli attributi selezionati ai fini dell'esperimento di scelta (con i relativi livelli) ed i motivi che hanno portato alla loro individuazione, tenendo conto del dibattito in letteratura sul tema del volontariato (illustrato al capitolo 2).

Il primo attributo scelto in quanto significativo per la dimensione di "gratuità" propria del volontariato organizzato è rappresentato dall'*autonomia dal potere politico*. La necessità che il volontariato sia indipendente nel perseguire le proprie finalità di carattere sociale e che, quindi, non sia sottoposto a vincoli - di natura politica o economica - nei rapporti con le amministrazioni pubbliche è sottolineata anche dalla legge quadro sul volontariato, n. 266/1991, all'art. 1, in cui si afferma: "La Repubblica italiana riconosce il valore sociale e la funzione dell'attività di volontariato ... ne promuove lo sviluppo salvaguardandone l'autonomia e ne favorisce l'apporto originale per il conseguimento delle finalità di carattere sociale, civile e culturale individuate dallo Stato".

Se il volontariato vuole tutelare la propria identità e integrità deve conservare rigorosamente la propria autonomia nel rapporto con le istituzioni. Infatti, la frequente tendenza - da parte degli enti locali - ad affidare al volontariato la gestione di servizi che dovrebbero essere assicurati dalle istituzioni pubbliche rischia, da un lato, di accelerare il processo di trasformazione delle associazioni di volontariato in organizzazioni di altra natura (per esempio, coop. sociali); dall'altro, di renderle un gestore privato di denaro pubblico, del tutto dipendenti dall'amministrazione locale.

I livelli identificati per l'attributo "autonomia" sono: "come adesso" (riferimento dello *status quo*), "meno di adesso" e "più di adesso". Sulla base delle argomentazioni so-

pra descritte, si ritiene che una maggiore autonomia favorisca il volontariato nel preservare la propria identità di servizio gratuito.

Il secondo attributo scelto può essere descritto in termini di (*assenza della*) *propensione a sostituirsi alle istituzioni pubbliche nell'erogazione dei servizi essenziali ai cittadini*. In altri termini, se vuole conservare la propria specificità, il volontariato non deve essere vicario dell'ente pubblico nell'esercizio delle funzioni di tutela e garanzia dei diritti dei cittadini. Il volontariato, infatti, di sua natura è libero e spontaneo e proprio l'elemento relazionale della gratuità costituisce il limite operativo che non consente di farsi carico di servizi "pesanti", sostenuti da professionalità specifiche a tempo pieno e da continuità nell'erogazione delle risposte. Il dovere di garantire i diritti fondamentali spetta alle istituzioni (nonché a tutti i cittadini, secondo la previsione degli art. 2 e 4 della Costituzione) e il volontariato non può, dunque, assumere compiti che non è in grado di sostenere (potrebbe, eventualmente, farsene carico solo in una fase iniziale, in assenza di risposte da parte delle istituzioni preposte).

Anche l'attributo appena descritto si declina in tre livelli: "come adesso" (riferimento dello *status quo*), "meno di adesso" e "più di adesso", dove, a differenza dell'attributo precedente, è la scelta dell'opzione "meno di adesso" che concorre a orientare il volontariato in direzione di una maggiore gratuità.

Il terzo attributo riguarda la *quantità di finanziamenti*. La Quarta rilevazione nazionale della Fivol per l'aggiornamento della banca dati delle organizzazioni di volontariato (Frisanco 2006b) ha messo in luce una certa difficoltà delle Odv nel reperire risorse economiche aggiuntive: nel biennio 2005-2007 solo il 19% delle Odv ha visto incrementare i propri finanziamenti (il 40% li ha mantenuti stabili, mentre l'incertezza o la loro perdita riguarda il 21% dei casi). Inoltre, la quota di Odv iscritte ai registri regionali è in progressivo aumento (dal 52% nel 1997 al 75% nel 2001, all'82% nel 2006) e vi è una maggiore propensione delle associazioni ad entrare in rapporto con gli enti pubblici attraverso convenzioni o altre forme di collaborazione. Ora, se è indubbio che una determinata quota di risorse è indispensabile per il funzionamento delle associazioni, è altrettanto vero che la necessità di procurarsele potrebbe in qualche modo condizionare la libertà del volontariato e, in particolare, l'esercizio del suo ruolo politico. Pur potendo legittimamente avvalersi dei contributi economici previsti dalle

leggi dello Stato, il volontariato, per essere realmente autonomo, dovrebbe essere in grado di operare anche in assenza di queste risorse.

Sulla base di queste considerazioni, con riferimento ai tre livelli “meno di adesso”, “come adesso”, “più di adesso”, il favore accordato a quest’ultimo indicherebbe - anche se non necessariamente una minore attenzione alla gratuità - un’espressione dell’importanza associata all’elemento economico, o, quanto meno, l’auspicio di una maggiore disponibilità di finanziamenti (con i rischi ad essa connessi).

Il quarto attributo individuato è la *presenza di volontari attivi*. I risultati della Quarta rilevazione Fivol 2006 hanno evidenziato, tra i fenomeni in atto, un calo del numero medio di volontari continuativi (con una perdita dell’8,3% rispetto al 2001⁸) e una diminuzione delle ore di tempo da essi complessivamente dedicate per organizzazione. Parallelamente, cala anche il numero medio di volontari saltuari. Diminuiscono inoltre le Odv composte da soli volontari, a favore di una percentuale più consistente di quelle con personale retribuito (+17%, considerando le stesse organizzazioni monitorate nelle rilevazioni del 1997, 2001 e 2006). L’aumento di operatori a vario titolo remunerati (dipendenti, collaboratori) non è l’unico fenomeno che caratterizza l’andamento del volontariato organizzato negli ultimi anni; diffusa e in crescita, infatti, è anche la pratica dei rimborsi come forma di lavoro retribuito, ovvero di volontari che ricevono un rimborso spese forfettario, a prescindere dalle spese realmente sostenute, violando il principio di gratuità. In proposito, la legge n. 266 del 1991 afferma che “L’attività del volontariato non può essere retribuita in alcun modo nemmeno dal beneficiario. Al volontario possono essere soltanto rimborsate dall’Odv di appartenenza le spese effettivamente sostenute per l’attività prestata, entro limiti preventivamente stabiliti dalle organizzazioni stesse” (art. 2, comma 2); “La qualità di volontario è incompatibile con qualsiasi forma di rapporto di lavoro subordinato o autonomo e con ogni altro rapporto di contenuto patrimoniale con l’organizzazione di cui fa parte” (art. 2, comma 3); “Le organizzazioni di volontariato possono assumere lavoratori dipendenti o avvalersi di prestazioni di lavoro autonomo esclusivamente nei limiti necessari al loro regolare funzionamento oppure occorrenti a qualificare o specializzare l’attività da esse svolta” (art. 3, comma 4).

⁸ Il dato si riferisce alle Odv che hanno risposto alle ultime due rilevazioni (2001 e 2006).

Sempre dalla rilevazione Fivol 2006, nel biennio 2005-2007 solo il 25% delle Odv monitorate ha visto crescere il numero dei propri volontari.

Le tendenze sopra descritte e la difficoltà di reperire nuovi volontari rappresenta un campanello di allarme che non deve essere sottovalutato. Pertanto, sulla base di queste informazioni, è stato ritenuto opportuno inserire l'attributo "presenza di volontari attivi", declinato nei livelli "meno di adesso", "come adesso", "più di adesso", quale dimensione in grado di dar conto della fisiologica esigenza di ricambio delle organizzazioni e del loro patrimonio vitale.

Il quinto ed ultimo attributo scelto rappresenta il "*costo*" richiesto al singolo volontario, ovvero la disponibilità a rinunciare ad un vantaggio individuale per contribuire allo sviluppo di azioni volontarie improntate ai valori del dono e della gratuità. La variabile utilizzata può essere denominata *entità del rimborso*; anch'essa si declina in tre livelli: "il 20% in meno di adesso", "come adesso", "il 20% in più di adesso". Naturalmente, poiché l'aumento o la diminuzione del rimborso è proporzionale all'entità dello stesso, che però non è quantificabile in partenza, la valutazione dei volontari è sempre basata su parametri che dipendono dall'esperienza individuale; tuttavia si è ritenuto che una percentuale del 20%, sebbene arbitraria, sia da un lato sufficientemente plausibile e dall'altro sufficientemente discriminante per far percepire una variazione significativa rispetto alla condizione di partenza.

Di seguito viene presentata una tabella (tab. 5.3) in cui sono elencati gli attributi selezionati per l'esperimento di scelta, i relativi livelli e i simboli che li rappresentano.

Tab. 5.3 – Attributi, livelli e loro rappresentazione grafica

<i>Attributo</i>	<i>Formulazione</i>	<i>Livelli</i>	<i>Simbolo grafico</i>
1. Autonomia dal potere politico	(Spero che tra 5 anni la mia Odv ...) nel rapporto con le amministrazioni pubbliche, sia libera di muoversi:	Meno di adesso	
		Come adesso (status quo)	
		Più di adesso	
2. Funzione vicaria del volontariato rispetto alle istituzioni (erogazione di servizi essenziali e continuativi, sostituendosi al pubblico)	(Spero che tra 5 anni la mia Odv...) si occupi in modo continuativo di servizi essenziali che dovrebbero essere assicurati dalle istituzioni pubbliche:	Meno di adesso	
		Come adesso (status quo)	
		Più di adesso	
3. Finanziamenti	(Spero che tra 5 anni la mia Odv...) abbia entrate finanziarie:	Meno di adesso	
		Come adesso (status quo)	
		Più di adesso	
4. Presenza di volontari attivi	(Spero che tra 5 anni la mia Odv...) abbia volontari attivi:	Meno di adesso	
		Come adesso (status quo)	
		Più di adesso	

<i>Attributo</i>	<i>Formulazione</i>	<i>Livelli</i>	<i>Simbolo grafico</i>
5. Rimborso per le spese sostenute per le attività di volontariato	(Spero che tra 5 anni la mia Odv...) mi rimborsi:	Il 20% in meno di adesso	
		Come adesso (<i>status quo</i>)	
		Il 20% in più di adesso	

La creazione dei nuclei (o insiemi) di scelta

Gli scenari vengono generati tramite un processo statistico (applicazione di *Orthogonal Design* del software Spss) in base al numero di attributi combinato con il numero di livelli. Nel caso in oggetto la procedura - che opera in modo da minimizzare il numero di scelte da presentare, conservando le proprietà statistiche necessarie - ha generato 16 differenti scenari (*card*). Tuttavia, il processo statistico che genera gli scenari si basa sulla combinazione randomizzata degli attributi e dei loro livelli, e quindi può dare luogo ad alternative non plausibili, o, più precisamente, in teoria possibili, ma poco realistiche o difficilmente realizzabili. La determinazione della plausibilità di un determinato scenario è tanto più complessa quanto più il bene da valutare non è di natura economica, ma sociale. Per queste ragioni, l'eliminazione delle alternative meno realistiche ha richiesto un attento confronto con alcuni esperti appartenenti al mondo del volontariato. Inoltre sono stati eliminati gli scenari apertamente dominanti (vantaggiosi) o dominati (svantaggiosi). I rimanenti sono stati accoppiati a due a due con estrazione casuale, poi è stato effettuato un controllo ragionato per verificare che fosse mantenuto un certo equilibrio tra le scelte.

Sulla base delle osservazioni tratte dalla sperimentazione precedente, si è ritenuto che sottoporre 4 nuclei di scelta al termine di un questionario già lungo e complesso fosse troppo gravoso per gli intervistati: si è preferito quindi proporre un esperimento di scelta formato da 3 nuclei di scelta, ciascuno composto da 3 alternative (2, più lo *status quo*). Anche in questo caso, l'esperimento di scelta è stato inserito a conclusione del questionario e somministrato in modalità online.

L'analisi dei dati è stata condotta su 1.311 questionari⁹. È stata usata una codifica ad effetti (*effects coding*) delle variabili; nell'analisi dei dati con *logit multinomiale* si è fatto uso di una funzione di utilità di tipo lineare. Tutte le variabili sono risultate significative considerando un intervallo di confidenza al 99%.

Come esempio, a fine capitolo viene riportato il primo dei tre nuclei di scelta, preceduto dalle relative istruzioni per la compilazione (fig. 5.1).

Risultati

Dall'analisi dei dati risulta che l'elemento che ha pesato di più nella scelta dei rispondenti – dovendo immaginare il futuro prossimo auspicato per la propria Odv - è stato la “presenza di volontari attivi” (tab. 5.4); in altre parole, gli intervistati auspicano soprattutto che tra 5 anni la loro Odv possa contare su una maggiore presenza di persone che si dedicano al volontariato (coeff. = + 1,957).

Al secondo posto tra i criteri rilevanti di scelta si colloca la variabile “finanziamenti”: per gli intervistati il fatto che la loro Odv possa disporre di entrate finanziarie maggiori riveste un'utilità decisamente positiva (coeff. = + 1,775).

I volontari considerano importante anche l'“autonomia” della propria Odv e in questo senso auspicano che nei rapporti con le amministrazioni pubbliche sia più indipendente e abbia maggiori libertà di azione rispetto alla situazione attuale (coeff. = + 1,290).

Meno rilevante ai fini della scelta, pur con impatto sempre positivo, è la prospettiva che l'Odv di appartenenza si occupi più di quanto avviene attualmente di servizi essenziali che dovrebbero invece essere assicurati dalle istituzioni pubbliche (“volontariato vicario delle istituzioni”, coeff. = + 0,495).

La dimensione che, invece, pesa negativamente sulla scelta degli intervistati (coeff. = -0,374) è quella costituita dai “rimborsi”. Ciò significa che i volontari che hanno risposto al questionario non desiderano essere rimborsati più di quanto lo sono adesso e, anzi, il fatto che nei prossimi 5 anni le Odv diano loro maggiori rimborsi ha un effetto negativo sulla scelta.

Questo risultato è molto interessante in relazione all'identità del volontariato come

⁹ Sono stati considerati solo i casi in cui non ci sono dati mancanti nelle risposte ai tre nuclei di scelta (alcuni questionari sono stati somministrati in modalità cartacea e contenevano dati mancanti, si cfr. par. 4.2).

servizio gratuito: gli intervistati, infatti, non sono interessati a vantaggi economici individuali (più rimborsi), ma hanno effettuato le loro scelte sulla base di parametri che vanno in direzione della gratuità e del coinvolgimento di nuovi volontari all'interno dell'associazione. Tuttavia, auspicano anche che la loro Odv possa disporre di maggiori finanziamenti: del resto, la mancanza di risorse economiche adeguate quale fattore di criticità era emersa anche dalle domande precedenti del questionario.

Inoltre, la priorità di garantirsi più volontari per poter soddisfare le proprie finalità solidaristiche e, allo stesso tempo, poter disporre di maggiori risorse economiche sono due bisogni primari di tipo conservativo emersi anche da una serie di rilevazioni condotte nel 2008 dalla Fondazione Roma Terzo Settore su più di mille Odv (Frisanico 2010).

Tab. 5.4 – Parametri stimati del modello *logit multinomiale*, rilevanza delle variabili nella scelta dei volontari, valori ordinati per utilità decrescente, 2009

<i>Codice</i>	<i>Variabile</i>	<i>Coefficiente</i> ¹⁰	<i>P-value</i>
Variabile_4	Presenza di volontari attivi (abbia volontari attivi...)	1,957	0,000
Variabile_3	Finanziamenti (abbia entrate finanziarie...)	1,775	0,000
Variabile_1	Autonomia dal potere politico (nel rapporto con le amministrazioni pubbliche, sia libera di muoversi...)	1,290	0,000
Variabile_2	Volontariato vicario delle istituzioni (si occupi in modo continuativo di servizi essenziali che dovrebbero essere assicurati dalle istituzioni pubbliche...)	0,495	0,000
Variabile_5	Rimborso spese (mi rimborsi...)	-0,374	0,000

Occorre però considerare che i risultati finora illustrati fanno riferimento al contributo alla scelta dato dalle singole variabili in esame. Analizzando, invece, gli scenari scelti, emerge la prevalenza dello scenario C (ossia dello *status quo*) in tutti e tre gli insiemi di scelta proposti, con una media superiore al 50% (tab. 5.5).

In altre parole, quando si è trattato di scegliere un'alternativa tra le tre proposte, la tendenza emersa attesta la preferenza per quella che rappresenta la situazione attuale (*status quo*).

¹⁰ Coefficiente stimato con logit multinomiale, utilità positiva per valori > 0, negativa per valori < 0.

Tab. 5.5 - Nuclei di scelta: scenari e percentuali di scelta, 2009

	<i>Scenario A</i>	<i>Scenario B</i>	<i>Scenario C</i>	<i>Totale</i>
Nucleo di scelta n. 1	17	27	56	100
Nucleo di scelta n. 2	15	41	44	100
Nucleo di scelta n. 3	28	19	53	100

5.3.3 Indicazioni da un test aggiuntivo: il futuro del volontariato nelle scelte dei suoi testimoni

L'esperimento di scelta somministrato ai volontari è stato sottoposto anche a 15 dei 20 testimoni privilegiati di cui si è data ampia descrizione nel capitolo 3. Trattandosi di un gruppo ristretto, i dati raccolti non consentono di effettuare analisi secondo i criteri matematico-statistici propri degli esperimenti di scelta, tuttavia si è ritenuto di effettuare ugualmente il test per comprendere dove i testimoni privilegiati posizionano il loro livello di aspettativa rispetto a temi rilevanti per il volontariato. Inoltre, trattandosi di persone esperte nell'ambito del volontariato, si è presupposto avessero anche un'esperienza concreta nel campo (attuale o passata) che consentisse loro di effettuare una scelta esperta tra gli scenari proposti.

È stato quindi predisposto un breve test in cui sono state inserite, all'inizio, alcune domande socio-demografiche (sesso, età, titolo di studio), più una variabile di controllo che si è deciso di introdurre per verificare l'effettiva esperienza operativa - presente o passata - nell'ambito del volontariato ("Svolge/ha svolto in passato attività di volontariato?": "Sì, svolgo attualmente..."/ "Sì, ho svolto in passato..."/ "No, non ho mai svolto...") e in quale settore.

Successivamente sono stati proposti i tre nuclei di scelta - di cui si è chiesta la compilazione - che erano stati utilizzati nell'esperimento di scelta della ricerca "Il futuro del volontariato". Anche il testo delle istruzioni è stato riportato senza alcuna modifica.

Di seguito sono state inserite due domande finalizzate a comprendere se i rispondenti, nell'effettuare le scelte, si siano confrontati con i loro valori, ossia se abbiano scelto sulla base dell'importanza attribuita ad alcune variabili piuttosto che ad altre. In quest'ottica, si è chiesto loro di indicare anche la variabile (massimo due) che ha pesato di più nelle scelte.

Infine, un'ultima domanda chiedeva di indicare il grado di sicurezza sulle scelte effettuate in base a una scala a cinque livelli (da "per niente" sicuro a "del tutto" sicuro), al fine di acquisire elementi - seppure soggettivi - sulla bontà delle risposte fornite.

Dell'insieme di persone a cui è stato consegnato questo test, in formato cartaceo, a mano, o via mail, una non ha risposto e un'altra lo ha compilato solo in parte (per cui i test considerati validi sono in tutto 13). Grazie alla domanda che mirava a verificare l'esperienza concreta nel volontariato, si è potuto evidenziare che il test incompleto - e perciò escluso - appartiene a una persona che, pur operando nell'area del non profit, non ha mai avuto esperienza diretta di volontariato (comprensibilmente, mancando di un ancoraggio concreto, non si è sentita di effettuare una scelta).

Gli altri 13, secondo le previsioni, confermano la loro esperienza concreta nel volontariato: più della metà è attualmente attivo, mentre gli altri lo sono stati in passato; quasi tutti, comunque, hanno operato - od operano - nei servizi alle persone (socio-assistenziale, attività educative, di formazione, sanitario, tutela e promozione dei diritti). Il gruppo di testimoni che ha compilato l'esperimento di scelta era composto quasi equamente tra maschi e femmine, con una leggera prevalenza della componente femminile. Il titolo di studio è medio-alto (soprattutto laurea).

Tutti i rispondenti sono riusciti ad effettuare una scelta, pur non vincolati a farlo (la modalità di somministrazione cartacea consentiva di lasciare il dato mancante).

Nelle risposte dei testimoni del volontariato, l'opzione di *status quo* è prevalente solo nei nuclei di scelta n. 1 e 3, mentre nel n. 2 è l'alternativa B quella che riscuote più consensi (tab. 5.6).

Tab. 5.6 - Nuclei di scelta: scenari scelti, valori assoluti e percentuali, 2010

	<i>A</i>	<i>B</i>	<i>C</i>	<i>Tot.</i>
Nucleo di scelta n. 1	1	5	7	13
	8	38	54	100
Nucleo di scelta n. 2	4	7	2	13
	31	54	15	100
Nucleo di scelta n. 3	1	3	9	13
	8	23	69	100

Tale alternativa, a paragone con le altre due che compongono il nucleo di scelta, compreso lo *status quo*, è quella che prospetta un aumento dei volontari attivi e un minor coinvolgimento nella gestione di servizi essenziali che dovrebbero essere assicurati dalle istituzioni pubbliche.

Nel nucleo di scelta n. 1, l'opzione di *status quo* è vantaggiosa solo rispetto al numero di volontari attivi (nelle altre due alternative viene prospettata una diminuzione, anche se nello scenario B, che riscuote parte dei consensi, vi è una previsione positiva per quanto riguarda l'autonomia nel rapporto con le istituzioni e una diminuzione dei servizi essenziali in loro supplenza), mentre nel nucleo di scelta n. 3, pur essendo meno vantaggiosa rispetto al numero di volontari, lo è per il grado di libertà e autonomia dal potere pubblico, per i finanziamenti e i rimborsi individuali (anche se a queste ultime due variabili i rispondenti non sembrano attribuire eccessiva enfasi, dal momento che l'opzione A, più favorevole, viene scartata nella quasi totalità dei casi). Tutti i 13 testimoni che hanno risposto al test affermano di avere effettuato le scelte sulla base dei propri valori e, aggiungono alcuni, "anche di quelli del volontariato" e del suo "dover essere". Ciò significa che le scelte degli intervistati non sono state effettuate in base ad un calcolo puramente razionale tra costi e benefici associati a un'alternativa, ma al "peso" - in termini di significato valoriale, ideale - di determinati attributi rispetto ad altri.

Quasi tutti i rispondenti sono in grado di indicare le variabili (massimo due) su cui si sono basati per risolvere l'incertezza della scelta; solo uno risponde "Nessuna in particolare". L'attributo che più frequentemente ha influenzato le scelte dei rispondenti è il "numero di volontari attivi" (l'incidenza è del 66%); seguono la "libertà di movimento nel rapporto con la pubblica amministrazione", la "gestione di servizi essenziali" (incidenza pari al 41% per entrambe le variabili) e le "entrate finanziarie" (33%). Da sottolineare che è stato chiesto solo di indicare su quali variabili si è basata la scelta, indipendentemente dal livello e dalla direzione della loro utilità (positiva o negativa). Tali indicazioni sembrano dunque essere in linea con le scelte degli scenari sopra descritte, anche se, come già detto, in presenza di numerosità molto basse, il modello matematico di analisi degli esperimenti di scelta non consente di stimare l'importanza dei diversi attributi in termini di utilità. È stato comunque effettuato un controllo caso per caso, per verificare se fosse rintracciabile una certa coerenza tra gli

scenari scelti e la variabile (o le variabili) che, secondo quanto affermato dagli stessi rispondenti, hanno avuto maggior peso nel determinare la scelta. Naturalmente senza l'ausilio di tecniche statistiche è possibile soltanto individuare un orientamento, più o meno coerente, innanzitutto perché le scelte sono comunque frutto del valore attribuito ad una combinazione di variabili, poi perché quasi sempre la scelta è stata effettuata sulla base di due variabili, e quindi una potrebbe aver pesato più dell'altra; inoltre, non è detto che esse siano state ugualmente determinanti in tutti e tre i nuclei di scelta.

In linea generale, nella quasi totalità dei casi è stata riscontrata una coerenza almeno parziale tra le scelte effettuate e le variabili descritte come più influenti.

Infine, la gran parte dei rispondenti al test si dichiara "abbastanza sicuro" delle proprie scelte; solo due affermano di essere "per niente/poco" sicuri, mentre, all'opposto, sempre due si sentono "molto" sicuri delle scelte effettuate.

5.4 RISULTATI E PROBLEMI APERTI

Attraverso le sperimentazioni sopra descritte, si è inteso avviare un percorso finalizzato ad approfondire la trasferibilità degli esperimenti di scelta all'ambito sociale. I risultati ottenuti, oltre ad essere preziosi dal punto di vista dei contenuti (la seconda sperimentazione offre un contributo informativo sui valori che orientano l'azione dei volontari), indicano che è possibile utilizzare gli esperimenti di scelta anche in settori in cui la loro applicazione non ha una tradizione consolidata.

Sul piano metodologico, il processo di scelta ripetuta su più scenari permette di generare molte osservazioni anche a partire da un campione ridotto. La forza del modello aumenta, a maggior ragione, quando il campione è di numerosità elevata, come nei due casi di studio sopra descritti, pertanto è ragionevole ritenere che i risultati siano espressione attendibile delle scelte degli intervistati e dell'importanza da loro associata ai vari attributi.

