

IL VOLONTARIATO È GIÀ UN VALORE. PROPOSTA DI ANALISI E MISURAZIONE DEL VALORE SOCIALE GENERATO

a cura di Marco Accorinti

IRPPS Monografie



Il volontariato è già un valore.
**Proposta di analisi e misurazione del valore sociale
generato**

a cura di Marco Accorinti

CNR – Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali
2020

Il volontariato è già un valore. Proposta di analisi e misurazione del valore sociale generato

a cura di Marco Accorinti

Roma: Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali

2020, pp. 126 (IRPPS Monografie)

CNR-IRPPS e-Publishing: <http://www.irpps.cnr.it/e-pub/ojs/>

ISBN (online) 978-88-98822-18-8

DOI: 10.14600/978-88-98822-18-8

Editing e composizione: Laura Sperandio

Citare come segue:

Il volontariato è già un valore. Proposta di analisi e misurazione del valore sociale generato
a cura di Marco Accorinti (2020).

Roma: CNR-IRPPS e-Publishing.

DOI: 10.14600/978-88-98822-18-8

Comitato editoriale CNR-IRPPS e-Publishing

Marco Accorinti, Daniele Archibugi, Sveva Avveduto, Massimiliano Crisci,
Fabrizio Pecoraro, Roberta Ruggieri, Tiziana Tesauro e Sandro Turcio.

© 2020 CNR-IRPPS e-Publishing 

Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali

Via Palestro, 32 - 00185 Roma, Italy

<http://www.irpps.cnr.it/e-pub/ojs/>

INDICE

Introduzione di M. Accorinti	7
Capitolo I Multidimensionalità del valore e degli impatti del volontariato di K. Marchesano	13
1.1 Introduzione	13
1.2 Volontariato e Valutazione di Impatto Sociale: Framework normativo e Inquadramento concettuale	16
1.3 Valorizzazione “multidimensionale” del volontariato	23
1.3.1 <i>Il valore economico e la sua misurazione</i>	26
1.3.2 <i>Oltre la dimensione economica: il valore e l’impatto sociale</i>	31
Capitolo 2 Indicatori di valore sociale e sperimentazione pratica di M. G. Caruso e L. Cerbara	35
2.1 Introduzione	35
2.2 Analisi quantitativa di un collettivo nazionale di organizzazioni di volontariato	37
2.2.1 <i>Unità locali</i>	37
2.2.2 <i>Indagine quantitativa</i>	40
2.3 Misura dell’impatto dei servizi svolti sulla popolazione locale	52
2.3.1 <i>Considerazioni sull’impatto sociale prodotto da organizzazioni di volontari</i>	52
2.3.2 <i>Guida per l’interpretazione degli indicatori sintetici di valore sociale</i>	58
2.3.3 <i>Geografia degli indicatori sintetici</i>	62
2.3.4 <i>Descrizione delle unità locali secondo la misura del valore sociale</i>	66
Capitolo 3 Approfondimenti qualitativi per indagare il valore sociale prodotto di M. Accorinti	72
3.1 Introduzione	72
3.2 Definizione del contesto di approfondimento	75

3.3 Organizzazione degli studi di caso di progetti promossi da volontari	80
3.3.1. <i>Caratteristiche della Associazione locale ANPAS/del Comitato C.R.I.</i>	82
3.3.2. <i>Attuazione e implementazione del progetto o delle iniziative</i>	83
3.3.3. <i>Il valore sociale prodotto</i>	90
3.4 Ricerca qualitativa sul valore sociale	104
Conclusioni di M. Accorinti	110
Bibliografia	116

INTRODUZIONE

di Marco Accorinti

Negli ultimi due anni l'attività legislativa relativa al Terzo settore è stata particolarmente produttiva. Anche a seguito del provvedimento definito "Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell'impresa sociale e per la disciplina del Servizio Civile Universale. (16G00118)" del 3 luglio 2016, poi convertito in Legge, n. 106 del 6 giugno 2016, è entrato in vigore il Codice del Terzo settore (D.lgs. n.117/2017), cui hanno seguito tutta una serie di Decreti attuativi previsti dalla Legge Delega e che danno attuazione al Codice stesso. La Legge delega si è presentata come testo ampio che ha disegnato una riforma complessiva dell'insieme di organismi riconducibili al Terzo settore, una realtà estremamente variegata e vivace composta da organizzazioni che presentano caratteri di notevole eterogeneità e che per solito vengono identificati con le 'etichette' di: Terzo settore, Privato Sociale, Settore *Non-profit*, Economia Civile, Economia Sociale, Imprenditoria Sociale etc.. Proprio la Legge di riforma cerca di fare chiarezza, ma è bene ricordare che il dibattito tra gli studiosi circa la definizione di questo complesso di soggetti privati che operano con finalità di interesse pubblico è sempre stato molto vivace. Senza voler entrare nella discussione accademica e politica, per definire il Terzo settore si deve citare l'articolo 1 della legge n. 106/2016 che lo indica come *"il complesso degli enti privati costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale e che, in attuazione del principio di sussidiarietà e in coerenza con i rispettivi statuti o atti costitutivi, promuovono e realizzano attività di interesse generale mediante forme di azione volontaria e gratuita o di mutualità o di produzione e scambio di beni e servizi"*.

Entro tale quadro, uno dei più recenti decreti attuativi, pubblicato nel settembre del 2019 (il DM 23/2019), dispone che "la valutazione dell'impatto sociale degli Enti di Terzo settore ha per oggetto gli effetti conseguiti dalle attività di interesse generale da essi svolte (art. 5, comma 1 del decreto

legislativo n. 117/ 2017 e art. 2, comma 1 del decreto legislativo n. 112/2017 per le imprese sociali)”.

Si tratta di una disposizione molto importante perché implica una attività diretta e precisa da parte degli Enti del Terzo settore (di seguito anche indicati come “ETS”). Il Decreto tuttavia non ha definito un *modus operandi* univoco per la misurazione degli effetti sociali conseguiti; al contrario riconosce l’esistenza (nonché la facoltà di scelta per ciascun Ente) di diversi approcci per misurare l’impatto sociale, che potrebbero (e/o dovrebbero) variare in base al tipo di attività e/o progetto svolto da ciascun ente del Terzo Settore. Il DM 23/2019 fissa, però, principi e contenuti minimi comuni ai sistemi di valutazione (come descritto nel Capitolo I).

Il presente testo vuole inserirsi in questo contesto sperimentale, riportando i risultati di una attività di ricerca valutativa che il CNR-Irpps ha condotto con gruppi di volontari della Croce Rossa Italiana – CRI (che ha sostenuto finanziariamente la ricerca) e dell’Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze – ANPAS nel corso del 2017/18, periodo in cui le disposizioni ministeriali non erano state ancora pubblicate. Seppur quindi si tratti di una esperienza antecedente, sembra essere importante presentare da una parte l’approccio metodologico seguito, e dall’altra i risultati della misurazione del valore sociale condotta.

Tornando al testo di Legge delega, gli atti che hanno promosso la Riforma del Terzo settore, sembrano perseguire la finalità di armonizzazione e coordinamento delle diverse discipline vigenti in materia di volontariato e di promozione sociale, in quanto basate su principi comuni quali la gratuità dell’atto, la democraticità dei processi e la partecipazione libera degli aderenti. Tali elementi si inseriranno all’interno di “rinnovati” sistemi di *governance* locale: le nuove disposizioni in materia di trasparenza e di chiarezza dell’intervento prestato dalle ETS dovrebbero consentire una maggiore circolazione delle informazioni sull’intervento sociale, favorire l’integrazione e la diffusione di strumenti e di modalità specifiche di qualificazione dei servizi di interesse collettivo, e inoltre contribuire alla messa a regime di buone pratiche in una logica di relazione coordinata, di interazione, con gli altri attori locali.

Certamente i principali organismi italiani di Terzo settore si dovranno sempre più porre la questione se siano in grado di affrontare le nuove sfide della riorganizzazione del welfare e della crescita economica e sociale, e se abbiano gli strumenti teorici e metodologico-operativi per garantire innovazione sociale nelle azioni di *governance* partecipata (o multilivello) che la Riforma sembra evocare. Per tale ragione sembra importante che due grandi reti organizzative come la ANPAS e la Croce Rossa Italiana si siano poste, dall'approvazione della Legge delega, l'impegno di sperimentare un metodo di misurazione qualitativa delle proprie attività.

L'analisi dell'impatto del volontariato è stata realizzata dal CNR-Irpps attraverso l'utilizzo di metodologie e tecniche sia di tipo quantitativo sia qualitativo. La compresenza dei metodi è stata necessaria considerando, da una parte, la notevole mole di informazioni che compongono l'universo di riferimento, dall'altra, l'esigenza di arrivare a definire un quadro dell'attività svolta che, oltre a essere informativo, sia anche valutativo.

Nel presente volume si presenteranno quindi due differenti approcci. Il primo concernente *il valore sociale del volontariato organizzato attraverso una rilevazione di tipo quantitativo* che come verrà meglio spiegato nella parte metodologica introduttiva del **Capitolo 2** di Loredana Cerbara e Maria Girolama Caruso verterà sull'analisi dei dati raccolti attraverso una indagine realizzata *on-line* con le singole unità locali aderenti alla rete nazionale. Il secondo approccio (presentato nel **Capitolo 3**) descriverà invece *il valore sociale del volontariato organizzato attraverso una rilevazione di tipo qualitativo*, utilizzando lo strumento dello Studio di caso, elaborerà risultati a partire da dieci approfondimenti locali.

Prima di passare ai risultati raccolti, riprendendo gli aspetti legati alle recenti modifiche normative, l'articolo 2 del Decreto Legislativo 3 luglio 2017, n. 117, esplicita: *“È riconosciuto il valore e la funzione sociale degli Enti del Terzo settore, dell'associazionismo, dell'attività di volontariato e della cultura e della pratica del dono quali espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo”*. Riconoscere il “valore” del Terzo settore implica non solo esplicitare la sua funzione a livello sociale (in quanto ad esempio erogatore di servizi o interventi) ma

anche una dimensione specifica, di tipo “valoriale” (si scusi il bisticcio dei termini) o come dice Paolo Venturi¹ “espressiva” nei termini di quale contributo specifico apportino e generino gli Enti del Terzo settore. Per tale ragione molta parte della comunità scientifica sta approfondendo il tema della valutazione dell'*impatto sociale* derivante dall'operatività del Terzo settore nelle comunità territoriali di riferimento (il **Capitolo I** di Katia Marchesano mostra al riguardo i principali ambiti di attenzione degli studiosi). Tuttavia i sistemi di misurazione variano nel tempo a seconda della considerazione di variabili in relazioni ai contesti economici, politici, culturali e sociali. L'approccio dello studioso/valutatore ha quindi definito quadri concettuali e interpretativi differenti.

Come detto, con la presente attività di ricerca si è inteso non tanto inserirsi nel dibattito teorico concettuale, né fornire un sistema innovativo di analisi, piuttosto di provare a misurare il valore generato dalle attività svolte dalle unità locali di ANPAS e Croce Rossa Italiana, basandole su elementi quali:

- le risorse che hanno a disposizione (personale, mezzi, contributi economici);
- i prodotti, ossia le modalità di risposta ai bisogni della cittadinanza (orari, accessi, costi) e di contribuire alla formazione generale (didattica nelle scuole, ambito di tirocini);
- i processi in particolare le relazioni esterne che attivano (collaborazioni, accordi, tavoli di partecipazione);
- i risultati in termini di iniziative di trasparenza e comunicazione.

Ne è derivato un modello di valutazione del valore sociale prodotto, sulla base di sette indicatori, espressi attraverso scale e quindi immediatamente comprensibili: gli indicatori sono strumenti importantissimi, che consentono una lettura condivisa e intellegibile delle realtà complesse a cui si riferiscono, favoriscono la comprensione del funzionamento degli interventi e dell'individuazione di aspetti critici e/o positivi, ma l'informazione che

¹ Direttore di AICCON, Associazione Italiana per la Promozione della Cultura della Cooperazione e del Non Profit (Centro studi promosso dall'Università di Bologna), in <http://www.secondowelfare.it/> pubblicato il 12 gennaio 2018.

forniscono deve essere interpretata con cautela alla luce di altri elementi fattuali per poter giungere a conclusioni valutative.

Facendo proprio il monito di Mauro Palumbo e cioè che «occorre prestare molta attenzione al fatto che gli indicatori per loro natura tendono a una deriva quantitativa, soprattutto se si parte dai dati disponibili per vedere cosa se ne può ricavare»², si è cercato nel presente lavoro di definire indicatori come concetti più specifici, che si pongono rispetto al concetto di “impatto sociale” in funzione vicaria e, a differenza dell’impatto, risultano direttamente trasformabili in variabili senza altre operazioni. In tal modo i sette indicatori proposti rappresentano dei “rappresentanti”, indizi che si sono resi disponibili a livello dell’osservazione nell’indagine *on-line* svolta e che sono stati presi come segnali della presenza dell’impatto sociale.

Seguendo una catena logica deduttiva che va dal generale al particolare, si è cercato dunque di scomporre il concetto generale di *impatto sociale* in diverse componenti di cui è stato possibile trovare nella realtà empirica una traccia rilevabile.

Nella forma che assumono, i sette indicatori numerici sono stati utilizzati come approssimazione per descrivere differenti proprietà delle Unità locali della ANPAS e della Croce Rossa Italiana e hanno giocato quindi un ruolo dirimente nella costruzione del sapere necessario alla elaborazione a cui tale ricerca tende.

Sempre però riferendoci al dibattito in corso³, si deve avere chiaro che nessuna batteria di indicatori può essere considerata definitiva in senso assoluto e per tutti gli Enti del Terzo settore. Sono stati scelti indicatori che offrirono una evidenza migliore dal punto di vista qualitativo, perché più trasparente e più intellegibile sia nel presente sia nel futuro di una programmazione che è destinata a mutare con i processi di riforma del Terzo

² Palumbo M. (2017). Definizioni, approcci e usi degli indicatori nella ricerca e nella valutazione. In C. Bezzi, L. Cannavò, M. Palumbo (a cura di), *Costruire e usare indicatori nella ricerca sociale e nella valutazione*. Milano, Franco Angeli, p.21.

³ Che, tra gli altri, ha prodotto un interessante lavoro presso l’Università di Harvard descritto in Wei-Skillern J., Austin J., Leonard H., Stevenson H. (2007). *Entrepreneurship in the social sector*. London, Sage.

settore in atto, e che offrissero al lettore un contributo valutativo non solo in termini di risultati ma anche di processi per il raggiungimento di tali risultati, andando ad arricchire l'*evaluation capacity building* delle due organizzazioni che hanno promosso la presente ricerca.

Tutta la riflessione proposta tiene fortemente in considerazione le caratteristiche peculiari delle unità locali di ANPAS e Croce Rossa Italiana in cui il presente lavoro è stato applicato. La spiccata caratterizzazione valoriale, la componente volontaristica sempre presente, la varietà dei servizi e interventi offerti hanno rappresentato sfide all'individuazione delle misure sintetiche di analisi e comprensione di un fenomeno complesso come quello del cambiamento prodotto a livello sociale.

Venendo quindi alle scelte nell'individuazione dei tratti caratteristici del valore sociale, si è partiti inizialmente dall'isolamento delle varie dimensioni concettuali più generali che lo connotano e che lo rendono applicabile in maniera distintiva al volontariato. Tali dimensioni sono sembrate essere sette: *utenza, cittadinanza, comunicazione, programmazione, responsabilità sociale, apertura, collaborazione con Enti pubblici.*

Seguendo la scala di generalità si è proceduto individuando le aree degli indicatori all'interno della dimensione più generale dell'impatto sociale, successivamente, sono state definite le caratteristiche di ciascuno esplicitandone i valori in termini di risposta ai quesiti posti nel corso dell'indagine.

Si rimanda quindi alla lettura delle parti successive, con l'avvertenza che, anticipando le indicazioni ministeriali, due Enti del Terzo settore hanno provato a interrogarsi su quali strumenti possono essere loro utili per auto (ed etero) valutarsi affidando a un gruppo di studiosi di un Ente pubblico di ricerca la definizione della misurazione della creazione del valore sociale, proprio patrimonio associativo e anche capitale per la collettività.

CAPITOLO I MULTIDIMENSIONALITÀ DEL VALORE E DEGLI IMPATTI DEL VOLONTARIATO

di Katia Marchesano

I.1 INTRODUZIONE

Agli Enti del Terzo Settore è riconosciuto un ruolo cruciale nell'ambito dei mutamenti socio-economici osservati a partire dagli anni '70. Il Ventennio degli anni '50-'70 dello scorso secolo è stato caratterizzato da una crescita economica rilevante e da una fase espansiva del welfare state legata ad una forte espansione della spesa pubblica. Successivamente, al rallentamento della crescita economica e alla conseguente necessità di contenimento della spesa pubblica ha fatto seguito una fase caratterizzata da nuovi bisogni (legati a non auto-sufficienza, esclusione sociale, etc.) derivanti dai profondi cambiamenti demografici, economici, sociali e culturali di quegli anni. Ai nuovi bisogni, tuttavia, si è accompagnato un taglio progressivo degli investimenti per gli schemi tradizionali di welfare (come lavoro, pensioni, sanità) (Ranci 2003). La preoccupazione rispetto alla capacità delle istituzioni pubbliche locali di rispondere a tali bisogni dei cittadini ha sollecitato una ridefinizione degli equilibri tra investimenti pubblici e privati, interventi istituzionali e azioni auto-organizzate dalla società. A partire dai primi anni '90 è iniziato un processo di affermazione e sviluppo degli Enti del Terzo settore.

Zamagni (2017) richiama due “concezioni” del Terzo settore a cui corrispondono due diverse funzioni: (i) una “funzione compensativa” dei fallimenti dell'azione dello Stato e del mercato, che permette di definire il Terzo settore come un insieme di Enti che neutralizzano gli effetti perversi di tali carenze o storture; (ii) una duplice funzione (a) di produttori di relazioni sociali – di reti di solidale reciprocità nella società – (si veda anche Zamagni 2002; Musella et al. 2015) che produce l'effetto, tra le altre cose, di accrescimento di capitale sociale (Wollebeak e Selle 2002; Prouteau e Wolff 2004; Degli Antoni e Sabatini 2013); (b) di potenziamento delle azioni di

advocacy per la tutela dei diritti di cittadinanza, ovvero di promozione e diffusione dei valori, poiché capaci di alzare il livello della qualità della vita. L'esistenza del Terzo settore ha un ruolo chiave affinché un Paese possa essere spinto su sentieri di sviluppo umano in grado di favorire il ben-essere e il ben-vivere (Musella 2018). Gli elementi collegati alla partecipazione, all'appartenenza a gruppi e al diritto di associarsi sono centrali nella lista della Nussbaum sulle dimensioni fondamentali, in base alle quali va valutata la capacità di un Paese di garantire la dignità umana (Nussbaum 2012, Musella 2018).

Secondo Zamagni (2017), la recente riforma del Terzo settore ha permesso il superamento della prima concezione in favore della seconda, che descrive il Terzo settore come “una forma di agire in grado di modificare le relazioni esistenti tra tutte le sfere della società”. Inoltre, la seconda concezione costituisce le fondamenta dell'economia civile. Questa ultima parte dall'idea che *l'homo oeconomicus* necessita anche di relazioni, motivazioni, fiducia, e che l'attività economica deve tendere al bene comune più che alla ricerca di soddisfazioni individuali. La rilevanza economica degli Enti del Terzo settore, per il sistema produttivo italiano, è aumentata nel corso degli anni sia con riferimento al profilo della diffusione (numero di imprese attive), che al profilo dell'occupazione (numero di dipendenti). Inoltre, i tassi di crescita medi annui del Terzo settore sono superiori a quelli delle imprese orientate al mercato (per numero sia di imprese, che di dipendenti). I dati indicano un trend crescente, nel corso degli anni 2001-2017, del numero di unità attive (dal 5,8% nel 2001 all'8,0% nel 2017) e del numero di dipendenti (dal 4,8% nel 2001 al 7,0% del 2017 (Istat 2019). In particolare, nel 2017, le istituzioni non profit attive in Italia erano 350.492 e impiegavano 844.775 dipendenti. Il contributo del Terzo Settore all'occupazione e alla crescita/formazione del Prodotto Interno Lordo del Paese è, quindi, particolarmente rilevante. Questo soprattutto in settori a vocazione sociale dove l'offerta è insufficiente anche a seguito della difficoltà ad aumentare le risorse destinate a soddisfarla (si veda Borzaga et al. 2014).