Nel primo esperimento di scelta, un incremento del tempo dedicato ai progetti di servizio civile e alle attività dei giovani è considerato utile per aumentare l'efficacia dell'ente che li ospita, mentre lo è meno accogliere giovani con scarso livello di istruzione: un dato, questo, contrario alle aspettative, se facciamo riferimento alle finalità

del servizio civile e ai valori che lo animano, ma spiegabile da un punto di vista di efficacia organizzativo-gestionale.

Nell'esperimento di scelta della ricerca "Il futuro del volontariato", i risultati evidenziano che, in linea con lo spirito di gratuità proprio del volontariato, i volontari non sono interessati a vantaggi economici individuali (più rimborsi), ma prediligono lo sviluppo dell'associazione attraverso l'inserimento di nuove leve, maggiori risorse economiche e più elevata indipendenza nei rapporti con le istituzioni.

L'incremento del numero dei volontari attivi risulta importante anche per i testimoni del volontariato che hanno risposto al test con l'esperimento di scelta. Essi affermano di avere effettuato la scelta sulla base delle caratteristiche valutate più importanti secondo il loro universo valoriale, che sono, nella maggior parte dei casi, il numero di volontari attivi nell'associazione, la possibilità di libertà di movimento nel rapporto con la pubblica amministrazione, la minore gestione di servizi essenziali in supplenza dell'intervento pubblico. I testimoni del volontariato, quindi, sembrano più interessati a modelli di sviluppo che collocano le associazioni in un ruolo indipendente e paritario rispetto alle istituzioni, piuttosto che sull'elemento economico, rappresentato dai finanziamenti o dai rimborsi individuali.

Se dal punto di vista dei contenuti le evidenze sono positive, non mancano tuttavia le criticità, legate per lo più alla fruibilità dello strumento, che potrebbe risultare poco comprensibile per alcuni target di soggetti.

Uno dei problemi che riguarda l'applicazione degli esperimenti di scelta per "beni" sociali complessi, infatti, è che, nonostante gli accorgimenti (istruzioni, simboli grafici) per limitare le difficoltà di lettura e comprensione, essi comportano operazioni cognitive non facili, che vanno dalla capacità di astrazione alla capacità di "pensarsi" nel futuro, associate inoltre a un certo grado di conoscenza delle dinamiche della propria organizzazione e ad una corretta lettura dei fenomeni in atto (dal momento che costituiscono il termine di paragone su cui calibrare la scelta).

Le difficoltà di comprensione, in entrambe le sperimentazioni, sono emerse anche nel corso delle rilevazioni dei dati¹⁰, sebbene, soprattutto nella seconda, fossero state

¹⁰ Le difficoltà di compilazione sono emerse dalle mail dirette all'indirizzo fornito per l'assistenza, o dalle segnalazioni ai soggetti intermediari (laddove presenti), i quali hanno restituito l'informazione in fase di chiusura della ricerca.

fornite ai soggetti intermediari (Centri di servizio per il volontariato) dettagliate istruzioni per la compilazione (oltre a quelle presenti nel questionario online), che potevano essere diffuse alle organizzazioni e ai volontari rispondenti.

Inoltre, come si è visto, in un campo complesso come quello sociale anche il processo di costruzione degli esperimenti di scelta (l'individuazione degli attributi e dei relativi livelli ecc.) non è esente da difficoltà, poiché comporta inevitabilmente alcune "semplificazioni" che possono limitare la capacità di rappresentare fenomeni complessi.

Un altro interrogativo è sollevato dal fatto che gli intervistati, in entrambe le sperimentazioni descritte, dovendo scegliere uno scenario fra le alternative proposte, hanno manifestato la netta preferenza per quello che rappresenta la situazione attuale (*status quo*), in tutti e tre i nuclei di scelta. Una possibile spiegazione è, quindi, che i rispondenti non abbiano compreso come compilare la sezione dell'esperimento di scelta e, dovendo comunque effettuare una scelta¹¹, abbiano optato per l'opzione considerata "neutra", ovvero quella che meno incide nell'esprimere la direzione della preferenza. Naturalmente, è anche possibile che la preferenza per l'opzione che rappresenta la condizione attuale sia dovuta ad altri fattori: per esempio, una propensione conservativa da parte dei rispondenti, oppure il fatto che, pur con alcune criticità, lo *status quo* rappresenta un equilibrio soddisfacente, o, ancora, perché nessuna delle simulazioni presentate ha costituito una valida alternativa.

5.5 CONSIDERAZIONI DI SINTESI

Nel complesso, i risultati ottenuti dalle due sperimentazioni consentono di fare una prima valutazione positiva del metodo degli esperimenti di scelta per quanto riguarda la sua trasferibilità anche ad ambiti diversi dai tradizionali settori di applicazione.

Non mancano, tuttavia, le criticità, soprattutto per la complessità e per l'elevato sforzo cognitivo richiesto ai rispondenti, che rischiano di limitarne le possibilità di utilizzo solo a determinati gruppi di intervistati (per esempio, altamente scolarizzati).

Per quanto riguarda il contributo alla valutazione preventiva di impatto, le sperimentazioni descritte hanno consentito di identificare i fattori che potrebbero avere un

¹¹ Nella modalità di somministrazione online era necessario rispondere ad ogni quesito per poter proseguire nella compilazione (si veda cap. 4, par. 4.2).

impatto positivo (per esempio, il numero di volontari attivi, i finanziamenti, l'autonomia nei rapporti con le amministrazioni pubbliche) sugli obiettivi che si intende raggiungere (la qualificazione del volontariato). Si tratta ora di comprendere se, in prospettiva, favoriranno concretamente lo sviluppo di nuove piste di indagine e di approfondimento nelle direzioni indicate. Infatti, come già accennato, le sperimentazioni attuate non riguardano un intervento o programma specifico, ma beni sociali complessi (l'efficacia del servizio civile, il volontariato come servizio gratuito) e il loro sviluppo auspicabile, nell'intento di comprendere su quali fattori sarà necessario investire impegno e risorse.

Il lavoro svolto costituisce un primo passo in questa direzione: bisogna ancora attendere per verificare se le potenzialità generative saranno rese concrete, ma la prospettiva è incoraggiante e motiva a percorrere la strada intrapresa. Pur con tutti i limiti individuati, gli esperimenti di scelta nella ricerca valutativa applicata a problemi sociali costituiscono, a mio avviso, una potenzialità interessante, non solo per gli esiti di natura tecnica, ma anche per la loro potenziale capacità di innescare dinamiche comunicative e partecipative a diversi livelli di responsabilità, da quello tecnico-operativo a quello decisionale-strategico.

Fig. 5.1 – Esperimento di scelta, studio *Il futuro del volontariato*: istruzioni per la compilazione ed esempio di nucleo di scelta

“Nelle pagine seguenti troverà alcune schermate. Ogni schermata presenta 3 possibilità (A, B, C), che vanno lette per colonna. Rappresentano possibili scenari per la sua Organizzazione di Volontariato tra 5 anni.
Per ogni schermata scelga lo scenario che preferisce (A, B o C).
Deve effettuare una scelta per ogni schermata, ogni volta in base alle alternative che le vengono proposte, senza preoccuparsi di quello che ha risposto in precedenza. Non ci sono risposte giuste o sbagliate. Per lo studio sono importanti le sue opinioni ed esperienze.
Grazie per aver collaborato alla ricerca”

NUCLEO DI SCELTA n. 1

Spero che tra 5 anni la mia organizzazione di volontariato:

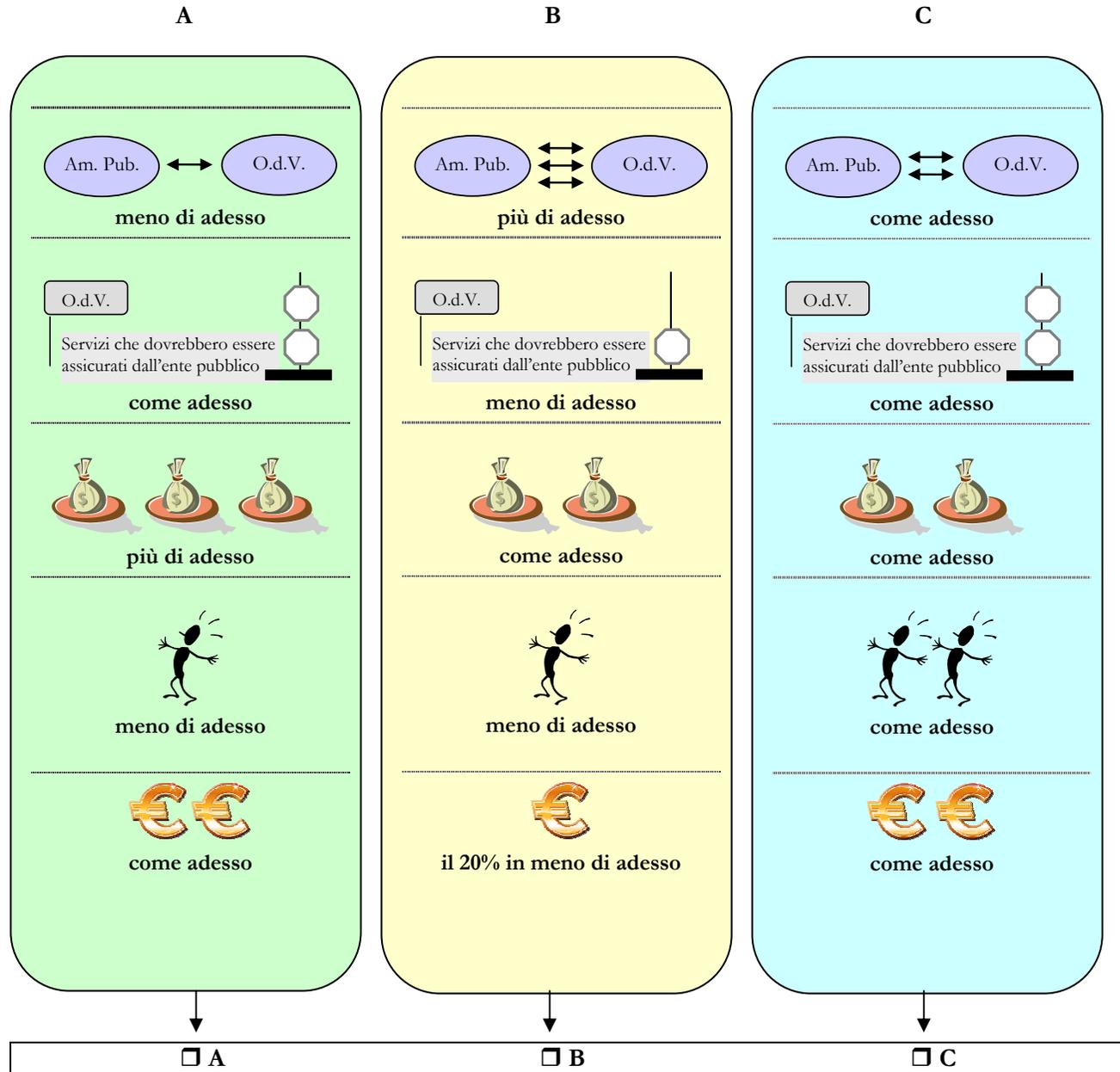
nel rapporto con le amministrazioni pubbliche, sia libera di muoversi:

si occupi in modo continuativo di servizi essenziali che dovrebbero essere assicurati dalle istituzioni pubbliche:

abbia entrate finanziarie:

abbia volontari attivi:

mi rimborsi:



CAPITOLO 6

RESPONSABILITÀ DI RISULTATO E QUALIFICAZIONE DEL VOLONTARIATO: IL PUNTO DI VISTA DEI CENTRI DI SERVIZIO DEL VOLONTARIATO (CSV)

6.1 I CSV E LA VALUTAZIONE DI IMPATTO: INDICAZIONI DA UNO STUDIO PILOTA

Nei capitoli precedenti è stato illustrato il pensiero dei testimoni privilegiati e dei volontari riguardo la valutazione dei risultati all'interno del volontariato. Per i primi, le attività di valutazione, laddove presenti, sono disomogenee e poco strutturate, inerenti spesso i processi e i prodotti, più raramente basate sulla raccolta di indicatori di efficacia o di impatto. Tuttavia emergono segnali positivi di un'accresciuta sensibilità per la valutazione, anche perché i soggetti finanziatori chiedono sempre più spesso di conoscere l'utilità sociale delle risorse erogate. Ciò obbliga le organizzazioni di volontariato a rendere conto dei risultati delle attività realizzate, delle risorse impiegate e del loro rendimento in termini di valore sociale prodotto.

Anche i volontari riconoscono che la capacità di rendicontazione – non solo economica – dei risultati delle proprie attività costituisce una sfida necessaria per qualificare l'azione volontaria nei prossimi anni. In generale, “rendere conto” dei risultati raggiunti e di come sono state gestite le risorse pubbliche favorisce lo sviluppo di legami fiduciosi con la comunità di appartenenza e rafforza la credibilità del volontariato come soggetto in grado di partecipare attivamente alla scelta di priorità e interventi, di concerto con l'ente pubblico, svolgendo in questo modo la propria funzione di advocacy.

L'esigenza di fare valutazione dell'impatto sociale dei progetti realizzati grazie ai finanziamenti erogati è oggi sempre più spesso avvertita anche da parte dei soggetti che finanziano le attività di volontariato e degli organismi di coordinamento e/o servizio (tra cui, appunto, i Centri di servizio per il volontariato)¹. Per un Csv, infatti,

¹ “In alcuni casi, come ad esempio quello dell'Emilia-Romagna e delle Marche, si sono sperimentate forme di sostegno alla progettazione sociale attraverso la messa a disposizione, da parte dei Csv, di strumenti, risorse umane, azioni di orientamento, ... ma non risorse economiche. In altri casi, come la Toscana e il Veneto ed altri, sono

avviare un'attività costante di valutazione dell'impatto risponde in primo luogo alla responsabilità di rendicontare - non solo dal punto di vista economico - i risultati che i progetti finanziati hanno prodotto sul territorio ai soggetti finanziatori (fondazioni bancarie), alle organizzazioni di volontariato e agli altri enti (istituzionali e del terzo settore).

In secondo luogo, permette di potenziare gli strumenti a disposizione per realizzare la propria missione di promozione e qualificazione dell'attività di volontariato. Se i principi-guida dell'azione dei Csv sono, come indicato dalla normativa, "sostenere e qualificare l'attività di volontariato, attraverso servizi di consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione" (art. 4 del DM dell'8 ottobre 1997), fare valutazione dei risultati dei progetti finanziati rappresenta un valore aggiunto per migliorare ed innovare le forme di sostegno alle Odv, permettendo ad esse di crescere, svilupparsi, qualificare i servizi offerti.

In particolare, l'apprendimento degli esiti degli interventi erogati grazie al sostegno finanziario dei Csv è utile sia per rafforzare le competenze delle associazioni, affinare la loro capacità di lavorare per progetti e diffondere in esse una cultura della valutazione, sia per orientare più consapevolmente le scelte riguardanti l'allocazione delle risorse disponibili da parte dei Csv, anche in base ai bisogni del territorio.

Il "progetto di ricerca e sperimentazione di un modello di valutazione di impatto della progettazione sociale dei Csv di Belluno, Rovigo e Verona", realizzato tra la primavera del 2009 e l'estate del 2010, è nato proprio dalla volontà di tre Csv del Veneto (Belluno, Rovigo, Verona) di individuare un modello di valutazione dell'impatto sociale dei progetti che le Odv realizzano grazie ai loro finanziamenti, con un duplice obiettivo: 1. sperimentare una metodologia di valutazione da poter utilizzare, una volta verificata la sua funzionalità, al termine di ogni annualità di progettazione sociale; 2. disporre di una prima valutazione dell'impatto della loro attività di progettazione sociale. Il modello è stato costruito attraverso una metodologia di lavoro partecipata che ha previsto l'apporto dei rappresentanti dei Csv nella costruzione dei significati e dei concetti da sottoporre a valutazione, nonché la valorizzazione di tre punti di vista: quello delle associazioni beneficiarie dei finanziamenti, quello dei destinatari fina-

state messe a disposizione delle organizzazioni di volontariato, singole o a rete, risorse vincolate alla realizzazione di progetti" (Csv.net 2009, 8).

li dei loro servizi (persone utenti) e quello degli attori del welfare locale.

Lo studio rappresenta un esempio concreto, a livello sub-regionale, di come viene affrontato il problema della responsabilità di risultato da parte di tre Csv. I risultati ottenuti permettono di evidenziare l'impatto sociale prodotto con le risorse che essi mettono a disposizione delle Odv, ossia l'indice di efficacia attuale della loro progettazione sociale quale base comparativa per future rilevazioni.

Nel paragrafo successivo vengono illustrati il modello di valutazione e gli strumenti utilizzati. Nel par. 6.3 vengono riportate le valutazioni degli attori del welfare locale, delle organizzazioni di volontariato e degli utenti sull'impatto dei progetti realizzati, con riferimento al territorio e alla comunità (cambiamenti prodotti a seguito delle attività svolte) e alla capacità operativa delle Odv (risultati raggiunti, efficacia interna, visibilità sociale).

6.2 CONSIDERAZIONI METODOLOGICHE

6.2.1 Il modello di valutazione

Il modello di valutazione ha previsto due azioni di ricerca parallele: una finalizzata a rilevare le valutazioni espresse dalle Odv, in quanto beneficiarie dirette dei finanziamenti erogati dal Csv per la realizzazione di uno o più progetti sociali, e dai loro utenti (beneficiari indiretti); l'altra finalizzata a rilevare le valutazioni di alcuni attori del welfare locale, ossia rappresentanti di organismi pubblici e privati che, per ruolo o professione, interagiscono con le organizzazioni di volontariato (questa seconda azione di ricerca è stata realizzata solo per i Csv di Belluno e Rovigo; il Csv di Verona ha scelto di posticiparla ad un momento successivo).

Si tratta quindi di uno studio di valutazione partecipata (Vecchiato 2000), perché da un lato è basato sul confronto dei punti di vista di tutti gli attori interessati dalla progettazione sociale (le associazioni di volontariato, gli utenti che usufruiscono dei loro servizi e i rappresentanti del welfare locale), dall'altro, ha visto il coinvolgimento dei tre Csv durante tutte le fasi del processo: dalla predisposizione degli strumenti di indagine (condivisione delle aree da valutare, individuazione degli indicatori, modalità di somministrazione), alla lettura e condivisione dei risultati emersi.

Trattandosi di una sperimentazione, per la selezione delle Odv si è lasciato libero ciascun Csv di scegliere il criterio di inclusione più utile (scadenza del progetto e ultima

rata del finanziamento, area di interesse del progetto, progetti più recenti ecc.), considerando come riferimento i progetti finanziati negli ultimi quattro anni. La numerosità delle organizzazioni per Csv, quindi, è dipesa dai criteri scelti e dall'universo di riferimento di ogni Csv, così come il numero di progetti valutati da ogni Odv.

Per determinare il numero di utenti a cui sottoporre il questionario, si è tenuto conto delle indicazioni fornite dai Csv rispetto ai progetti da loro finanziati, alle categorie di beneficiari e al tipo di servizi offerti. Per esempio, per un Csv sono state considerate quattro categorie di utenza (disabili, detenuti, immigrati e malati di Alzheimer), ritenute di particolare interesse per la realtà territoriale, all'interno delle quali è stato selezionato un piccolo insieme di utenti su cui poter effettuare le analisi. Invece, gli altri due Csv hanno preferito considerare tutti i progetti finanziati, pur con basse numerosità per ogni progetto.

Per i rappresentanti del welfare, si è concordato di raccogliere circa 20-25 questionari e 15-20 interviste per Csv, differenziando per tipo di ente e ruolo ricoperto. Il criterio di inclusione principale - sia delle persone a cui sottoporre il questionario strutturato, sia di quelle da intervistare - è che fossero a conoscenza di almeno un progetto realizzato dalle Odv con i finanziamenti del Csv, nel periodo 2006-2009. In questo caso, l'approccio seguito è comunque quello del "campione non probabilistico per quote non proporzionali, individuandole sulla base di alcune caratteristiche salienti e note dell'oggetto di analisi" (Neresini 2005, 152) e la scelta delle persone da contattare è stata lasciata ai Csv, in base alle loro conoscenze e ai loro obiettivi. È quindi possibile che gli attori del welfare che hanno collaborato all'indagine siano quelli più motivati, sensibili ai temi trattati, coinvolti e partecipi nelle attività dei Csv.

Al di là delle indicazioni, comunque, è stato raccolto il maggior numero di questionari e interviste possibile in base ai vincoli di contesto (ad esempio, tempi della rilevazione, reperibilità degli utenti, loro possibilità di compilare il questionario ecc.) .

Come strumenti, sono stati utilizzati tre questionari online (per la gestione di questa modalità di somministrazione e i vantaggi associati, si rimanda al cap. 4, par. 4.2) e interviste discorsive.

I tre questionari sono rimasti online circa 5 mesi, dall'autunno 2009 alla primavera del 2010. Era prevista anche la possibilità di distribuire la versione cartacea del questionario, soprattutto nel caso di particolari categorie di utenti, che per la loro condi-

zione non erano in grado di compilare quello online (in questo caso sono stati privilegiati la fruibilità e l'accesso al questionario rispetto al completo anonimato).

Complessivamente, sono state raccolte le valutazioni di 179 organizzazioni di volontariato² che hanno ottenuto finanziamenti per la realizzazione di uno o più progetti sociali (in totale 294 progetti), di 232 utenti e di 40 attori del welfare locale³. Sono state inoltre effettuate 28 interviste, sempre ad attori del welfare locale (rappresentanti di enti locali, Ulss, cooperative sociali, associazioni di promozione sociale ecc.), allo scopo di ottenere un approfondimento qualitativo sull'impatto di specifici progetti attuati dalle Odv con il finanziamento dei Csv⁴. Su questo materiale sono state effettuate le analisi.

Per rilevare le differenze significative nel livello di utilità espresso (per esempio, a seconda del tipo di attività prevalente dei progetti, della categoria di utenti a cui sono rivolti i progetti ecc.), è stata utilizzata l'analisi della varianza (Anova), effettuata sui valori medi degli indici di utilità. L'indice di utilità è stato costruito trasformando la scala qualitativa di giudizio in scala numerica. Esso varia da 0 ("Per niente" utile) a 1 ("Moltissimo" utile) ed è stato calcolato come media aritmetica dei punteggi assegnati da tutti i rispondenti, pertanto esprime il livello medio di utilità associato ad ogni elemento oggetto di indagine.

Le interviste, della durata di circa 30' ciascuna, sono state audio-registrate e trascritte integralmente. I testi sono stati analizzati con la tecnica classica di analisi del contenuto (per gli aspetti metodologici di questa tecnica, si rimanda al cap. 3, par. 3.2).

6.2.2 Strumenti

Per quanto riguarda gli strumenti, sono stati predisposti tre questionari: uno per le Odv, uno per gli utenti e uno per gli attori del welfare locale. In tutti e tre, per la definizione delle aree oggetto di valutazione e degli indicatori ci si è avvalsi delle esperienze pregresse di studi e ricerche, di indicazioni della letteratura, nonché, come già

² Le informazioni sono qui presentate in forma aggregata, sia per motivi di privacy che di utilità ai fini del presente lavoro; le elaborazioni dei dati sono comunque state effettuate anche per ambito provinciale, così come le relative rappresentazioni dei risultati.

³ Hanno risposto in tutto 46 persone, ma 6 non conoscono progetti realizzati da Odv con il finanziamento dei Csv e quindi non hanno compilato la parte del questionario relativa alla loro valutazione.

⁴ Come in questo caso, nel corso del capitolo si userà spesso il plurale ("i Csv", "dei Csv"), anche se, ovviamente, ciascun Csv finanzia le Odv del suo territorio, così come ogni Odv fa riferimento al proprio Csv.

detto, del confronto e delle riflessioni con i rappresentanti dei Csv.

Nel questionario dedicato alle Odv, al termine di alcune domande descrittive (ambito di azione e settore prevalente dell'Odv ecc.), si è chiesto di indicare il grado di soddisfazione sulla capacità di progettazione sociale del Csv e gli interventi ritenuti necessari per migliorarla.

Successivamente, nella sezione dedicata ai progetti, per ogni progetto realizzato dall'Odv è stato chiesto di indicare destinatari, ambito e attività prevalente del progetto e il suo grado di utilità. In particolare, il grado di utilità è stato esplorato in relazione ad otto dimensioni: attività realizzate (per esempio, incrementare il numero di risposte/utenti raggiunti, ampliare il numero di servizi offerti ecc.); metodo di lavoro (valutare le attività svolte, comunicare i risultati delle proprie azioni ecc.); volontari (coinvolgere giovani volontari nelle attività realizzate, aumentare il numero di volontari attivi ecc.); personale retribuito (aumentare il numero di collaboratori retribuiti ecc.); risorse disponibili (aumentare l'attrezzatura necessaria per realizzare gli interventi, dotarsi di nuovi strumenti informatici ecc.); visibilità sociale (qualificare l'Odv come promotrice di sviluppo sociale, potenziare la credibilità dell'Odv ecc.); rete (attivare nuove collaborazioni ecc.); apporto al sistema locale dei servizi alle persone, dell'ambiente e del capitale culturale (promuovere la cultura della solidarietà, integrare i servizi esistenti ecc.).

Una successiva domanda mirava poi ad indagare il contributo del progetto al miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'Odv, in particolare rispetto ad alcune dimensioni principali, quali affidabilità, capacità di risposta, comunicazione, relazione, strumentazione.