Tali vantaggi economici sono rinvenibili anche negli altri Paesi Europei. In Europa, infatti, l'economia sociale comprende circa 13,6 milioni di posti di

lavoro retribuiti (pari a circa il 6,3 % della popolazione attiva dell'UE); circa 82,8 milioni di volontari (equivalenti a 5,5 milioni di lavoratori a tempo pieno); più di 232 milioni di soci di cooperative, mutue ed enti analoghi; oltre 2,8 milioni di imprese e organizzazioni (CESE 2017). L'economia sociale ha continuato ad espandersi durante la crisi, allargando il proprio ambito di azione e creando posti di lavoro, soprattutto per i giovani (Raffini 2015). Tuttavia, se è immediato e intuitivo pensare alle cooperative sociali o alle imprese sociali, anche come una risposta al problema della disoccupazione, soprattutto per le categorie di lavoratori definite "svantaggiate", questo potrebbe essere meno intuitivo nel caso delle organizzazioni di volontariato e, nello specifico, nel caso del lavoro volontario.

Il riconoscimento della rilevanza del volontariato per l'economia e la società è cresciuto nel corso degli anni in Europa. In concomitanza con l'Anno Europeo del Volontariato (Anno europeo delle attività volontarie che promuovono la cittadinanza attiva), del 2011, l'indagine Eurobarometro Speciale "Volontariato e solidarietà intergenerazionale", realizzata nello stesso anno e commissionata dal Parlamento Europeo, ha rilevato che circa un cittadino dell'UE su quattro svolge attività di volontariato. In Italia, nel 2016, il 13,2% della popolazione di 14 anni e più ha svolto almeno un'attività gratuita in forma organizzata (Istat 2018). Inoltre, per quanto riguarda la valutazione dei cittadini europei sul ruolo del volontariato, dall'indagine emerge che esso è ritenuto importante in molti settori quali: solidarietà e assistenza umanitaria (37%), assistenza sanitaria (32%), istruzione (22%) e ambiente (22%). In fine, per gli intervistati i benefici del volontariato percepiti sono sia di tipo macro, come rafforzamento della coesione sociale e la promozione della solidarietà, che di tipo micro, come crescita e realizzazione personale del volontario e sviluppo professionale⁴.

L'impegno volontario genera una molteplicità di effetti (micro, macro, esterni, interni) ovvero effetti individuali-micro sui volontari e sui beneficiari

⁴ https://www.europarl.europa.eu/pdf/eurobarometre/2011/juillet/04_07/rapport_%20eb75_2_%20benevolat_it.pdf.

delle loro attività e sulle organizzazioni; effetti sociali-macro sulla qualità della vita nelle società in cui i volontari operano. La letteratura empirica mostra un effetto positivo dell'attività di volontariato sulle variabili socio-economiche dei volontari, come: la salute auto-percepita, il benessere soggettivo, la felicità. Il volontariato è parte integrante di un sistema di welfare fondato sui valori della solidarietà, della coesione sociale e del bene comune, che può consentire la ri-attribuzione di un ruolo attivo alle persone con disabilità attraverso un pieno coinvolgimento nelle attività dell'organizzazione. Questo coinvolgimento ha un effetto positivo sulla loro *life satisfaction* (Marchesano e Musella 2018; 2019). Il volontariato rappresenta dunque un pilastro importante della nostra società per i benefici complessivi (economici e sociali) che esso genera (e che può generare).

Negli anni, l'interesse si è rivolto sempre più verso stime che potessero in qualche modo quantificare il valore del volontariato in Europa e in Italia, privilegiando la stima del valore economico (la sua monetizzazione) piuttosto che del valore sociale. In questa direzione si è mossa – ad esempio – l'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL), che nel Manuale sulla misurazione del lavoro volontario (ILO 2011) suggerisce approcci specifici per la misurazione della quantità e del valore del lavoro volontario. In Italia, la riforma del Terzo settore ha contribuito a diffondere il concetto di valutazione dell'impatto sociale affiancato a quelli di valore economico e sociale.

Un aspetto centrale, che verrà affrontato in questo primo Capitolo, riguarda, oggi la valorizzazione economica e sociale e la valutazione dell'impatto sociale del volontariato, anche alla luce delle recenti prescrizioni del Codice del Terzo settore e delle relative Linee guida ministeriali.

1.2 VOLONTARIATO E VALUTAZIONE DI IMPATTO SOCIALE: FRAMEWORK NORMATIVO E INQUADRAMENTO CONCETTUALE

Il volontariato

In molti Paesi europei non esiste una legge specifica sul volontariato e non esiste una sua omogeneità definitoria. Questo ha reso spesso difficile (se non impossibile) una comparazione tra Paesi. A tale problema ha cercato di dare

una risposta un gruppo consultivo di esperti del non-profit e un gruppo di esperti tecnici, riuniti dall'OIL: gli esiti del lavoro sono poi confluiti nel Manuale sulla misurazione del lavoro volontario (ILO 2011), che riporta la seguente definizione di lavoro volontario:

“Unpaid non-compulsory work; that is, time individuals give without pay to activities performed either through an organization or directly for others outside their own household” (ILO 2011, pag. 13).

Secondo la definizione ILO, il lavoro volontario è “lavoro gratuito non obbligatorio”, ovvero un’attività in assenza di retribuzione che gli individui offrono per il tramite di una organizzazione (volontariato formale) oppure direttamente al di fuori del proprio ambito familiare (volontariato informale) in favore di altri individui. I principali elementi distintivi del volontariato rinvenibili dalla definizione ILO sono:

- “Lavoro”: coinvolge attività che producono beni e/o servizi;
- “Gratuità”: Il lavoro volontario è per definizione lavoro senza retribuzione. Può, tuttavia, essere prevista in alcuni casi una qualche forma di compensazione monetaria (es. rimborsi spese per costi di viaggio o materiale);
- “Non obbligatorietà”: attività intrapresa per libera scelta, senza alcun obbligo legale o di altro genere.

In Italia, il volontariato trova una specifica disciplina normativa prima nella legge n. 266 del 1991, “Legge-quadro sul volontariato”⁵, poi abrogata e sostituita (a partire dal 2018) dalla disciplina prevista dal Codice del Terzo settore. In particolare, il Decreto legislativo n. 117 del 2017 al Titolo III, dedica un ampio spazio al volontariato e alla sua definizione normativa, di seguito riportata, che ricalca molto la definizione contenuta nel manuale ILO:

“Il volontario è una persona che, per sua libera scelta, svolge attività in favore della comunità e del bene comune, anche per il tramite di un

⁵ La legge 266/91 definiva all’art. 2 comma 1 le caratteristiche dell’attività di volontariato volontario “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”.

ente del Terzo settore, mettendo a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per promuovere risposte ai bisogni delle persone e delle comunità beneficiarie della sua azione, in modo personale, spontaneo e gratuito, senza fini di lucro, neanche indiretti, ed esclusivamente per fini di solidarietà” (art. 17 comma 2).

Un elemento importante che emerge dalla definizione normativa italiana è il “fine/obiettivo” dell’azione volontaria individuato nella promozione di risposte, in termini di azione, ai bisogni sia dei singoli individui (effetti individuali) che dell’intera comunità (effetti sociali) servita.

Un ulteriore aspetto di rilievo e utile da sottolineare è il riconoscimento normativo del valore sociale del volontariato e la sua funzione come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo prima contenuto nella legge 266/91⁶ e poi nel Codice del Terzo Settore:

“È riconosciuto il valore e la funzione sociale degli enti del Terzo settore, dell’associazionismo, dell’attività di volontariato e della cultura e pratica del dono quali espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo” (art. 2, d.lg. 117/2017).

La misurazione di tale valore sociale (creato o atteso), già riconosciuto dall’ordinamento giuridico italiano, rappresenta l’opportunità di fornire una rappresentazione oggettiva del cambiamento che l’Ente è in grado di produrre attraverso le sue attività, ovvero di riconoscere alle attività la capacità di modificare positivamente un determinato ambito di intervento. La valutazione di tale cambiamento prodotto permette di comunicare ai propri stakeholders l’efficacia nella creazione di valore sociale ed economico (Perrini e Vurro 2013).

La Valutazione di Impatto Sociale

Il tema della valutazione dell’impatto sociale applicata agli Enti del Terzo settore, nonché al mondo del volontariato, trova il suo quadro normativo di riferimento innanzitutto nella riforma del Terzo settore, ovvero nella legge

⁶ “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 salvaguardando l’autonomia e ne favorisce l’apporto originale per il conseguimento delle finalità di carattere sociale, civile e culturale” (art. 1, comma 1).

n. 106/2016 “Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell’impresa sociale e per la disciplina del servizio civile universale”. Tale legge offre una prima definizione normativa di valutazione di impatto sociale, laddove prescrive che

“per valutazione dell’impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all’obiettivo individuato” (art. 7, comma 3).

L’attività valutativa coinvolge, quindi, gli effetti di tipo macro che l’organizzazione ha prodotto sulla comunità servita. I recenti studi hanno, infatti, dedicato particolare attenzione proprio all’individuazione e analisi di effetti macro, poiché ritenuti più propriamente espressione di impatto sociale, sebbene la sua valutazione abbia sollevato una eterogeneità di approcci teorici, metodologici e standard di riferimento. Questo si riflette a partire dalle differenti definizioni di impatto sociale esistenti in letteratura⁷ e, conseguenzialmente, nell’approccio operativo per la valutazione dello stesso. Tale eterogeneità ha coinvolto anche il concetto stesso di valutazione. A tal proposito Martini e Sisti (2009) distinguono la valutazione in base al tipo di bisogno conoscitivo che intende soddisfare, quale:

- (i) allocare le risorse agli usi più meritevoli. In questo caso il fine è quello di operare una scelta tra opzioni alternative e la valutazione si configura come un modus per formalizzare il processo attraverso cui sono riconosciuti dei meriti su base comparativa.
- (ii) controllo della performance dell’organizzazione (in termini di costi, qualità delle prestazioni, volumi di attività). Questo tipo di valutazione consiste nella costruzione di indicatori delle singole dimensioni della

⁷ Tra le definizioni presenti in letteratura:

“il cambiamento sostenibili di lungo periodo – positivo, negativo, primario o secondario – nelle condizioni delle persone o nell’ambiente che l’intervento ha contribuito parzialmente a realizzare, poiché influenzato anche da altre variabili esogene (direttamente o indirettamente)” (Zamagni et al. 2015).

performance da valutare e nel confronto tra valori osservati e valori desiderati.

- (iii) rendere conto agli stakeholders più rilevanti delle realizzazioni effettuate in un certo ambito di azione (risposta ad un bisogno della comunità) – ovvero la valutazione come “veicolo per rendere conto”. Lo scopo di tali informazioni è quello di offrire a soggetti esterni un’idea complessiva delle strategie d’intervento adottate dall’Ente, delle necessità che motivano tali strategie, delle attività realizzate e dei risultati conseguiti.
- (iv) analisi critica dei processi di attuazione di una attività.
- (v) stima degli effetti prodotti da una attività. Questa forma di valutazione ha quale finalità conoscitiva quella di capire quali azioni sono efficaci nel determinare i cambiamenti desiderati su bisogni collettivi a cui si intende dare risposta.

Un ulteriore tentativo di omogeneizzazione definitoria è contenuto nelle recenti Linee guida per la realizzazione di sistemi di valutazione dell’impatto sociale delle attività svolte dagli Enti del Terzo settore (DM 23/2019), le quali lasciano tuttavia ancora numerosi spazi liberi di azione ma definiscono in maniera chiara l’oggetto e il fine della valutazione di impatto sociale. In particolare, le Linee guida – in attuazione di quanto previsto dall’ art. 7 e dall’art. 4⁸ della legge 106/2016 – hanno chiarito che “la valutazione dell’impatto sociale degli Enti di Terzo settore ha per oggetto gli effetti conseguiti dalle attività di interesse generale da essi svolte (art. 5, comma I del decreto legislativo n. 117/ 2017 e art. 2, comma I del decreto legislativo n. 112/2017 per le imprese sociali)”. Tuttavia, non esisteste un *modus operandi* univoco per la misurazione di tali effetti sociali conseguiti, ma, al

⁸ “valorizzare il ruolo degli enti nella fase di programmazione, a livello territoriale, relativa anche al sistema integrato di interventi e servizi socio-assistenziali nonché di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale, paesaggistico e ambientale e individuare criteri e modalità per l’affidamento agli enti dei servizi d’interesse generale, improntati al rispetto di standard di qualità e impatto sociale del servizio, obiettività, trasparenza e semplificazione e nel rispetto della disciplina europea e nazionale in materia di affidamento dei servizi di interesse generale, nonché criteri e modalità per la verifica dei risultati in termini di qualità e di efficacia delle prestazioni” (art. 4 legge 106/2016).

contrario, il DM 23/2019, riconosce l'esistenza (nonché la facoltà di scelta per ciascun Ente) di diversi approcci per misurare l'impatto sociale, che potrebbero e/o dovrebbero variare in base al tipo di attività e/o progetto svolto da ciascun ente del Terzo settore. Il DM 23/2019 fissa, però, principi e contenuti minimi comuni ai sistemi di valutazione, come: intenzionalità, ovvero la connessione con gli obiettivi strategici dell'organizzazione; rilevanza, ovvero l'inclusione delle informazioni sulla rilevanza dell'attività svolta; affidabilità: informazioni precise, veritiere ed eque, con specifica indicazione delle fonti dei dati; misurabilità: le attività oggetto di valutazione che possono essere ricondotte a parametri quantitativi devono essere opportunamente misurate. A tal fine, gli Enti dovranno prevedere un sistema di valutazione che identifichi sia le dimensioni di valore che le attività perseguono, sia gli indici e gli indicatori coerenti con le attività oggetto della valutazione; comparabilità dei dati nel tempo; trasparenza e comunicazione della valutazione agli stakeholders.

Inoltre, il DM 23/2019 precisa che il sistema di valutazione dell'impatto sociale ha il fine di far emergere e far conoscere tre principali elementi:

“il valore aggiunto sociale generato; i cambiamenti sociali prodotti grazie alle attività del progetto; la sostenibilità dell'azione sociale”.

Per tanto la valutazione, seguendo le indicazioni delle Linee guida, è da intendersi quale strumento per comunicare agli stakeholders rilevanti (interni ed esterni) l'efficacia delle attività poste in essere dall'Ente nella creazione di valore aggiunto sociale, cambiamenti sociali e sostenibilità sociale delle stesse attività. In altre parole, potrebbe essere considerata una forma di riconoscimento empirico (di tipo causale) di creazione di valore sociale derivante dalle attività (già riconosciuto e sancito a livello normativo dall' art. 2, d. lg. 117/2017). Lo scopo di tali informazioni è quello di offrire agli stakeholders un'idea complessiva delle strategie d'intervento adottate dall'Ente e dei bisogni che le hanno motivate, delle attività realizzate e dei risultati ottenuti (soprattutto in termini di stima degli effetti prodotti).

Il riconoscimento della diversità di modus operandi per la valutazione trova una probabile (ma non unica) giustificazione nel fatto che una data attività

posta in essere dall'Ente potrebbe generare più di un effetto; quest'ultimo potrebbe assumere una diversa rilevanza a seconda del contesto esterno (sociale, economico e culturale) in cui l'Ente opera e richiedere strumenti di misurazione diversi. A questa giustificazione si aggiungono quelle legate alla dimensione dell'organizzazione o al valore economico dell'intervento posto in essere dall'Ente. Poiché l'art. 5 del d. lg. 117/2017 fornisce un elenco accurato di quali debbano essere considerate attività di interesse generale, potrebbe essere auspicabile per il futuro aggiungere alle Linee guida un elenco all'interno del quale, per ciascuna attività di interesse generale, si possano descrivere e individuare potenziali variabili di outcome sociale a esse associate. Questo permetterebbe di avere delle indicazioni ulteriori, che scongiurerebbero la possibilità di soffermarsi su variabili sociali teoriche errate ovvero di avere indici e/o indicatori non coerenti con le attività oggetto della valutazione. Una simile previsione potrebbe, in qualche modo, favorire proprio il raggiungimento delle finalità delle Linee guida sulla valutazione di impatto sociale, che, come recita il dispositivo sono quelle di

“definire criteri e metodologie condivisi che consentano di valutare, sulla base di dati oggettivi e verificabili, i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati e rendere disponibili agli stakeholders informazioni sistematiche sugli effetti delle attività realizzate”.

In altre parole, uno dei nodi principali ancora da sciogliere è legato all'analisi dei processi-effetti che l'attività dell'ente è in grado di avviare sul contesto esterno ovvero all'individuazione degli *outcomes* sociali. I processi identificano le modalità di azione delle attività che consentono di raggiungere un determinato risultato (outcome). In particolare, tali processi corrispondono alla catena degli eventi e alle relative cause in grado di trasformare una determinata realtà nella direzione desiderata. Questa fase coincide con l'analisi dei processi-effetti teorici che l'attività dell'Ente è potenzialmente in grado di generare, permettendo, così, di individuare le variabili di outcome sociale di interesse su cui, poi, operare la valutazione, ma solo dopo una opportuna pianificazione di raccolta delle informazioni necessarie. Un passo importante per specificare i quesiti valutativi è quello di definire la teoria del cambiamento sottesa all'intervento

(servizio/azione/attività) dell'Ente, ovvero descrivere il come (le risorse) e il perché (l'individuazione dei bisogni delle persone e della comunità) esso intende produrre il cambiamento desiderato. Una volta individuati i potenziali processi e le variabili di outcome è necessario procedere a un qualche tipo di misurazione che possa consentire di stabilire il nesso di causalità esistente tra la variabile output (attività dell'Ente) e le variabili di outcome sociale e, soprattutto, la "magnitudo" di tale effetto e la sua persistenza nel tempo (così come indicato dal DM 23/2019). Una delle maggiori difficoltà è connessa alla circostanza che molti altri fattori, indipendenti dalle attività poste in essere dall'Ente, possono influenzare più o meno direttamente le condizioni e/o i comportamenti su cui le azioni dell'Ente intendono agire. Senza la necessaria accortezza nell'interpretazione delle informazioni a disposizione, si rischia di sovrastimare, o viceversa di sottostimare, il contributo dato dalle attività.

I.3 VALORIZZAZIONE "MULTIDIMENSIONALE" DEL VOLONTARIATO

Approcci disciplinari diversi attribuiscono significati e funzioni diversi al volontariato; ne corrispondono o potrebbero corrispondere differenti approcci valutativi e valori. In un paradigma economico, il volontariato è principalmente inteso come input della produzione (lavoro non retribuito), che ha un valore economico computabile e a cui gli agenti economici decidono di dedicare parte del proprio tempo o come scelta di consumo di un bene immateriale o di investimento in capitale umano (Menchik e Weisbrod 1987; Day e Devlin 1998; Freeman 1997).

I sociologi e i politologi, al contrario, vedono il volontariato come espressione dei principi sociali fondamentali come la solidarietà, la coesione sociale e la democrazia (Putnam 2000; Wuthnow 1998).

Wilson (2000) conclude che:

one problem is that the generic term "volunteering" embraces a vast array of quite disparate activities. It is probably not fruitful to try to explain all activities with the same theory nor to treat all activities as if they were the same with respect to consequences. (Wilson 2000, pp. 233–234).

In generale, si potrebbe descrivere il valore complessivo apportato dalle attività del volontariato come “**valore multidimensionale**” che comprende una dimensione economica, sociale e istituzionale. La **dimensione economica** fa riferimento alla creazione di valore in termini di ricchezza materiale, ovvero produzione di beni e servizi, creazione di occupazione e del prodotto interno lordo.