Ogni Odv ha valutato l'utilità del proprio progetto assegnando ad ogni voce un punteggio su una scala a cinque modalità (da "Per niente" a "Moltissimo" utile).

Alcune domande erano infine finalizzate a rilevare come si sarebbero comportate le organizzazioni di volontariato in assenza dei finanziamenti dei Csv, nonché le loro ipotesi di azione alla conclusione del progetto.

Il questionario dedicato ai beneficiari dei progetti delle Odv (persone utenti) era volto ad esplorare i livelli di utilità e soddisfazione rispetto al servizio di cui hanno usufruito ("Per niente", "Abbastanza", "Moltissimo" utile/soddisfacente), in relazione a

vari aspetti⁵ (per esempio socialità, autonomia ecc.). Tenendo conto dei destinatari, ovvero persone in condizioni di svantaggio, talvolta anche cognitivo, si è cercato di predisporre uno strumento particolarmente fruibile, con quesiti di facile comprensione.

Ai rappresentanti delle istituzioni e delle varie formazioni sociali del territorio è stato chiesto di valutare l'apporto dei progetti realizzati con il finanziamento del Csv alla qualificazione del welfare locale (in termini, per esempio, di promozione della solidarietà, sensibilizzazione della comunità, lavoro di rete ecc.).

Accanto agli strumenti quantitativi, è stato elaborato anche uno strumento qualitativo, destinato ai rappresentanti del welfare locale di Belluno e Rovigo. Si è optato per un'intervista discorsiva, nella forma guidata, per permettere all'intervistatore di esplorare temi rilevanti ai fini dell'indagine, sulla base di domande definite in precedenza, lasciando però libero l'intervistato di rispondere secondo modalità proprie (Corbetta 1999; Cardano 2003; Neresini 2005). Infatti, "l'intervista discorsiva è una conversazione provocata dall'intervistatore, rivolta a soggetti scelti sulla base di un piano di rilevazione e in numero consistente, avente finalità conoscitive, guidata dall'intervistatore, sulla base di uno schema flessibile e non standardizzato di interrogazione" (Corbetta 1999, 405). Attraverso l'intervista discorsiva, il ricercatore raccoglie un "discorso" (Cardano 2003, 74), ovvero una struttura argomentativa che mostra le connessioni tra le varie parti di quanto viene detto, una narrazione che descrive la posizione dell'io narrante rispetto a quanto narrato e al contesto, le emozioni associate. Ciò permette al ricercatore di cogliere in modo più approfondito il punto di vista dei protagonisti (Neresini 2005).

Dopo aver fornito le indicazioni per la scelta delle persone da intervistare e la traccia di intervista, le interviste sono state realizzate da operatori dei Csv. Sulla base del materiale raccolto è stata successivamente realizzata l'analisi del contenuto.

Nonostante la letteratura metodologica suggerisca di non disgiungere la figura di chi conduce le interviste da quella che le analizza, il disegno di ricerca in questione ha previsto, come spesso accade, in virtù di ragioni legate a tempi, sostenibilità e accordi tra le parti che concorrono alla realizzazione dello studio, l'affidamento ai Csv della

⁵ Poiché gli aspetti elencati non erano previsti per tutti i servizi, era possibile indicare anche l'opzione "No, perché è un aspetto non previsto dal servizio"

realizzazione e trascrizione delle interviste. Per assicurare comunque una buona qualità dei dati raccolti, è stato organizzato un incontro formativo *ad hoc* con gli intervistatori, al fine di presentare e discutere con loro la traccia di intervista, fornire alcuni suggerimenti pratici (sia per la fase di conduzione che per quella di trascrizione) e illustrare i criteri con cui selezionare gli intervistati.

La traccia di intervista fornita agli operatori dei Csv contiene alcune domande finalizzate a raccogliere informazioni di contesto sul progetto descritto dall'intervistato (set-tore, attività, attori coinvolti, bisogni a cui risponde, ruolo del volontariato ecc.); una seconda parte, invece, mira ad esplorare le valutazioni sugli esiti del progetto e sul suo impatto sociale (risultati raggiunti in base agli obiettivi, punti di forza e di criticità, miglioramento dei servizi, sensibilizzazione della comunità, sviluppo di collaborazioni tra soggetti del territorio, utilità di un rifinanziamento e strumenti per garantirne la continuità ecc.).

6.3 RISULTATI

6.3.1 L'impatto dei progetti finanziati sul territorio e sulla comunità secondo gli attori del welfare locale

Gli attori del welfare che hanno risposto al questionario appartengono ad enti locali, aziende Ulss, enti di istruzione e ricerca, consorzi e cooperative sociali e altri enti non profit. Si tratta per lo più di responsabili di settore o funzionari, rappresentanti legali, dirigenti, operatori, docenti.

I progetti su cui sono state espresse le valutazioni appartengono soprattutto al settore valorizzazione e assistenza, con attività di educazione e formazione, nell'ambito del disagio generale, disagio immigrati, disabilità, famiglia e tutela dei diritti; altri riguardano il settore sociosanitario e sono rivolti a disabili, malati, tossicodipendenti e alcolisti). Secondo gli attori del welfare, tali progetti hanno permesso in primo luogo di *integrare i servizi esistenti* (indice di utilità 0,74). Hanno permesso, inoltre, di *promuovere la cultura della solidarietà* (0,71) e di *creare collaborazioni con altri soggetti del territorio* (0,69).

Viceversa, il livello di utilità minore (sebbene sempre positivo) si riscontra sulla possibilità di *sensibilizzare la comunità locale sui problemi affrontati* (indice di utilità 0,57), di *fare conoscere i servizi offerti nel territorio* (0,56) e *fare prevenzione* (0,49). L'utilità dei progetti sullo sviluppo e la promozione di alcune funzioni tradizionali del volontariato, come *in-*

individuare nuove aree di bisogno e stimolare le istituzioni, è nel complesso positiva (0,58 e 0,64), anche se, tra tutti gli aspetti considerati, risulta tra gli ultimi posti della graduatoria.

Per quanto riguarda le interviste, le informazioni raccolte vedono una maggiore presenza di soggetti pubblici (2/3), soprattutto enti locali, rispetto ad altri attori del terzo settore. Infatti, sono stati intervistati 19 rappresentanti di enti pubblici (soprattutto Comune, ma anche Ulss, Scuole, Conferenze dei Sindaci, Comunità montane e Asp) e 9 del terzo settore (tra cui associazioni di promozione sociale, cooperative sociali, enti religiosi).

I risultati emersi sono interessanti poiché offrono un approfondimento qualitativo sui bisogni affrontati dai progetti, sui criteri di valutazione utilizzati per verificare il raggiungimento degli obiettivi, sull'utilità sociale degli interventi e dei servizi realizzati. Di seguito vengono illustrati quelli più significativi, con in nota alcuni brani tratti dalle interviste, a titolo di esempio.

Obiettivi dei progetti e bisogni affrontati

Quasi la metà dei progetti descritti dagli intervistati si è posta l'*obiettivo* di favorire le opportunità di socializzazione di quelle persone che, per loro condizione (disabilità, non autosufficienza, problemi psichici ecc.), hanno problemi di solitudine, isolamento e difficoltà nel mantenere le relazioni sociali. Parallelamente, lo scopo di numerosi progetti è anche promuovere l'autonomia e l'integrazione nel contesto sociale, attraverso azioni specifiche che variano a seconda dei destinatari dell'intervento (per esempio, ginnastica a domicilio per gli anziani a rischio di non autosufficienza; corsi e laboratori artistici per ragazzi disabili; corsi di lingua italiana per immigrati).

Un altro obiettivo è quello di favorire l'inclusione sociale, attraverso iniziative educativo-formative propedeutiche ad esperienze pratiche di tirocinio o, in generale, percorsi di inserimento lavorativo, rivolti a persone che hanno difficoltà ad accedere all'offerta occupazionale del territorio (per esempio disabili, detenuti, tossicodipendenti, alcolisti).

Alcuni progetti hanno il fine di promuovere una maggiore consapevolezza nella cittadinanza sui problemi sociali della comunità e sulla necessità di intervenire per tutelare le persone più fragili; altri sono dedicati a fornire accoglienza ed ospitalità a per-

sone in condizione di marginalità, povertà o senza fissa dimora; altri ancora puntano sulla promozione della domiciliarità, per favorire il mantenimento di persone con ridotta mobilità (anziani, disabili) nel proprio ambiente di vita.

Infine, alcuni progetti hanno l'obiettivo, rispettivamente, di promuovere il protagonismo dei giovani, incentivando la loro partecipazione in esperienze di volontariato; creare un coordinamento nell'area immigrazione a livello provinciale; formare professionalità specifiche per svolgere il ruolo di amministratore di sostegno.

A giudizio degli intervistati, i progetti realizzati affrontano *bisogni* molto rilevanti per la comunità locale⁶.

I due terzi ritengono che il bisogno su cui si focalizza il progetto sia una priorità, talvolta per la configurazione fisica del territorio e il tipo di utenza (per esempio, persone anziane che abitano in zone montuose, isolate, difficilmente servite dai mezzi pubblici⁷), ma anche per le conseguenze negative dei rapidi mutamenti che hanno investito la realtà sociale (cambiamenti di ordine demografico, come per esempio l'allungamento della vita media e il conseguente aumento di persone anziane⁸, e culturale, come l'affermarsi di valori individualistici e di atteggiamenti di chiusura e discriminazione nei confronti della diversità⁹).

Nella metà dei casi, si tratta di aree di bisogno che necessitano di nuove tipologie di intervento, non solo in termini di strumenti adottati, ma anche di cornici valoriali di riferimento (per esempio, un approccio diverso all'assistenza¹⁰, l'assunzione di responsabilità per rafforzare il senso di identità sociale¹¹ ecc.). In qualche caso, invece,

⁶ “Noi dobbiamo dare davvero delle risposte alle fasce deboli. Se veramente vogliamo essere vicino alle persone che sono meno forti, che hanno meno mezzi per potersi sostenere, questa dovrebbe essere - è - una priorità” (R-19).

⁷ “Per il nostro territorio (questo progetto) è fondamentale ... È fondamentale per un'utenza come la nostra, con un tasso di anzianità molto elevato, ... per paesi piccoli come i nostri, ... dislocati in un territorio molto vasto” (B-6).

⁸ “Non solo è prioritario, lo sarà sempre di più. La vita si allunga, la medicina ci farà vivere sempre di più, ma saremo anche più soli, con più problemi” (R-10).

⁹ “Sì, (è una priorità) ... soprattutto in questo momento storico-culturale. Credo stiamo vivendo in un periodo in cui è maggiore la volontà di rinchiuersi in se stessi, barricarsi di fronte a qualsiasi barriera di diversità. La finalità del progetto è di aprirsi verso tutte le diversità” (R-17).

¹⁰ “L'attenzione al corpo non è culturalmente e storicamente una priorità ... pertanto è sicuramente un'area nuova porre l'attenzione al corpo delle persone come luogo, ... strumento e focus di una progettualità per poter fare in autonomia. Il corpo viene considerato solo se malato, come oggetto di intervento da parte del mondo sanitario ... Considerare il corpo come un punto di partenza della progettualità è una novità. Ma è una novità anche ... pensare di considerare il domicilio come punto di partenza di un percorso ... Un'idea dell'assistenza che non fornisce il servizio, ma cerca di indurre le persone a non aver bisogno di servizi” (R-2).

¹¹ “In questo tempo storico sì, (è una nuova area di bisogno), perché i giovani oggi si sentono ... meno coinvolti nel presente e anche meno proiettati nel futuro, per cui sentire che sono chiamati ad assumersi delle responsabilità, a fare delle scelte, (credo) sia molto importante per un loro equilibrio, per un loro posto nella società” (R-7).

si tratta di aree di bisogno già esistenti, che però non trovano (o non trovano più¹²) risposte adeguate, o necessitano di soluzioni tempestive per evitare un aumento della conflittualità sociale¹³. I servizi realizzati dal volontariato sono fondamentali poiché spesso sul territorio non ci sono altri soggetti che si occupano del problema¹⁴.

Raggiungimento degli obiettivi e criteri di valutazione

Su 18 intervistati che si sono espressi riguardo al raggiungimento degli obiettivi previsti dai progetti, tutti tranne uno¹⁵ ritengono che siano stati realizzati, almeno in parte. Tali valutazioni sono basate per lo più su *indicatori di risultato di servizio e/o di processo (output)*. In quasi la metà dei casi, infatti, viene fatto riferimento alla capacità di risposta (in termini, per esempio, di aumento del numero di utenti raggiunti), allo sviluppo della capacità di relazione o collaborazione (sia tra individui che tra associazioni)¹⁶. Molto apprezzata è anche la capacità del progetto di attrarre nuovi volontari, un indicatore di risultato che si traduce in una migliore capacità di operare da parte dell'Odv¹⁷.

¹² “È un'area che diventa sempre più delicata ... Anni fa anche le persone in difficoltà avevano un contesto familiare che poteva supportarle ... Adesso, con il ... nucleo familiare che diventa sempre più complesso, vediamo che nelle strutture ci sono sempre più persone... anche con disabilità, ma non necessariamente con disabilità, che con l'avanzare dell'età diventano non autosufficienti, oppure vengono colpiti da demenza per cui non riescono più a essere autosufficienti e a seguire autonomamente le loro scelte, di conseguenza, secondo me, (l'amministratore di sostegno) è ... una figura di cui, con il tempo, ci sarà sempre più bisogno” (B-8).

¹³ “No, non è (un'area di bisogno) nuova, (ma) sta crescendo in maniera esponenziale ... Il problema è la disoccupazione, molte fabbriche chiudono, molti artigiani perdono il lavoro. Questo ... purtroppo si riflette sul disagio sociale. Se poi dietro non c'è una struttura familiare, o c'è una struttura familiare critica dove ci sono fenomeni di violenza o di intolleranza ... tutto diventa più distruttivo. Il disagio crea problemi molto gravi. Ci può essere ... dipendenza, violenza, borderline Purtroppo siamo in una situazione molto delicata” (R-19)

¹⁴ “L'ente che si occupa del trasporto pubblico ... si sta attrezzando sempre di più nell'acquisizione di mezzi idonei al trasporto di persone con ridotta mobilità, però non in maniera capillare ... Soprattutto non risponde a quei bisogni particolari di mobilità che hanno certe persone, che sono quelli del tempo libero - e i mezzi non sempre ci sono, soprattutto nelle zone periferiche - o necessità tipo la visita medica, ritirare la pensione, andare in paese al mercato, oppure al centro di riabilitazione” (B-2).

¹⁵ “No, (gli obiettivi) non è riuscito a raggiungerli. Non tanto perché il progetto sia stato di scarso valore: era di ottimo livello. È stata la scarsa presenza di pubblico, a parte le persone ospiti autosufficienti. Mi sembra che il progetto sia finito nello stesso momento in cui si è svolto. Non ha avuto nessuno sviluppo. Le persone che hanno usufruito di questo progetto ... senz'altro si sono arricchite personalmente, ma ... non riusciranno, domani, a valutarlo o prenderlo in considerazione ... È finito, non ha un proseguo” (R-5).

¹⁶ “Un obiettivo comune, trasversale, (è) l'essere riusciti a coinvolgere, in modo trasversale, l'operatività delle associazioni ... Un altro punto, l'aggregazione con le istituzioni” (R-17); “Il progetto ... ha avuto risultato positivo. Gli obiettivi sono stati raggiunti e credo con la soddisfazione di molti ... Il punto di forza ... penso sia stato proprio quello di riuscire a convincere gli associati ... e persone di buona volontà dei comuni limitrofi sulla bontà del fatto di unirsi e di non costituire realtà piccole, che hanno una resistenza nel tempo più limitata. Il fatto di stare insieme dà la prospettiva di lungo termine e ha portato un incremento degli associati, infatti ... quando è iniziato il progetto il gruppo ne aveva una trentina, ora arriviamo a una settantina, per cui senz'altro ha portato i suoi frutti. In più c'è stata questa acquisizione di questa mentalità di collaborazione” (B-9).

¹⁷ “(I volontari) erano 5-6, 10 persone al massimo. Ora sono cresciuti, come gruppo. Erano pochi, non ce la facevano ad andare a trovare tutti. Oppure andavano dalla persona una volta all'anno, ora che facevano il giro! Così invece adesso possono raggiungere la persona, sentirla al telefono e stabilire delle priorità della visita ... (I criteri

In 6 interviste, invece, viene fatto riferimento ad *indicatori di efficacia (outcome)*, ossia della capacità del progetto di ridurre il bisogno dei destinatari (per esempio, non occupati che hanno trovato lavoro)¹⁸ o di migliorare le loro capacità sociali (per esempio, in termini di consapevolezza di sé, autonomia, autodeterminazione)¹⁹. Da notare il positivo riferimento, in un caso, a progetti individualizzati che prevedono momenti di verifica insieme ai familiari dei destinatari del progetto²⁰.

Infine, altri 4 intervistati valutano in base a indicatori *proxy* di efficacia, ovvero alla *soddisfazione dei beneficiari del progetto e dei loro familiari* (per esempio, giudizi positivi, grado di interesse per il servizio/intervento, clima positivo generato dalle attività realizzate ecc.)²¹.

Sviluppo della capacità di collaborare e lavorare in rete tra attori del territorio

Nei due terzi dei casi, il progetto realizzato ha permesso di *sviluppare la rete tra soggetti del territorio*. Infatti, a giudizio degli intervistati, grazie ai progetti è stato possibile migliorare la conoscenza reciproca, sia tra organizzazioni che tra singoli, rafforzare i rapporti esistenti, rendere le collaborazioni più stabili e affidabili²². Solo pochi intervistati (4) sottolineano un esito poco soddisfacente per quanto riguarda lo sviluppo

per valutare i risultati sono) il numero degli anziani che così sono più facilmente raggiunti ... E poi i nuovi volontari: sono passati a 27 volontari” (R-10)

¹⁸ “Sappiamo di tante persone che hanno trovato una sistemazione, che hanno risolto dei problemi. Che hanno trovato un lavoro. Tante passano a salutarci. Ci tengono a venirci a dire che hanno risolto i loro problemi” (R-3)

¹⁹ “Secondo me abbiamo raggiunto un obiettivo importante: ... una presa di coscienza delle persone dei propri bisogni, del senso di sé come persona ... Ha avuto un ottimo frutto, questa formazione un po' teorica... che poi i ragazzi, le persone si sono spese, o si stanno spendendo, nell'esperienza professionale-lavorativa di tirocini, ... ma soprattutto per il fatto che abbiamo visto una crescita delle persone dal punto di vista personale; in più, ragazzi che spesso si trovavano in una condizione di isolamento, marginalità, nella scuola ... hanno incominciato a costruire un gruppo, a esprimere anche delle esigenze adeguate, mature, ... consone alla persona che sta passando dall'età adolescente all'età matura” (B-3).

²⁰ “(Affermo che gli obiettivi sono stati raggiunti) in base alla verifica dei progetti personali, del piano di intervento personale su ciascun caso ... Progetti individualizzati ... sono stati realizzati ... Attorno a ciascun utente c'è un familiare, una famiglia, coinvolti costantemente nella verifica. Quindi anche la verifica degli interventi (da parte) dei familiari, per esempio del medico di base o degli assistenti, ha portato ad ottenere efficace il servizio” (R-20).

²¹ “Sì, ho avuto un riscontro che delle cose sono state fatte e che qualcuno è stato anche contento. Mi ricordo di una persona ... un signore che è in pensione, le figlie entravano e dicevano *Meno male, dottore, che nostro padre è sempre là*, quindi andava tutte le mattine” (R-13); “C'è un feedback, da parte dei familiari, positivo. Noi in genere la valutazione la facciamo insieme all'associazione, quindi con chi è coinvolto direttamente; le famiglie sotto questo profilo hanno sempre dato un giudizio positivo” (R-1).

²² “Le associazioni sono state stimolate a lavorare unite, non in gruppi dispersi. Ora c'è qualcosa in più sul territorio ... È stato grazie al progetto che si è costruita questa conoscenza, questa collaborazione” (R-18); “Tra le associazioni, sì. L'attivazione e il rafforzamento della collaborazione è stato tra loro ... Si sono conosciute meglio, come associazioni, come finalità, ma anche come persone. Come organizzazione, ma anche come persone. Hanno creato una capacità di lavorare insieme, molto più che in altri tentativi ... Hanno abbattuto barriere” (R-17); “Avendo il background della precedente esperienza c'è stato un rafforzamento di una conoscenza, di un'affidabilità ... Laddove esiste anche una rete di collaborazione tra le associazioni di volontariato e tutti quanti vanno oltre il proprio orticello, allora ci sono i risultati positivi” (B-3).

della rete, dovuto soprattutto alla difficoltà di canalizzare iniziative sporadiche in percorsi più strutturati²³, o di ottenere, in un periodo di scarsità di fondi, il contributo da parte di tutti gli attori in gioco²⁴.

Il rapporto con l'ente pubblico

I progetti descritti offrono un esempio di sinergia tra associazioni di volontariato ed enti pubblici: i due terzi degli intervistati fa riferimento a progetti in cui sono *coinvolte le istituzioni* (Ulss, Comune, Conferenza dei Sindaci, Scuola ecc.); un terzo riferisce anche il coinvolgimento di altri soggetti del terzo settore (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, associazioni ambientaliste ecc.).

Circa il 40% degli intervistati ritiene che il volontariato abbia contribuito al raggiungimento degli obiettivi dei progetti soprattutto grazie all'*attenzione per la dimensione di ascolto e relazione*, o per l'*attuazione di servizi concreti* rivolti a persone in condizione di bisogno²⁵.

Alcuni intervistati sottolineano l'importanza che le *Odv lavorino in rete*, tra loro e con le istituzioni del territorio (per esempio, istituti scolastici, enti locali) per potenziare la propria capacità comunicativa, promozionale e progettuale; il coinvolgimento degli enti pubblici, del resto, è spesso fonte di sostegno economico prezioso²⁶. Anche la formazione non deve essere trascurata se il volontariato vuole professionalizzarsi ed essere in grado di offrire servizi di qualità²⁷.

Tuttavia, sei intervistati mettono in luce la necessità che il volontariato non si focalizzi solo sull'operatività e sull'erogazione di servizi, ma *agisca da sentinella* per fare

²³ “No, rete non ne ha fatto ... manca la capacità di coordinare tutte queste iniziative che hanno un'energia notevole, almeno inizialmente, poi nel tempo si perde e si disperde. Invece se (fosse) opportunamente canalizzata, potrebbe essere utile, anzi è sicuramente utile. Però è un lavoro difficile, che va creato” (R-13).

²⁴ “La rete è quella ... Abbiamo forzato un po' la mano con alcuni comuni, perché a nessun comune fa piacere occuparsi del barbone di cui pensava essersi liberato. Abbiamo richiamato gli enti pubblici alle loro competenze. Per esempio c'è stato un caso in cui un comune non voleva pagare la retta della casa di riposo, c'è stato anche un quesito al tutore regionale per capire chi doveva pagare, ... ha detto che il comune doveva pagare e il comune ha pagato ... Non ha collaborato, ha pagato perché doveva pagare ... La collaborazione è un'altra cosa” (R-14).

²⁵ “Il servizio dell'autista offerto dall'associazione è prezioso ... È l'aspetto relazionale che (conta in) questo contatto quotidiano con persone che vivono in solitudine, fragili ... Il contatto con il volontario diventa un modo per ... contrastare la solitudine, per creare solidarietà e vicinanza” (R-20); “Il volontariato potrebbe essere fondamentale nel gestire un asilo ... un servizio di baby-sitter ... molti partecipanti sono donne e hanno il problema di come gestire i bambini” (R-8).

²⁶ “Molte (amministrazioni comunali) hanno contribuito economicamente a sostegno dell'associazione, a seconda delle proprie possibilità, ... pertanto questo progetto ha portato una solidità nella strutturazione, dando una continuità” (B-9).

²⁷ “Formandosi sempre di più. La psicologia dell'anziano ... non si può affrontare solo con la buona volontà” (R-10).

emergere le problematiche sociali presenti nel territorio, portandole all'attenzione delle istituzioni²⁸. Viene qui riaffermato il ruolo politico del volontariato, che ha il compito di aiutare le istituzioni nella lettura dei bisogni emergenti e di stimolarle ad assumersi le responsabilità loro proprie.

Entrando nei dettagli del *rapporto con l'ente pubblico*, nelle parole di alcuni intervistati è ben presente il rischio che il volontariato diventi *sostitutivo delle amministrazioni pubbliche* nell'impegno di garantire i servizi fondamentali²⁹. Spesso, per supplire alle carenze delle istituzioni, le Odv strutturano servizi la cui gestione, dopo un periodo di sperimentazione iniziale, dovrebbe essere affidata all'ente locale che ha l'onere di assicurarne la continuità³⁰.