La **dimensione sociale** include i seguenti elementi nella creazione di valore: la capacità di lettura dei bisogni del territorio; la capacità di rispondere ai bisogni di soggetti appartenenti a categorie vulnerabili (svantaggiate e a più alto rischio di esclusione sociale) – giovani, donne, disabili, anziani, immigrati – e includerli operativamente all’interno dell’organizzazione; la creazione di reti relazionali; l’aumento di ricchezza immateriale (come *life satisfaction, happiness*) e della qualità della vita più in generale. In altre parole, il valore sociale si identifica nella capacità di un Ente di rispondere ai bisogni emergenti della comunità modificando le condizioni immateriali dei destinatari delle attività (si veda anche Roche 1999). Il contributo del volontariato in termini di produzione di beni relazionali e, conseguentemente, accrescimento della dotazione di capitale sociale (Wollebaek e Selle 2002) vede la dimensione economica e sociale fortemente intrecciate.

Non esiste una definizione di capitale sociale ampiamente accettata. Tuttavia, esiste un consenso sul fatto che il capitale sociale, al suo interno, comprenda un insieme di relazioni e strutture sociali che possono (ulteriormente) integrare le persone all’interno della società, per accedere alle reti di sostegno sociale, per migliorare la loro qualità della vita, facilitare la cooperazione e l’efficienza (Putnam 2000; Costa e Kahn 2003). Il capitale sociale esiste sia a livello individuale e sia a livello di comunità allo stesso modo di altre forme di capitale (economico, politico, culturale). Come suggerito da Portes (1998), la formazione di *social networks* richiede molteplici strategie di investimento. A livello di comunità, il capitale sociale esiste in almeno tre forme: *bonding, bridging, and linking*. Granovetter (1973) identifica il capitale sociale principalmente con i *social networks* dei legami deboli (capitale sociale di tipo *bridging*). I *social networks* possono essere

considerati un potente mezzo per favorire la diffusione di informazioni e conoscenze, riducendo l'incertezza e i costi di transazione. Knack (1999) conclude che il capitale sociale riduce i tassi di povertà e migliora, o almeno non peggiora, la disparità di reddito. Gui (2005) suggerisce di guardare agli "incontri" interpersonali come a particolari processi produttivi che impiegano una combinazione di *inputs* di diversi tipi (tangibili e intangibili), i quali forniscono non solo *outputs* convenzionali (come fornitura di beni e servizi), ma anche *outputs relazionali*. Questi ultimi, seguendo Gui (2005), sono *outputs* immateriali (non convenzionali) caratterizzati da una componente comunicativo/affettiva (come la mutua partecipazione, la comprensione reciproca etc.) prodotta attraverso l'interazione tra gli agenti. La letteratura psicologica, per molto tempo, ha sottolineato la natura relazionale di alcuni bisogni umani. Maslow (1954) colloca il bisogno di appartenenza nel mezzo della sua scala dei bisogni, al di sopra dei bisogni fisiologici e di sicurezza e al di sotto della necessità di stima e attualizzazione. Baumeister e Leary (1995) hanno sottolineato che gli esseri umani hanno una spinta pervasiva a formare e mantenere almeno una quantità minima di relazioni interpersonali durature, positive e significative. La **dimensione istituzionale**, invece, fa riferimento al contributo del volontariato in termini di diffusione di valori, istituzioni di partenariati a più livelli, in grado di agire sia sui vincoli formali che informali della società. La definizione di istituzioni più nota in letteratura è quella proposta da North (1990, pag.3):

"le istituzioni sono le regole del gioco di una società, i vincoli che gli uomini hanno definito per disciplinare i loro rapporti".

Le organizzazioni politiche ed economiche operano all'interno di un quadro normativo e sociale determinato dalle istituzioni (Enti formalmente costituiti come governo, pubblica amministrazione, regione, scuole, università), ovvero dai vincoli capaci di modificarne strutturalmente i comportamenti (Acemoglu et al. 2005; Acemoglu e Robinson 2008). In particolare, i vincoli modellano gli incentivi che sono alla base dello scambio di una collettività, costituendo il contesto all'interno del quale gli individui agiscono. Seguendo

questa letteratura, i vincoli sono sia *formali*, che *informali* (credenze, abitudini). Nonostante le regole formali potrebbero essere modificate abbastanza rapidamente, i vincoli informali necessitano di molto più tempo per essere modificati.

1.3.1 Il valore economico e la sua misurazione

Un breve accenno alle teorie economiche che inquadrano, seppure in maniera differente, il volontariato è utile al fine di indagare sui punti di forza e di debolezza dei metodi più diffusi in letteratura per la sua valutazione economica.

Secondo la tradizione economica ortodossa, l'agente economico è razionale ed egoista, ovvero è mosso, nelle sue scelte, sempre e solo dal *self interest*. Nell'ambito di tale quadro di analisi, il volontariato rappresenta un "paradosso" strettamente connesso all'elemento "gratuità" che lo caratterizza, poiché i *volontari* intraprendono attività in cui i loro costi superano (o potrebbero superare) i loro benefici.

La letteratura economica sul volontariato analizza la scelta degli individui di allocare parte del proprio tempo in attività di volontariato in due quadri di analisi differenti: uno legato ai "**benefici privati**" derivanti dal volontariato; l'altro ai "**benefici sociali**". I benefici privati e sociali sono due modi di guardare al valore del volontariato per i volontari. Al primo tipo di benefici sono ascrivibili il quadro di analisi del modello di consumo di un bene immateriale e il modello di investimento in capitale umano. Il modello di consumo presenta la scelta individuale di dedicarsi al volontariato come l'intenzione di impiegare il proprio tempo libero nel consumo di "attività" che aumentano il proprio benessere immediato (*intrinsic satisfaction*). Tale scelta è motivata dalla ricerca di beni privati come il prestigio, la reputazione o da un sentimento di *warm-glow* prodotto dall'atto di dare (Andreoni 1990). Clark et al. (2003) definiscono *warm-glow* la soddisfazione personale derivante dallo svolgimento di un'attività indipendente dal suo impatto. De Young (1996), invece, parla di soddisfazione intrinseca di cui gode un individuo dall'essere attivamente coinvolto in un'attività.

Il modello dell'investimento in capitale umano guarda al valore del volontariato in un'ottica di beneficio privato differito, suggerendo che i volontari ricevono formazione e acquisiscono competenze attraverso il lavoro volontario, questo contribuisce ad accrescere e migliorare la loro dotazione di capitale umano.

Al secondo tipo di benefici è ascrivibile il modello di produzione di un particolare tipo di beni. Tale modello presuppone che le persone donino il loro tempo per aumentare l'offerta di beni e servizi che reputano importanti e descrive il volontariato come un fattore produttivo che partecipa alla produzione di un particolare tipo di output-“bene pubblico”⁹ (Schiff 1990; Duncan 1999)¹⁰. È bene sottolineare che tra i problemi che sorgono per la valutazione economica del volontariato nel caso in cui il lavoro volontario venga utilizzato per produrre un bene o un servizio fornito gratuitamente o a prezzi fortemente sovvenzionati (ovvero i destinatari non pagano l'intero costo del bene o servizio), il salario non è l'unico prezzo mancante. Potrebbe non esserci alcun segnale di mercato (prezzo) del valore di quel bene per le persone che lo ricevono¹¹.

Un'altra parte della letteratura economica sostiene una strada di mezzo, ovvero che gli individui sono “altruisti impuri” (Andreoni 1990) interessati sia ai benefici sociali che privati del volontariato. Nella misura in cui i volontari sono motivati sia dai benefici sociali che privati (come la socializzazione o l'acquisizione di capitale umano) si verifica ciò che gli economisti definiscono produzione congiunta. Le “esperienze” prodotte congiuntamente ai “servizi/attività” per i diversi destinatari dovrebbero

⁹ Un bene pubblico puro è non rivale, ovvero il consumo di una qualsiasi quantità del bene da parte di un individuo non ne pregiudica quello di altri; non escludibile, non è tecnicamente o economicamente fattibile escludere un individuo dal consumo del bene pubblico.

¹⁰ Questo modello si basa sul presupposto dell'altruismo puro in cui i volontari si impegnano in attività per il benessere dei destinatari (Duncan 1999).

¹¹ I volontari non possono essere considerati lavoratori in senso stretto e la stima del loro contributo non può prescindere dal considerare che: i beni e servizi delle istituzioni *nonprofit* sono prodotti e scambiati prevalentemente al di fuori del mercato; anche quando sono scambiati sul mercato presentano un prezzo che non copre i reali costi di produzione; è difficile includere nelle valutazioni aspetti qualitativi del bene (Cnel-Istat 2011).

essere entrambi considerati nelle misurazioni del valore del volontariato. Si potrebbe, quindi, affermare, alla luce di quanto fin qui esposto che il movente può acquisire una certa rilevanza nella valorizzazione del volontariato - ad esempio – nella stima del costo opportunità del volontario (di cui si discuterà nel prosieguo). Il costo opportunità del volontariato è il tempo che avrebbe potuto essere speso in altri modi, tra cui guadagnare denaro, che poteva (al netto delle tasse), poi, essere speso per i beni e i servizi desiderati. Il costo opportunità del tempo potrebbe essere inferiore (superiore) se le attività di volontariato non contribuiscono (contribuiscono) indirettamente ai guadagni futuri attesi (modello benefici privati).

In sintesi, il volontariato ha certamente un valore (rappresenta un beneficio) “almeno” per i volontari e per i destinatari dei servizi/attività. Il quesito che sorge a questo punto è il seguente: *Quale valore dovrebbe essere attribuito al volontariato?*

L'esigenza di pervenire ad una valutazione economica del volontariato è stata condivisa da molti e affrontata in contesti e studi nazionali e internazionali¹². Si possono individuare due principali approcci proposti: il **metodo diretto** o basato sull'output e il **metodo di input** o basato sull'input (Prouteau e Wolff 2004; Sajardo e Serra 2010; Musella, Amati e Santoro 2015). Tali approcci metodologici si differenziano sia per le informazioni che utilizzano al fine di monetizzare il lavoro volontario e le attività/servizi prodotti, che per le assunzioni teoriche di base.

Il metodo basato sull'output

Il **metodo diretto** valorizza in termini economici l'output del lavoro volontario attribuendogli un valore sulla base del prezzo di mercato di prodotti o servizi equivalenti, al netto dei costi sostenuti per gli inputs

¹² Il manuale delle Nazioni Unite “Handbook of Nonprofit Institutions on the System of National Accounts” rappresenta il punto di riferimento fondamentale sia per la definizione dei criteri utili all'individuazione ed alla classificazione delle istituzioni non profit sia per la formulazione di alcuni elementi teorici indispensabili alla rilevazione delle dimensioni economiche del settore (la valutazione delle attività e dei servizi prodotti, la rappresentazione dei conti economici, la valutazione delle componenti produttive). Si veda anche l'indagine Cnel-Istat (2011) sulla valorizzazione economica del volontariato e il Manuale dell'ILO (2011).

utilizzati nel processo produttivo. Esso è compatibile con la metodologia che si adotta nell'ambito della contabilità nazionale per valorizzare la produzione di mercato. Tuttavia, al fine di poter applicare questo metodo è necessario disporre delle informazioni relative ai prezzi di beni equivalenti scambiati sul mercato (e soprattutto che tali beni esistano). In effetti, molte attività/servizi svolte dai volontari non hanno un corrispettivo sul mercato a causa dei problemi di finanziamento per la fornitura privata dei beni pubblici e a causa dei problemi di *free riding* legati alla caratteristica di non-escludibilità di tali beni (Sajardo e Serra 2010). Le stime eseguite con tale metodo si differenziano in base al *modus* utilizzato per considerare nelle stime anche i differenziali qualitativi tra *output* presenti sul mercato (prodotti dalle imprese *profit*) e *output* non presenti sul mercato (prodotti dal volontariato) (Cnel-Istat 2011). Questo perché molto spesso la natura dei servizi offerti dal lavoro volontario è intrinsecamente diversa da quella dei beni di mercato. Non considerare queste differenze significherebbe sottostimare o sovrastimare il valore del volontariato. Ad esempio, pensando al servizio "trasporto persone con disabilità" l'*output* equivalente scambiato sul mercato che verrà considerato per il computo è il servizio trasportato, tuttavia non possono essere tralasciati dal computo anche altri *outputs* intangibili prodotti congiuntamente (come l'ascolto, il grado di fiducia instaurato) che possono incidere anche sulla qualità del servizio offerto.

I metodi basati sull'input

La carenza di informazioni sufficienti per l'applicazione dei metodi diretti spesso fa propendere per l'adozione dei **metodi indiretti** basati sulla valorizzazione dell'*input* "lavoro volontario" come *input* principale della funzione di produzione e stimato come *costo opportunità* o come *costo di sostituzione*.

La stima del **costo opportunità** si ispira al modello "A *theory of the allocation time*" di Becker (Becker 1965). Becker sottolinea che ci sono molti diversi tipi di utilizzo del tempo, così come ci sono molti tipi di beni di consumo. I diversi tipi di uso del tempo e beni di consumo si combinano in diversi modi per produrre merci, ad esempio i pasti preparati (produzione

di servizi domestici), dai quali si ottiene utilità. L'individuo razionale, nello scegliere come ripartire la propria giornata tra lavoro e tempo libero (incluso il tempo dedicato al volontariato), effettua una valutazione del costo opportunità delle varie attività e quindi della sua utilità marginale per ogni uso del tempo. Il costo del "fare volontariato" corrisponde al tempo che il volontario avrebbe potuto spendere nell'attività lavorativa, la quale gli avrebbe permesso di accumulare reddito da spendere successivamente in beni e servizi desiderati (Brown 1999). Diremo quindi, in quest'ultimo caso, che il costo opportunità dell'attività di volontariato corrisponde alla remunerazione marginale oraria persa. In particolare, il costo opportunità è calcolato come prodotto tra le ore medie di lavoro volontario e la retribuzione media oraria che il volontario avrebbe percepito, se avesse impiegato il proprio tempo in una attività lavorativa remunerata. Questo metodo è scarsamente applicato nella pratica a causa di numerosi limiti, tra cui la difficoltà nel determinare il costo opportunità di un volontario studente, disoccupato o pensionato. Inoltre, utilizzare la retribuzione oraria come base per la valutazione del volontariato presuppone che le attività di volontariato generino una disutilità come nel caso del lavoro retribuito. Tuttavia, se il volontariato – contrariamente al lavoro retribuito - genera anche piacere o soddisfazione in chi lo pratica, allora la stima del costo opportunità a esso associato rischia di essere distorta verso l'alto (Sajardo e Serra 2010).

Il metodo del **costo di sostituzione** valorizza il lavoro volontario attribuendogli un costo pari alla remunerazione necessaria che l'organizzazione dovrebbe corrispondere per assumere un individuo per lo svolgimento delle stesse mansioni, assumendo, quindi, che le due categorie abbiano la stessa produttività. Quest'ultimo rappresenta certamente uno dei limiti del modello. Inoltre, le retribuzioni di mercato potrebbero ricomprendere competenze e responsabilità non richieste nel lavoro volontario (e viceversa).

L'approccio cost-effectiveness analysis

Un approccio più completo per la valorizzazione economica del volontariato è il metodo **Volunteer Investment and Value Audit** - VIVA (Gaskin 1999) sviluppato nel Regno Unito, il quale impiega un approccio di *cost-effectiveness analysis* quantificando gli investimenti che le organizzazioni utilizzano per le risorse impiegate (come costi di gestione del personale, di reclutamento, di formazione, rimborsi spese, di assicurazione). Questo metodo è adottato da molte organizzazioni per la pianificazione strategica, la valutazione e il miglioramento del management, per valutare i programmi sociali e per verificare l'impiego efficiente dei volontari.

1.3.2 Oltre la dimensione economica: il valore e l'impatto sociale

Secondo parte della letteratura è “non esaustivo” valutare il solo peso economico del Terzo settore utilizzando, quindi, criteri legati esclusivamente alle logiche della produzione di beni e servizi ovvero – come nel caso del volontariato – criteri che si basano solo sulla valorizzazione economica dell'*input* lavoro volontario e degli *outputs*. Questi ultimi possono certamente aiutare ad identificare il contributo apportato alla crescita del PIL di un Paese ma tendono a trascurare molti altri tipi di contributi (come miglioramento del benessere immateriale dei beneficiari delle attività e dei volontari, la fiducia generate tra la reti di organizzazioni e soggetti del territorio (si veda Moen et al. 1993; Wheeler et al. 1998; Oman et al. 1999; Musick e Wilson 2003; Post 2005; Li e Ferraro 2005; Meier e Stutzer 2008; Borgonovi 2008; Guidi et al. 2016; Marchesano e Musella 2019).

Inoltre, nel caso specifico del volontariato, alla luce dei metodi e modelli economici elencati in precedenza, l'erogazione di attività e servizi si arricchisce di una componente “relazionale” che è di difficile da monetizzare e includere nella stima del valore economico. Fare parte di una organizzazione di volontariato può creare legami di tipo *bridging* che contribuiscono a creare rapporti di fiducia che vanno oltre i membri dell'organizzazione (Wollebaek e Selle 2002).

Tali evidenze della letteratura empirica sul volontariato costituiscono un buon argomento per sostenere che il tema della valutazione del valore complessivamente generato dalle attività di volontariato non possa limitarsi alle logiche di misurazione esclusivamente di tipo monetario del solo *input* lavoro volontario o *outputs* “convenzionali” (come nei metodi elencati in precedenza). In particolare, al fine di analizzare e rendicontare il valore aggiunto generato dagli Enti del Terzo settore è indispensabile analizzare sia le loro attività e/o i progetti realizzati, che le modalità di erogazione delle stesse (condizioni, qualità). È opportuno considerare le diverse dimensioni del valore, egualmente importanti: economica, sociale e istituzionale. Al contributo totale apportato dalle attività delle organizzazioni di volontariato non può che essere attribuita una natura multidimensionale.

Numerose sono le tecniche di misurazione e valutazione utilizzate nella prassi e applicate al mondo del Terzo settore, che dovrebbero coinvolgere anche la dimensione sociale. In particolare, tra i metodi più diffusi a livello internazionale, ma anche nel contesto italiano (Perrini e Vurro 2013; Manetti et al. 2014) è possibile elencare il *Social Return On Investment* (SROI). Lo SROI è un indice il cui scopo è fornire una misura (monetaria) del valore/rendimento (economico, sociale ed ambientale) generato o distrutto da un’attività. L’indice è il risultato del rapporto tra benefici legati all’attività e il totale delle risorse necessarie al loro ottenimento. Un altro strumento, che si basa sull’espressione degli impatti in termini monetari, è l’analisi Costi-Benefici, la quale include tra gli elementi della valutazione risultati sia diretti che indiretti dell’attività (attribuendo loro un prezzo) al fine di ottenere una misura sintetica del beneficio o costo netto generato da un’azione. Uno dei grandi limiti di questo metodo è legato al rischio di trascurare elementi qualitativi per i quali non esiste un equivalente economico per la monetizzazione. Lo strumento dell’analisi controfattuale è certamente diffuso e ampiamente dibattuto per la valutazione di impatto applicata al mondo del Terzo settore. Per l’utilizzo di tale approccio di valutazione è indispensabile la possibilità di disporre di informazioni su: (i) un intervento identificabile e circoscritto (c.d. trattamento); (ii) le variabili di *outcome* rispetto alle quali la presenza di un effetto possa essere verificata con gli

strumenti analitici a disposizione. È, inoltre, necessaria la raccolta di informazioni su soggetti che non hanno beneficiato del trattamento. Tale raccolta può essere costosa e laboriosa, ma senza di essa la gran parte dei metodi esistenti non può essere applicata. Quest'ultimo aspetto rappresenta uno degli elementi che potrebbe portare a dover scartare la fattibilità di una valutazione attraverso un approccio controfattuale soprattutto per Enti di piccole dimensioni e con un contenuto valore economico dell'intervento. Inoltre, nel caso specifico dell'attività dei volontari il rischio è quello di non avere una popolazione ben determinata destinataria delle attività per la valutazione.