Un aspetto messo in luce da 6 intervistati riguarda l'*uso strumentale del volontariato*, spesso apprezzato dalle istituzioni più come risorsa che permette di contenere i costi dei servizi che per il contributo che può offrire³¹. D'altra parte, a loro giudizio, è la cronica scarsità di fondi a disposizione degli enti pubblici che rende *indispensabile la presenza del volontariato*³². Le istituzioni dovrebbero piuttosto avere funzione di *supervisio-*

²⁸ “(Il volontariato) dovrebbe ... fermarsi un po’ a riflettere rispetto all’agire ... Il volontariato può aiutare l’ente pubblico a leggere i fenomeni, può fare un tipo di lettura dei bisogni del territorio. Dovrebbe avere queste capacità, ... non solo dare il piatto di minestra” (R-14); “I volontari quando vanno segnalano, diventano sentinelle di disagio, di difficoltà ... di persone fragili, e quindi la segnalazione ai servizi permette di attivare altri interventi ... Se vuoi favorire l’efficacia dell’azione del volontariato devi leggere l’esigenza dell’ente pubblico ... Se stiamo parlando di qualificare, elevare la rete dei servizi del territorio, il volontariato può avere una funzione di stimolo, di promotore” (R-20); “Con un forte impegno ... di volontari ... siamo riusciti a far sì che una rete di servizi, non solo di trasporto, ci porti a conoscenza delle problematiche più serie del nostro territorio” (B-6).

²⁹ “Purtroppo è una torta che diventa sempre più piccola, bisogna ripartirla in tanti, per cui senz’altro ... bisognerà battere sulla sensibilità del volontariato e sulla solidarietà sociale, oltre che, necessariamente, anche richiamare all’impegno l’ente locale. Il volontariato deve essere di aiuto, di supporto: non può sostituirsi a quelli che sono gli obblighi di competenza dell’ente pubblico” (B-3); “Il volontariato sta facendo tantissimo; sta facendo la parte del leone rispetto all’ente pubblico ... Le associazioni sono brave, hanno degli ottimi lavoratori, ... prestano dei servizi, per me, anche troppo, perché dovrebbe essere l’ente pubblico che si muove di più ... Oltre al fare, il volontario dovrebbe pensare a quello che sta facendo ... poi bisognerebbe confrontarsi. Il volontariato rischia di sostituirsi all’ente pubblico: io sono l’ente pubblico, ma non lo condivido, non lo trovo corretto ... Se vogliamo andare oltre al ringraziare - *ok, ci siete* - ci vorrebbe maggiore sforzo” (R-14).

³⁰ “Il rischio - o meglio, il dato di fatto di oggi - è che i fondi del Csv vanno in larga parte a sopperire le carenze dei sistemi locali di welfare. Ecco, forse su questo il punto di incontro potrebbe essere andare a recuperare la vecchia filiera che esisteva negli anni passati, in cui il volontariato sperimentava ... azioni di cui era certo il bisogno - perché c’è il rischio di andare a fare cose inutili - e se queste azioni rispondevano a un bisogno reale e rientrano nelle competenze dell’ente, (l’ente) lo faceva proprio, organizzandolo ... La mia sensazione è che ci sia una certa confusione, una certa difficoltà a dire qual è il mio compito oggi” (R-1).

³¹ “In pratica, non costa niente il volontario: questo è l’uso che se ne fa in questa società. Indipendentemente dalla motivazione individuale che possa animarlo, dalla collocazione, il volontario costa poco. Io dovrei dire: *il volontario risolve il problema, vediamo dove lo posso inserire*, ma il mio obiettivo dovrebbe essere *risolvere il problema, non costa poco*. Viene usato come risorsa, mentre il volontario dovrebbe essere come complemento” (R-12).

³² “Il fatto è che quando lavori in certi ambiti per la tutela della persona ci vogliono soldi, e i comuni non ne hanno ... È un problema finanziario. Se noi avessimo fondi saremmo ben felici di aiutare le persone ... se non ci fosse il volontariato noi non riusciremmo a fare niente” (R-14).

ne, sostegno, valutazione nei confronti del volontariato³³.

Infine, viene sottolineata la necessità che il volontariato operi in modo *coordinato e sinergico* con l'ente pubblico (azione non sempre facile, anche per problemi organizzativi), mettendo da parte la volontà di protagonismo³⁴.

Miglioramento del sistema dei servizi locali e sensibilizzazione della comunità locale

Più della metà degli intervistati è concorde nel ritenere che il progetto abbia contribuito a *migliorare il sistema dei servizi locali*, o perché è andato ad agire su bisogni che non trovano risposte dagli enti preposti a fornirle³⁵, o perché, attraverso azioni informative, ha contribuito ad accrescere la conoscenza delle persone sui loro diritti³⁶, o perché, infine, ha aiutato le istituzioni a leggere i problemi del territorio, sollecitandole a responsabilizzarsi rispetto a situazioni considerate ormai irrecuperabili³⁷. Talvolta il miglioramento è stato solo parziale, in quanto il progetto ha procurato benefici contingenti alle persone seguite, ma non è stato sufficiente per offrire risposte più ampie e strutturate³⁸.

Tra i motivi evidenziati da coloro che non hanno ravvisato un contributo significativo al miglioramento dei servizi (4 intervistati), spiccano l'assenza di alcuni servizi indispensabili e l'utilizzo strumentale del volontariato da parte dell'ente pubblico, al fine di ridurre i costi.

Oltre la metà degli intervistati ritiene che i progetti siano stati utili, almeno in parte, per *sensibilizzare la comunità locale*, anche se spesso si tratta di un cambiamento ancora embrionale, preludio – auspicano – di uno più profondo e generalizzato³⁹.

³³ “Innanzitutto il volontariato generico non serve, quindi noi dobbiamo trovare persone che hanno consapevolezza dell'area di cui si occupano... Sta bene il volontariato, ma ... deve essere monitorato, sostenuto, valutato” (R-9).

³⁴ “È un po' la critica che rivolgo alle associazioni, di essere un po' più sinergiche - per le attività - con le istituzioni ... L'associazione ha volontà di protagonismo; mi piacerebbe che facesse un salto di qualità, che ci fosse la capacità di operare in modo più coordinato Il risultato sarebbe migliore in ogni settore” (R-17)

³⁵ “Questo progetto va a colmare bisogni che né la sanità, né l'assistenza del comune va a colmare (R-2); “(Il progetto) ha colmato un vuoto senz'altro, e oltretutto ha dato risposta” (B-8).

³⁶ “Se per miglioramento si intende dare conoscenza dei servizi, dare un punto di riferimento, sì. Ha sicuramente permesso alle persone di sapere le opportunità. A volte anche i loro diritti. Per esempio il bonus fiscale, le informazioni per avere le agevolazioni in base al reddito” (R-10).

³⁷ “Più che a migliorare i servizi, migliora la presa dei servizi sul problema, sul far conoscere ai servizi i problemi che ci sono sul territorio, sul portarli alla luce della società civile. (Funge) da stimolo, da provocazione, da risorsa intellettuale per ragionare su certi problemi (R-12)”; “Direi di sì. Ha coinvolto i servizi sul territorio, ha aumentato la responsabilizzazione su alcune situazioni considerate ormai marginali anche dai servizi” (R-14).

³⁸ “A chi abbiamo offerto il servizio, sì, ma è chiaro che ... ci sarebbe una necessità di intervento molto più massiccio, perché corri il rischio di essere minimale rispetto alle esigenze: capisci che venti persone rispetto a un centinaio che si erano prenotate” (R-8).

³⁹ “Molta gente quando vede situazioni di questo tipo gira la testa, per cui è difficile stabilire quanto è stata sensibilizzata ... Però hanno portato alla luce un problema, questo sì... È un'area ricca di pregiudizio. Si fa tanto e si

Punti di forza e di criticità

Tra i vari punti di forza che hanno permesso ai progetti di ottenere buoni risultati, un terzo degli intervistati segnala l'interazione stabilita con gli altri attori del territorio (ente pubblico, associazioni, scuola ecc.), incentivando così il lavoro di rete⁴⁰. Viceversa, la difficoltà di comunicare o creare collaborazioni con le istituzioni⁴¹ o con altre associazioni (attribuita, talvolta, ai tempi troppo brevi previsti per il progetto⁴²) viene espressamente considerata una criticità.

Per un quarto degli intervistati, tra gli elementi che hanno contribuito alla buona riuscita del progetto c'è l'aspetto innovativo, dal punto di vista organizzativo e/o dei contenuti, dei servizi offerti.

In caso di rifinanziamento del progetto, tra gli *aspetti da migliorare*, un quarto dei rispondenti indica la capacità di collaborazione tra le associazioni e i vari soggetti del territorio sia nell'organizzazione dei servizi che nella condivisione di risorse⁴³.

Altre proposte riguardano l'ampliamento dei servizi offerti e l'allungamento dei tempi dei progetti, anche in vista di possibili sinergie ed esperienze di co-progettazione.

L'*elemento più rilevante per garantire continuità* è poter disporre di risorse certe (economiche, strutture, di personale ecc.), anche per pianificare obiettivi a lungo termine⁴⁴. In

ottiene poco, ma anche se si ottiene poco è già molto; ecco, in questo senso è riuscita a fare ... Questi aspetti possono contribuire a diffondere un problema. Ora, nel concreto, non è che hanno coinvolto 500 persone, parliamo di una decina di pazienti, di persone, per cui non credo ci sia stato questo boom di consapevolezza nella popolazione. Però secondo me è nella direzione giusta" (R-9); "Le famiglie ne hanno parlato e per quella che è l'area del vicinato è stato colta, nei giri stretti, la sensibilità di quello che è stato fatto; a livello di cittadinanza un po' meno. Bisognerebbe svilupparla, creare occasioni, creare eventi" (B-3).

⁴⁰ "È un progetto che riesce a mettere insieme pubblico e privato in una collaborazione ... Qui c'è un collaborare, non c'è semplicemente il mettere la firma o un processo di delega, c'è un buon livello di interazione tra gli attori. Penso che questo sia un motivo di forza, che non sempre succede" (R-12); "Punto di forza era mettere in rete tutte le realtà di volontariato che si occupano di questo (bisogno), superando i problemi di una vision diversa di approccio; dare uniformità nella risposta, soprattutto creare una modalità di approccio più o meno uguale tra le diverse realtà, una condivisione" (B-2).

⁴¹ "Secondo me si trovano difficoltà, in genere al di là del caso specifico, nel rapporto tra chi lavora nel cosiddetto terzo settore - in questo caso le associazioni - e gli enti pubblici. Hanno una forma di dialogo, di comunicazione, di gestione opposta, per cui si ha difficoltà a gestire rapporti ... Si parla linguaggi diversi" (R-6).

⁴² "Il progetto aveva un respiro molto corto ... Ecco, questa è una cosa che secondo me va rivista, i tempi dei progetti ... Il tempo aiuta anche a creare sinergie ... I punti critici sono la difficoltà ... di coinvolgere altre associazioni e altri enti" (R-13); "L'anno è poco per lo sviluppo, il consolidarsi delle collaborazioni ... Per consolidare o sperimentare anche meglio un servizio un anno è troppo poco. L'anno successivo dovrebbe verificare il progetto per avere la possibilità di aggiustarlo. Secondo me i tempi impostati sono troppo pochi, magari andrà per tipologia, ma nel sociale è poco" (R-20).

⁴³ "Dovrebbe esserci una collaborazione molto forte tra tutti gli enti, non ognuno per conto suo" (R-18); Si potrebbe migliorare sempre il discorso della rete, del mettere in comune le risorse" (R-12).

⁴⁴ "Penso che per l'associazione sia importante avere una tranquillità economica per far sì che possa fare le scelte operative nel modo più corretto. Però hanno a loro volta bisogno di fissare annualmente i loro obiettivi ... Li ci sono persone con molti stimoli e con bisogni molto forti e il rischio è un po' di correre, di diventare una sorta di pronto soccorso invece che un'associazione che lavora su obiettivi di più lungo termine" (R-1).

particolare, un intervistato considera importante la capacità di *verificare e rendicontare i risultati delle azioni del volontariato*, in quanto potrebbe fornire agli enti pubblici elementi per erogare nuovi finanziamenti⁴⁵.

6.3.2 L'impatto dei progetti finanziati sulla capacità operativa delle Odv

Oltre la metà delle Odv che hanno risposto al questionario opera nel settore Valorizzazione e Assistenza; segue il Socio-sanitario (29%), mentre una minoranza agisce nell'ambito della Cultura e Ambiente e nel Soccorso e Protezione Civile. L'attività prevalente dei 294 progetti considerati è, in un terzo dei casi, quella di sensibilizzazione e prevenzione, seguono l'assistenza (27%) e la formazione (25%), mentre più rari sono l'acquisto di attrezzature e la tutela dei beni collettivi.

Nel complesso, dal punto di vista delle Odv, i progetti finanziati sono stati utili soprattutto in termini di visibilità sociale, ossia per *potenziare la credibilità dell'associazione* (indice di utilità 0,71), per *migliorare la sua immagine agli occhi della gente* (0,70) e per *qualificarla come promotrice di sviluppo sociale* (0,69). In particolare, i progetti che si occupano di sensibilizzazione e prevenzione⁴⁶, rispetto ai progetti dedicati all'assistenza, risultano più efficaci nel qualificare l'Odv come promotrice di sviluppo sociale e nello sviluppare il protagonismo del volontariato.

Con riferimento al sistema locale dei servizi alle persone, dai risultati emerge che i progetti realizzati con i finanziamenti dei Csv sono risultati utili alle Odv per *promuovere la cultura della solidarietà* (indice di utilità 0,69) e per *integrare i servizi esistenti* (0,61). Essi hanno inoltre contribuito, anche se in misura minore, a *stimolare le istituzioni affinché tutelino le persone svantaggiate e i beni della comunità* (0,54), ad *individuare nuove aree di bisogno* e a *realizzare interventi di prevenzione* (0,52).

Anche in questo caso, la capacità dei progetti finanziati di contribuire alla qualificazione dei servizi dipende dal tipo di attività prevalente: per esempio, i progetti di sen-

⁴⁵ “Se tu consolidi ... dai nel triennio elementi di verifica, dai materiali alle pubbliche amministrazioni per trovare fondi, per ... garantire continuità ... Oltre a consolidare, favorisci di più la continuità, perché se non hai tutti gli elementi per dire che questo progetto è utile, è efficace, oppure si può cambiare, rischi che - chiuso il progetto, chiuso il finanziamento -, la pubblica amministrazione non abbia gli elementi per investire nel nuovo servizio. Se invece hai materiale puoi portare nella pianificazione la priorità di alcune risorse: personale, mezzi, eccetera. L'annetto è poco per queste cose importanti, ... è poco per garantire la continuità, oppure per dire “non ha senso”. La continuità sarebbe garantita dalla verifica dei progetti” (R-20).

⁴⁶ Vengono riportate solo le principali differenze tra gruppi che sono risultate statisticamente significative dalle analisi della varianza (ANOVA) effettuate sui valori medi degli indici di utilità.

sibilizzazione e prevenzione sono quelli più efficaci nel promuovere la cultura della solidarietà, nel fare interventi di prevenzione, nello stimolare le istituzioni.

Sul fronte delle attività realizzate, le associazioni ritengono che i progetti finanziati dal Csv siano stati utili per *dare continuità ai servizi svolti*, per *migliorare gli interventi realizzati* (indice di utilità 0,68) e per *adeguare le risposte ai bisogni* (0,67). L'utilità è nel complesso positiva (0,64) anche per quanto riguarda il volume degli interventi erogati e l'informazione su di essi (*incrementare il numero di risposte o di utenti raggiunti*, *ampliare il numero di servizi offerti* e *informare sui propri servizi*), mentre è leggermente inferiore per quanto concerne la *valutazione delle attività svolte* (0,62), la *comunicazione dei risultati delle proprie azioni* (0,60) e la possibilità di *sperimentare servizi innovativi* (0,57).

Secondo le associazioni, i progetti finanziati dal Csv hanno permesso di *sviluppare le competenze dei volontari sulle attività da svolgere* (indice di utilità 0,62), ma sono stati meno utili per *aumentare il numero di volontari attivi* (0,50), né hanno incentivato ad *avvalersi di personale retribuito* o ad *incrementare il numero di operatori retribuiti* (a tali aspetti è associato in assoluto il livello di utilità più basso, pari rispettivamente a 0,20 e 0,21).

Per quanto riguarda la capacità di fare rete, dalle valutazioni delle associazioni emerge che i progetti finanziati dai Csv non si sono rivelati particolarmente utili per *l'attivazione di collaborazioni* o per *il rafforzamento dei rapporti con altri enti*.

I progetti hanno favorito maggiormente l'attivazione o il rafforzamento di collaborazioni con *enti pubblici* e con *altre Odv* (indice di utilità 0,47); più raramente quelle con *altri soggetti del terzo settore* (0,41) o, ancor più, con *enti privati* (0,36).

Emerge un'utilità ancora più bassa sulla possibilità di realizzare azioni concrete con l'apporto di risorse (umane, finanziarie, materiali) da parte di altri enti, soprattutto *altri soggetti del terzo settore o privati*.

I progetti finanziati dai Csv hanno permesso di *migliorare la qualità dei servizi offerti* soprattutto dal punto di vista della *relazione*⁴⁷ (indice di utilità 0,68), ossia per quanto riguarda il rispetto della dignità delle persone, l'attenzione alle loro esigenze, la disponibilità dei volontari e del personale, la capacità di ascolto. Essi hanno contribuito, anche se in misura minore, a migliorare gli aspetti *di comunicazione* (indice di utilità

⁴⁷ Per agevolare la lettura, sono stati elaborati 5 indici sintetici, che misurano l'utilità dei progetti finanziati in relazione a ogni dimensione: affidabilità, capacità di risposta, aspetti relazionali, comunicazione e, infine, strumentazione. Gli indici sintetici così costruiti sono affidabili, in quanto le misure di coerenza interna degli *item* sono elevate (Alpha di Cronbach > 0.80).

0,61), affinando le competenze del personale nel rispondere alle domande e nel fornire informazioni chiare, l'*affidabilità* (soprattutto in termini di trasparenza dell'organizzazione dei servizi) e la *capacità di risposta* (soprattutto in termini di risposte adeguate ai bisogni).

L'utilità dei progetti in termini di miglioramento dei servizi offerti dipende dal tipo di attività prevalente: ad esempio, i progetti di sensibilizzazione e prevenzione sono quelli che maggiormente hanno permesso di migliorare gli aspetti relazionali (capacità di ascolto, rispetto della privacy e della dignità delle persone) e la comunicazione (diffusione dei risultati, informazioni chiare, competenza nel rispondere alle domande).

6.3.3 L'impatto dei progetti finanziati sulle persone utenti

I tre Csv hanno individuato 45 progetti rivolti alle persone e hanno raccolto le valutazioni di un campione di 232 utenti, quasi tutti di cittadinanza italiana, con età media di 46 anni (notevolmente variabile in base alla categoria di utenti) e con titolo di studio complessivamente medio-basso (circa un quarto ha la licenza elementare o nessun titolo di studio, un terzo la licenza media inferiore, il 30% è diplomato e il 13% è laureato).

I progetti selezionati sono molto differenziati e sono rivolti a disabili, minori e giovani, detenuti, malati, anziani, immigrati, donne, tossico e alcool dipendenti, poveri e famiglie.

Dalle risposte delle persone utenti, emerge che i servizi offerti dalle Odv sono risultati utili soprattutto sul piano della relazione e della socializzazione (*ricevere un supporto morale, essere ascoltati, migliorare le proprie capacità relazionali, mantenere rapporti sociali con altre persone*), nonché di partecipazione alla vita comunitaria (*sentirsi più partecipi all'interno della comunità, svolgere attività ricreative*) (indici di utilità compresi tra 0,71 e 0,74).

A giudizio dei destinatari, i progetti sono risultati meno utili per far fronte ad aspetti pratico-operativi, come per esempio *adempiere a pratiche amministrative, ricevere le cure sanitarie necessarie, avere agevolazioni nei trasporti, ricevere assistenza in situazioni di emergenza* (indici di utilità compresi tra 0,47 e 0,57). Del resto, si tratta di aspetti specifici che in molti casi non rientrano tra gli obiettivi dei progetti, a differenza della dimensione relazionale, su cui, anche indirettamente, la maggior parte dei progetti si propone di intervenire.

Il livello di utilità espresso dipende inoltre dai servizi offerti e dalla categoria di beneficiari a cui sono rivolti (ad esempio, la possibilità di ricevere le cure necessarie è utile soprattutto agli anziani; per le persone disabili e detenute, invece, i servizi risultano particolarmente utili per il ripristino delle normali condizioni di vita; ai poveri e ai malati consentono di svolgere le attività pratiche della vita quotidiana; per gli immigrati sono preziosi perché consentono loro di avere più informazioni sui servizi esistenti nel territorio). Alcune differenze emergono anche in base al titolo di studio: le persone con basso livello di istruzione (nessun titolo o licenza elementare) apprezzano maggiormente l'offerta dei servizi delle Odv, in particolare quando hanno permesso di *fare rispettare i loro diritti* e hanno *facilitato l'accesso ai servizi*.

La soddisfazione è particolarmente elevata per quanto riguarda la *disponibilità dei volontari*, la loro *capacità di ascolto*, la *riservatezza* (in termini di rispetto della privacy) e l'*accuratezza degli interventi* (indici di soddisfazione che oscillano tra 0,71 e 0,83). Il livello di soddisfazione, seppure positivo, è inferiore per quanto concerne, invece, la *capacità di far fronte alle emergenze* (0,56) e la tempestività degli interventi (0,65).

6.4 CONSIDERAZIONI DI SINTESI

Lo studio rappresenta una testimonianza di come i Csv possono fare *public accountability*, ovvero “rendere conto” dell'uso delle risorse, dei risultati ottenuti e dell'impatto sociale prodotto attraverso i finanziamenti erogati per la progettazione sociale (a questo proposito, si veda anche il già citato studio del Cesvot sulla valutazione di impatto sociale dei progetti del volontariato toscano, Bilotti *et al.* 2009).

I risultati di questa prima sperimentazione offrono spunti interessanti, su più livelli. A un primo livello, permettono di acquisire informazioni sull'impatto attuale degli interventi realizzati dalle associazioni e quindi su come, e con quali risultati, il volontariato opera per affrontare i bisogni del territorio, tutelare i diritti, promuovere solidarietà e sviluppo sociale.

In questo senso, le valutazioni dei rappresentanti del welfare raccolte con le interviste mettono in luce che i bisogni affrontati dai progetti sono molto rilevanti per le comunità locali di appartenenza. Essi ritengono, nella quasi totalità dei casi, che gli obiettivi previsti dai progetti siano stati raggiunti e per affermarlo si basano su criteri di valutazione costituiti per lo più da indici di risultato e di processo (output), più rara-

mente di efficacia (outcome). L'impatto positivo dei progetti realizzati emerge in relazione alla loro capacità di contribuire al miglioramento del sistema dei servizi locali e di sensibilizzare, anche se spesso non in modo profondo o generalizzato, la comunità sui problemi affrontati. Gli interventi attuati hanno permesso inoltre di sviluppare la rete tra i soggetti del territorio, migliorando la conoscenza reciproca, rafforzando i rapporti esistenti, rendendo le collaborazioni più stabili e affidabili. Il fatto che i progetti abbiano creato opportunità di scambi e interazioni fra gli attori del territorio viene ritenuto un punto di forza, mentre la difficoltà di comunicare o di creare collaborazioni (anche con gli enti pubblici) viene considerata una criticità. Ad analoghe conclusioni giunge lo studio del Cevot sulla valutazione di impatto sociale dei progetti del volontariato toscano (Bilotti *et al.* 2009), dal quale emerge che l'ampliamento delle reti di partenariato createsi a partire dal progetto ha rappresentato per le associazioni un indiscusso punto di forza, poiché in molti casi ha permesso di costruire una solida rete di soggetti a cui fare riferimento anche per progettazioni future. Tuttavia, sempre dall'analisi del Cevot, l'integrazione con le politiche pubbliche avviene più a livello di informazione e diffusione dei risultati progettuali, che di un'effettiva partecipazione nei documenti di pianificazione territoriale⁴⁸.

Gli attori del welfare intervistati sottolineano quello che dovrebbe essere il ruolo politico del volontariato: agire da sentinella nei confronti delle istituzioni, aiutandole nella lettura dei bisogni emergenti e agendo da stimolo critico affinché si attivino per dare le risposte necessarie. Essi sono consapevoli dei rischi di strumentalizzazione connessi alla delega dei servizi da parte dell'ente pubblico, spesso orientato al contenimento dei costi piuttosto che al sostegno, alla supervisione e alla valutazione nei confronti del volontariato, secondo un corretto bilanciamento tra funzione regolativa e promozionale. Le loro valutazioni sono sostanzialmente in linea con quelle espresse dai testimoni privilegiati (si cfr. cap. 3) e dai volontari su analoghi temi (si cfr. cap. 4). Complessivamente, gli attori del welfare che hanno risposto al questionario esprimono posizioni simili ai loro colleghi che sono stati intervistati. A loro giudizio, i progetti realizzati con i finanziamenti dei Csv hanno permesso soprattutto di integrare i ser-

⁴⁸ Con riferimento ai progetti presentati nell'ambito del bando annuale "Percorsi di Innovazione", solo il 46% delle associazioni ha previsto un inserimento delle azioni progettuali in documenti ufficiali della governance territoriale.

vizi esistenti, di attuare collaborazioni con enti pubblici ed altri soggetti del territorio e di promuovere la cultura della solidarietà, mentre valutazioni nel complesso positive, anche se un po' più basse, vengono attribuite alla capacità dei progetti di sensibilizzare la comunità locale e di fare conoscere i servizi offerti. L'utilità dei progetti è positiva (pur se inferiore ad altri aspetti considerati) anche per quanto riguarda la qualificazione di alcune funzioni caratteristiche del volontariato, come quella di essere attento sensore delle aree di bisogno emergenti e agente di stimolo nei confronti delle istituzioni. Le associazioni, invece, si mostrano un po' più critiche per quanto riguarda il contributo dei progetti nel rafforzare la loro funzione di stimolo delle responsabilità istituzionali a tutela delle persone svantaggiate, così come nell'individuare nuove aree di bisogno.

Dalle valutazioni delle Odv, è emerso che i progetti realizzati con i finanziamenti dei Csv sono risultati utili soprattutto per rendere visibili le associazioni sul territorio, aumentando la loro credibilità nei confronti della comunità. L'utilità dei progetti è elevata anche per quanto riguarda la possibilità di dare continuità ai servizi svolti, garantire una migliore qualità degli interventi e adeguare le risposte ai bisogni della comunità. Il miglioramento della qualità dei servizi offerti emerge soprattutto sugli aspetti di relazione e di comunicazione (ascolto, rispetto, attenzione per le esigenze delle persone con cui si viene a contatto). Analogamente, per le persone destinatarie dei servizi, i progetti sono stati utili soprattutto perché hanno offerto loro sostegno morale, ascolto, possibilità di migliorare le competenze sociali e opportunità di socializzazione. Essi hanno apprezzato, in particolare, la disponibilità dei volontari e la loro capacità di ascolto. In questo senso, i risultati confermano una dimensione caratteristica dell'azione volontaria, ossia la produzione di beni di natura relazionale.

A un secondo livello, i risultati di questo studio evidenziano come sia possibile fare valutazione partecipata degli esiti e come questo tipo di valutazione favorisca l'identificazione delle responsabilità necessarie per il raggiungimento dei risultati attesi. Ancora oggi, molte esperienze partecipative si collocano nelle fasi nascenti dei processi decisionali, più raramente in quelle attuative, e ancora meno in quella di verifica di efficacia delle scelte adottate (Vecchiato 2010).

Fare valutazione partecipata degli esiti, come nel percorso intrapreso dai tre Csv dello studio, riveste in primo luogo un valore etico, a maggior ragione in un periodo di crisi

economica, perché favorisce un incontro più reale delle responsabilità e aumenta la trasparenza nell'uso delle risorse; in secondo luogo, favorisce la riflessione e stimola ad interrogarsi sugli esiti dell'azione volontaria, sui benefici che arreca alle persone, alle famiglie, al territorio. In questo senso, i risultati messi a disposizione dalla valutazione permettono un processo di apprendimento, perché possono essere utilizzati da tutti gli attori coinvolti, a partire dai Csv e dalle associazioni, per conoscere l'impatto della loro azione, per identificare le priorità di intervento e per orientare le scelte future (Vecchiato 2004). Valutando l'impatto della progettazione sociale e comunicando i risultati, i Csv possono quindi contribuire a migliorare e qualificare l'azione del volontariato, poiché incentivano lo sviluppo della cultura della valutazione tra le associazioni, pongono le premesse per un'innovazione sociale frutto dell'incontro tra valutazione dei bisogni e valutazione degli esiti e, infine, creano un credito di fiducia e affidabilità indispensabile per ampliare gli spazi di partecipazione, esercitare influenza sociale e favorire lo sviluppo di una società più coesa e solidale.

Infine, a un terzo livello, lo studio ha incoraggiato i tre Csv a continuare su questa prospettiva di riflessione e di indagine. La condivisione dell'intero percorso di valutazione con i rappresentanti dei Csv e gli incontri periodici di restituzione su quanto emerso hanno permesso di perfezionare gli strumenti in vista della nuova rilevazione destinata, per il momento, alle organizzazioni di volontariato che hanno concluso i progetti nel 2010. L'intento, infatti, è che il modello divenga corrente (al termine di ogni annualità, tutte le Odv saranno vincolate a compilare il questionario relativo al progetto - o ai progetti - realizzati), affinché i Csv possano disporre, ogni anno, di un indice di impatto dei progetti finanziati che può essere confrontato su scala territoriale e temporale. Lo stesso potrà valere per gli utenti, che saranno chiamati a rispondere al questionario al termine del progetto, avviando così ad una criticità che si è manifestata nella prima sperimentazione, ovvero la difficoltà di reperire utenti di progetti conclusi da tempo.

È auspicabile che nei prossimi anni l'esperienza si allarghi anche ad altri Csv del Veneto, che potrebbero in questo modo condividere sforzi e risorse in vista di un obiettivo comune.

CAPITOLO 7

CONCLUSIONI

Da un'analisi della letteratura emerge che in Italia le attività di valutazione nel settore volontario sono ancora disomogenee e poco strutturate, inerenti i processi e più raramente basate sulla raccolta di indicatori di efficacia o di impatto.

Anche in Europa, a fronte della valutazione di impatto di programmi a sostegno del volontariato, è difficile riscontrare esperienze e modalità consolidate di valutazione dell'azione volontaria e della sua capacità di incidere sui bisogni delle persone e delle comunità.

Pertanto, un primo obiettivo di questo lavoro di tesi è stato quello di apportare un contributo conoscitivo rispetto al problema di come il volontariato organizzato interpreta attualmente il proprio ruolo di soggetto impegnato nella promozione dei diritti e dei doveri di cittadinanza, nella tutela dei bisogni delle persone più svantaggiate, nella difesa dei loro diritti e, nello specifico, se - e come - affronta il problema della valutazione dei risultati degli interventi realizzati, soprattutto della loro efficacia e del loro impatto sociale.

A questo fine, i risultati degli studi descritti hanno offerto un'esplorazione del problema da tre punti di vista: quello degli esperti (testimoni privilegiati, conoscitori del mondo del volontariato), quello dei volontari attivi presso organizzazioni di volontariato e quello dei Centri di servizio per il volontariato, che a loro volta hanno valutato l'impatto dei progetti finanziati attraverso la rilevazione e il confronto di tre punti di osservazione: quello delle Odv beneficiarie dei finanziamenti, quello dei destinatari dei servizi realizzati dalle Odv e quello di rappresentanti del welfare locale.

Un secondo obiettivo del lavoro è stato quello di fornire un contributo alla riflessione sui metodi di valutazione, considerando l'applicazione del metodo degli esperimenti di scelta - diffusi soprattutto in ambito economico-ambientale - a tematiche di carattere sociale, per esplorarne potenzialità e limiti e per ottenere informazioni aggiuntive sui valori che orientano l'azione dei volontari. I risultati degli esperimenti di scelta hanno permesso di trarre indicazioni sulla possibilità di approfondire il metodo e di esplorarne il contributo in termini di valutazione preventiva di impatto di deci-

sioni di interesse sociale.

In sintesi, i risultati mostrano come i principali attori del mondo del volontariato interpretino ed operino per promuovere i diritti di cittadinanza, specialmente delle persone più deboli, e come si pongano rispetto al problema della valutazione dei risultati delle attività realizzate (soprattutto per quanto attiene la loro efficacia e il loro impatto sociale).

Secondo i 20 testimoni privilegiati interpellati, la funzione di advocacy del volontariato è oggi meno incisiva rispetto al passato, anche a causa dell'accentuata tendenza a focalizzarsi sulla gestione di servizi. Per recuperare la propria forza di denuncia delle situazioni di emarginazione e riportare al centro dell'attenzione la dimensione dell'uguaglianza, della solidarietà e dei comuni diritti di cittadinanza, il volontariato deve interagire con le istituzioni, fungendo da stimolo e coscienza critica per riaffermare la centralità dell'interesse generale e del bene comune, partecipando attivamente alla programmazione, progettazione e valutazione dei servizi, agendo in rete per aumentare la propria forza operativa strategica.

I testimoni intervistati ritengono inoltre che non sia ancora matura una cultura della valutazione dei risultati all'interno del volontariato (soprattutto quando si tratta di valutazione di efficacia o di impatto), nonostante l'accresciuta attenzione al "rendere conto" delle attività realizzate e dei loro esiti, delle risorse utilizzate e del loro rendimento in termini di utilità sociale.

Dalle valutazioni dei 1.424 volontari attivi presso organizzazioni di volontariato che hanno risposto al questionario è emersa la percezione della capacità di difendere e tutelare i diritti delle persone più deboli, contrastare le disuguaglianze e promuovere una società più solidale. I volontari, tuttavia, non negano la presenza di alcune difficoltà, tra cui quelle legate al rapporto con le amministrazioni pubbliche, sia per quanto riguarda la concreta capacità di stimolo e proposta, sia per la difficoltà di partecipare ai processi decisionali di governance locale. Essi avvertono inoltre il rischio di strumentalizzazione da parte degli enti pubblici, che per contenere i costi delegano al volontariato la responsabilità di garantire i servizi essenziali e i diritti fondamentali previsti dal patto costituzionale. La mancanza di azioni di valutazione dei risultati e di forme di riflessione sul proprio operato non è annoverata tra le criticità più rilevanti, sebbene la capacità di documentare e comunicare i risultati delle attività svolte costi-

tuisca una dimensione prioritaria, meritevole di attenzione e sviluppo.

Informazioni aggiuntive, provenienti dall'esperimento di scelta, mostrano infine che i volontari non sono interessati a vantaggi economici individuali, ma privilegiano lo sviluppo della propria associazione attraverso l'inserimento di nuovi volontari, la disponibilità di maggiori risorse economiche ed una più elevata indipendenza nei rapporti con le amministrazioni pubbliche.

I risultati dello studio valutativo promosso dai tre Csv del Veneto (Belluno, Rovigo e Verona) hanno offerto informazioni sull'impatto sociale di 294 progetti realizzati dalle Odv che hanno beneficiato di finanziamenti dei Csv. Dalle valutazioni delle organizzazioni stesse, si rileva che i progetti sono stati utili soprattutto per aumentare la visibilità e rafforzare la credibilità delle associazioni nei confronti della comunità di appartenenza. Si sono rivelati meno utili, invece, per irrobustire la capacità delle Odv di sollecitare le responsabilità istituzionali a tutela delle persone svantaggiate. Il miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle Odv emerge soprattutto in termini di produzione di beni relazionali, ovvero del potenziamento degli aspetti di relazione e comunicazione con i beneficiari degli interventi. Le persone destinatarie dei servizi delle Odv hanno infatti potuto usufruire di un sostegno morale, essere ascoltate, avvalersi di opportunità di socializzazione.

Gli attori del welfare hanno espresso valutazioni sostanzialmente in linea con quelle dei testimoni privilegiati e dei volontari su temi analoghi. L'impatto positivo dei progetti realizzati è emerso in relazione alla loro capacità di contribuire al miglioramento del sistema dei servizi locali e di sensibilizzare la comunità sui problemi affrontati. Gli interventi attuati hanno permesso inoltre di sviluppare la rete con enti pubblici ed altri soggetti del territorio, instaurando nuove collaborazioni, migliorando o rafforzando i rapporti già in essere. Si sono invece rilevati di utilità minore (seppure sempre positiva), nel qualificare la capacità delle Odv di essere stimolo critico nei confronti delle istituzioni. Gli attori del welfare hanno rimarcato l'importanza che il volontariato eserciti il suo ruolo politico, ossia che agisca da sentinella per orientare l'attenzione sui problemi sociali emergenti e su quelli che non ricevono adeguate risposte, aiutando le istituzioni nella lettura dei bisogni e richiamandole alle proprie responsabilità. Essi sono tuttavia consapevoli dei rischi di strumentalizzazione, a fronte della sempre minore quantità di risorse a disposizione degli enti locali.

Riassumendo, i risultati del presente lavoro mostrano come nel volontariato non ci sia ancora una diffusa consapevolezza dell'importanza di valutare gli esiti del proprio operato, con metodi e strumenti idonei. Si stanno cominciando a muovere faticosamente i primi passi, sulla base di esigenze avvertite soprattutto dalle punte più avanzate del volontariato, in grado di orientarne i valori e le prassi. I Csv del Veneto che hanno investito sulla sperimentazione di un modello di valutazione di impatto ne hanno intuito l'importanza, fino a tradurla in opzione metodologica corrente. Essi non si sono limitati a una valutazione basata su protocolli formali precostituiti e standard burocratici, ma hanno cercato di avvicinarsi alle realtà delle associazioni e di innescare in esse processi di riflessione e apprendimento.

Al momento attuale, infatti, la valutazione costituisce un aspetto da cui il volontariato moderno non può prescindere, per diversi motivi. Innanzitutto, una riflessione sul proprio operato e sugli esiti ottenuti consente di apprendere e modificare le proprie strategie per essere più efficace nel rispondere ai bisogni delle persone e delle comunità, sempre nel rispetto della vocazione e dei valori che caratterizzano l'azione volontaria. Inoltre, lo sviluppo di una sana cultura di valutazione e comunicazione dei risultati delle attività realizzate costituisce un dovere etico di trasparenza nei confronti della comunità di appartenenza, soprattutto quando si beneficia di risorse pubbliche, già di per sé limitate. L'impegno è tanto più urgente quanto più l'esigenza comincia ad essere avvertita anche dai soggetti finanziatori, come per esempio le fondazioni bancarie, che chiedono di conoscere l'utilità sociale delle risorse erogate al volontariato (una tendenza abbastanza diffusa negli Usa e in area anglosassone, ma ancora poco affermata in Italia). Infine, una valutazione non appiattita su meri scopi strumentali favorisce la creazione di sistemi di fiducia con le istituzioni e gli altri attori del territorio, perché rafforza la credibilità del volontariato come soggetto in grado di identificare le priorità di intervento e di programmare le risposte in base ai reali bisogni della popolazione, di partecipare responsabilmente alle decisioni riguardanti le politiche di welfare locale e di ampliare gli spazi di influenza sociale.

Sul piano della riflessione metodologica, il percorso avviato con il contributo degli esperimenti di scelta appare positivo sia dal punto di vista dei risultati ottenuti, per la loro portata informativa, sia per quanto riguarda la trasferibilità del metodo anche quando ci si discosta dagli ambiti di applicazione consolidati. Per quanto riguarda il

contributo alla valutazione preventiva di impatto, entrambi gli esperimenti di scelta realizzati hanno consentito di identificare i fattori che orientano le scelte dei rispondenti. Su questi fattori sarà dunque necessario investire impegno e risorse, per aprire nuove piste di indagine sui problemi oggetto di studio e favorire soluzioni nelle direzioni indicate. Permangono invece alcune riserve, soprattutto in relazione alla fruibilità dello strumento, che risulta troppo complesso e poco comprensibile per alcune categorie di persone, nonostante gli accorgimenti adottati per renderlo più immediato. Sarebbe forse più appropriato in ricerche basate sugli esperti, o relative ai processi decisionali, in cui è più probabile che gli intervistati abbiano dimestichezza con metodologie di questo tipo. Tuttavia, pur con tutti i limiti e la prudenza necessaria, a mio avviso il metodo degli esperimenti di scelta nella ricerca valutativa applicata a problemi sociali costituisce una prospettiva interessante, meritevole di ulteriori sperimentazioni e approfondimenti.

In conclusione, alla luce del percorso realizzato in questi anni, degli studi e delle ricerche effettuate, penso che il rischio principale che corre oggi il volontariato sia quello di diventare sempre più gestore di servizi a basso costo. Ciò lo espone al rischio di perdere la propria autonomia, di appiattirsi su logiche clientelari, attenuando la sua capacità di incidere sui bisogni delle persone e del territorio. Se, da un lato, la richiesta di maggiore partecipazione alla programmazione delle politiche di welfare locale è espressione di un intento virtuoso, in quanto rappresenta un'occasione per ampliare gli ambiti di influenza ed esercitare la funzione di advocacy, dall'altro c'è il rischio che tale partecipazione rimanga un orientamento, un atto formale che non modifica nel concreto gli assetti di potere e le prassi decisionali consolidate.

Un altro nodo problematico, come si è visto, attiene all'equilibrio tra la dimensione di servizio e di advocacy. A mio parere, la dimensione del "fare" (il "servizio") è necessaria e va comunque incoraggiata, non solo perché, ovviamente, arreca beneficio a persone sole, escluse, emarginate che spesso, in assenza del volontariato, non avrebbero altre risposte ai loro bisogni, ma anche perché l'impegno quotidiano, gratuito e spontaneo a favore dei più deboli rappresenta una testimonianza di solidarietà che ha anche un valore educativo e culturale. In altri termini, rappresenta un modello comportamentale alternativo a certe logiche individualiste e competitive che permeano la società contemporanea. Tuttavia, per difendere concretamente i diritti "degli ultimi",

il volontariato deve recuperare maggiormente la sua dimensione “ideale”, la capacità di critica e di denuncia, la volontà di cambiare lo *status quo*. Il mio auspicio è che il volontariato ritrovi la capacità di indignarsi, di prendere posizione, anche pubblicamente, in un momento in cui - ne abbiamo ogni giorno nuovi esempi - i diritti prevaricano i doveri, le disuguaglianze sociali si acuiscono e il denaro pubblico viene utilizzato più per fini personali che per aumentare il benessere della comunità. In questa prospettiva, la realizzazione di percorsi di valutazione partecipata, lontani da logiche sanzionatorie e finalizzati ad una riflessione costruttiva sugli esiti del proprio agire, per migliorarlo a beneficio di una maggiore utilità sociale, costituisce anche un modo per “dar voce” ai protagonisti della società civile e per testimoniare la loro forza nell’essere esempio - vero - di responsabilità nei confronti della comunità.

Infine, un’ultima riflessione. Gli studi realizzati mi hanno permesso di condurre ricerca sul campo, sperimentando in concreto cosa significa “fare ricerca”, lungo il percorso che va dalla progettazione di un’indagine fino alla sua conclusione. Ho potuto rendermi conto della differenza tra teoria e pratica, nel momento in cui, in indagini lunghe e complesse, si deve tener conto dei vincoli imposti dal contesto, e quindi dei tempi, delle risorse a disposizione, delle dinamiche che si instaurano tra i vari attori in gioco. Ho trovato particolarmente interessante l’aspetto “generativo” insito negli studi, ossia le riflessioni che ne sono scaturite, gli interrogativi che possono aprire a nuove ricerche, l’analisi dei limiti che consentono di perfezionare metodi e strumenti. I risultati raggiunti sono quelli che mi è stato possibile ottenere. Nella consapevolezza che sono senz’altro migliorabili, spero comunque che possano costituire un piccolo contributo su un tema rilevante per il futuro della nostra società.

BIBLIOGRAFIA

- Accornero, A. (2002), *Il mondo della produzione*, 2 ed., Bologna, Il Mulino.
- Adamowicz, W., Louviere, J. e Williams, M. (1994), *Combining Revealed and Stated Preference methods for Valuing Environmental Amenities*, in “Journal of Environmental Economics and Management”, 26, 3, pp. 271-292.
- Agenda sociale rinnovata: Opportunità, accesso e solidarietà nell'Europa del XXI secolo*, Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, 2.7.2008, COM(2008) 412 definitivo
[<http://www.lex.unict.it/eurolabor/documentazione/com/2008/com%282008%29-412.pdf>].
- Alecci, E. e Turus, G. (a cura di) (2009), *Il cercatore di arcobaleni. Il lungo cammino di Luciano Tavazza. Articoli, interviste e riflessioni 1992-2000*, Milano, MoVi.
- Alecci, E. e Bottaccio, M. (a cura di) (2010), *Fuori dall'angolo. Idee per il futuro del volontariato e del terzo settore*, Napoli-Roma, L'ancora del Mediterraneo.
- Altieri, L. (2009), *Valutazione e partecipazione. Metodologia per una ricerca interattiva e negoziale*, Milano, Franco Angeli.
- Ambrosini, M. (2005), *Scelte solidali. L'impegno per gli altri in tempi di soggettivismo*, Bologna, Il Mulino.
- Andreani, V. e Minà, A. (a cura di) (2007), *Amministrazioni pubbliche e volontariato. Stato e prospettive*, Analisi e strumenti per l'innovazione, Dipartimento della Funzione Pubblica, Soveria Mannelli, Rubbettino.
- Andreas, M. (2007a), *Introduzione*, in “Impresa sociale”, 1, pp. 9-10.
- Andreas, M. (a cura di) (2007b), *Cultura e obbligo alla rendicontazione*, in “Impresa sociale”, 1, pp. 163-179.
- Ardigò, A. (2001), *Volontariati e globalizzazione*, Bologna, Edizioni Dehoniane.
- Ardigò, A. (2003), *Riflessioni critiche e idee per gli sviluppi possibili del volontariato di advocacy*, in “Studi Zancan”, 1, pp. 8-19.
- Ascoli, U. (a cura di) (1999), *Il welfare futuro. Manuale critico del terzo settore*, Roma, Carocci.
- Ascoli, U. (2009), *Introduzione*, in “Impresa sociale”, 4, pp. 11-18.

- Ascoli, U. (2010), *Il welfare italiano secondo il Libro Bianco: riduzione dello spazio pubblico, largo agli accordi categoriali e al privato*, in “La Rivista delle Politiche Sociali”, 1, pp. 31-46.
- Ascoli, U. e Pasquinelli, S. (a cura di) (1993), *Il welfare mix. Stato sociale e terzo settore*, Milano, Franco Angeli.
- Australian Bureau of Statistics (2007), *Voluntary work, Australia survey 2006* [[http://www.ausstats.abs.gov.au/Ausstats/subscriber.nsf/0/C52862862C082577CA25731000198615/\\$File/44410_2006.pdf](http://www.ausstats.abs.gov.au/Ausstats/subscriber.nsf/0/C52862862C082577CA25731000198615/$File/44410_2006.pdf)].
- Barman, E. (2007), *What is the Bottom Line for Nonprofit Organizations? A History of Measurement in the British Voluntary Sector*, in “Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations”, 18, pp. 101-115.
- Bauman, Z. (2002), *La società individualizzata. Come cambia la nostra esperienza*, Bologna, Il Mulino.
- Bauman, Z. (2006), *Vita liquida*, Roma-Bari, Laterza.
- Beato, F. (1994), *La progettazione di istituzioni per la salvaguardia dell'ambiente: il dilemma tra efficacia e partecipazione pubblica*, in L. Pellizzoni e D. Ungaro, *Decidere l'ambiente. Opzioni tecnologiche e gestione delle risorse ambientali*, Milano, Franco Angeli.
- Beck, U. (2000), *I rischi della libertà. L'individuo nell'epoca della globalizzazione*, Bologna, Il Mulino.
- Behrens, T.R. e Kelly, T. (2008), *Paying the piper: Foundation evaluation capacity calls the tune*, in “Nonprofit and evaluation. New Directions for Evaluation”, 119, pp. 37-50.
- Ben-Akiva, M. e Lerman, S. (1985), *Discrete Choice Analysis. Theory and applications to travel demand*, Cambridge, The MIT Press.
- Benjamin, L.M. (2008), *Account Space: How Accountability Requirements Shape Nonprofit Practice*, in “Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly”, 37, 2, pp. 201-233.
- Bernardi, L. (1996), *Misurazione e valutazione: le difficoltà di una coppia alle prime esperienze in comune*, in G. Bertin (a cura di), *Valutazione e sapere sociologico. Metodi e tecniche di gestione dei processi decisionali*, Milano, Franco Angeli, pp. 69-82.
- Bernardi, L. (2005), *Percorsi di ricerca sociale. Conoscere, decidere, valutare*, Roma, Carocci.
- Bernardi, L. e Tripodi, T. (1981), *Metodi di valutazione di programmi sociali*, Padova, Fondazione Zancan.

- Bernardi, L. e Tuzzi, A. (2005), *Fonti per la ricerca*, in L. Bernardi *Percorsi di ricerca sociale. Conoscere, decidere, valutare*, Roma, Carocci, pp. 89-101.
- Bertin, G. (1996), *Valutazione e processo decisionale*, in G. Bertin (a cura di), *Valutazione e sapere sociologico. Metodi e tecniche di gestione dei processi decisionali*, Milano, Franco Angeli, pp. 13-45.
- Bertin, G. (2005), *La ricerca per la valutazione dell'azione sociale*, in L. Bernardi, *Percorsi di ricerca sociale. Conoscere, decidere, valutare*, Roma, Carocci, pp. 68-76.
- Bezze, M., De Leo, D. e Vecchiato, T. (a cura di) (2005), *La valutazione di efficacia degli interventi con le persone anziane*, Padova, Fondazione Zancan.
- Bezzi, C. (2003), *Il disegno della ricerca valutativa*, 2 ed., Milano, Franco Angeli.
- Bezzi, C. (2009), *Glossario della ricerca valutativa*, versione 5.2 del 2 dicembre 2009.
- Billis, D. e Glennerster, H. (1998), *Human services and the voluntary sector: Towards a theory of comparative advantage*, in "Journal of Social Policy", 27, 1, pp. 79-98.
- Bilotti, A., Nasi, L., Tola, P. e Volterrani, A. (2009), *La valutazione di impatto sociale dei progetti del volontariato toscano*, I Quaderni, Cescvot, 43
[http://www.cescvot.it/repository/cont_schedemm/4107_documento.pdf].
- Boris, E.T. e Mosher-Williams, R. (1998), *Nonprofit advocacy organizations: Assessing the definitions, classifications, and data*, in "Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly", 27, pp. 488-506.
- Borzaga, C. (2000), *Azione volontaria e processi di trasformazione del settore nonprofit*, Milano, Franco Angeli.
- Borzaga, C. e Ianes, A. (2006), *L'economia della solidarietà. Storia e prospettive della cooperazione sociale*, Roma, Donzelli.
- Boudon, R. (2003), *Declino della morale? Declino dei valori?*, Bologna, Il Mulino.
- Campedelli, M. (1994), *Azione volontaria e diritti di cittadinanza*, in B. Tomai, *Il volontariato. Istruzioni per l'uso*, Feltrinelli, Milano, pp. 57-92.
- Campostrini S. (1996), *Disegni sperimentali, quasi sperimentali e non sperimentali*, in G. Bertin (a cura di), *Valutazione e sapere sociologico. Metodi e tecniche di gestione dei processi decisionali*, Milano, Franco Angeli, pp. 279-299.
- Campostrini, S. (2005a), *La valutazione: quali problemi metodologici?*, in "Impresa sociale", 3, pp. 50-66.
- Campostrini, S. (2005b), *Sistema informativo e Sistema informativo statistico*, in L. Bernardi, *Percorsi di ricerca sociale. Conoscere, decidere, valutare*, Roma, Carocci, pp. 115-127.