L'esperienza di ricerca descritta in questo volume ha posto in rilievo anche altri elementi di criticità della valutazione applicata al mondo del volontariato organizzato. In primo luogo, individuare un sistema di valutazione che sia applicabile a tutta una rete associativa è ipotizzabile soprattutto per elementi di natura organizzativa-gestionale (indicatori di *performance* che potrebbero confluire in un bilancio sociale). È ipotizzabile un tipo di valutazione come "veicolo per rendere conto" ai soggetti esterni delle strategie d'intervento adottate dagli Enti, delle necessità che motivano tali strategie, delle attività realizzate e dei risultati conseguiti. In secondo luogo, valutare l'impatto sociale non è una attività che può essere svolta agevolmente da un gruppo medio-piccolo di volontari, ma richiede tempo e risorse anche per la semplice applicazione di strumenti di auto-valutazione. In terzo luogo, una questione importante, non espressamente indicata dalle Linee guida, è chi debba operativamente programmare e compiere la valutazione di impatto sociale. Sulla base di quanto è stato possibile rilevare dalla presente ricerca, solo il gruppo di volontari potrà ben conoscere le variabili di *outcome* della propria attività. Questo perché l'azione volontaria nasce dall'esigenza e dalla volontà di dare risposta ai bisogni delle persone e della comunità in cui l'Ente opera. Infatti, una delle intenzioni delle Linee guida, probabilmente, è proprio quella di indirizzare gli Enti del Terzo settore verso la realizzazione di un processo di valutazione dell'impatto sociale delle proprie attività che sia di tipo *auto-valutativo* (mediante la produzione di dati oggettivi e

verificabili, di indici e indicatori). Tuttavia, la definizione teorica di indicatori di *outcome* e la loro traducibilità operativa richiede competenze specifiche che, spesso, non possono essere chieste, ad esempio, ai presidenti delle organizzazioni. Un importante ruolo di supporto per l'identificazione e la realizzazione di opportuni strumenti di valutazione dell'impatto sociale, che tengano conto delle diverse esigenze manifestate dai diversi Enti, è certamente attribuito ai Centri di Servizio per il Volontariato e alle Reti Associative Nazionali.

Il metodo CNR-Irpps

L'obiettivo del **metodo CNR-Irpps**, presentato in questo volume, è quello di misurare il valore generato dalle attività delle unità locali di ANPAS e Croce Rossa Italiana, considerando dimensioni economiche, sociali ed istituzionali, ed elementi di *input*, *output*, *outcome*. Le risorse sono gli *input* del processo produttivo; i processi identificano le modalità di azione e di gestione delle attività; i prodotti rappresentano l'esito finale del processo di produzione; gli *outcome* sono i risultati che si verificano sulla popolazione beneficiaria delle attività e possono essere di vario tipo (individuali e/collettivi). In particolare, sono state considerate: le risorse disponibili (come personale, mezzi, contributi economici); i processi ovvero le relazioni esterne attivate (collaborazioni, accordi, tavoli di partecipazione); i prodotti ovvero le modalità di risposta ai bisogni dei cittadini (in termini di orari, accessi, costi) e/o il contributo alla formazione generale (didattica nelle scuole, ambito di tirocini); i risultati come iniziative di trasparenza e comunicazione. Il modello di valutazione del valore sociale prodotto considera sette dimensioni concettuali, quali: (i) utenza, (ii) cittadinanza, (iii) comunicazione, (iv) programmazione, (v) responsabilità sociale, (vi) apertura, (vii) collaborazione con istituzioni pubbliche e private. Inoltre, il metodo prevede l'utilizzo di metodologie e tecniche sia di tipo quantitativo sia qualitativo. Tuttavia, i dettagli, le fasi operative e i risultati ottenuti saranno presentati dettagliatamente nei Capitoli 2 e 3, a cui si rimanda per un'approfondita lettura.

CAPITOLO 2 INDICATORI DI VALORE SOCIALE E SPERIMENTAZIONE PRATICA

di Maria Girolama Caruso e Loredana Cerbara

2.1 INTRODUZIONE

La misura del valore sociale non può essere affidata all'osservazione di situazioni particolari perché il rischio di non cogliere l'interesse del fenomeno è molto elevato¹³. Il mondo del volontariato sociale infatti è talmente variegato che anche all'interno di una stessa organizzazione possono ritrovarsi molteplici specificità. Per questo motivo l'approccio complessivo per ottenere una buona misura dei fenomeni oggetto di studio deve essere di tipo misto, quantitativo e qualitativo: il primo fornisce una visione standardizzata dell'organizzazione e dell'offerta di servizi che, se da un lato offre una copertura pressoché totale delle caratteristiche specifiche, dall'altro può risultare poco approfondito e può tralasciare le specificità possedute da un numero di unità troppo esiguo per entrare nelle statistiche generali; il secondo ha il compito di approfondire proprio le singolarità e di contribuire a completare il quadro informativo derivante dall'analisi quantitativa. In altri termini, si tratta di scomporre l'informazione in elementi semplici, riorganizzarla secondo i dettami della statistica, completarla attraverso gli approfondimenti qualitativi.

Per organizzare un lavoro tanto complesso si deve partire dalle informazioni già disponibili. Nel caso del volontariato sociale promosso da Croce Rossa Italiana (CRI) e dall'Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze (ANPAS), dal momento che esso ha una struttura territoriale molto estesa e capillare che è raccordata a vari livelli fino al livello centralizzato nazionale, come primo approccio è stata fatta una ricognizione dell'anagrafe delle sedi locali che contiene, oltre alla localizzazione geografica, anche altre utili

¹³ In Leti G. e Cerbara L. (2009) *Elementi di statistica descrittiva*. Bologna, Il Mulino, si afferma che gli errori più grossolani si fanno proprio non appena ci si fida ciecamente della propria esperienza tralasciando di utilizzare il metodo statistico.

informazioni di contesto. Questa prima analisi ha consentito di progettare le fasi successive sia per il fronte quantitativo che per quello qualitativo. Infatti è stato possibile utilizzare l'anagrafe per la predisposizione di una scheda di rilevazione, un questionario on line, che è stato proposto a tutti i contatti dell'anagrafe, con una serie di solleciti per invitare le sedi locali ad aderire all'iniziativa. Il dato anagrafico ha consentito di verificare la copertura territoriale delle risposte arrivate, cosicché il sondaggio è terminato quando tale copertura è risultata sufficiente per gli scopi della ricerca. Anche la stessa stesura del questionario di indagine è stata eseguita tenendo conto delle informazioni anagrafiche al fine di evitare la richiesta di informazioni già note.

Ma lo strumento di rilevazione è servito anche per la costruzione degli indicatori di valore sociale in quanto si tratta di un concetto non rilevabile e non misurabile direttamente che abbisogna di una riflessione preliminare e di una scomposizione in fattori più semplici che a loro volta possono essere misurati sul campo (Allegra e Fasanella 1995).

Il valore sociale è stato innanzi tutto interpretato come somma di caratteristiche specifiche di impatto diretto delle attività del volontariato sociale sul contesto sociale, territoriale e istituzionale. Per questo sono state individuate 7 dimensioni distinte¹⁴, per ciascuna delle quali si è cercato di dare una definizione che fosse identificabile come informazione rilevabile sulle sedi locali.

Questa articolazione in indicatori a loro volta composti da particolari informazioni, ha fornito un vero e proprio strumento di misura del valore sociale. Dopo la rilevazione sul campo, ma anche a posteriori semplicemente rilevando in continuum le stesse informazioni, è stato possibile disporre di una banca dati di misure oggettive che hanno consentito ulteriori elaborazioni statistiche e analisi territoriali. È stato infatti possibile pervenire ad una suddivisione in gruppi delle sedi locali e ad una sua articolazione territoriale che è esplicativa dell'impatto della presenza del volontariato

¹⁴ Come si vedrà in seguito, queste dimensioni riguardano l'utenza, la cittadinanza, la comunicazione, la programmazione, la responsabilità sociale, l'apertura e la collaborazione con Enti pubblici.

sociale sul territorio nazionale. Tutti i dettagli, sia in termini di descrizione puntuale delle informazioni rilevate che delle metodologie statistiche di analisi e dei risultati ottenuti, sono descritti in questo capitolo dedicato all'analisi quantitativa che, dunque, non è fine a sé stessa, ma è funzionale sia a rispondere all'esigenza di valutazione del valore sociale, sia all'impostazione e progettazione della fase successiva di completamento e approfondimento qualitativo di cui si è parlato.

2.2 ANALISI QUANTITATIVA DI UN COLLETTIVO NAZIONALE DI ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO

2.2.1 Unità locali

In totale si è lavorato su un universo composto di 1.539 unità comprensive di Comitati locali di CRI e di Associazioni di volontariato aderenti all'ANPAS, che avrà come unità elementare proprio ciascuna di queste sedi. In gergo tecnico questa è l'ampiezza dell'universo di riferimento dell'indagine che avrà come unità elementare proprio ciascuna di queste unità. Per semplicità da ora in poi le chiameremo genericamente "unità locali". La distribuzione territoriale è molto articolata ma, se le proiettiamo su una mappa delle province italiane a colori variabili (**figura 1**) la cui intensità rappresenta in modo proporzionale la presenza delle unità locali, si può facilmente vedere che la loro presenza copre l'intero territorio a livello nazionale, nel senso che tutte le regioni sono rappresentate. Si può notare una particolare concentrazione in alcune aree ad alta densità di popolazione (area romana e milanese, Firenze, Torino e Genova, sono esempi lampanti). Un altro modo di rappresentare questa distribuzione territoriale è quello di disegnare un istogramma a barre la cui lunghezza è proporzionale alla presenza delle unità locali nel territorio. Ovviamente in questo caso è meglio fare riferimento ad una diversa aggregazione territoriale perché il numero di province non è fisicamente riportabile in un istogramma. Per questo la **figura 2** mostra un istogramma per le regioni italiane. Le barre blu rappresentano il numero di unità locali in ciascuna regione ogni 100.000 abitanti. In alcune di esse la presenza di unità locali (Valle d'Aosta, Liguria,

Toscana, Marche ecc.) è molto più elevata rispetto ad altre (Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia ecc.). Il numero di unità locali che ha aderito all'indagine è di 689 unità (pari al 45% delle unità locali dell'universo di riferimento) e questo dato è riportato, sempre nella **figura 2**, come grado di copertura dell'indagine, cioè come percentuale di unità dell'universo di riferimento che è entrata a far parte del campione. Tale copertura, che è rappresentata come un'area grigia per ciascuna regione e che ha un *range* di variazione teorico compreso tra 0 e 100, varia da regione a regione ma tutte le regioni sono rappresentate nell'indagine. Perciò le barre blu sono tanto più basse quante meno unità locali sono presenti in rapporto alla popolazione residente. Notiamo che, curiosamente, proprio in queste regioni la copertura del campione è più elevata.

Per la modalità con cui è stato selezionato il campione (cioè gli intervistati sono stati chiamati a rispondere ma le risposte sono state fornite su base volontaria), non si può definire campione probabilistico¹⁵ perché in questo caso si dovrebbe piuttosto parlare di un *campione postale*, che, appunto è di tipo *non probabilistico*, ma il livello di copertura dell'universo considerato è molto elevato e rende le considerazioni di seguito esposte altamente affidabili.

¹⁵ Infatti sarebbe probabilistico se le unità incluse nel campione fossero state selezionate con procedura casuale e tutti quelli che sono stati chiamati a rispondere lo hanno effettivamente fatto (Cicchitelli et al. 1997). Nell'ambito delle scienze sociali questa è una condizione molto difficile da rispettare e spesso si fa uso di altri tipi di campione, non probabilistici ma di cui si possono controllare le condizioni a contorno. Ad esempio si può controllare la distribuzione territoriale o le caratteristiche dei rispondenti. Questo tipo di campionamento in genere risulta molto funzionale e risponde alle domande di ricerca.

Figura I - Distribuzione delle unità locali nel territorio nazionale

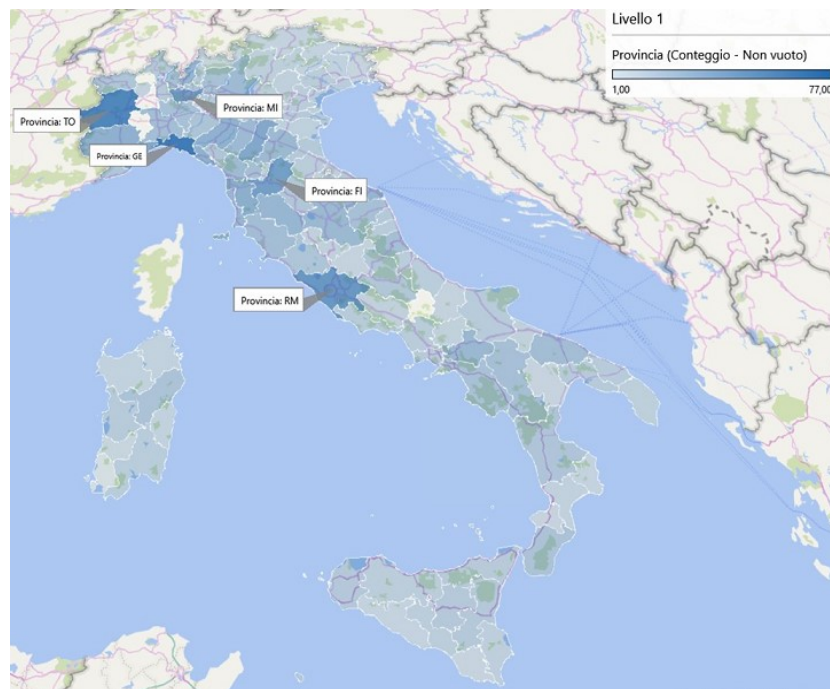
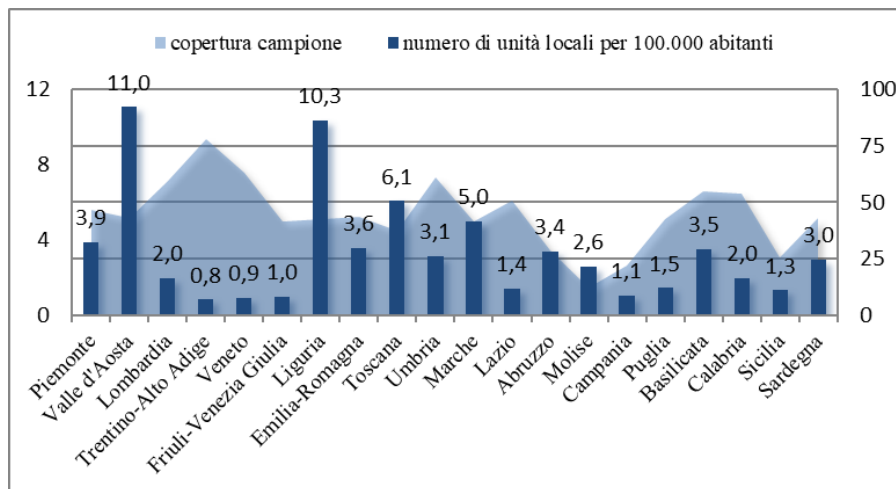


Figura 2 – Presenza delle unità locali a livello regionale e copertura del campione.



2.2.2 Indagine quantitativa

Impostazione pratica e metodologica

Per realizzare l'indagine è stata utilizzata la metodologia CAWI¹⁶, cioè l'uso di un questionario che si trova sul web e che deve essere compilato senza l'ausilio di un intervistatore. Coloro che sono chiamati a rispondere sono invitati attraverso un messaggio di posta elettronica¹⁷ che li invita compilare un questionario, disponibile in modalità on line sulla piattaforma Limesurvey in dotazione al CNR-Irpps. La *mailing list* fornita dal Comitato Centrale della Croce Rossa Italiana (C.R.I.) e dall'Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze (ANPAS) è stata interamente utilizzata per inviare gli inviti a partecipare al sondaggio. Il questionario è rimasto aperto nel periodo tra ottobre 2017 e marzo 2018 durante il quale sono stati fatti, dopo il primo invio, numerosi solleciti sia telefonici sia via *email*. Alla fine della rilevazione C.R.I. ha raggiunto un livello di copertura del 52%, mentre ANPAS si è attestata intorno al 35%. Questo dato è ampiamente soddisfacente, non soltanto in confronto ad altre esperienze di questionari postali, ma anche per il fatto che si è potuto riscontrare una quota di email non attive¹⁸ che hanno determinato una situazione per cui alcune delle unità locali non sono

¹⁶ Computer Assisted Web Interviewing. Il vantaggio di questa modalità di intervista sta nel fatto che, anche se gli intervistati rispondono senza aiuti da parte di personale formato per l'intervista, il questionario è un programma che consente di limitare i possibili errori di compilazione. Inoltre i dati rilevati sono disponibili in tempo reale per l'elaborazione statistica, con una notevole riduzione di tempi e quindi di costi per la ricerca. Infine, se usa una mailing list di contatti, si può controllare chi non ha ancora risposto, anche quando il questionario è anonimo, e si possono mandare solleciti a rispondere solo alle persone interessate evitando così di contattare a vuoto chi ha già risposto.

¹⁷ Molto spesso questo tipo di questionari è utilizzato nei social media perché basta fornire un link ad una pagina web per rispondere ad un questionario. Nel nostro caso però non poteva rispondere chiunque, ma solo chi era stato indicato ed abilitato dagli enti promotori dell'iniziativa.

¹⁸ Una parte delle email, anche se valide e censite nell'anagrafe degli enti promotori, non erano attive perché non venivano controllate in quanto i destinatari erano soliti usare altri indirizzi email anche nell'espletare attività istituzionali. Questo fatto ha consentito di individuare circa un quarto degli account di posta elettronica che erano 'dormienti' e che quindi non ricevevano le comunicazioni istituzionali. Un risultato di secondo livello ma molto importante per la comunicazione interna.

state proprio raggiunte dall'avviso di compilazione. Si potrebbe anche affermare che in tal modo l'universo che è stato considerato risulta essere una sovrastima dell'universo effettivo che ha avuto esposizione alla somministrazione e che quindi la copertura reale è addirittura maggiore di quella calcolata ufficialmente.

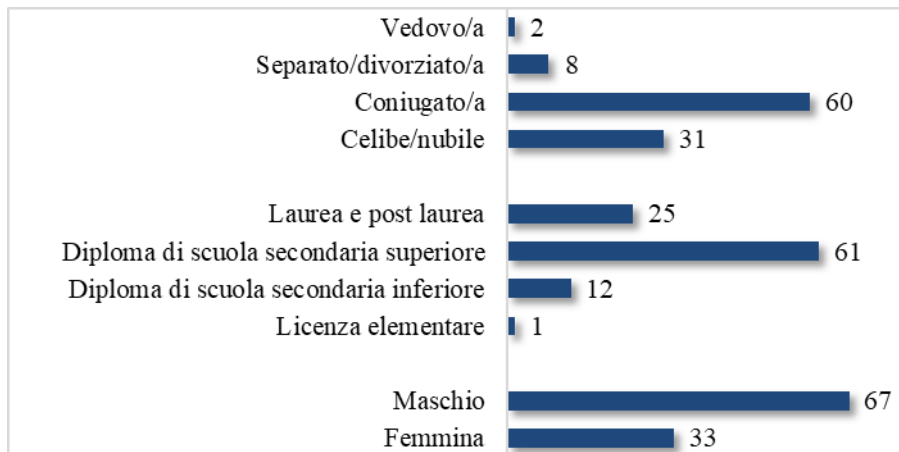
Il questionario era raggiungibile direttamente dall'email di invito attraverso una stringa contenente anche l'identificazione del rispondente il quale non aveva bisogno di altre credenziali di accesso per la compilazione, il che ha facilitato l'inserimento dei dati sulla piattaforma di rilevazione oltre che aver eliminato del tutto il rischio di risposte non desiderate. Per il periodo della rilevazione è rimasto attivo un servizio di help desk di supporto per i compilatori, raggiungibile tramite email o telefono che è servito a risolvere le problematiche tecniche che comportavano il rischio di bloccare la compilazione.

I dati raccolti

È il momento di dare conto, in termini numerici, di quanto rilevato.