- Canali, C., Maluccio, A.N. e Vecchiato, T. (a cura di) (2003), *La valutazione di efficacia nei servizi alle persone*, Padova, Fondazione Zancan.
- Canali, C. e Vecchiato, T. (2010), *La valutazione di esito e le sue potenzialità*, in “Studi Zancan”, 5, pp. 25-42.
- Cardano, M. (2003), *Tecniche di ricerca qualitativa*, Roma, Carocci.
- Carlsson, F. e Martinsson, P. (2008), *How much is too much? An investigation of the effect of the number of choice sets, context dependence and the choice of bid vectors in choice experiments*, in “Environmental Resource Economics”, 40, 2, pp. 165-176.
- Carta dei valori del volontariato* (2001), Fondazione Italiana per il Volontariato e Gruppo Abele.
- Cerroni, U. (1993), *Volontariato e sistema di valori*, in R. Franzoni (a cura di), *Volontariato e sistema di valori. Come possono convivere la cultura della competitività e quella della solidarietà?*, Incontro Fivol, Roma, 20 aprile 1993, pp. 23-26.
- Cesareo, V. e Vaccarini, I. (2006), *La libertà responsabile*, Milano, Vita e Pensiero.
- Cesiav (1999), *Il volontariato in Europa. Quadro giuridico, forme organizzative, strutture di promozione, raccordo e qualificazione del volontariato. Rapporto di ricerca comparativa sul volontariato nei paesi dell'Unione europea* [www.cesiav.it/Il volontariato nell'Unione Europea/Informazioni essenziali sul volontariato nell'UE].
- Cesiav e Spes (2005), *Il volontariato in Europa*, Roma, Centro di servizi per il volontariato del Lazio Spes.
- Cheetham, J. (1992), *Evaluating social work effectiveness*, in “Research and Social Work Practice”, 2, 3, pp. 265-287.
- Cohen, D., De La Vega, R. e Watson, G. (2001), *Advocacy for Social Justice: A Global Action*, Bloomfield, Kumarian Press.
- Colasanto, M. e Iorio, G. (2009), *Sette proposizioni sull'Homo Agapicus*, in “Nuova Umanità”, 182, pp. 252-278.
- Collis, B., Lacey, M., O'Hagan, S., Shah, R., Wainwright, S. e Wilding, K. (2003), *Measuring Impact: Case Studies of Small and Medium-Sized Voluntary Organisations*, London, National Council for Voluntary Organisations.
- Colozzi, I. (2005), *Sussidiarietà*, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Roma, Carocci, pp. 672-675.
- Comitato economico e sociale europeo (2006), *Le attività di volontariato, il loro ruolo nella società europea e il loro impatto*, Parere, SOC/243 CESE 1575/2006, Bruxelles

[<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2006:325:0046:0052:-IT:PDF>].

- Corbetta, P. (1999), *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna.
- Cousins, J.B. e Whitmore, E. (1998), *Framing participatory evaluation*, in “New Directions for Evaluation”, 80, pp. 5-23.
- Csv.net (2007), *Centri di Servizio per il Volontariato in Italia, Report 2007, Sintesi* [http://www.csvnet.it/repository/dly_cont_schedemm/969_file.pdf].
- Csv.net (2008), *Per la promozione e lo sviluppo di un volontariato consapevole, autonomo, non autoreferenziale: la natura e la governance dei Csv per una vera riforma*, prima bozza, settembre.
- Csv.net (2009), *Progettazione sociale. Volontariato e Centri di Servizio: un percorso comune per lo sviluppo del volontariato, Rapporto 2008*, Roma, Csv.net [http://www.csvnet.it/usr_view.php/ID=1536/pos=6].
- Csv.net e Irs (2009), *Linee guida per la valutazione dei servizi e delle attività dei Centri di Servizio per il Volontariato. Fondamenti teorici e guida operativa*, Roma, Csv.net [http://www.csvnet.it/repository/dly_cont_schedemm/1490_file.pdf].
- Cursi, G., Di Blasio, P., Maggi, F., Mancini, S. e Parisi, F. (a cura di) (2007), *Volontariato europeo ed internazionale a confronto*, Roma, Ministero della Solidarietà sociale, Osservatorio Nazionale per il Volontariato.
- D’Albergo, E. (a cura di) (2003), *Oltre la frammentazione. Istituzioni, welfare e politiche urbane a Roma e Madrid*, Roma, Officina Edizioni.
- De Ambrogio, U. (2007), *Domande e contratti di valutazione nel settore sociale*, in “Rassegna Italiana di Valutazione”, 36, pp. 89-99.
- De Angelis, P. e Fiorini, R. (a cura di) (2009), *Volontariato e azione politica trasformativa: la valutazione della progettazione*, Ancona, Centro Servizi per il Volontariato A.V.M.
- De Leonardis, O. (1999), *Terzo settore. La doppia “embeddedness” dell’azione economica*, in “Sociologia del lavoro”, 73, pp. 230-250.
- De Sandre, I. (1994), *Solidarietà*, in “Rassegna Italiana di Sociologia”, XXXV, 2.
- De Sandre, I. (1996), *Una matrice sociologica per la valutazione: processi riflessivi e riproduzione dell’azione sociale*, in G. Bertin (a cura di), *Valutazione e sapere sociologico. Metodi e tecniche di gestione dei processi decisionali*, Milano, Franco Angeli, pp. 47-67.
- De Sandre, I. (1998), *Matrici della solidarietà: conflitto di modelli*, in “Servizi Sociali”, 4, pp. 7-22.

- De Sandre, I. (2007), *La riflessività come dimensione interna al lavoro di servizio alle persone*, in Studi Zancan, 1, pp. 19-29.
- Della Porta, D. e Keating, M. (a cura di) (2008), *Approaches and methodologies in the social sciences: a pluralist perspective*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Denzin, N. e Lincoln, N. (2005), *The Sage Handbook of Qualitative Research*, 3rd ed., Thousand Oaks, CA, Sage.
- Donati, P. (1993), *La cittadinanza societaria*, Roma, Laterza.
- Donolo, C. (2010), *Beni comuni in tempi difficili*, in E. Alecci e M. Bottaccio (a cura di), *Fuori dall'angolo. Idee per il futuro del volontariato e del terzo settore*, Associazione Luciano Tavazza, Napoli-Roma, L'ancora del Mediterraneo, pp. 37-45.
- Eagly, A.H. e Chaiken, S. (1993), *The psychology of attitudes*, Orlando, FL, HBJ College Publishers.
- Easterby-Smith, M., Thorpe, R. e Lowe, A. (1991), *Management Research. An introduction*, London, Sage.
- Edwards, M. e Hulme, D. (1996), *Too Close for Comfort? The impact of Official Aid on Nongovernmental Organizations*, in "World Development", 24, pp. 961-973.
- EFC Research Task Force (2007), *How do Foundations Evaluate?*, Information note, November, Bruxelles, European Foundation Centre.
[http://www.efc.be/NewsKnowledge/Documents/Bibliographies/2007_11_How_Foundations_Evaluate.pdf].
- Esping-Andersen, G. (1990), *The Three Worlds of Welfare Capitalism*, Cambridge, Polity Press.
- European Commission (2009), *Impact Assessment Guidelines*, 15 January 2009, SEC(2009) 92
[http://ec.europa.eu/governance/impact/commission_guidelines/docs/iag_2009_en.pdf].
- European Commission (2010), *Commission decision of adopting the 2011 annual work programme on grants and contracts for the European Year of Volunteering 2011*
[http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1088_en.pdf].
- European Parliament, Committee on Regional Development (2008), *Report on the role of volunteering in contributing to economic and social cohesion* (2007/2149 (INI) document A6-0070/2008)
[<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+REPORT+A6-2008-0070+0+DOC+PDF+V0//EN>].

- European Volunteer Centre¹⁷⁸ (2004a), *Voluntary activities in the United Kingdom*, Facts and Figures
[http://www.cev.be/data/File/UNITED_KINGDOM_updated.pdf].
- European Volunteer Centre (2004b), *Voluntary activity in France*, Facts and Figures
[http://www.cev.be/data/File/France_juillet_2004.pdf].
- European Volunteer Centre (2004c), *Voluntary action in Germany*, Facts and Figures
[<http://www.cev.be/data/File/FactsFigures%20Germany%20final.pdf>].
- European Volunteer Centre (2005), *Voluntary action in Spain*, Facts and Figures
[http://www.cev.be/data/File/Facts_and_Figures_Spain_Final.pdf].
- European Volunteer Centre (2006), *Manifesto for volunteering in Europe*
[http://www.cev.be/64-cev_manifesto-EN.html].
- European Volunteer Centre (2007a), *Volunteering in Sweden*, Facts and Figures
[<http://www.cev.be/data/File/FactsandFiguresSweden.pdf>].
- European Volunteer Centre (2007b), *Bibliography on Volunteering Research in Europe*, Brussels, CEV
[<http://www.cev.be/data/File/CEV-BibliographyVolunteeringEurope2007.pdf>].
- Ezell, M. (2001), *Advocacy in the human services*, Belmont, CA, Thomson.
- Fanciullacci, D., Guelfi, C. e Pennisi, G. (a cura di) (1991), *Valutare lo sviluppo. Volume primo. Metodologia e tecnica della valutazione retrospettiva dei progetti*, Milano, Franco Angeli.
- Fein, E. (2003), *La scatola nera: tenere conto degli input quando si valutano gli esiti*, in C. Canali, A.N. Maluccio e T. Vecchiato (a cura di), *La valutazione di efficacia nei servizi alla persona*, Padova, Fondazione Zancan, pp. 307-318.
- Ferrera, M. (2010), *Per il welfare serve più spesa (dei privati)*, Il Corriere della Sera, 16 giugno 2010
[http://generazionepropro.corriere.it/2010/06/per_il_welfare_serve_piu_spesa.html].
- Fetterman, D.M. (1994), *Empowerment evaluation*, in “American Journal of Evaluation”, 15, 1, pp. 1-15.
- Fetterman, D.M. e Wandersman, A. (2005), *Empowerment Evaluation Principles in Practice*, New York, Guilford Publications.

¹⁷⁸ Centre Européen du Volontariat (CEV).

- Fletcher, C. (1993), *An analysis of practitioner research*, in B. Broad e C. Fletcher (a cura di), *Practitioner social work research in action*, London, Whiting and Birch.
- Foglietta, F. (2000), *La valutazione di processo: definizioni concettuali e approcci metodologici*, in T. Vecchiato (a cura di), *La valutazione della qualità nei servizi*, pp. 229-251.
- Fondazione Zancan (1996), *Dove va il volontariato?*, in “Servizi sociali”, 4, pp. 79-95.
- Frisanco, R. (a cura di) (2001), *Terza rilevazione Fivol 2001 sulle organizzazioni di volontariato*, Roma, Fivol.
- Frisanco, R. (2005), *Enti locali e organizzazioni di volontariato: la rilevazione sugli assessorati alle politiche sociali*, in E. Gastaldi e L. Mariotti (a cura di), *Modello di cittadinanza*, Roma, Fivol.
- Frisanco, R. (2006a), *Sussidiarietà e volontariato*, in “Sistema Previdenza”, 6, pp. 29-41.
- Frisanco, R. (a cura di) (2006b), *Volontariato sotto la lente. Lo scenario del volontariato organizzato alla luce della quarta rilevazione Fivol 2006* [<http://www.fondazioneroma-terzosettore.it/documenti/REPORTODFINALEODVITALIA2006.pdf>].
- Frisanco, R. (2009), *Volontariati: trends e prospettive*, in “Impresa sociale”, 4, pp. 21-43.
- Frisanco, R. (a cura di) (2010), *Organizzazioni di volontariato tra identità e processi. Il fenomeno nelle rilevazioni campionarie del 2008*, Fondazione Roma Terzo Settore, 2010 [<http://www.fondazioneroma-terzosettore.it/documenti/REPORTSULVOLONTARIATO2008.pdf>].
- Gallino, L. (2005), *Il costo umano della flessibilità*, Laterza, Roma.
- Gallino, L. (2006), *Italia in frantumi*, Laterza, Roma.
- Gastaldi, E. (2000), *Luciano Tavazza. Profilo di una passione civile*, in “Proposta educativa”, 3, pp. 49-53.
- Gerring, J. (2007), *Case study research, principles and practices*, Cambridge, Cambridge University Press.
- GHK (2010), *Volunteering in the European Union. Final Report, 17 February 2010*, Educational, Audiovisual & Culture Executive Agency, Directorate General Education and Culture, European Commission [<http://ec.europa.eu/citizenship/eyv2011/doc/Volunteering%20in%20the%20EU%20Final%20Report.pdf>].
- Giordano, M. (a cura di) (2003), *La funzione del volontariato di advocacy*, in “Studi Zancan”, 1, pp. 20-27.

- Giordano, M. (2004), *La solidarietà nella Costituzione e nella legislazione italiana*, in G. Sarpellon (a cura di), *Solidarietà: confronto tra concezioni e modelli*, Padova, Fondazione Zancan, pp. 103-112.
- Gori, C. (a cura di) (2004), *La riforma dei servizi sociali in Italia*, Roma, Carocci.
- Greenlaw, C. e Brown-Welty, S. (2009), *A Comparison of Web-Based and Paper-Based Survey Methods. Testing Assumptions of Survey Mode and Response Cost*, in “Evaluation Review”, 33, 5, pp. 464-480.
- Grogger, J. e Karoly, L.A. (2005), *Welfare reform. Effects of a decade of change*, Cambridge, MA, Harvard University Press.
- Gui, B. (a cura di) (1997), *Il Terzo Settore tra economicità e valori*, Padova, Gregoriana Libreria Editrice.
- Gui, B. (2001), *Oltre il dono, relazioni capaci di gratuità*, in A. Mastantuono (a cura di), *Oltre i diritti il dono*, Roma, Fivol.
- Guidicini, P. (1995), *Questionari, interviste, storie di vita. Come costruire gli strumenti, raccogliere le informazioni ed elaborare i dati*, Milano, Franco Angeli.
- Guidicini, P. e Pieretti, G. (a cura di) (1995), *I nuovi modi del disagio giovanile. Ricerche mirate sul disagio “sommerso” dei giovani a Udine*, Milano, Franco Angeli.
- Hanley, N., Mourato, S. e Wright, R.E. (2001), *Choice modelling approaches: a superior alternative for environmental valuation?*, in “Journal of Economic Surveys”, 15, 3, pp. 435-462.
- Harrison, G. (1993), *Volontariato e sistema dei valori*, in R. Franzoni (a cura di), *Volontariato e sistema di valori. Come possono convivere la cultura della competitività e quella della solidarietà?*, Incontro Fivol, Roma, 20 aprile 1993, pp. 37-42.
- Hendricks, M., Plantz, M.C. e Pritchard, K.J. (2008), *Measuring outcomes of United Way-Funded Programs: Expectations and Reality*, in “Nonprofit and evaluation. New Directions for Evaluation”, 119, pp. 13-25.
- Hensher, D.A., Rose, J. M. e Greene, W.H. (2005), *Applied choice analysis: A primer*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Herman, J.L., Morris, L.L. e Fitz-Gibbon, C.T. (1987), *Evaluator's Handbook*. Newbury Park, Sage.
- HM Treasury (2002), *The Role of the Voluntary and Community Sector in Service Delivery: A Cross-Cutting Review*, London, The Stationary Office.

- Hoggarth, L. e Comfort, H. (2010), *A Practical Guide to Outcome Evaluation*, Jessica Kingsley Publishers.
- Hoyos, D. (2010), *The State of the Art of Environmental Valuation with Discrete Choice Experiments*, in “Ecological Economics”, 69, 8, pp. 1595-1603.
- Isfol (2004), *La metodologia Isfol per l'individuazione e l'analisi delle buone pratiche in ambito FSE*, Roma, Isfol.
- Isfol (2007), *Volontariato e pianificazione sociale di zona: la partecipazione. Indagine pilota sul volontariato*, Temi&Strumenti, 29, Roma, Isfol.
- Isfol e Cee (1993), *La valutazione nel Fondo Sociale Europeo. Metodologia di valutazione ex post dei programmi operativi*, Milano, Franco Angeli.
- Istat (2006), *Le organizzazioni di volontariato in Italia. Anno 2003*, Roma, Istat.
- Istat (2010), *Rapporto annuale. La situazione del Paese nel 2009*, Roma, Istat.
- Jasper, M. (2003), *Beginning Reflective Practice*, Cheltenham, Nelson Thornes.
- John, K. (2010), *Metodi di ricerca utilizzati nei servizi integrati per l'infanzia e la famiglia*, in “Studi Zancan”, 5, pp. 91-104.
- Kiernan, N.E., Kiernan, M., Oyler, M.A. e Gilles, C. (2005), *Is a web survey as effective as a mail survey? A field experiment among computer users*, in “American Journal of Evaluation”, 26, 2, pp. 245-252.
- Knapp, M., Robertson, E. e Thomason, C. (1990), *Public money, voluntary action: whose welfare?*, in H.K. Anheier e W. Seibel (a cura di), *The Third Sector: Comparative Studies of Nonprofit Organisations*, Berlin, De Gruyter, pp. 183–218.
- Lacagnina, L. (2010), *Comunicò dunque sono. L'importanza strategica dell'accountability*, in “Vdossier”, Ciessevi, 2, pp. 7-9.
- Lancaster, K. (1966), *A new approach to consumer theory*, in “Journal of Political Economy”, 74, pp. 132–157.
- Lancsar, E. e Louviere, J. (2008), *Conducting Discrete Choice Experiments to Inform Healthcare Decision Making: A User's Guide*, in “Pharmacoeconomics”, 26, 8, pp. 661-677.
- Lanzafame, C.M. (a cura di) (2009), *La valutazione nella progettazione sociale*, Centro di servizi per il volontariato di Reggio Emilia DarVoce.
- Littell, J.H. (2005), *Lessons from a systematic review of effects of multisystemic therapy*, in “Children and youth services review”, 27, 4, pp. 445-463.

- Longman Dictionary of contemporary English* (1987), Harlow, Longman Group UK Limited.
- Louviere, J. e Hensher, D.A. (1982), *On the design and analysis of simulated choice or allocation experiments in travel choice modelling*, in “Transportation Research Record”, 890, pp. 11–17.
- Louviere, J., Hensher, D.A. e Swait, J. (2000), *Stated Choice Methods: Analysis and Applications*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Louviere, J. e Lancsar, E. (2009), *Choice Experiments in Health: The Good, the Bad, the Ugly and Toward a Brighter Future*, in “Health Economics, Policy and Law”, 4, pp. 527-546.
- Low, N., Butt, S., Paine, A.E. e Smith, J.D. (2007), *Helping Out: A national survey of volunteering and charitable giving*, National Centre for Social Research and the Institute for Volunteering Research
[http://www.volunteering.org.uk/NR/rdonlyres/BFC9C41E-7636-48FB-843C-A89D2E93F277/0/OTS_Helping_Out.pdf].
- Maggi, D. (2003), *Contabilità e bilancio delle aziende non profit: aspetti civilistici e fiscali*, in F. Bandini (a cura di), *Manuale di economia delle aziende non profit*, Padova, Cedam.
- Maggi, D., Giordano, F. e Monti, M. (a cura di) (2007), *I bilanci di missione nella realtà non profit italiana*, Milano, Studio SDA Bocconi.
- Mancini, S. (a cura di) (2007), *Il volontariato e le istituzioni comunitarie*, in G. Corsi, P. Di Blasio, F. Maggi, S. Mancini e F. Parisi (a cura di), *Volontariato europeo ed internazionale a confronto*, Roma, Ministero della Solidarietà sociale, Osservatorio Nazionale per il Volontariato, pp. 19-38.
- Manganelli Rattazzi, A.M. (1990), *Il questionario. Aspetti teorici e pratici*, Padova, Cleup.
- Manski, C.F. e Garfinkel, I. (2007), *Valutazione strutturale e valutazione in forma ridotta*, in N. Stame (a cura di), *Classici della valutazione*, Milano, Franco Angeli.
- Manzi Tavazza, N. (a cura di) (2010), *Luciano Tavazza. L'uomo, il credente, il volontario. Speranza che si fa Storia*, Roma, Associazione Luciano Tavazza.
- Marcello, G. (2010), *Gratuità e radicamento per rilanciare il volontariato organizzato*, in E. Alecci e M. Bottaccio (a cura di), *Fuori dall'angolo. Idee per il futuro del volontariato e del terzo settore*, Napoli-Roma, L'ancora del Mediterraneo, pp. 99-106.
- Marcello, G., Alecci, E., Bentivogli, F., Bottaccio, M., Busnello, G., Nocera, S., Scantamburlo, D., Serra, G., Tavazza, L. e Turus, G. (2008), *Advocacy. Restituire un ruolo politico al volontariato*, Elementi, Padova, Csv.

- Marcucci, E. e Gatta, V. (2005), *Definizione e metodi di stima della qualità nei servizi: il caso dei trasporti*, in E. Venezia (a cura di), *Trasporto Urbano/Urban Transport*, Milano, Franco Angeli.
- Marshall, T.H. (1950), *Citizenship and social class and other essays*, Cambridge, Cambridge University Press, trad. it. *Cittadinanza e classe sociale*, Torino, Utet, 1976.
- Martini, A. (1999), *Venture capital for social change. Le fondazioni americane e la ricerca di soluzioni innovative ai problemi sociali*, Torino, Fondazione Giovanni Agnelli.
- Martini, A. (2006), *Metodo sperimentale, approccio contro fattuale e valutazione degli effetti delle politiche pubbliche*, in *Rassegna Italiana di Valutazione*, 34, Milano, Franco Angeli.
- Martini, A., Mo Costabella, L. e Sisti, M. (2006), *Valutare gli effetti delle politiche pubbliche. Metodi e applicazioni al caso italiano*, Roma, Formez.
- Martini, A. e Sisti, M. (2007), *A ciascuno il suo. Cinque modi di intendere la valutazione in ambito pubblico*, in "Informalres", 33, pp. 13-21.
- Martini, A. e Sisti, M. (2009), *Le (molte) logiche della valutazione* [http://www.prova.org/contributi-metodologici/LE%20_MOLTE_%20LOGICHE%20DELLA%20VALUTAZIONE.pdf]
- Maurizio, R. (2004), *Lavorare per progetti tra passione e complessità*, in Maurizio R. (a cura di), *Progettare nel sociale*, Padova, Fondazione Zancan, pp. 9-22.
- Mazzanti, M. e Montini, A. (2001), *Valutazione economica multi-attributo mediante Esperimenti di scelta. Aspetti metodologici e strumenti di analisi econometrica*, XIII conferenza Siep, "Stato o mercato?", Università di Pavia, Pavia, 5-6 ottobre 2001.
- McCabe, S.E. (2004), *Comparison of web and mail surveys in collecting illicit drug use data: A randomized experiment*, in "Journal of Drug Education", 34, pp. 61-72.
- McFadden, D. (1974), *Conditional logit analysis of qualitative choice behaviour*, in P. Zarembka (a cura di), *Frontiers in Econometrics*, New York, Academic Press.
- McIvor, G. (1995) *Practitioner Research in Probation*, in J. McGuire (a cura di), *What Works? Reducing Offending*, New York, Wiley.
- Melucci, A. (1991), *L'azione volontaria tra società civile e sistema politico*, in B. Tomai (a cura di), *Associazionismo, volontariato e nuova cittadinanza sociale*, Cernusco sul Naviglio, Cens.
- Migliore, M.C. (2007), *L'indagine statistica in campo sociale*, Milano, Franco Angeli.

- Millett, R. (1996). *Empowerment evaluation and the W. K. Kellogg Foundation*, in D.M. Fetterman, S.J. Kaftarian e A. Wandersman (a cura di), *Empowerment evaluation: Knowledge and tools for self-assessment and accountability*, Thousand Oaks, CA, Sage, pp. 65-76.
- Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali (2009), *Libro Bianco sul futuro del modello sociale. La vita buona nella società attiva* [http://www.governo.it/GovernoInforma/Dossier/libro_bianco/librobianco_leggero.pdf].
- Moro, A.C. (2005), *Appunti sulle trasformazioni sociali in corso*, relazione presentata al seminario di ricerca “Radici culturali, etiche e filosofiche di una società in evoluzione: verso quale sistema di welfare?”, Fondazione Zancan, Malosco (TN), 26-29 settembre 2005.
- Moro, G. (2005), *Azione civica. Conoscere e gestire le organizzazioni di cittadinanza attiva*, Carocci, Roma.
- Moro, G. (2009), *Volontariato, advocacy e cittadinanza attiva*, in “Impresa sociale”, 4, pp. 208-223.
- Neresini, F. (2005), *Intervista discorsiva*, in L. Bernardi, *Percorsi di ricerca sociale. Conoscere, decidere, valutare*, Roma, Carocci, pp. 145-160.
- Nervo, G. (1999), *Volontariato: servizio o dono?*, in “Politiche sociali”, 2, pp. 15-20.
- Nervo, G. (2007), *Ha un futuro il volontariato?*, Bologna, Edizioni Dehoniane.
- Neve, E. e McNamara, P. (2007), *La formazione degli assistenti sociali alla valutazione: Australia e Italia a confronto*, in “Studi Zancan”, 6, pp. 26-60.
- Niero, M. (1998), *Scenari di welfare state dagli anni '50 ad oggi*, in “Servizi Sociali”, 4, pp. 23-88.
- Nocera, S. (2009), *Cenni sulla normativa relativa al volontariato di advocacy in Italia* [<http://www.edscuola.it/archivio/handicap/advocacy.htm>].
- Nugent, W.R., Sieppert, J.D. e Hudson, W.W (2001), *Practice Evaluation for the 21st Century*, Belmont, CA, Brooks/Cole.
- Ongaro, F. (2000), *La misurazione: un approccio all'osservazione standardizzata della realtà*, in T. Vecchiato (a cura di), *La valutazione della qualità nei servizi*, Padova, Fondazione Zancan, pp. 179-208.
- Paci, M. (2007), *Nuovi lavori, nuovo welfare. Sicurezza e libertà nella società attiva*, Bologna, Il Mulino.

- Paganin, A. (2010), *La rendicontazione sociale a sostegno dei cittadini per l'individuazione dei loro diritti e doveri*, in "Studi Zancan", 6, pp. 145-154.
- Palareti, L. e Berti, C. (2009), *Different ecological perspectives for evaluating residential care outcomes: which window for the black box?*, in "Children and youth services review", 31, 10, pp. 1080-1085.
- Palumbo, M. (1995), *La valutazione. Definizioni, concetti, obiettivi*, in C. Bezzi (a cura di), *La valutazione della formazione professionale*, Perugia, Irres.
- Palumbo, M. (2001), *Il processo di valutazione. Decidere, programmare, valutare*, Milano, Franco Angeli.
- Paton, R. e Foot, J. (2000), *Nonprofit's use of awards to improve and demonstrate performance: Valuable discipline or burdensome formalities?*, in "Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations", 11, 4, pp. 329-353.
- Patton, M.Q. (1997), *Utilization-focused evaluation: The New Century Text*, 3rd ed., Thousand Oaks, CA, Sage.
- Patton, M.Q. (2002), *Utilization-Focused Evaluation (U-FE) Checklist*, Western Michigan University, Evaluation Checklist Project
[http://www.wmich.edu/evalctr/archive_checklists/ufecchecklist.htm]
- Pavolini, E. (2003), *Le nuove politiche sociali. I sistemi di welfare tra istituzioni e società civile*, Bologna, Il Mulino.
- Pavolini, E. (2009), *I volontariati tra vecchie e nuove reti*, in "Impresa sociale", 4, pp. 159-178.
- Plottu, B. e Plottu, E. (2009), *Approaches to Participation in Evaluation: Some Conditions for Implementation*, in "Evaluation", 15, 3, pp. 343-359.
- Propersi, A. (2004), *Il sistema di rendicontazione degli enti non profit. Dal bilancio di esercizio al bilancio sociale*, Milano, Vita e Pensiero.
- Propersi, A. e Pasi, F. (2010), *L'abc della rendicontazione per misurare e comunicare il capitale sociale degli enti*, in "Vdossier", 2, pp. 11-22.
- Ranci, C. (1994), *Azione volontaria e crisi del welfare*, in B. Tomai, *Il volontariato. Istruzioni per l'uso*, Milano, Feltrinelli, pp. 35-56.
- Ranci, C. (1999), *La crescita del terzo settore in Italia nell'ultimo ventennio*, in U. Ascoli (a cura di), *Il welfare futuro. Manuale critico del terzo settore*, Roma, Carocci, pp. 59-93.
- Ranci, C. (2006), *Il volontariato*, Bologna, Il Mulino.

- Ranci, C., De Ambrogio, U. e Pasquinelli, S. (1991), *Identità e servizio. Il volontariato nella crisi del Welfare*, Bologna, Il Mulino.
- Ranci, C. e Ascoli, U. (a cura di) (1997), *La solidarietà organizzata*, Roma, Fivoli.
- Ranci Ortigosa, E., Ghetti, V. e Cicoletti, D. (2009), *Volontariato e policy making nelle Regioni*, in “Impresa sociale”, 4, pp. 137-158.
- Reed, J., Jones, D. e Irvine, J. (2005), *Appreciating Impact: Evaluating Small Voluntary Organizations in the United Kingdom*, in “Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations”, 16, 2, pp. 123-141.
- Reed Johnson, F., Mohamed, A.F., Ozdemir, S., Marshall, D.A. e Phillips, K.A. (2010), *How does cost matter in health-care discrete-choice experiments?*, in “Health Economics”, doi: 10.1002/hec.1591.
- Rees, S. (2000), *Effective advocacy on limited resources*, in E. Reid e M. Montilla (a cura di), *Exploring organizations and advocacy*, Washington, DC, Urban Institute, pp. 9-16.
- Regione Toscana e Fondazione Zancan (2004), *Partecipazione e democrazia locale: le Carte per la cittadinanza sociale*, Firenze, Edizioni Regione Toscana.
- Rei, D. (1999a), *Tra bisogni dimenticati e domande di vita ordinaria: il volontariato d'aiuto sociale*, in U. Ascoli (a cura di), *Il welfare futuro. Manuale critico del terzo settore*, Roma, Carocci, pp. 185-202.
- Rei, D. (1999b), *Gratuità come etica per il terzo settore*, in “Animazione sociale”, 12, pp. 19-26.
- Reid, E.J. (1999), *Nonprofit advocacy and political participation*, in E.T. Boris e C.E. Steuerle (a cura di), *Non-profits and government*, Washington, DC, Urban Institute, pp. 291-308.
- Rosanvallon, P. (1997), *La nuova questione sociale. Ripensare lo stato assistenziale*, Roma, Edizioni Lavoro.
- Rosenberg, M.J. e Hovland, C.I. (1960), *Cognitive, affective and behavioral components of attitudes*, in C.I. Hovland, M.J. Rosenberg, R.P. McGuire Abelson e J.W. Brehm (a cura di), *Attitude organization and change*, New Haven, Yale University Press, pp. 1-14.
- Rossi, P.H. e Freeman, H.E. (1993), *Evaluation: A systematic approach*, Newbury Park, Sage.
- Rossi, P.H., Freeman, H.E. e Lipsey, M.W. (1999), *Evaluation: A systematic approach*, 6th ed., London, Sage.

- Rossi, P.H., Lipsey, M.W e Freeman, H.E. (2004), *Evaluation: A systematic approach*, 7th ed., Thousand Oaks, CA, Sage.
- Rusconi, G. (2004), *Il bilancio di missione delle fondazioni: una proposta di rendicontazione sociale*, in ACRI, Nono rapporto sulle fondazioni di origine bancaria.
- Ryan, M. (2004), *Discrete Choice Experiments in Health Care*, in “British Medical Journal”, 328, 7436, pp. 360-361.
- Ryan, M. e Gerard, K. (2003), *Using choice experiment to value health care programmes: current practice and future prospects*, in “Applied Health Economics Policy Annals”, 2, pp. 55–64.
- Salamon, L.M., Anheier, H.K., List, R., Toepler, S., Sokolowski, S.W. e Associates (1999), *Global Civil Society: Dimensions of the Nonprofit Sector, Volume One*, Baltimore, MD, Center for Civil Society Studies.
- Salamon, L.M., Sokolowski, S.W. e Associates (2004), *Global Civil Society: Dimensions of the Nonprofit Sector, Volume Two*, Bloomfield, CT, Kumarian Press.
- Sanders, J.R. (2003), *Mainstreaming evaluation*, in “New Directions in Evaluation”, 99, pp. 3-6.
- Santanera, F. e Gallo, A.M. (1998), *Volontariato. Trent'anni di esperienze: dalla solidarietà ai diritti*, Torino, Utet.
- Saporiti, A. (2001), *La ricerca valutativa. Riflessioni per una cultura della valutazione*, Soveria Mannelli, Rubbettino.
- Sarpellon, G. (1998), *Dentro e fuori la società. Emarginazione e stato sociale*, Roma, Fivol.
- Sarpellon, G. (2000), *Troppi o troppo pochi?*, in “Rivista del Volontariato”, 4, pp. 9-10.
- Sax, L.J., Gillmartin, S.K. e Bryant, A. (2003), *Assessing response rates and nonresponse bias in Web and paper surveys*, in “Research in Higher Education”, 44, 4, pp. 409-432.
- Schön, D. (1983), *The reflective practitioner*, New York, Basic Books.
- Schonlau, M., Fricker, R. e Elliott, M. (2002), *Conducting research surveys via e-mail and the web*, Santa Monica, CA, Rand.
- Sciolla, L. (2004), *La sfida dei valori. Rispetto delle regole e rispetto dei diritti in Italia*, Bologna, Il Mulino.
- Scriven, M. (1991), *Evaluation Thesaurus*, Newbury Park, CA, Sage.

- Scriven, M. (1998), *Minimalist Theory: The least theory that practice requires*, in “American Journal of Evaluation”, 19, 1, pp. 57-70.
- Sicora, A. (2010), *Errore e apprendimento nelle professioni di aiuto*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli Editore.
- Silverman, D. (2002), *Come fare ricerca qualitativa*, Roma, Carocci.
- Stake, R.E. (1995), *The Art of Case Study Research*, London, Sage.
- Stame, N. (1990), *Valutazione ‘ex post’ e conseguenze inattese*, in “Sociologia e ricerca sociale”, 31, pp. 6-7.
- Stame, N. (1998), *L’esperienza della valutazione*, Roma, Seam.
- Stame, N. (2001a), *Tre approcci principali alla valutazione: distinguere e combinare*, in M. Palumbo, *Il processo di valutazione. Decidere, programmare, valutare*, Milano, Franco Angeli.
- Stame, N. (2001b), *Approcci e problemi nella valutazione di politiche e di programmi nella realtà del nuovo millennio*, in Società Italiana di Statistica, “Convegno intermedio. Processi e metodi statistici di valutazione”, Facoltà di Economia, Università di Roma “Tor Vergata”, Roma, 4-6 giugno 2001.
- Studio APS, Gruppo di lavoro (2003), *Prospettive di valutazione*, in “Spunti”, 7, pp. 45-68.
- Supiot, A. (2003), *Il futuro del lavoro. Trasformazioni dell’occupazione e prospettive della regolazione del lavoro*, Roma, Carocci.
- Tavazza, L. (1987), *Volontariato*, in F. Demarchi, A. Ellena e B. Cattarinussi (a cura di), *Nuovo Dizionario di Sociologia*, Milano, Edizioni Paoline, pp. 2335-2343.
- Tavazza, L. (1993), *Riappropriarsi della Città, guardandola con gli occhi degli ultimi*, relazione al XXIV Convegno CVX, Seiano di Vito Equense (NA), 30 aprile-2 maggio 1993.
- Tavazza, L. (1998), *Il volontariato nella transizione. Le prospettive e le sfide fondamentali*, Roma, Fivol.
- Tavazza, L. e Frisanco, R. (2008), *Volontariato*, in J.M. Prellezo, G. Malizia e C. Nanni, *Dizionario di Scienze dell’Educazione*, 2 ed., Roma, LAS Editrice.
[<http://www.fondazioneroma-terzosettore.it/documenti/volontariatovocedizionario.pdf>]
- Thurstone, L. (1927), *A Law of Comparative Judgement*, in “Psychological review”, 34, pp. 273-286.
- Tuzzi, A. (2003), *L’analisi del contenuto*, Roma, Carocci.

- Tuzzi, A. (2005), *Un approfondimento metodologico*, in L. Bernardi, *Percorsi di ricerca sociale. Conoscere, decidere, valutare*, Roma, Carocci, pp. 237-252.
- U.S. Department of Labor, Bureau of Labor Statistics (2009), *Volunteering in the United States* [<http://www.bls.gov/news.release/volun.nr0.htm>].
- Van Maanen, J., Manning, P.K. e Miller, M.L. (1986), *Series introduction. Reliability and validity in qualitative research*, London, Sage.
- Vecchiato, T. (1995), *La valutazione: livelli e condizioni*, in “Servizi sociali”, 3, pp. 20-21.
- Vecchiato, T. (a cura di) (2000), *La valutazione della qualità nei servizi. Metodi, tecniche, esperienze*, Padova, Fondazione Zancan.
- Vecchiato, T. (2004), *Rapporti tra valutazione partecipata e lavoro per progetti*, in R. Maurizio (a cura di), *Progettare nel sociale*, Padova, Fondazione Zancan, pp. 132-146.
- Vecchiato, T. (2008a), *Passare da un approccio generale ad un approccio personalizzato nella valutazione di esito: prospettive dalla ricerca internazionale*, in C. Canali, T. Vecchiato e J.K. Whittaker (a cura di), *Conoscere i bisogni e valutare l'efficacia degli interventi per bambini, ragazzi e famiglie in difficoltà*, Padova, Fondazione Zancan, pp. 57-64.
- Vecchiato, T. (2008b), *Spirituale e professionale: un difficile incontro*, in “Studi Zancan”, 5, pp. 24-37.
- Vecchiato, T. (2010), *Per bisogno e per diritto*, in “Studi Zancan”, 1, pp. 107-116.
- Volonteuropa (2010), *Volonteuropa's position for the European Year on Volunteering in 2011* [<http://cms.horus.be/files/99931/Newsletter/Volonteuropa%20Proposals%20for%20EYV2011.pdf>].
- Volunteering Australia (2005), *Definitions and Principles of Volunteering* [http://www.volunteeringaustralia.org/files/0WQ1A2EUTZ/Def_and_Princ_English.pdf].
- Wilding, K. e Lacey, M. (2003), *Lessons learnt and guidance for future work*, in B. Collis, M. Lacey, S. O'Hagan, R. Shah, S. Wainwright e K. Wilding (a cura di), *Measuring Impact: Case Studies of Small and Medium Sized Voluntary Organizations*, London, National Council for Voluntary Organizations.
- Yin, R.K. (2003), *Case study research: design and method*, 3rd ed., Thousand Oaks, CA, Sage.
- Zamagni, S. (2001), *Gratuità e reciprocità*, in A. Mastantuono (a cura di), *Oltre i diritti il dono*, Roma, Fivol, pp. 93-102.

- Zamagni, S. (2005), *Gratuità e agire economico. Il senso del volontariato*, in E. Gastaldi e L. Mariotti (a cura di), *Un modello di cittadinanza*, Roma, Fivol, pp. 54-77.
- Zamagni, S. (2008), *Presentazione*, in Agenzia per le Onlus, *Relazione Annuale sull'attività svolta dall'Agenzia per le organizzazioni non lucrative di utilità sociale (1° gennaio 2008 – 31 dicembre 2008)*, pp. 4-6.
- Zhai, G., Fukuzono, T. e Ikeda, S. (2007), *Multi-attribute evaluation of flood management in Japan: A choice experiment approach*, in "Water and Environment Journal", 21, 4, pp. 265-274.
- Zhai, G. e Suzuki, T. (2008a), *Public willingness to pay for environmental management, risk reduction and economic development: Evidence from Tianjin, China*, in "China Economic Review", 19, 4, pp. 551-566.
- Zhai, G. e Suzuki, T. (2008b), *Evaluating Public Preferences for Sustainability with Choice Experiment Approach in Japan*, 44th ISOCARP Congress.

ALLEGATO A

Tabelle di analisi del contenuto delle risposte dei testimoni privilegiati del volontariato

Nota: Le tabelle da A1 a A8 illustrano, per ogni domanda del questionario, le aree (categorie) tematiche e, laddove individuabili, le sottocategorie emerse dall'insieme delle risposte. Per ogni categoria sono elencati tutti i frammenti di testo associati (citazioni) e la loro frequenza (N). Il simbolo tra parentesi al termine di ciascun frammento identifica il questionario da cui è tratto.

Ogni risposta può contenere frammenti relativi a più aree tematiche, pertanto la somma delle citazioni può superare il totale dei rispondenti.

Nell'ordinare le aree tematiche e le relative categorie sono state privilegiate connessioni logiche piuttosto che criteri quantitativi, quali, per esempio, il numero di riferimenti associati.

Tab. A1 - Come agisce oggi il volontariato per tutelare i diritti delle persone più deboli

Categoria	Sottocateg.	Frammenti	N
SERVIZI E FUNZIONI DI ADVOCACY	In generale	Il volontariato si occupa anche di situazioni di diritti negati o non pienamente attuati. Aiuta chi non ha i mezzi a far valere i propri diritti, quindi credo che si possa rispondere in maniera affermativa (Q7) Attraverso servizi e funzioni di advocacy (Q8)	
			<i>Totale</i> 2
	Criticità	Più offrendo servizi che svolgendo advocacy, più da solo che con le reti, più con i soldi delle istituzioni che per condividere ed incidere sulle decisioni con le istituzioni (Q3) A me pare che la tutela dei diritti delle persone più deboli non sia una delle priorità dell'azione volontaria (Q4) Più con un'azione di supplenza dell'ente pubblico che di stimolo ad erogare servizi (sempre da parte dell'ente pubblico). In altre parole, il volontariato eroga servizi a favore dei più deboli, ma non "spinge" l'ente pubblico a farsi carico degli stessi problemi (Q6) Agisce molto meno che nei primi tempi, anni '70-'80, perché si sta orientando alla gestione di servizi più che alla tutela (Q10) Non agisce molto. Deve recuperare il senso delle tutele dei diritti e concentrarsi meno su questioni organizzative (Q13) Possiamo distinguere tra due differenti approcci del volontariato contemporaneo, uno che segue la via dei servizi alla persona, a volte in concorrenza con il terzo settore, a volte - ma meno - in piena collaborazione, uno che prova ad individuare aree di "lesione" dei diritti per renderle evidenti soprattutto al sistema istituzionale, attraverso un'azione che potremmo definire a prevalenza di advocacy. Il problema rappresentato dalla prevalenza del primo approccio - servizi - è che questo non incontra sempre i più deboli, ma spesso incontra bisogni che hanno avuto riconoscimento e hanno visto consolidate le risposte a tali bisogni. In sintesi, l'azione di advocacy è a mio parere residuale e di conseguenza poco efficace (Q18)	
			<i>Totale</i> 6
			<i>Totale area tematica</i> 8
RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI	Stimolo	Sollecitando i diversi livelli istituzionali a predisporre e ad attuare normative atte alla tutela dei diritti dei più deboli (Q1) Attività di promozione e tutela dei diritti, pungolo delle istituzioni, gruppi di pressione (Q14) Nel migliore dei casi all'impegno fattivo a vantaggio di terzi unisce una funzione	

Categoria	Sottocateg.	Frammenti	N
		di stimolo, pressione, denuncia nei confronti delle istituzioni se considerate “sorde” o “lente” nel garantire le risposte ai bisogni dei cittadini, soprattutto nell’attuare interventi nei confronti dei nuovi bisogni che il volontariato sa intercettare per primo (Q15)	
		<i>Totale</i>	<i>3</i>
	Autonomia	Ma ciò [promuovere i diritti, pungolare le istituzioni] lo può fare solo là dove è capace di muoversi in modo coordinato ed insieme, mantenendo nel contempo la libertà e l'autonomia dagli enti che ne sostengono le azioni. Lo può fare solo quando riesce a mantenersi nell'ambito della gestione dei servizi leggeri (Q14) Il volontariato è più interessato ad avere il servizio/soldi che non ad offrire il suo aiuto. Dovrebbe essere di supporto a un servizio e non il solo servizio (Q16)	
		<i>Totale</i>	<i>2</i>
	Partecipazione alla programmazione/anticipazione dei bisogni	Con pochi interventi: con interventi nei tavoli dei piani di zona con la comunicazione nei confronti dei mass media, intervenendo nei piani sociali e sanitari (Q5) Il volontariato è in difficoltà a tutelare le persone più deboli perché siamo in una fortissima carenza di politiche pubbliche indirizzate in questo versante. Quindi non si può fare molto, anche se per certi settori c'è solo il volontariato (Q11) Portando alle istituzioni le istanze delle persone più deboli attraverso richieste dirette, rapporti informali, azioni attraverso organi di stampa, iniziative di vario tipo e attraverso rapporti con organizzazioni, gruppi, partiti ecc. Collaborazioni con enti e i loro uffici (Q17)	
		<i>Totale</i>	<i>3</i>
		<i>Totale area tematica</i>	<i>8*</i>
INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE		Un'altra funzione importante è quella di informare e sensibilizzare l'opinione pubblica, fare coscienza critica rispetto agli specifici bisogni, soprattutto se intervengono pregiudizi o discriminazioni a ulteriore svantaggio dei più deboli (es. immagine dell'immigrato come soggetto da temere e portatore di devianza) (Q15) Aumento della consapevolezza rispetto ai diritti (Q20)	
		<i>Totale area tematica</i>	<i>2</i>
RETE		Quelli che si occupano di tutela lo fanno o con associazioni in rete a livello regionale, o a livello nazionale con delle fondazioni, per esempio di tutela dei diritti degli stranieri, dei disabili, dei carcerati. Ci sono cose interessanti fatte da reti o gruppi di associazioni. La tutela si realizza con un insieme di forze concrete (cause, consulenze) che non sono alla portata di una singola associazione, specie se piccola (Q10) Con costituzione di reti potrebbe accrescere l'efficienza e l'efficacia (Q12) Collegamento con servizi e altre risorse di volontariato (Q20)	
		<i>Totale area tematica</i>	<i>3</i>
FORNITURA DI BENI E SERVIZI (ASSISTENZA, ASCOLTO...)		Con l'erogazione e la fornitura di beni e servizi e l'attivazione in favore della tutela dei diritti (Q2) L'attività prestata a favore di persone anziane non autosufficienti o che vivono in condizioni di disagio rende testimonianza di un'effettiva vicinanza ai bisogni di questi soggetti, che si traduce in percorsi di assistenza nei loro confronti: per es. la notte in ospedale se uno è solo; ritiro risultati degli esami per persone isolate o non autosufficienti. Un altro obiettivo è il coinvolgimento di giovani in attività sociali (Q9) Per lo più il volontariato che è al servizio della persona agisce con specifici interventi per soddisfare i bisogni dei cittadini con problemi o in difficoltà, manifestando al tempo stesso vicinanza solidale e condivisione (Q15) Vive la prossimità con i bisogni delle persone e dei territori e si assume la responsabilità del farsene carico in forma individuale e/o societaria (Q19) Io posso riferirmi solo alla mia esperienza: rispetto della persona nell'accoglienza; ricercare soluzioni possibili al problema per venire incontro ai diritti più elementari (Q20)	
		<i>Totale area tematica</i>	<i>5</i>

Categoria	Sottocateg.	Frammenti	N
VALORI		Con l'idealismo e la buona volontà, mettendo a disposizione di chi ne abbisogna il proprio tempo e la propria professionalità, ma ancora in modo disomogeneo e non sistematico (Q12)	
<i>Totale area tematica</i>			<i>1</i>

* Otto riferimenti, per un totale di 7 intervistati (uno esprime contenuti su più categorie)

Tab. A2 - Quali strumenti ha a disposizione il volontariato per promuovere azioni a tutela delle persone più fragili

Categoria	Frammenti	N
LETTURA/ CONOSCENZA DEI BISOGNI	<p>Lettura dei bisogni a livello del proprio territorio (Q5)</p> <p>La conoscenza della realtà in cui opera (Q7)</p> <p>Avendo il volontario vissuto in prima persona frequentemente il percorso che determina la fragilità in domanda, ne conosce di conseguenza molteplici approcci concreti, utilizzabili, ed è quindi la persona che meglio può intervenire nei confronti delle istituzioni e/o di chiunque possa fornire servizi o interventi a tutela delle diverse fragilità. Nel contempo, questo volontario che conosce le problematiche specifiche della fragilità, aggregandosi in associazioni di categoria/disabilità, può definire le specificità di intervento utili ed indirizzarle all'ente in grado di erogarli (Q12)</p> <p>Essere vicino al bisogno, intercettare la voce dei testimoni privilegiati ed agire nel campo, in prima linea (Q14)</p> <p>La puntuale e documentata rilevazione dei bisogni per dimostrarne le caratteristiche quanti-qualitative. La valutazione quanti-qualitativa dell'offerta di servizi esistente (Q15)</p> <p>L'azione dei volontari, che sono sensori importanti delle emergenze sociali (Q17)</p>	
<i>Totale area tematica</i>		<i>5</i>
RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI	<p>Partecipare con le istituzioni alla programmazione, co-progettazione e valutazione (Q3)</p> <p>Relazioni con la pubblica amministrazione (Q4)</p> <p>Il rapporto con le istituzioni (Q7)</p> <p>La capacità di proposta e di progetto per sé e per le Amministrazioni pubbliche responsabili al fine di strutturare risposte congrue ed efficaci (Q15)</p> <p>Attuazione di progetti, convenzioni con enti pubblici (Q17)</p>	
<i>Totale area tematica</i>		<i>5</i>
CRITICA, DENUNCIA	<p>Strumenti di intervento indiretto (<i>advocacy</i>, sensibilizzazione) (Q2)</p> <p>La capacità critica e la possibilità di denunciare alle istituzioni ciò che non va (Q6)</p> <p>Fare sintesi rispetto alle situazioni in cui i diritti non vengono tutelati o vengono tutelati in modo poco funzionale. Elaborare proposte di soluzioni. Denuncia all'autorità pubblica - ente locale - della situazione in atto. Proposte attraverso i canali dell'organizzazione di appartenenza (Q20)</p>	
<i>Totale area tematica</i>		<i>3</i>
RETE	<p>Fare azioni propositive nell'ambito della propria Odv ... e attivandosi all'eventuale aggregazione in questa fase di stimolo verso le istituzioni con altre Odv che promuovono tale tutela (Q1)</p> <p>Facendo rete sia sui territori che anche per "settore" (Q3)</p> <p>Agire in rete per modificare le disposizioni amministrative e per agire nei servizi (Q5)</p> <p>Fare rete insieme. Partecipare attivamente alle decisioni (Q13)</p> <p>La ricerca di sinergie e di collaborazioni in rete con altre Odv e organizzazioni non profit per fare pressione e per elevare l'efficacia di percorsi condivisi di intervento (Q15)</p> <p>Reti tra associazioni e altri soggetti (Q17)</p>	
<i>Totale area tematica</i>		<i>5</i>