In totale, dei 689 questionari compilati il 53% sono di C.R.I. e il 47% di ANPAS. Il compilatore aveva un'età media di 50 anni ed era prevalentemente un uomo (67% dei questionari), con diploma di scuola superiore (61%), coniugato (60%) (**Figura 3**). Inoltre a compilare il questionario nella maggior parte dei casi è stato il presidente dell'unità locale considerata (65%) ma in qualche caso è stato compilato anche da volontari o da dipendenti. Si tratta spesso (69%) di persone occupate specialmente in posizioni professionali esecutive nel lavoro di ufficio (34%) ma anche in professioni qualificate nelle attività commerciali o nei servizi (19%) o in professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione (13%).

Figura 3 – Caratteristiche dei compilatori (valori percentuali)



Le caratteristiche della unità locale

Alcune strutture locali sono presenti e attive sul territorio fin dalla seconda metà del XIX secolo e il 7% delle unità locali è attivo da prima del 1900. Il 12% di esse ha visto i natali tra il 1900 e il 1935 e il 9% ha avuto la sua istituzione tra il 1935 e il 1970. Negli ultimi 30 anni del secolo scorso sono nate la maggior parte delle strutture del nostro collettivo (60%). Infine dal 2001 a oggi sono state create circa il 12% delle unità locali. In ben oltre la metà dei casi (57%) si tratta di strutture nate a opera di gruppi di volontari, in più di un terzo dei casi l'adesione all'organizzazione nazionale è avvenuta dopo la creazione, mentre in un residuale 2% dei casi le unità locali sono state fondate ad hoc per la partecipazione a qualche programma, legge o finanziamento specifico. Ciò rappresenta in maniera evidente che il motivo della istituzione dell'unità locale è legato a una lettura dei fabbisogni del territorio e non già dalla "rincorsa ai finanziamenti".

I volontari sono in leggera prevalenza uomini, soprattutto nelle classi di età più avanzate, mentre tra i giovani prevalgono le donne (**Figura 4**). Essi sono generalmente occupati (72%) mostrando così la prevalenza di persone attive sul mercato del lavoro, le quali si impegnano a garantire una attività di volontariato che vada al di là dell'orario di lavoro: tra tutti, i pensionati rappresentano appena il 18% del totale dei volontari aderenti all'unità locale.

Alla fine del 2016 le unità locali contavano un numero medio di 206 volontari ciascuna e nel corso del 2017, fino alla data di compilazione del questionario, si è registrato un aumento di circa 74 unità ciascuna, cioè il 35% di aumento. E tra i volontari, come si può vedere nella **figura 5**, ci sono spesso persone che si sono trasferite da poco (nel 54% delle unità locali), gli stranieri (62% delle unità locali) o le persone diversamente abili (32% delle unità locali). Ciò dimostra, ancora una volta, un'apertura a tutti i residenti e che supera anche le difficoltà personali che possono sempre verificarsi perché il volontariato è spesso abbracciato da chi nel corso della vita potrebbe aver avuto bisogno di supporto e che perciò meglio di altri ne comprende l'importanza.

Figura 4 – Caratteristiche per età dei volontari (valori percentuali)

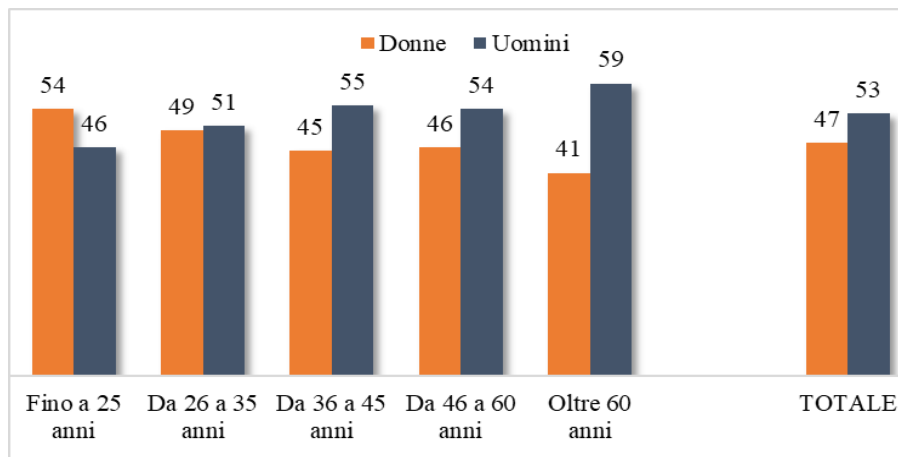
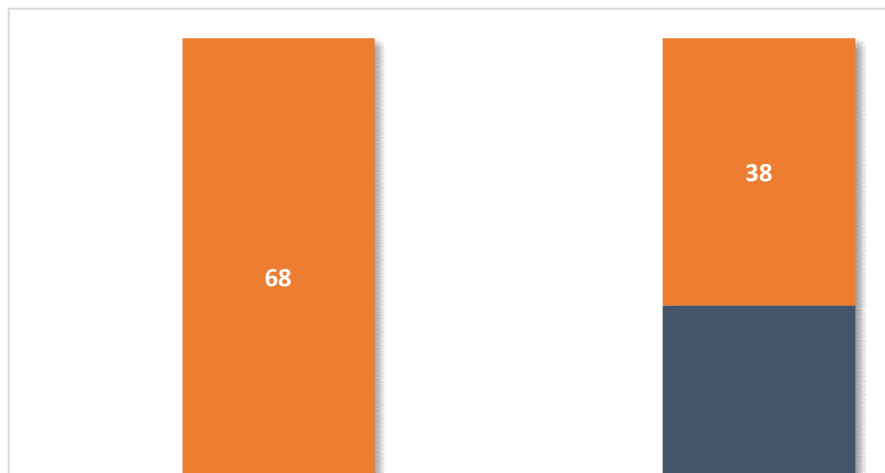
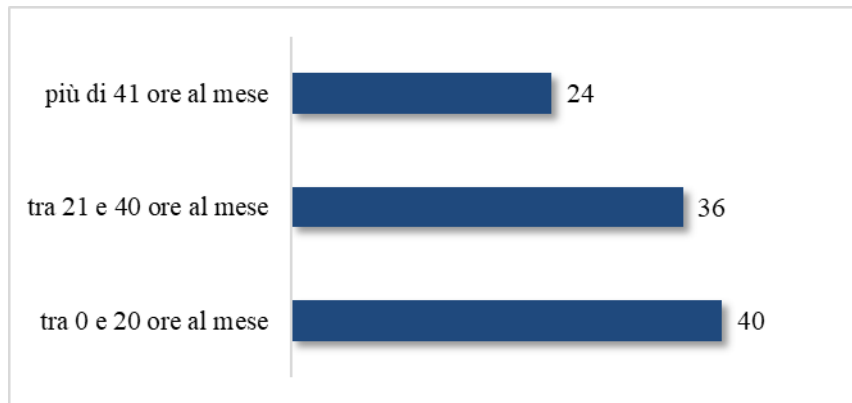


Figura 5 – Caratteristiche dei volontari (valori percentuali)



I volontari prestano mediamente fino a 20 ore al mese di servizio nel 40% dei casi e nel 36% arrivano a 40 ore al mese. Un quarto dei essi supera le 40 ore di servizio (**Figura 6**) e sono quindi quelli maggiormente impegnati. La spesa mensile per i rimborsi dovuti al personale volontario ammonta a 475 € al mese in media per ciascuna unità locale. Ogni sede ha inoltre almeno un addetto retribuito (collaboratori, consulenti e dipendenti): il 42% delle unità locali ha personale amministrativo oppure alcuni autisti (si pensi al servizio di trasporto infermi con ambulanza), mentre personale medico o infermieristico è presente nel 6% dei casi e raramente si trovano dirigenti tecnici o mediatori linguistici o culturali (2%). Nel 61% dei casi questo personale svolge un lavoro per più di 40 ore al mese, mentre il restante 39% lavora un numero inferiore di ore settimanali, per una spesa media per lo stipendio mensile del personale retribuito di 16.900 € per ciascuna unità locale.

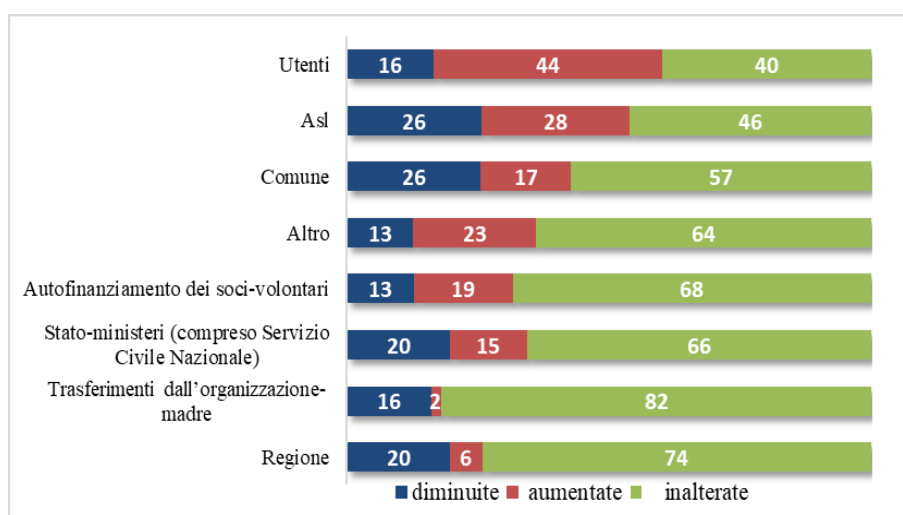
Figura 6 – Ore medie di servizio al mese per i volontari (valori percentuali)



La gestione dei volontari, nel senso del loro reclutamento, introduzione, formazione nonché la funzione di coordinamento, è affidata solitamente a un volontario esperto (in due terzi dei casi) o allo stesso presidente/responsabile dell'unità locale.

Il bilancio annuo (come da rendicontazione riferita all'anno 2016) è di circa 430.000 euro in media. La fonte di finanziamento principale è la struttura locale del sistema sanitario regionale, diversamente denominata a seconda delle Regioni come Azienda Sanitaria Locale (ASL) o come Unità Sanitaria Locale (USL) o come Società della Salute (SdS) (per un valore complessivo pari al 49% del totale dei finanziamenti ricevuti) oppure sono gli stessi utenti a contribuire al bilancio economico (30%), ma anche gli Enti locali (Regione, 18%, o Comune, 10%) o Istituzioni nazionali (lo Stato Centrale e/o i Ministeri 8%) e l'autofinanziamento (9%) o i trasferimenti dall'organizzazione madre (2%). Nel tempo queste fonti sono cambiate, come indicato nella **figura 7**, ma in molti casi (come indicato nella figura dalle barre più a destra) sono rimaste invariate.

Figura 7 – Variazione delle fonti di finanziamento (valori percentuali)



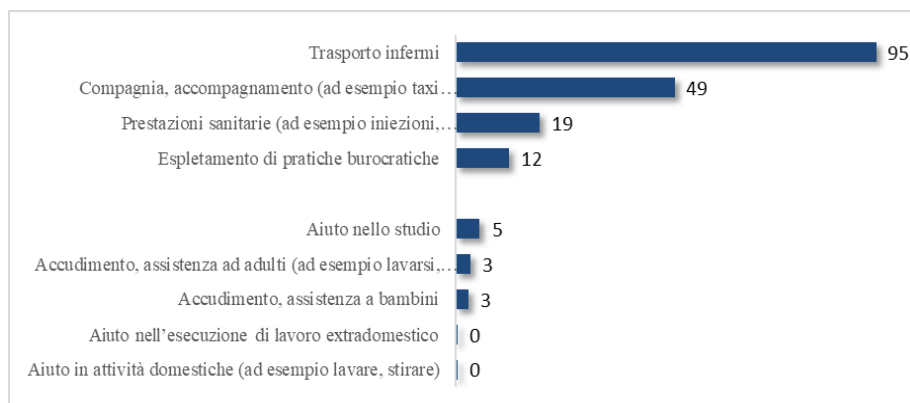
L'attività delle unità locali

In una lista di ben 12 voci che descrivono tutte le possibili attività svolte dalle unità locali, è stato chiesto di scegliere le 3 attività prevalenti. Al primo posto è stato selezionato il settore della sanità (73%), un settore che non poteva mancare tra le attività prevalenti delle maggiori organizzazioni italiane impegnate nel trasporto infermi. Al secondo posto è stato scelto il settore dell'assistenza sociale e della protezione civile (65%), mentre al terzo posto è stato indicato il settore della filantropia e promozione del volontariato (22%). Se queste tre attività erano le più attese e sono quelle più note all'opinione pubblica, non mancano però altre attività non meno importanti ma che non sono prevalenti per la maggior parte delle unità locali, ciascuna specializzata in uno o nell'altro settore a seconda della richiesta e delle necessità espresse dal territorio. Così le attività culturali, sportive, quelle che riguardano la cooperazione e la solidarietà internazionali, lo sviluppo economico e la coesione sociale, la tutela dei diritti e dell'ambiente, l'istruzione e le attività religiose, politiche e sindacali, vengono più in basso in questa graduatoria, ma ciascuna riesce a cogliere i bisogni dell'utenza che si rapporta con l'unità locale configurando il sistema dell'assistenza offerto

dalle unità locali declinato in una quantità di azioni minori ma altrettanto importanti nel quadro generale dell'offerta complessiva di servizi.

Le unità locali svolgono una serie di servizi essenziali e di altre attività regolarmente offerte all'utenza. Tali attività sono state suddivise in servizi alla persona (**Figura 8**) e servizi a beneficio della collettività e dell'ambiente (**Figura 9**) così come classificati dall'Istat nella rilevazione del 2013. La più importante è quella del trasporto infermi (95%) seguita dalla compagnia e accompagnamento, come ad esempio taxi sanitario, piccoli servizi di assistenza ecc. (49%). Sono anche importanti le prestazioni sanitarie come iniezioni, medicazioni, kit sanitari ecc. (19%) e l'espletamento di pratiche burocratiche (12%). Altre attività sono meno note e più di rado vengono svolte, ma rientrano anch'esse tra le attività disponibili in alcune delle unità locali che hanno risposto al questionario e che rappresentano un valido aiuto per le famiglie e i cittadini.

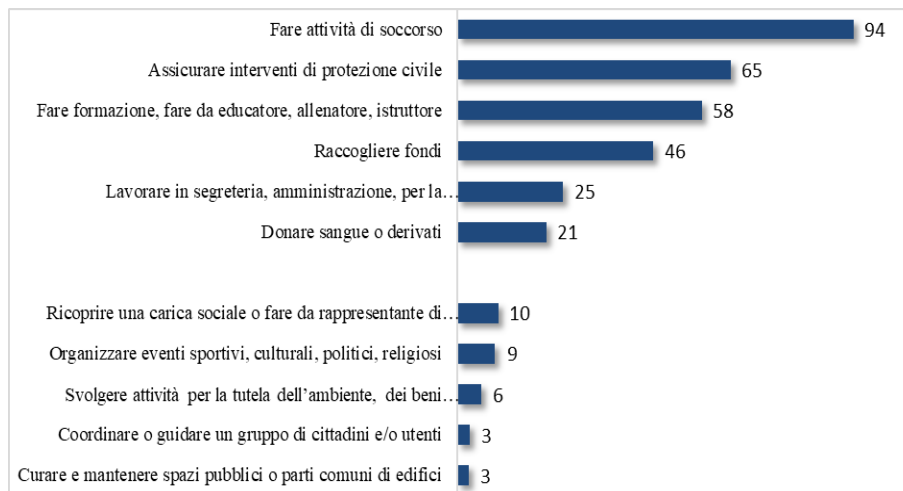
Figura 8 – Attività regolarmente svolte come servizi alla persona (valori percentuali)



Tra le attività a beneficio della collettività e dell'ambiente (**Figura 9**) la principale è quella di soccorso (94%) seguita dalla cura degli interventi di protezione civile (65%) e dalla formazione (58%) e raccolta fondi (46%). Anche il lavoro di segreteria per la realizzazione di attività sociali (25%) e la donazione di sangue (12%) sono tra queste attività. Quelle con minori percentuali di frequenza ma ugualmente molto importanti riguardano la

copertura di cariche o incarichi importanti per la collettività che fa riferimento alla unità locale analizzata, l'organizzazione di eventi sportivi, la cura e il mantenimento di spazi pubblici, il coordinamento di gruppi di cittadini e lo svolgimento di attività per la tutela dell'ambiente, dei beni culturali o degli animali.

Figura 9 – Attività regolarmente svolte a beneficio della collettività e dell'ambiente (valori percentuali)



Un quinto delle unità locali ha voluto aggiungere alla lista delle attività predefinite nel questionario altre attività che vengono svolte normalmente ma che non rientrano nell'ordinaria amministrazione oppure che sono state giudicate particolarmente utili da meritare un approfondimento specifico. Così è venuta fuori una lista di oltre 130 attività specifiche che sono importanti per la popolazione e danno un peso rilevante alla presenza della organizzazione sul territorio. Si tratta in larga parte di *particolari servizi alla persona* che vengono incontro alle problematiche di fasce di popolazione in situazione di fragilità (minori, anziani, stranieri, persone con disabilità o in difficoltà economica). Uno spettro di attività dedicato alla risposta puntuale e meticolosa di richieste di aiuto in situazioni di difficoltà dando respiro al

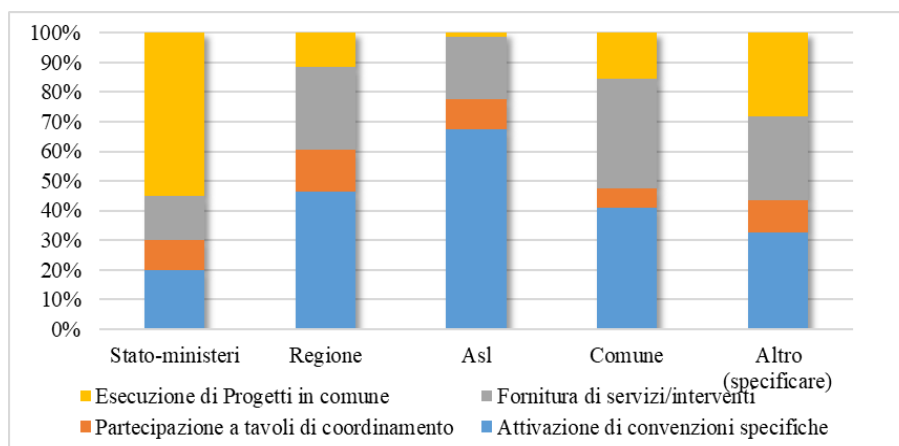
tessuto sociale in una maniera non evidente al grande pubblico ma molto importante per i diretti interessati.

Bisogna anche rimarcare che chi dichiara di fare trasporto infermi generalmente svolge anche le stesse attività di chi (ma stiamo parlando solo del 5% del totale) dichiara di non farlo. Questo fatto sta a dimostrare che l'attività di trasporto infermi non è esclusiva in quanto è quasi sempre associata a una serie di altre fondamentali attività di servizio per le persone e anche per l'ambiente.

Nell'80% dei casi le attività e i servizi sono affidati ai volontari che si confermano come una componente essenziale per la vita delle unità locali.

Anche la connessione con altri enti operanti sul territorio è piuttosto ampia perché il 60% dei progetti o dei servizi è svolto in compartecipazione con essi. Circa la metà delle unità locali intervistate dichiara che nel corso del 2016 sono state attivate convenzioni specifiche per le collaborazioni con gli Enti, soprattutto con le strutture locali del sistema sanitario regionale, che sono il naturale partner per molte delle attività svolte e con le quali si opera in convenzione, ma anche con gli Enti locali e con lo Stato e i Ministeri con cui si svolgono progetti e si collabora per la fornitura di servizi o interventi

Figura 10 – Collaborazione con gli altri Enti (valori percentuali)



Non mancano però altri tipi di attività che si possono includere in forme di raccordo, di partecipazione con gli utenti dei servizi e interventi (30%). Ad esempio l'attivazione di iniziative di partecipazione (come la partecipazione a incontri pubblici, feste) (51%), la partecipazione a tavoli di co-programmazione (18%), la raccolta di questionari di gradimento (15%) e l'esecuzione di progettualità comuni (come la realizzazione di laboratori da condotti dagli utenti) (14%).

Le unità locali hanno a disposizione un patrimonio di mezzi di trasporto che sono necessari per lo svolgimento delle attività programmate. Le ambulanze rappresentano la voce principale con 5,6 mezzi in media per ogni sede locale, ma sono nelle disponibilità anche altri veicoli normali (3,9) e per trasporto infermi (2,2) e piccoli autobus (2,3) (**Figura 11**). Poi sono presenti anche veicoli di servizio per il trasporto delle merci/strumentazioni (si pensi ai bilici utilizzati negli interventi di protezione civile) e vetture utilizzabili per altri scopi (roulotte e camper, fuoristrada e automediche).

Ogni mezzo è utilizzabile per uno o più tipi di impiego. Così capita che nel 59% dei casi sono utilizzati per il trasporto infermi e in un quarto dei casi per i servizi sanitari (**Figura 12**). In percentuali minori, ma ugualmente significative, i mezzi a disposizione trovano impiego per servizi sociali, per azioni di protezione civile e per trasporto volontari.

Figura 11 – Dotazione di mezzi di trasporto delle unità locali (valori medi per ogni sede locale)

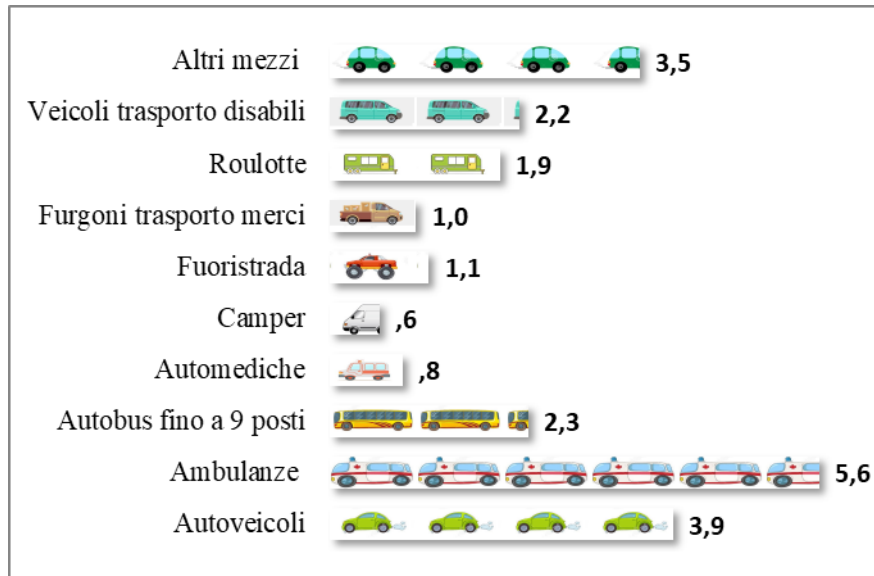
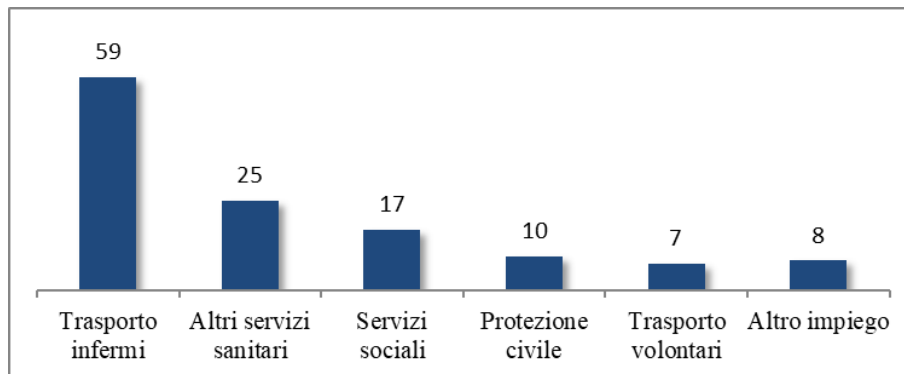


Figura 12 – Tipo di impiego dei mezzi (Val. percentuali)



Generalmente i potenziali utenti coinvolti nelle attività e nei servizi offerti dalle unità locali sono tutti i cittadini perché, anche se alcuni servizi sono rivolti a particolari categorie di popolazione (malati, senza dimora, giovani, anziani, ecc.) ogni sede copre più di una esigenza. In realtà dai dati emerge anche una piccola parte di insoddisfazione perché il 20% delle strutture

coinvolte nella nostra indagine dichiara di non riuscire a coprire tutte le esigenze di intervento e i bisogni presenti sul territorio.

2.3 MISURA DELL'IMPATTO DEI SERVIZI SVOLTI SULLA POPOLAZIONE LOCALE

2.3.1 Considerazioni sull'impatto sociale prodotto da organizzazioni di volontari

L'attività di ricerca condotta dal CNR-Irpps ha l'obiettivo, non tanto inserirsi nel dibattito teorico concettuale, né fornire un sistema innovativo di analisi, quanto piuttosto di provare a misurare il valore generato dalle attività svolte dalle Unità locali di ANPAS e Croce Rossa Italiana (come anticipato nel Capitolo I), basandole su elementi quali:

- le **risorse** che hanno a disposizione (personale, mezzi, contributi economici);
- i **prodotti**, ossia le modalità di risposta ai bisogni della cittadinanza (orari, accessi, costi) e di contribuire alla formazione generale (didattica nelle scuole, ambito di tirocini);
- i **processi** in particolare le relazioni esterne che attivano (collaborazioni, accordi, tavoli di partecipazione);
- i **risultati** in termini di iniziative di trasparenza e comunicazione.

Ne è derivato un modello di valutazione del valore sociale prodotto, sulla base di sette indicatori, espressi attraverso scale e quindi immediatamente comprensibili: gli indicatori sono strumenti importantissimi, che consentono una lettura condivisa e intellegibile delle realtà complesse a cui si riferiscono, favoriscono la comprensione del funzionamento degli interventi e dell'individuazione di aspetti critici e/o positivi, ma l'informazione che forniscono deve essere interpretata con cautela alla luce di altri elementi fattuali per poter giungere a conclusioni valutative.

Facendo proprio il monito di Mauro Palumbo e cioè che «occorre prestare molta attenzione al fatto che gli indicatori per loro natura tendono a una deriva quantitativa, soprattutto se si parte dai dati disponibili per vedere cosa se ne può ricavare»¹⁹, si è cercato nel presente lavoro di definire

¹⁹ Palumbo M. (2017). Definizioni, approcci e usi degli indicatori nella ricerca e nella

indicatori come concetti più specifici, che si pongono rispetto al concetto di “impatto sociale” in funzione vicaria e, a differenza dell’impatto, risultano direttamente trasformabili in variabili senza altre operazioni. In tal modo i sette indicatori proposti rappresentano dei “rappresentanti”, indizi che si sono resi disponibili a livello dell’osservazione nell’indagine *on-line* svolta e che sono stati presi come segnali della presenza dell’impatto sociale.

Seguendo una catena logica deduttiva che va dal generale al particolare, si è cercato dunque di scomporre il concetto generale di *impatto sociale* in diverse componenti di cui è stato possibile trovare nella realtà empirica una traccia rilevabile. Nella forma che assumono, i sette indicatori numerici sono stati utilizzati come approssimazione per descrivere differenti proprietà delle Unità locali della ANPAS e della Croce Rossa Italiana e hanno giocato quindi un ruolo dirimente nella costruzione del sapere necessario alla elaborazione a cui tale ricerca tende.

Sempre però riferendoci al dibattito in corso²⁰, si deve avere chiaro che nessuna batteria di indicatori può essere considerata definitiva in senso assoluto e per tutti gli Enti del Terzo settore. Sono stati scelti indicatori che offrissero una evidenza più trasparente e più intellegibile sia nel presente sia nel futuro di una programmazione che è destinata a mutare con i processi di riforma del Terzo settore in atto, e che offrissero al lettore un contributo valutativo non solo in termini di risultati ma anche di processi per il raggiungimento di tali risultati, andando ad arricchire l’*evaluation capacity building* delle due organizzazioni che hanno promosso la presente ricerca.

Tutta la riflessione proposta tiene fortemente in considerazione le caratteristiche peculiari delle Unità locali di ANPAS e Croce Rossa Italiana in cui il presente lavoro deve applicarsi. La spiccata caratterizzazione valoriale, la componente volontaristica sempre presente, la varietà dei servizi e interventi offerti hanno rappresentato sfide all’individuazione delle misure

valutazione. In C. Bezzi, L. Cannavò, M. Palumbo (a cura di), *Costruire e usare indicatori nella ricerca sociale e nella valutazione*. Milano, Franco Angeli, p.21

²⁰ Che, tra gli altri, ha prodotto un interessante lavoro presso l’Università di Harvard descritto in Wei-Skillern J., Austin J., Leonard H., Stevenson H. (2007). *Entrepreneurship in the social sector*. London, Sage.

sintetiche di analisi e comprensione di un fenomeno complesso come quello del cambiamento prodotto a livello sociale.

Venendo quindi alle scelte nell'individuazione dei tratti caratteristici del valore sociale, si è partiti inizialmente dall'isolamento delle varie dimensioni concettuali più generali che lo connotano e che lo rendono applicabile in maniera distintiva al volontariato. Tali dimensioni sono sette: utenza, cittadinanza, comunicazione, programmazione, responsabilità sociale, apertura, collaborazione con istituzioni pubbliche.

Seguendo la scala di generalità si è proceduto individuando le aree degli indicatori all'interno della dimensione più generale dell'impatto sociale, successivamente, sono state definite le caratteristiche di ciascuno esplicitandone i valori in termini di risposta ai quesiti posti nel corso dell'indagine *on-line* descritta nelle parti precedenti.

A titolo dimostrativo nello Schema che segue si può osservare l'articolazione degli elementi informativi e degli esiti attesi nella logica della produzione di valore sociale.

Schema – Relazione tra indicatori individuati, contenuti informativi ed esiti attesi nella produzione di valore sociale delle organizzazioni di volontari

<i>Indicatore</i>	<i>Domande del questionario</i>	<i>Esiti attesi</i>
Indicatore 1: Apertura verso l'utenza specifica	<p>Se un utente che richiede il vostro intervento non ha i requisiti necessari per riceverlo, lo assistete comunque?</p> <p>Avete una procedura per assistere un utente in condizioni estreme di bisogno?</p> <p>Può capitare che un utente rimanga in contatto con la vostra sede locale anche dopo che gli sia stato erogato il servizio?</p> <p>La vostra sede locale ha in carico utenti con una certa regolarità?</p> <p>Avete sistemi di rilevazione della soddisfazione degli utenti?</p>	<p>disponibilità ad assistere utenti particolari,</p> <p>disponibilità ad assistere utenti diversi da quelli usuali,</p> <p>disponibilità ad assistere utenti in condizioni di estremo bisogno,</p> <p>fornitura di attività che vanno oltre il normale servizio erogato</p>
Indicatore 2: Apertura verso la cittadinanza	<p>La vostra sede locale fornisce una prestazione di sportello (chiunque può rivolgersi e avere un servizio, una informazione, un orientamento)?</p> <p>La vostra sede locale è disponibile per il contatto anche telefonico al di fuori dell'orario di apertura?</p> <p>La vostra sede locale ha un account sui social (pagina Facebook, Twitter, altro...)?</p> <p>La vostra sede locale ha un sito internet?</p> <p>La vostra sede locale ha una mail nota attraverso la rete</p>	<p>disponibilità della sede locale, raggiungibilità della sede locale, accesso attraverso sportello, accesso telefonico, accesso per tramite delle applicazioni in rete</p>
Indicatore 3: Comunicazione esterna	<p>La vostra sede locale viene contattato con regolarità dalla stampa locale?</p> <p>La vostra sede locale partecipa o promuove campagne di sensibilizzazione a livello</p>	<p>visibilità sul territorio, realizzazione regolare di iniziative, realizzazione di iniziative diversificate, utilizzo dei media,</p>

	<p>territoriale su temi eticamente rilevanti?</p> <p>La vostra sede locale promuove attività di formazione in ambito scolastico?</p> <p>La vostra sede locale attua campagne di sensibilizzazione interna ed esterna sul ruolo dei volontari?</p>	<p>interventi nelle istituzioni scolastiche, messa in opera di campagne di sensibilizzazione</p>
<p>Indicatore 4: Programmazione territoriale</p>	<p>Avete partecipato negli ultimi tre anni alla definizione del Piano sociale di zona del territorio?</p> <p>La vostra sede locale ha mai partecipato a ricerche/indagini sul bisogno sociale del territorio?</p> <p>Avete collaborazioni strutturate con Enti di ricerca o Università?</p> <p>I volontari della vostra sede locale partecipano a iniziative di formazione di altri Enti?</p> <p>I volontari partecipano alle attività di progettazione e implementazione dei servizi erogati dalla vostra sede locale?</p> <p>È capitato che la vostra sede sia stata utilizzata da altri Enti per altre iniziative o attività non gestite direttamente dalla vostra sede locale?</p>	<p>partecipazione a eventi pubblici, messa in opera di iniziative per il territorio, collaborazione con istituzioni locali, collaborazioni con Enti di ricerca, collaborazione con Enti di istruzione e formazione</p>
<p>Indicatore 5: Responsabilità sociale</p>	<p>Avete adottato un codice etico?</p> <p>Avete un bilancio sociale?</p> <p>Avete un piano o una progettazione specifica (anche condivisa con altri Enti) con obiettivi per il territorio?</p> <p>La vostra sede locale organizza momenti associativi per i volontari?</p>	<p>iniziative di trasparenza, iniziative di condivisione, iniziative di valore etico, iniziative di promozione della partecipazione interna</p>
<p>Indicatore 6: Apertura verso il</p>	<p>Ci sono tra i volontari persone diversamente abili?</p>	<p>il livello, ma anche la quantità, di apertura verso tutti i tipi di</p>

volontariato	<p>Ci sono tra i volontari cittadini stranieri?</p> <p>Ci sono tra i volontari neo-residenti (persone da poco inserite nel territorio)?</p> <p>Come vengono condivise le scelte della direzione con la base dei volontari?</p>	<p>cittadini che si prestano al volontariato. In esso sono comprese anche le modalità di comunicazione tra la direzione della unità locale e i volontari</p>
<p>Indicatore 7: Collaborazione con le istituzioni</p>	<p>Collaborazioni con Stato-ministeri</p> <p>Collaborazioni con Regione</p> <p>Collaborazioni con Asl</p> <p>Collaborazioni con Comune</p> <p>Collaborazioni con altri Enti</p>	<p>attivazione di convenzioni specifiche,</p> <p>partecipazione a tavoli di coordinamento,</p> <p>fornitura di servizi o interventi, esecuzione di progettualità in comune,</p> <p>collaborazioni con le Istituzioni (pubbliche) locali, collaborazioni con le Istituzioni (pubbliche) regionali</p> <p>collaborazioni con le Istituzioni (pubbliche) sovraregionali</p>

Come è possibile leggere dal quadro sintetico si è cercato di integrare la dimensione “descrittiva” dell’indagine svolta con quella valutativa, con l’intento di restituire una visione del valore non solo misurata da *output* e *performance* (spesso ridotte a mere attestazioni numeriche), ma da evidenze legate al cambiamento generato dai processi attivati dall’Unità locale.

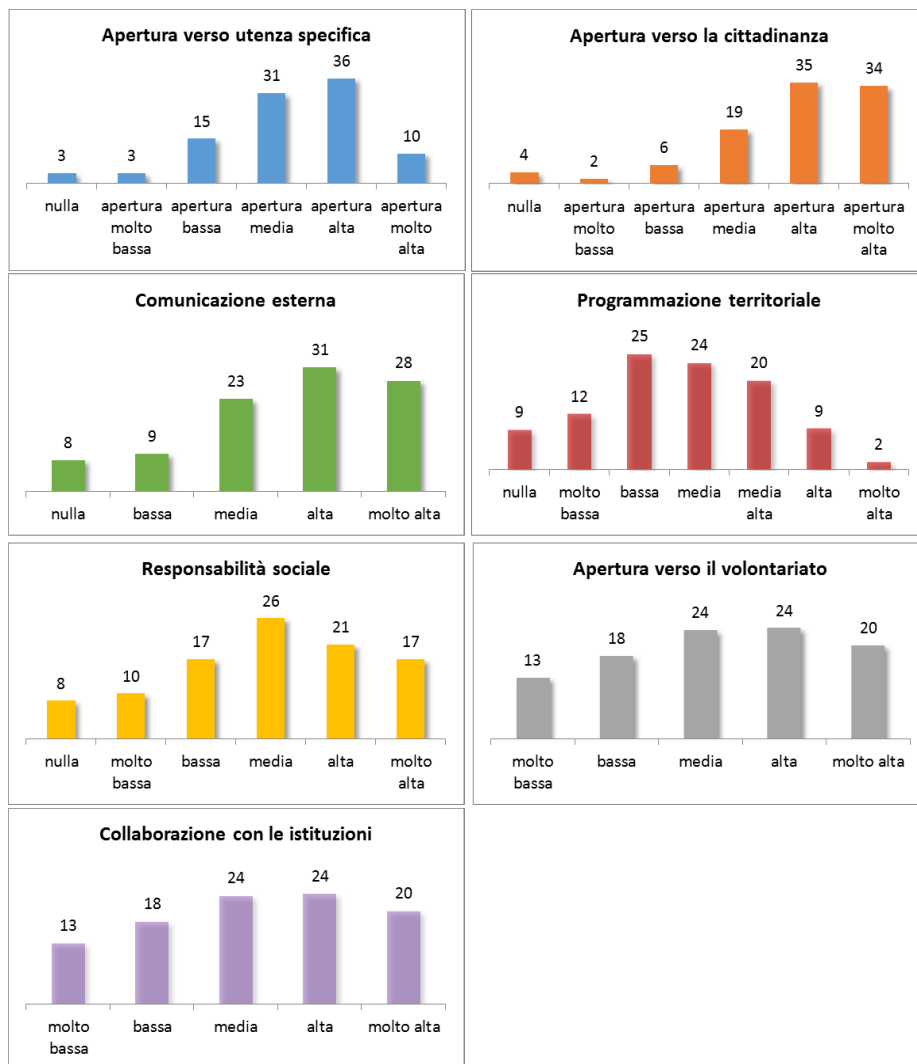
Come tutti i processi di ricerca sociale, anche il presente studio presenta i suoi rischi, primo fra tutti quello di burocratizzare o snaturare identità e modelli organizzativi del volontariato organizzato. Si è ritenuto però che il processo di valutazione basato su indicatori coerenti con la natura delle organizzazioni studiate e che non ha ridotto la valutazione a un mero processo di monetizzazione del valore sociale e culturale degli Enti del Terzo settore, abbia potuto far emergere con chiarezza come l’attività di misurazione e valutazione dell’impatto sociale debba essere rivolta alle

attività messe in campo e non all'intera organizzazione (per tale ragione nel Capitolo 3 viene presentata l'analisi di dieci "Studi di caso").

2.3.2 Guida per l'interpretazione degli indicatori sintetici di valore sociale

Innanzitutto è opportuno comprendere quali siano i valori che sono stati riscontrati nell'indagine in esame. Il loro range di variazione è differente non solo numericamente ma anche semanticamente perché dipende dal senso implicito di ciascun indicatore. Per tutti però è stata adottata una scala graduata che va dal basso verso l'alto. La **figura 13** riporta le percentuali di ciascun indicatore così come sono state rilevate. La forma a gobba che si ritrova in tutti e 7 gli indicatori proposti, sta a significare che la maggior parte delle sedi locali si trova in una situazione standard, mediamente accettabile, mentre sono più rare le situazioni di sofferenza e quelle di eccellenza, come è naturale che sia.