Categoria	Frammenti	N
SERVIZI (SPECIFICI, ORGNIZZATI, INNOVATIVI)	Strumenti di intervento diretto (assistenza, fornitura di servizi...) (Q2) Offrendo servizi innovativi o dove non ve ne sono (Q3) Centri di accoglienza, centri di pronta emergenza, case di tipo comunitario. Servizi tradizionalmente offerti dalle Odv più solide. Poche azioni di advocacy. Azioni di tipo comunitario (Q11) La forza e la continuità degli interventi viene valorizzata dalla capacità di organizzare associazioni e momenti strutturati di intervento (Q19)	
<i>Totale area tematica</i>		4
RISORSE FINANZIARIE	Principalmente si tratta di risorse umane, cui devono essere aggiunti mezzi finanziari (principalmente derivanti da convenzioni stipulate con enti pubblici locali) (Q9)	
<i>Totale area tematica</i>		1
VALORI	Il tempo e la dimensione della gratuità (Q7) Promozione dei propri valori (Q8) In termini di idealità, il volontariato avrebbe a disposizione il bagaglio di storia e di cultura che proviene da decenni di impegno e riflessione sui problemi, le dinamiche, le specificità delle condizioni delle persone più fragili; a mio parere ciò rappresenta lo strumento potenzialmente più efficace, ma appare essere uno strumento scarsamente utilizzato; l'altra arma a disposizione potrebbe essere quella che un tempo si chiamava con orgoglio la "testimonianza dell'impegno", che nelle condizioni contemporanee di confusione tra volontariato e impresa sociale di servizi è una testimonianza che fa fatica a emergere come strumento peculiare del volontariato, che può risultare invece a volte poco credibile perché la testimonianza può venire percepita come "marketing". In altre parole sono due strumenti che il volontariato avrebbe a disposizione e che dovrebbero essere maggiormente valorizzati (Q18) La prossimità ai bisogni; la capacità relazionale; la disponibilità di tempo (come) risorsa indispensabile per gli interventi (Q19)	
<i>Totale area tematica</i>		4
FORMAZIONE	Formazione per indirizzare le proprie azioni a favore delle persone più fragili (Q5)	
<i>Totale area tematica</i>		1
CANALI DI INFORMAZIONE/ COMUNICAZIONE	Relazioni personali con le comunità di riferimento; stampa, tv, radio; eventi pubblici (Q4) Campagne di informazione a livello territoriale (Q5) Oltre che il call center, soprattutto internet, che riesce a mettere in contatto molti potenziali tutelandi con associazioni che si sono create una fama in questo senso, per esempio il CSA – Coordinamento Sanità e Assistenza - di Torino. Poi ci sono le riviste, anche online. Quindi gli strumenti sono l'informazione e l'azione conseguente (Q10) La comunicazione a largo raggio sul problema - gruppi di cittadini - da tutelare e delle soluzioni possibili (Q15) Intervento anche nella stampa (Q20)	
<i>Totale area tematica</i>		5

Tab. A3 - In che modo oggi il volontariato valuta i risultati delle proprie azioni

Categoria	Frammenti	N
LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI È POCO PRATICATA	La valutazione dei risultati raggiunti non è molto praticata (Q4) Ci sono pochissime attività svolte dal volontariato per valutare i risultati delle proprie azioni. Spesso vengono svolte delle verifiche di "customer satisfaction" e ritenute come azioni di valutazione (Q5) Molto poco, valuta solo se costretto, cioè se ha convenzioni e/o contratti che prevedono ciò (Q6) L'attività di valutazione è molto carente; non vedo attività sistematiche (Q11) Valuta poco e lo fa solo in termini economici (Q13) È ancora da affinare. Le associazioni sono abituate al fare e non al pensare agli esiti delle	

Categoria	Frammenti	N
	<p>proprie azioni. È ancora interiorizzato il fatto che analisi, verifica, valutazione sia perdita di tempo. L'uso di strumenti di valutazione è processo che se non proposto in forme leggere viene visto come un peso all'attività spontanea e volontaria. Forse gli enti o altri soggetti - vedi i Centri di servizio per il volontariato - dovrebbero farsene carico (Q14)</p> <p>In modo per lo più approssimativo, salvo eventuali periodiche e ravvicinate riunioni di riflessione sull'operatività. Tuttavia anche questi momenti non sono mai guidati da indicatori di efficienza, efficacia e qualità (Q15)</p> <p>Soprattutto quando l'azione del volontariato fa parte di progetti e viene monitorata dall'ente (Q17)</p> <p>Non esiste una cultura della valutazione perché spesso il volontariato si organizza sull'emergenza e il fare quotidiano (Q19)</p>	
		<i>Totale area tematica</i> 9
EFFICACIA/ BILANCIO SOCIALE	<p>Insieme alle istituzioni per valutare la qualità e l'impatto (Q3)</p> <p>[Può usare il] bilancio sociale, sistemi di qualità (Q4)</p> <p>Poche sono le Odv che realizzano un bilancio di missione certificato dai propri <i>stakeholder</i> (Q15)</p> <p>Attraverso il bilancio sociale, che si sta diffondendo nei gruppi di volontariato; attraverso una formazione agli indicatori di qualità dei risultati, soprattutto dell'outcome. In questi ultimi anni c'è maggiore attenzione, anche perché comincia ad esserci una certa concorrenza tra le organizzazioni e quindi la qualità diventa discriminante (Q10)</p> <p>Definito l'obiettivo da raggiungere, valutandone il raggiungimento e la sua congruità (Q12)</p>	
		<i>Totale area tematica</i> 5
RISULTATO PRODUTTIVO	<p>Di solito si ha una valutazione "quantitativa" -numero di volontari, interventi effettuati, risorse messe assieme...- più che "qualitativa" (Q2)</p> <p>Cerca di capire quali sono i servizi che riesce a offrire, se possono essere migliorati e implementati. Valuta l'azione di pressione che ha fatto verso le istituzioni e i risultati che ha ottenuto in termini di servizi per le persone più deboli (Q7)</p> <p>Nella riflessione comune si cerca di fare una valutazione dei risultati (di tipo quantitativo) e anche qualitativo, sempre riferendosi alla casistica affrontata (Q20)</p>	
		<i>Totale area tematica</i> 3
SODDISFAZIONE	<p>In base ai livelli di gradimento e soddisfazione dei bisogni dei beneficiari delle azioni del volontario stesso (Q1)</p> <p>L'esperienza svolta sul campo ha condotto all'utilizzo di questionari di rilevazione presso i soci in ordine alla qualità ed efficacia del servizio reso. Si tratta di semplici questionari presso i soci, per lo più questionari di soddisfazione (Q9)</p>	
		<i>Totale area tematica</i> 2
STRUMENTI/ MODALITÀ	<p>Attraverso autovalutazioni. Anche ascoltando o raccogliendo informazioni, dati, indicazioni e bisogni delle persone a cui si rivolge (Q3)</p> <p>Come domanda di fondo, però, secondo me, si chiede se è stato coerente con i propri valori e i propri fini (Q7)</p> <p>Penso che i risultati dovrebbero essere controllati da terzi e non da chi offre il servizio (Q16)</p> <p>I modi: raccolta dati ed elaborazione, rapporti, relazioni follow-up con gli utenti (Q17)</p> <p>Nel mio piccolo settore, attraverso regolari incontri di riflessione tra i protagonisti dell'attività e, in modo più sporadico, con il Presidente (Q20)</p>	
		<i>Totale area tematica</i> 5

Tab. A4 – Realizzazione di attività di valutazione di efficacia/impatto delle proprie azioni

Categoria	Frammenti	N
POCO/ NO	<p>Che io sappia no. In particolare nel campo della mia esperienza di volontariato - pubblica assistenza (Q1)</p> <p>Non sempre e non in tutti i casi in maniera adeguata (Q2)</p> <p>No (Q4, Q5)</p> <p>Molto poco (Q6)</p> <p>In alcuni casi (Q8)</p> <p>È ancora poco sviluppata, perché si segue più la logica della gestione di servizi e il risultato sta nell'aver effettuato il servizio. Non c'è stata una vera formazione ai risultati di outcome e all'efficacia. Si è privilegiato l'output all'outcome. Per le reti è diverso, perché avendo un ruolo di coordinamento e consulenza delle organizzazioni base, si preoccupando di svolgerla, anche per accreditamento, ossia per rendere conto alle organizzazioni del lavoro che svolgono. Infatti, i soci per cosa pagano? Perché la rete tenga aggiornate le Odv sulle possibilità di finanziamento, sui contatti internazionali, sulle attività svolte dall'associazione "ombrello" e sui risultati da essa ottenuti, come per esempio una modifica normativa, la presenza a un tavolo ecc. (Q10)</p> <p>Non ne conosco in modo significativo (Q11)</p> <p>Scarse (Q13)</p> <p>Poche sono le realtà che lo fanno, spesso spinte dalle grandi aggregazioni, vedi reti a livello nazionale come Auser, Anteas, Anpas ecc. (Q14)</p> <p>Se per efficacia intendiamo valutazione degli esiti o outcome direi di no, salvo eccezioni o valutazioni general-generiche. L'impatto sociale - ciò che ho realizzato ha prodotto effetti duraturi e sviluppi ulteriori nel tempo? - è ancora più difficile da misurare per una Odv se non ha acquisito specifici strumenti di valutazione esterna in questo caso (Q15)</p> <p>Nella realtà non valuta il bilancio sociale (Q16)</p> <p>Troppo poco e a volte in modo sporadico. Spesso l'attenzione viene posta soprattutto sugli aspetti della rendicontazione economica e troppo poco sulle attività realizzate (Q17)</p> <p>In prevalenza no (Q18)</p>	
		<i>Totale area tematica</i> 14
SI/ QUALCOSA STA CAMBIANDO	<p>Sì, con le istituzioni, se lo chiedono, solitamente (Q3)</p> <p>Credo di sì, dipende anche dalla serietà con cui è portato avanti il lavoro e dalla capacità di autocritica e di spirito di innovazione del gruppo (Q7)</p> <p>Negli ultimi anni si sta avviando una cultura di valutazione che porta i primi cambiamenti (Q19)</p>	
		<i>Totale area tematica</i> 3
NON SA	Non saprei (Q9)	
		<i>Totale area tematica</i> 1

Tab. A5 – Strumenti per fare valutazione di efficacia/impatto

Categoria	Frammenti	N
DOCUMENTAZIONE/ RAPPORTI/ INCONTRI/ RIFLESSIONI	<p>Può farlo in sede di programmazione di nuove attività, o quando si interroga sul proprio ruolo nella comunità di cui fa parte. Credo che lo strumento sia quello della verifica delle singole azioni portate avanti, che può essere svolta da un punto di osservazione esterno (esperti del settore) o interno (assemblea dei soci) (Q7)</p> <p>Per la mia esperienza, facciamo una breve relazione annuale sulle attività svolte. Il primo dell'anno c'è il discorso del presidente sulle attività svolte e sulle proposte di sviluppo dell'attività sociale. Facciamo anche il verbale di ogni riunione, in pratica documentazione interna di processo (Q9)</p> <p>Creazione di database, elaborazione dei dati, relazioni e rapporti (Q17)</p> <p>Documentazione delle esperienze (Q19)</p>	
		<i>Totale area tematica</i> 4

Categoria	Frammenti	N
ACCOMPAGNAMENTO ESTERNO	Con l'aiuto dei Centri di servizio per il volontariato ed enti di ricerca (solo alcuni) (Q14)	
		<i>Totale area tematica</i> 1
INDICATORI	Con indicatori di efficacia, con raccolta di opinioni (Q3) Indicatori condivisi (Q8) Ancora richiamando l'obiettivo che il volontario si è dato, utilizzando i parametri scientifici, o statistici, o specifici, riferiti alla tipologia dell'obiettivo stesso (Q12)	
		<i>Totale area tematica</i> 3
BILANCIO SOCIALE	Con strumenti come il bilancio sociale, se è presente una sensibilità per una valutazione "qualitativa"; con un mero bilancio "quantitativo" in altri casi (Q2) Con il bilancio sociale (Q3) Bilancio sociale e strumenti di rendicontazione (Q9) L'ideale è fare un bilancio di missione basato su specifici ed esplicitati indicatori di <i>performance</i> e raccolta di valutazioni esterne (Q15)	
		<i>Totale area tematica</i> 3
FORMAZIONE	Formazione dei volontari (Q19)	
		<i>Totale area tematica</i> 1

Tab. A6 – Motivi per cui il volontariato non fa valutazione di efficacia/impatto

Categoria	Frammenti	N
MENTALITÀ/ CULTURA	Non è ancora entrato nella mentalità e del modus operandi delle Odv fare questo tipo di valutazione (Q1) Non lo ritiene importante (Q3) Manca la cultura della valutazione (Q4) Perché non c'è proprio l'attenzione a questo tipo di valutazione (Q9) Perché la cultura della valutazione è molto in ritardo nel nostro paese, anche all'interno delle pubbliche amministrazioni (Q11) Non consapevolezza dell'utilità (Q14) Sottovalutazione degli esiti rispetto al fare comunque qualcosa per qualcuno e quindi scarsa consapevolezza del "ruolo politico" del volontariato (Q15) Con la costituzione dei Centri di Servizio si è innescata una "sottocultura" - in accezione non negativa, ma come cultura parziale - della valutazione legata soprattutto alle modalità di sostegno che essi hanno fornito alle Odv, e in maggior parte orientata alle valutazioni di processo e di conformità; in altre parole, le attività svolte dalle Odv attraverso il sostegno dei Csv sono state monitorate da parte di questi ultimi con riferimento ad aspetti molto spesso lontani dall'efficacia, dalla dimostrazione che le azioni svolte siano state capaci di incidere sulla fragilità o sulle difficoltà delle persone (Q18) Scarsa importanza attribuita alla verifica dell'impatto (Q2)	
		<i>Totale area tematica</i> 9
MANCANZA DI STRUMENTI E TECNICHE	Scarsa padronanza degli strumenti (Q2) Mancanza di conoscenza di strumenti appropriati (Q4) Perché è troppo oneroso l'uso di strumenti adeguati alla valutazione di efficacia (Q5) Mancanza di metodi e tecniche di ricerca valutativa (Q15)	
		<i>Totale area tematica</i> 4
MANCANZA DI RISORSE	Perché valutare è difficile, si hanno poche risorse e non bastano per fare anche la valutazione, anche se ciò sarebbe molto utile (Q6) No tempo, no denaro (Q14)	

Categoria	Frammenti	N
	Il volontariato spesso non ha le professionalità necessarie ad una efficace azione di valutazione continua (Q17)	
		<i>Totale area tematica</i> 3
CENTRATURA SUGLI ASPETTI OPERATIVI/ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO	<p>Troppo occupato nel formulare il servizio (Q8)</p> <p>Fa poco approfondimento sul proprio operato. Deve recuperare il pensiero su quello che fa e dedicarsi meno a problemi organizzativi (Q13)</p> <p>Sono molto interessati ai finanziamenti (Q16)</p> <p>Si tratta di interventi - assistenza a famiglie immigrate - molto limitati e non certamente risolutivi del bisogno, che non hanno quindi una ricaduta rilevante sulle problematiche dell'immigrazione. La conoscenza dei problemi riguardo ai diritti ci viene dall'ascolto delle persone che ci riportano le loro difficoltà più complessive, sulle quali non abbiamo strumenti di intervento. Rimane lo spazio di confermare le persone sui loro diritti che non sempre, però, possono essere agiti se mancano risposte legislative e sociali (Q20)</p>	
		<i>Totale area tematica</i> 4

Tab. A7 - Quali attori dovrebbero essere coinvolti nei processi di valutazione

Categoria	Frammenti	N
PRINCIPALI PORTATORI DI INTERESSE	<p>Soggetti beneficiari delle azioni dei volontari; se il caso lo prevede, istituzioni che hanno delegato l'azione; organi di gestione/organizzazione Odv (Q1)</p> <p>Spesso paiono essere coinvolti solo alcuni volontari, dovrebbero essere coinvolti volontari, dirigenti e destinatari (Q2)</p> <p>Le istituzioni, se lo chiedono. Potrebbero essere coinvolte di più le persone a cui si rivolge con i servizi/ attività/ interventi, ma anche le loro famiglie, le reti di prossimità ecc. (Q3)</p> <p>Volontari, dirigenti, utenti, pubblica amministrazione (Q4)</p> <p>Dovrebbero essere coinvolti: le famiglie dei portatori di bisogno; rappresentanti delle istituzioni; dirigenti dei servizi pubblici; rappresentanti del terzo settore presenti nel territorio (Q5)</p> <p>Forse una valutazione più efficace dovrebbe passare da osservatori esterni: utenti, amministrazioni, esperti. Credo però che sia difficile nella realtà delle piccole associazioni procedere a questo tipo di verifica: mi pare più probabile che ci si limiti ad una revisione da parte dei soci (Q7)</p> <p>Tutti gli stakeholder di riferimento, più esperti (Q8)</p> <p>A livello di bilancio sociale sono coinvolti i dirigenti sia dell'organizzazione ombrello che delle organizzazioni aderenti (intervento politico-associativo). Dovrebbero essere coinvolti di più gli esperti, sia quelli del settore di attività dell'organizzazione, sia quelli nel campo e nelle tecniche di valutazione, per orientare i politici a dare dei giudizi. Importante è anche il giudizio degli utenti (<i>customer satisfaction</i>), che di solito vengono ignorati, ma anche lì ci vorrebbe un po' di formazione dell'utente, spesso tratto in inganno da situazioni di ritualismo esterno più che da elementi di efficacia (Q10)</p> <p>Dovrebbero essere coinvolti innanzi tutto gli utenti e/o i loro familiari. Ma occorrerebbe anche costruire ex ante - e in itinere - modalità organizzative che consentano di valutare, quindi occorre coinvolgere tutti gli operatori e i volontari (Q11)</p> <p>Sempre considerando come premessa indispensabile la definizione preventiva degli obiettivi che si intende raggiungere; i processi e i valutatori dovranno ovviamente essere quelli tecnicamente correlati all'iniziativa assunta quale obiettivo, e professionalmente competenti nella materia (Q12)</p> <p>Volontari, istituzioni e cittadini utenti (Q13)</p> <p>Volontari attivi, volontari del direttivo, destinatari dei servizi, più i principali portatori di interesse (Q14)</p> <p>Dovrebbero essere coinvolti tutti i volontari, a cominciare dai responsabili delle Odv il cui ruolo di traino è decisivo. Ma anche gli utenti e tutti gli stakeholder esterni. I volontari dovrebbero riflettere costantemente sull'operatività e individuare insieme gli indicatori di merito e registrare i dati cruciali indicativi di efficienza, efficacia e impatto sociale. La valuta-</p>	

Categoria	Frammenti	N
	<p>zione non può essere un'attività esternalizzata perché fortemente connessa con il miglioramento continuo della qualità del proprio operare. I Csv dovrebbero fornire metodologie e strumenti per realizzare un reale processo di valutazione partecipata (Q15)</p> <p>In teoria dovrebbero essere coinvolti chi offre e chi riceve, ma molto spesso questo non accade (Q16)</p> <p>Volontari. Formatori. Consulenti (Q19)</p>	
		<i>Totale area tematica</i> 15
NELLO SPECIFICO	Beneficiari/ utenti	<p>Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q7, Q10, Q11, Q13, Q14, Q15, Q16</p> <p>Dovrebbero essere coinvolti gli utenti, il loro grado di soddisfazione e coinvolgimento (Q6)</p> <p>Data la prevalenza delle analisi di processo è difficile che vengano coinvolti i destinatari, lo schema usuale è che i committenti o i "benefattori" intendano valutare o monitorare che le risorse fornite vengano utilizzate in modo efficiente (Q18)</p>
		<i>Totale</i> 14
	Enti pubblici	<p>Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q7, Q13</p>
		<i>Totale</i> 7
	Volontari/ Responsabili Odv/ Centri di servizio	<p>Q1, Q2, Q4, Q10, Q11, Q13, Q14, Q15, Q19</p> <p>Principalmente i soci stessi. La mia associazione ha molti rapporti con l'amministrazione, tramite convenzione (Q9)</p> <p>Processi soprattutto interni, in alcuni casi agenzie regionali o del Csv (Q17)</p>
		<i>Totale</i> 11
	Esperti di valutazione	<p>Q7, Q8, Q10, Q19</p>
		<i>Totale</i> 4
	Altri soggetti del territorio	<p>Q5</p>
		<i>Totale</i> 1

Tab. A8 - Evoluzione del modo di pensare la valutazione dei risultati degli interventi da parte del volontariato

Categoria	Sottocateg.	Frammenti	N
SÌ, È INTERVENUTO UN CAMBIAMENTO	Più attenzione, consapevolezza	<p>Si, si sta progressivamente affermando una logica di valutazione, anche, in alcuni casi, con strumenti valutativi "aziendali" (Q2)</p> <p>Credo che ci sia maggiore consapevolezza dell'importanza della valutazione, dato che è una fase delle azioni che viene evidenziata e ritenuta importante, valorizzata anche nell'attività lavorativa. Al di là della consapevolezza non credo però che sia possibile un'opera di valutazione sistematica e obiettiva, almeno da parte delle piccole (Q7)</p> <p>C'è recentemente una maggiore consapevolezza dell'importanza della valutazione e della necessità di tenere sotto controllo i risultati delle attività; c'è inoltre una maggiore consapevolezza della necessità di competenze professionali specifiche, anche nel volontariato (Q11)</p> <p>Sicuramente è più consapevole dell'utilità della propria azione. Non tutti sanno valutare gli effetti dell'azione volontaria e gratuita nel sistema paese ed in tutti i settori nei quali opera il volontariato (Q14)</p> <p>Manca una specifica cultura, ma si verifica sempre più frequentemente una verifica del bisogno di tale direzione (Q19)</p>	
		<i>Totale</i> 5	

Categoria	Sottocateg.	Frammenti	N
	Normativa	A livello legislativo mi sembra di sì. Almeno nei piani di zona è previsto il coinvolgimento di chi è utente dei servizi (Q6)	<i>Totale 1</i>
	Tipologia di valutazione	<p>Prima c'era una valutazione basata solo sull'attività (ho dato un pacco di pasta, ho assistito un non vedente), senza rendersi conto se la persona volontaria fosse preparata e adeguata al tipo di servizio da prestare. Poi ci vorrebbe sempre più un'autovalutazione della propria attività nell'ambito socio-politico di riferimento, ad esempio un'Odv dovrebbe rendersi conto se un ente locale le affida un servizio che non vuole gestire, magari per evitare reazioni politiche, affidandolo al volontariato – o comunque delega al volontariato servizi che non vuole gestire – e il volontariato dovrebbe rifiutarsi di stare a questo gioco. Dovrebbe quindi saper interpretare i segnali del contesto. Spesso si fa valutazione più sul funzionamento interno che sull'efficacia (Q10)</p> <p>In coerenza con le opinioni che ho già espresso e che si riferiscono alla gran parte di ciò di cui ho esperienza diretta potrei dire che attorno agli anni Novanta stava emergendo una cultura della valutazione di esito e di risultato, quindi se ci riferiamo alle modifiche intervenute nell'ultimo periodo direi che si è passata dall'attenzione ai risultati all'enfasi sugli adempimenti (Q18)</p>	<i>Totale 2</i>
	Maggiori pressioni esterne (finanziatori ecc.)	<p>Si è dovuto confrontare con il tema della qualità perché anche “a caval donato si guarda in bocca” e tutti gli erogatori di risorse esigono documentate rendicontazioni. Le Amministrazioni pubbliche sono anch'esse più esigenti, soprattutto in un rapporto di convenzione con l'Odv. Ora un'Odv, qualunque cosa faccia, non può non interrogarsi sui risultati che ottiene, direttamente e indirettamente. È evidente che occorre però avere ben chiari gli obiettivi da perseguire e il senso, la vision del proprio agire (Q15)</p> <p>Sì, perché con le poche risorse ed attori a disposizione si deve dimostrare che si è fatto un buon lavoro (Q16)</p>	<i>Totale 2</i>
			<i>Totale area tematica 10</i>
NON IN MODO SIGNIFICATIVO/ NO		Credo che tuttora faccia poco una valutazione dei risultati (Q3) Purtroppo no (Q5)	<i>Totale area tematica 1</i>
NON SA		Non saprei (Q1)	<i>Totale area tematica 1</i>