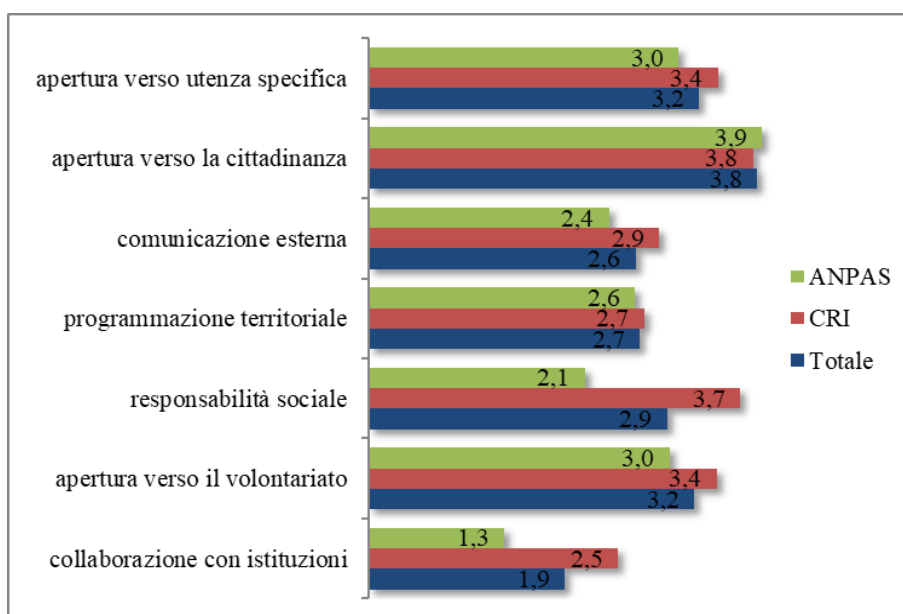
Figura 13 – Indicatori del valore sociale (valori percentuali)



L'estrema sintesi fornita da questi indicatori può risultare difficile da comprendere ma si possono dare altre informazioni utili per guidare una interpretazione che rimanga meno nella superficie del dato. Semplici medie aritmetiche possono già fornire una prima lettura più articolata. Ad esempio, la **figura 14**, che riporta le medie di questi indicatori distinti per C.R.I. e

ANPAS, mette in evidenza che, mentre le caratteristiche di apertura sia verso gli utenti specifici, verso la cittadinanza o verso il volontariato sono sempre molto presenti nelle unità locali, a soffrire delle specificità del territorio sono soprattutto gli aspetti della comunicazione esterna, della programmazione territoriale e soprattutto della collaborazione con le Istituzioni pubbliche. Inoltre si può facilmente verificare che queste caratteristiche possono essere rilevate diversamente a seconda che si tratti di ANPAS o di C.R.I.: quest'ultima mostra sempre valori più elevati per gli indicatori individuati e il minimo si raggiunge con l'indicatore sulla collaborazione con le Istituzioni nel caso di ANPAS.

Figura 14 – Indicatori medi per C.R.I. e ANPAS



Del resto gli indicatori potrebbero risentire della disponibilità di risorse economiche. Un modo veloce per verificarlo è quello di calcolare i valori medi di ciascuno di essi a seconda che l'unità locale abbia un bilancio (valore al 31 dicembre 2016) superiore o inferiore ai 100.000 euro. Anche se le differenze non sono macroscopiche perché le attività delle unità locali non si basano esclusivamente sul

bilancio, si può rilevare che a bilanci bassi corrispondono sempre valori medi più bassi di tutti gli indicatori qui considerati (**Figura 15a**).

La stessa ipotesi interpretativa si può dare della **Figura 15b** che riporta i valori medi degli indicatori considerati a seconda che le unità locali abbiano un numero di volontari superiore o inferiore a 100. Infatti, si può affermare che, nonostante le unità locali con poche risorse riescano in qualche modo a funzionare, gli indicatori di valore sociale suggeriscono che un numero elevato di volontari può senza dubbio agevolare la programmazione e la gestione dei servizi offerti.

Infine bisogna considerare che anche la presenza di un finanziamento pubblico può incidere sulle attività unità locali. La **Figura 15c** infatti dimostra come siano inferiori i valori medi degli indicatori sintetici quando le unità locali non hanno avuto finanziamenti né dallo Stato, né dagli Enti regionali e nemmeno da quelli locali.

Figura 15a – Indicatori medi per livello del bilancio delle unità locali

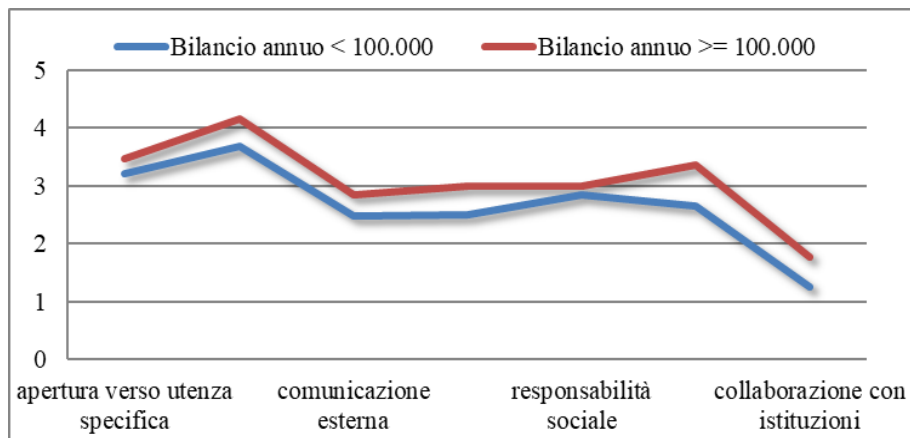


Figura I5b – Indicatori medi per numero di volontari delle unità locali

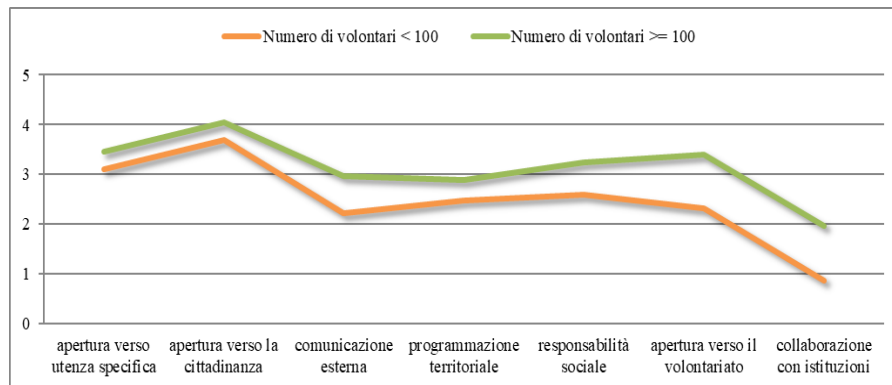
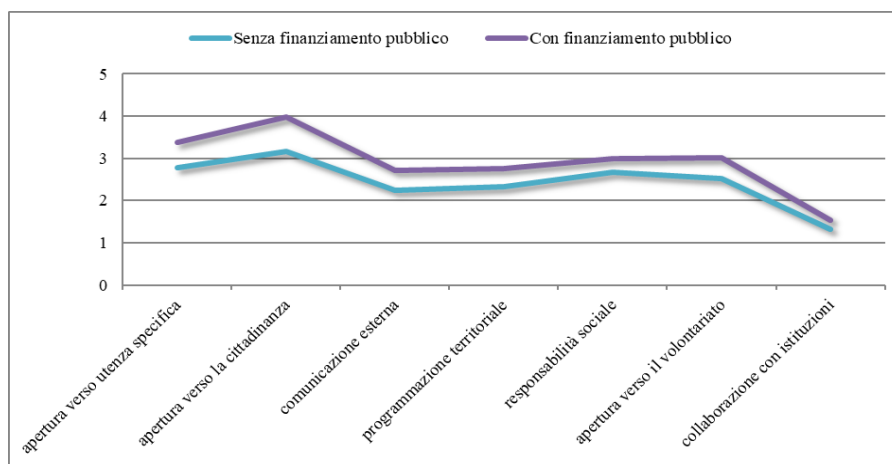


Figura I5c – Indicatori medi per tipo di finanziamento

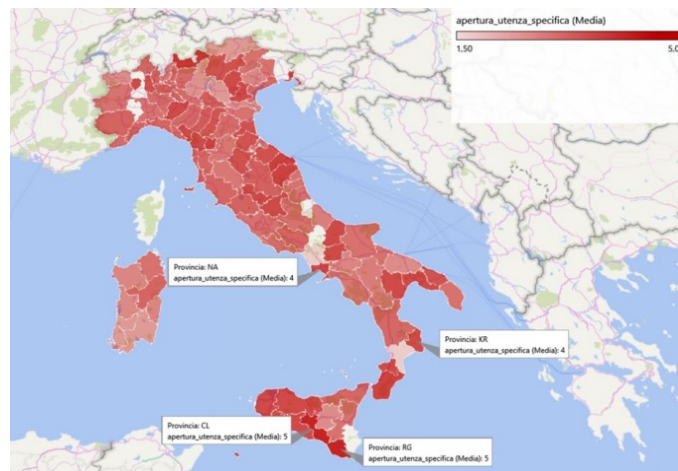


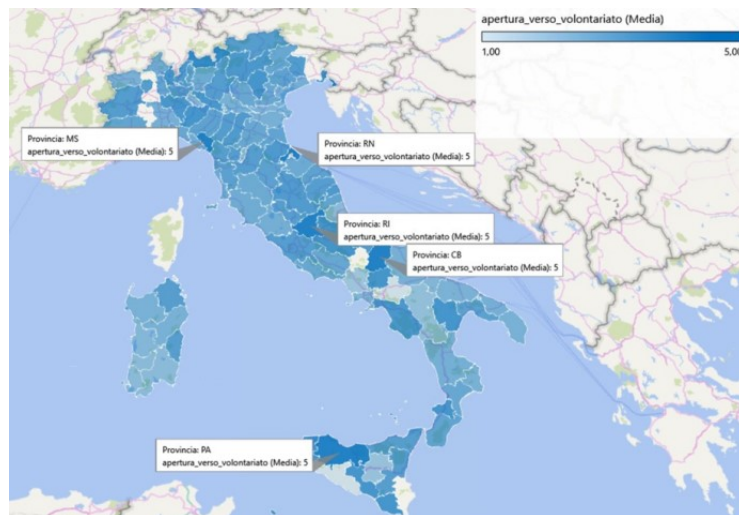
2.3.3 Geografia degli indicatori sintetici

Generalmente, quando si usano misure molto complesse che riguardano unità sparse su un territorio, un modo efficace per comprendere meglio il loro potenziale informativo è quello di farne uno studio territoriale. Se calcoliamo gli indicatori ottenuti per ciascuna provincia (una stima del valore provinciale che può essere affetta da errore per il fatto che il calcolo si basa su un campione, ampio ma pur sempre limitato) otteniamo la possibilità di proiettarli su una mappa (**Figura I6**). Il calcolo è stato eseguito in maniera

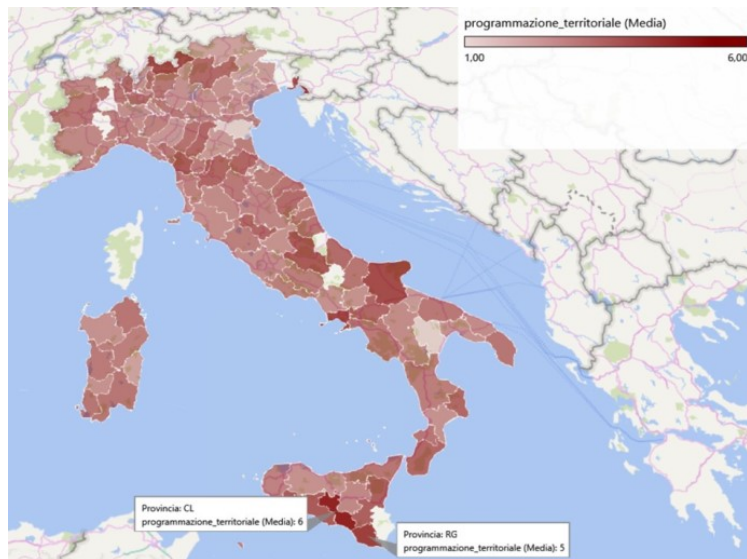
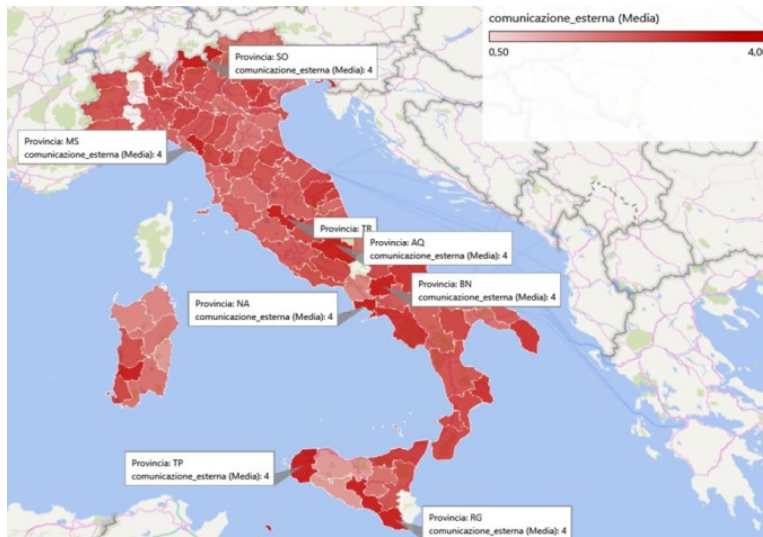
molto semplice: per ognuno degli indicatori è stato calcolato un valore medio provinciale e, in seguito, tali valori medi sono stati riportati su una scala a gradazione di colore. Questa modalità di rappresentare gli indicatori ha un duplice vantaggio: mostra immediatamente le differenze tra le aree geografiche e fa riferimento ad un sistema metrico che non costringe alla precisione matematica, proprio perché si riferisce ad una scala graduata, in modo che anche eventuali scostamenti dovuti all'errore di campionamento sono assorbiti da questa modalità di rappresentazione perché piccole variazioni non sarebbero evidenti e dunque sono poco importanti. Così le province più chiare corrispondono a valori bassi degli indicatori in media sul territorio provinciale, mentre colori più marcati corrispondono a valori elevati. Le mappe, una per ciascun indicatore, sono state anche affiancate per consentire anche un confronto visivo tra i diversi indicatori. Le immagini dimostrano che la distribuzione territoriale è piuttosto complessa e che i diversi indicatori di valore sociale si comportano in vario modo. Non si riconosce però una differenza per macro-aree, ad esempio un Nord molto diverso dal Centro o dal Mezzogiorno, quanto piuttosto una certa complessità che può derivare dalla grande articolazione dei territori e dell'offerta di servizi da parte delle unità locali.

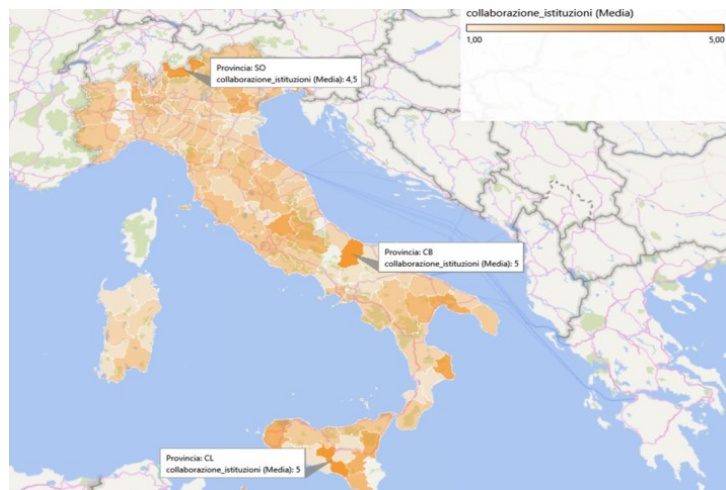
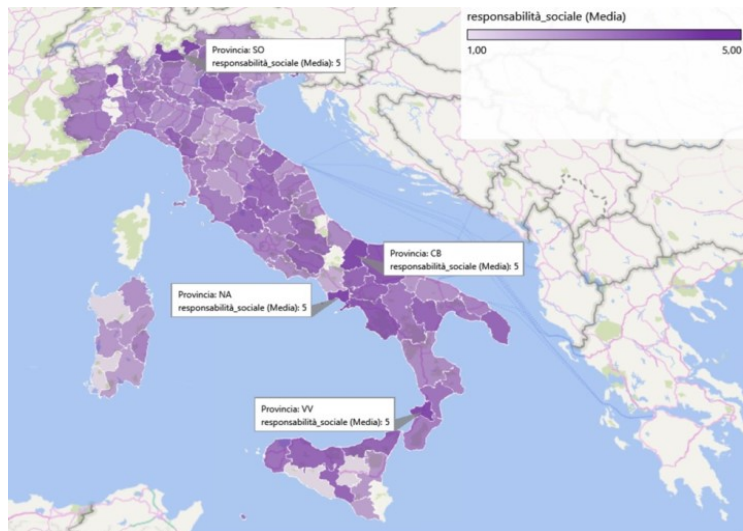
Figura 16 – Valori medi degli indicatori su scala provinciale





*Il volontariato è già un valore.
Proposta di analisi e misurazione del valore sociale generato*





2.3.4 Descrizione delle unità locali secondo la misura del valore sociale

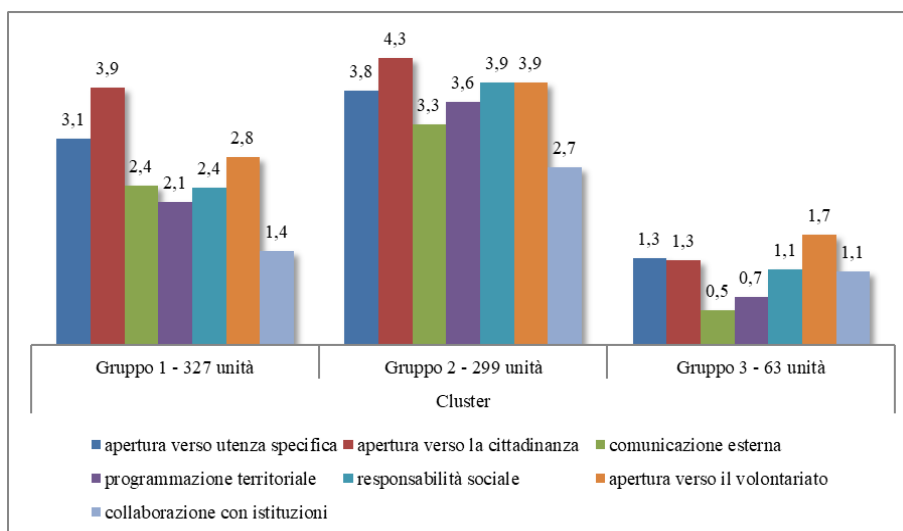
Gli indicatori sintetici di valore sociale sono a tutti gli effetti delle misure numeriche che in termini statistici sono considerabili come caratteri quantitativi che possono essere utilizzati anche per una analisi più complessa dei dati. Si è scelto quindi di utilizzarli per raggruppare le unità locali in

gruppi omogenei per livello degli indicatori qui considerati²¹ attraverso una tecnica di classificazione statistica dei dati (Jajuga et al. 2012).

Pertanto sono stati individuati 3 distinti gruppi di unità locali con numerosità differenti (**Figura 17**). In primo luogo, per capire le differenze tra questi gruppi e quindi caratterizzare le unità locali che ne fanno parte, occorre calcolare il valore medio degli indicatori di valore sociale per ogni gruppo ottenuto. Il primo gruppo è il più numeroso ma presenta livelli medi degli indicatori intermedi rispetto agli altri due gruppi anche se il valore dell'indicatore sull'apertura verso la cittadinanza è molto elevato. Il gruppo 2 mostra valori molto elevati per tutti gli indicatori e il gruppo 3, per contro, valori molto bassi, soprattutto per ciò che riguarda la comunicazione esterna e la programmazione territoriale. Quindi possiamo affermare che esistono due gruppi dalle caratteristiche opposte, uno per avere misure di valore sociale molto elevate e che è relativo a un numero consistente di unità locali e l'altro molto basse ma comprende poche unità locali, e un gruppo intermedio ai primi due. Una prima analisi di questi gruppi quindi mostra che le eccellenze sono molto diffuse mentre le situazioni di bassa performance nella creazione di valore sono piuttosto rare.

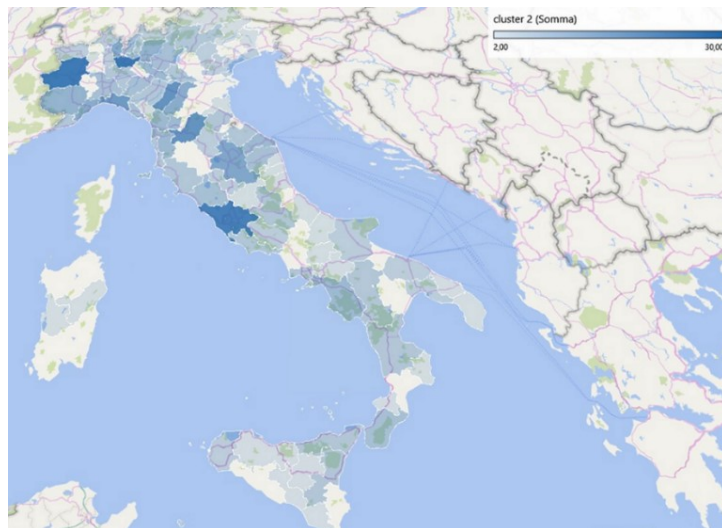
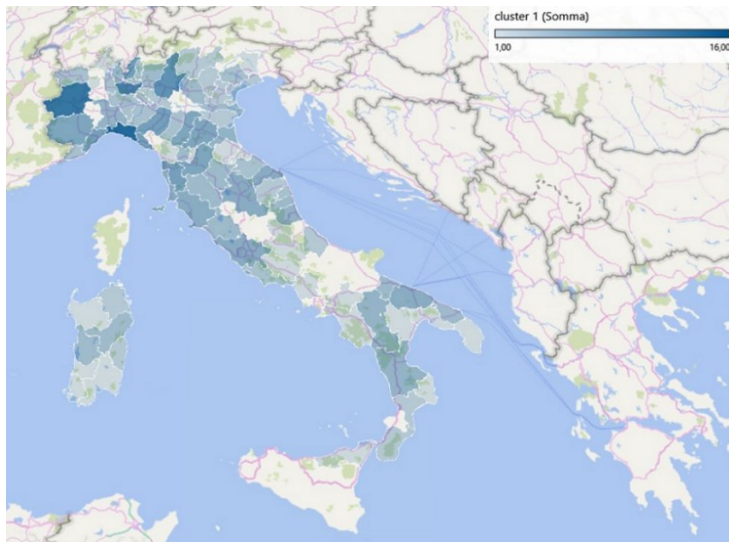
²¹ Tecnicamente non è stata fatta una sola classificazione delle unità locali, ma è stato utilizzato un metodo ricorsivo che ha seguito una procedura dapprima esplorativa e poi confermativa. Alla fine di questo complesso procedimento si è optato per un numero molto ridotto di gruppi perché un numero maggiore non offriva significativi vantaggi aggiuntivi e, d'altra parte, una buona semplificazione è sempre positiva ai fini della comprensione del risultato ottenuto.

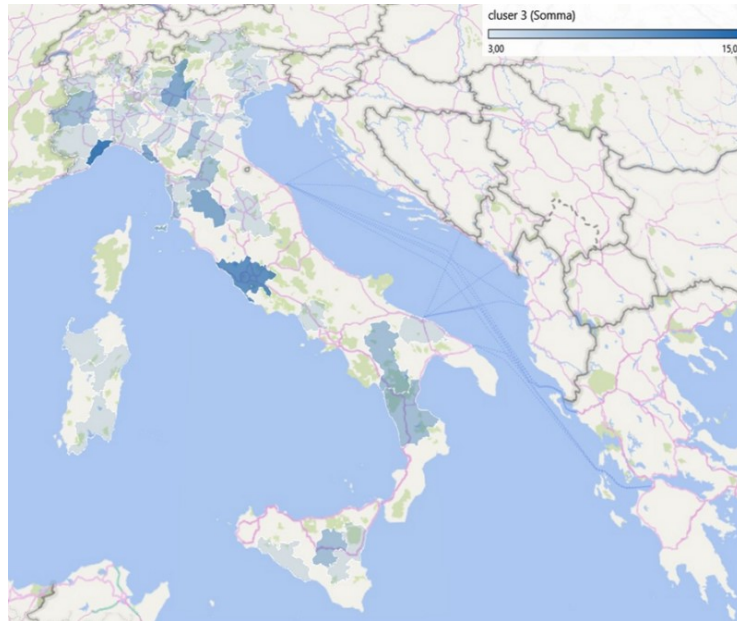
Figura 17 – Valori medi degli indicatori all'interno dei gruppi



Anche in questo caso è utile visualizzare i gruppi dal punto di vista geografico. La proiezione su mappa (**Figura 18**) caratterizza molto di più di quanto non abbiamo potuto vedere dai valori elementari degli indicatori di valore sociale il territorio nazionale. Infatti il primo gruppo è presente in particolare nelle regioni del Nord-Ovest ma anche al Centro, all'estremo Sud e in Sardegna, mentre manca quasi del tutto in Sicilia e in alcune zone del Sud. Il secondo gruppo mostra una minore concentrazione ma sono molte le province che non comprende, soprattutto in Sardegna. L'ultimo gruppo, che è caratterizzato anche dal comprendere poche unità locali (solo 63) è ovviamente presente in modo del tutto sparso ma sembra non comprendere l'intera costa adriatica oltre ad altre aree nazionali. Ciò dimostra che la bassa performance misurata attraverso gli indicatori di valore sociale è del tutto occasionale e non riguarda zone estese del territorio.

Figura 18 – Rappresentazione cartografica dei gruppi basati sugli indicatori





Dunque, dall'analisi puntuale dei gruppi ottenuti si può arrivare ad una descrizione più precisa delle loro caratteristiche.

Gruppo 1 – nel complessivo numero di Unità locali studiate, il gruppo più numeroso ha un valore molto alto di apertura verso la cittadinanza e valori intermedi per l'indicatore dell'apertura verso una utenza specifica, della comunicazione esterna, della programmazione territoriale, della responsabilità sociale, dell'apertura verso il volontariato e della collaborazione con le Istituzioni locali. Tale gruppo di 327 organismi, presenti in particolare nelle regioni del Nord-Ovest, nel Centro, all'estremo Sud e in Sardegna (e per nulla presenti in Sicilia e in generale nel Sud), sono quindi Unità locali concentrate su un tipo di servizio per una specifica utenza che i cittadini conoscono e apprezzano.

Gruppo 2 – il gruppo più interessante ai fini del presente lavoro è il secondo il quale mostra livelli molto alti di tutti gli indicatori, quindi sia apertura verso la cittadinanza, sia apertura verso una utenza specifica, comunicazione esterna, programmazione territoriale, responsabilità sociale, apertura verso il volontariato e collaborazione con le Istituzioni locali. Si

tratta di 299 Unità locali non concentrate in un'unica zona del Paese, ma molto disperse a livello provinciale, e in particolare non presenti in Sardegna. Si tratta del gruppo più interessante perché quello che riesce a sviluppare tutte le aree che possono produrre un impatto sociale.

Gruppo 3 – quello che comprende il numero minore di Unità locali, solo 63 ed è disperso sull'intero territorio nazionale con una leggera concentrazione nella Costa adriatica. È il gruppo che ha più bassi valori di tutti gli indicatori studiati e quindi poca apertura verso la cittadinanza, poca apertura verso una utenza specifica, poca comunicazione esterna, poca programmazione territoriale, poca responsabilità sociale, poca apertura verso il volontariato e poca collaborazione con le Istituzioni locali. È quello che rischia di non produrre valore.

La tipologizzazione ha fatto emergere una evidenza secondo la quale le Unità locali studiate che dal punto di vista delle risorse umane hanno un alto numero di volontari e pochi dipendenti, gestiscono non tante risorse economiche, sono anche quelle che producono relazioni positive sia all'interno della propria organizzazione (e quindi con i volontari e con i propri utenti) sia all'esterno (in particolare collaborano fattivamente con molti Enti e Istituzioni) e tutto ciò produce da una parte trasparenza e comunicazione delle proprie attività e dall'altra una apertura verso la cittadinanza e verso le persone che hanno un bisogno, elementi che ne determinano il valore riconosciuto a livello sociale.

L'indagine ha quindi permesso di misurare il valore sociale prodotto da ogni singola Unità locale studiata che può anche leggersi come le condizioni per produrre ed erogare servizi sociali e socio-sanitari in maniera condivisa con i beneficiari/destinatari/utenti, tra i volontari, con le altre organizzazioni, con le Istituzioni pubbliche ... con la cittadinanza in generale.

CAPITOLO 3 APPROFONDIMENTI QUALITATIVI PER INDAGARE IL VALORE SOCIALE PRODOTTO

di Marco Accorinti

3.1 INTRODUZIONE

Nella attività di ricerca svolta nel corso del 2017/2018, la misurazione dell'impatto sociale prodotto dai gruppi organizzati di volontariato è stata articolata in due grandi parti. In una prima, attraverso un'indagine statistica su un campione nazionale, descritta nel Capitolo precedente, si è tentato di sperimentare cosa significhi costruire degli indicatori e degli indici sintetici di "valore sociale" per una organizzazione basata sull'apporto dei volontari attraverso un metodo di tipo quantitativo.

In questa seconda parte verrà descritto il secondo modo di svolgere l'indagine che ha avuto carattere qualitativo e attraverso il quale si è tentato di esplicitare i meccanismi che producono valore e che si è ritenuto possano incidere in termini di impatto. Ciò che si è cercato di evidenziare è quali siano le variabili che operano un cambiamento a livello sociale, collettivo, di contesto allargato e non solo (o non soltanto) per i destinatari per i quali è realizzata l'attività né solo per il gruppo di volontariato che svolge l'intervento.

Le due metodiche per valutare l'impatto sociale nel Terzo settore sono molto importanti, come è stato già detto, sia perché indicate dalle Linee guida ministeriali, sia, soprattutto, perché nell'esperienza fatta sono state, volutamente, integrate. Come è noto la ricerca di tipo qualitativo utilizza un approccio interpretativo; essa generalmente intende indagare motivazioni, pareri, tendenze, eventi e comportamenti delle persone e di solito è concentrata su un universo di analisi piccolo, rispetto alla ricerca quantitativa che utilizza tecniche standardizzate di tipo statistico. Il campione viene studiato in profondità (come ad esempio nella ricerca etnografica o biografica) e una delle sue caratteristiche principali è che richiede una interazione specifica tra il ricercatore e il soggetto/contesto studiato, al

punto che molti manuali individuano il concetto di “costruzione sociale della validità” cioè, in altre parole, spesso gli effetti derivati da elementi di soggettività del ricercatore vengono ricompresi nell’analisi dei dati. Tuttavia la validità della ricerca qualitativa si può aumentare proprio tramite l’integrazione e l’utilizzo di diverse metodiche²²: è stato questo il caso della ricerca qui presentata come verrà di seguito descritto.

Attraverso un approfondimento specifico, utilizzando un approccio valutativo per mezzo della tecnica degli studi di caso, si è cercato di far luce sugli elementi e le modalità di azione operate dalle organizzazioni di volontariato nel momento in cui si trovano a definire progettualità con una valenza “sociale”, collettiva, in un ambito organizzativo-istituzionale definito o in un determinato contesto socio-economico. In particolare sono stati valutati gli elementi che hanno favorito l’implementazione di un complesso di azioni che accrescono di “valore sociale” l’intervento svolto dai volontari. Sono state studiate progettualità e attività che riguardassero principalmente il settore sociale e socio-assistenziale ma non soltanto, in quanto, come si vedrà nelle parti che seguono, le unità locali che hanno reso possibile l’indagine, hanno esperienze molto diversificate di presenza sul territorio.

La scelta di utilizzare lo strumento di analisi dello studio di caso è stata motivata dall’intenzione di estendere l’esperienza di ricerca quantitativa e di rafforzare ciò che era già emerso dalla stessa. Lo studio di caso ha consentito, come si vedrà, di porre enfasi sull’analisi contestuale dettagliata di un numero limitato di organizzazioni basate sul volontariato e di studiarne le loro relazioni a partire da quanto svolgessero direttamente sul campo. È stato scelto di utilizzare l’approccio valutativo di Ray Pawson e Nick Tilley integrato con le idee di Carol Weiss²³, che è possibile sintetizzare nel lavoro di indagine sulle scelte e sui ragionamenti operati dai volontari, denominati

²² Si può fare riferimento al riguardo alla cosiddetta “tecnica della triangolazione” formulata da Norman K Denzin (cfr. “The research act. Englewood Cliffs”, NJ: Prentice Hall, 1984).

²³ Per una disamina sul metodo si può vedere: Pawson R. (2006). Evidence-based politics: a realistic perspective. London, Sage; Pawson R., Tilley N. (1997). Realistic Evaluation. London, Sage Publications; Weiss C. (1987). Where politics and evaluation research meet. In D.J. Palumbo, *The politics of program evaluation*. New bury Park CA, Sage.

“meccanismi”, nel momento in cui si trovano a definire il proprio intervento in un determinato contesto. Operativamente sono state scelte dieci unità locali (quattro aderenti all’ANPAS nazionale e sei Comitati locali della Croce Rossa Italiana) identificate (dalle rispettive reti nazionali) come *benchmark* di riferimento di gruppi che svolgono la propria attività improntandola alla creazione di valore sociale.

Si è trattato di organizzazioni presenti in dieci province differenti e in sette regioni italiane: una in Piemonte, due in Lombardia, due in Abruzzo, due in Toscana, una in Puglia, una in Calabria e una in Sicilia. Lo schema seguente considera le caratteristiche di base dei contesti in cui sono state individuate le unità locali da studiare.

Schema 3.1 - Quadro sintetico delle unità locali scelte (in ordine alfabetico per città)

<i>Denominazione dell'unità locale</i>	<i>Città/Comune</i>	<i>Provincia</i>	<i>Regione</i>	<i>Popolazione residente*</i>
P.A. Croce Azzurra	Abbiategrasso	MI	Lombardia	32.784
Aspa Acri Soccorso Pronto Aiuto	Acri	CS	Calabria	20.442
Comitato locale C.R.I.	Caltanissetta	CL	Sicilia	62.797
Pubbliche Assistenze Riunite	Empoli	FI	Toscana	48.626
Comitato locale C.R.I.	Lecce	LE	Puglia	95.441
Comitato locale C.R.I.	Palazzolo sull'Oglio	BS	Lombardia	20.026
Comitato locale C.R.I.	Pescara	PE	Abruzzo	120.151
Comitato locale C.R.I.	Pisa	PI	Toscana	90.408
Dimensione Volontario	Roseto degli Abruzzi	TE	Abruzzo	25.588
Comitato locale C.R.I.	Susa	TO	Piemonte	6.666

* dato Istat, ultimo disponibile alla data di realizzazione dello studio di caso.

In ognuna delle unità locali individuate è stato scelto o un progetto o un insieme di attività tra loro coordinate (in base a criteri di selezione che verranno descritti di seguito) su cui è stato verificato anzitutto che tipo di interventi mettessero in atto i volontari e poi si è indagato su quali siano state le modalità operative che hanno favorito l’implementazione di misure e interventi che possano essere considerati “di qualità”, di livello superiore,

nella creazione di valore, attraverso la raccolta e l'analisi di materiale ma soprattutto svolgendo interviste *face-to-face* rivolte agli attori principali del progetto/attività analizzati nonché a tutte le persone/gli Enti che diano un contributo per la realizzazione pratica dell'iniziativa.

Nel presente testo non si riportano integralmente gli studi di caso realizzati e contenuti nel Rapporto di ricerca, bensì si riferiscono le modalità seguite nonché i risultati evidenziati. Per la redazione dello studio di caso le fasi operative sono state sostanzialmente tre. Nella prima parte sono stati ripresi gli elementi raccolti con l'indagine di tipo quantitativo ed è stato descritto il contesto di riferimento (cfr. paragrafo 3.2) quindi è stata avviata la parte di sperimentazione sul campo e analizzato il progetto/le attività oggetto di analisi nei risultati conseguiti (paragrafo 3.3.1 e 3.3.2). Infine, attraverso interviste di tipo realista, sono stati individuati per ogni realtà i principali meccanismi di implementazione (paragrafo 3.3.3).

Nelle parti che seguono si continuerà a descrivere alcuni aspetti metodologici utilizzati nell'analisi di campo e soprattutto i risultati emersi. Il paragrafo conclusivo (paragrafo 3.4) ritornerà sugli elementi di ricerca qualitativa descritti in precedenza.

3.2 DEFINIZIONE DEL CONTESTO DI APPROFONDIMENTO

Nel paragrafo precedente è già stata sottolineata l'importanza dell'integrazione tra strumenti di indagine di tipo quantitativo e di tipo qualitativo per l'oggetto di studio di questo volume. Si è ritenuto infatti necessario far ricorso a più strumenti di rilevazione per approfondire il valore sociale del volontariato in modo da ottenere esiti di indagine migliori. Non si vuole proporre l'annoso dibattito qualità/quantità e quindi la possibilità di adottare, nel medesimo disegno di ricerca, tecniche di raccolta dei dati di diversa "natura" (qualitative e quantitative appunto), ma la triangolazione metodologica "*between methods*" (o "*across methods*" secondo Denzin, *cit.*) ha rappresentato il più soddisfacente modello di integrazione dei dati, proprio nel definire il valore sociale prodotto dal volontariato.

In qualche modo l'integrazione ha rappresentato una strategia volta a incrementare la "qualità del dato" statistico rilevato nella prima parte dello studio e ad accertarne il valore (si scusi l'uso del termine) verificando la "convergenza" dei risultati provenienti dai diversi strumenti.

Con tale approccio ognuna delle dieci unità locali selezionate è stata analizzata nel suo specifico e poi in maniera comparata a partire dalle informazioni di tipo statistico-descrittivo e ha fornito il quadro di riferimento, che verrà indicato come "contesto" per la realizzazione di progetti/attività che creano valore sul territorio.

Anzitutto è stata studiata l'unità locale a partire dalle sue caratteristiche "identitarie" sulla base delle informazioni numeriche (primo blocco di analisi) quali:

- Numero di anni di presenza sul territorio,
- Numero di volontari,
- Numero delle persone retribuite,
- Numero di giovani che prestano Servizio Civile,
- Numero degli automezzi a disposizione,
- Entità delle risorse economiche,
- Numero di contatti giornalieri,
- Percentuale di servizi gestiti unicamente da volontari,
- Percentuale di volontari impegnati sul totale della popolazione residente.

Perché questi numeri e non altri? Perché, come verrà anche spiegato in seguito, essi possono rappresentare degli elementi di presenza sul territorio nonché di capacità di rispondere alle esigenze dei cittadini e di impostare rapporti che aumentano il capitale di relazioni dell'organizzazione di volontariato.

A questi primi "indicatori" sono state aggiunte alcune informazioni, sempre contenute nell'indagine quantitativa, che potessero descrivere il contesto (secondo blocco), in termini di presenza/assenza, di sì/no, come:

- Capita che un utente rimane in contatto con l'organizzazione?
- L'organizzazione fornisce una prestazione di sportello?

- È presente un sito internet?
- È presente un profilo social?

Essi rappresentano quegli elementi che descrivono la capacità del gruppo di volontariato di essere in relazione e in comunicazione sia con l'utenza sia con la cittadinanza in generale.

Infine come terzo blocco, sono stati considerati, sempre per le unità locali scelte, i sette indicatori di sintesi desunti con l'indagine di tipo quantitativo, e quindi:

- Apertura verso l'utenza specifica,
- Apertura verso la cittadinanza,
- Comunicazione esterna,
- Programmazione territoriale,
- Responsabilità sociale,
- Apertura verso il volontariato,
- Collaborazione con le Istituzioni.

La descrizione degli stessi è contenuta nel **Capitolo 2** del volume e, come si vedrà, nelle specificità di ogni organizzazione locale studiata, sono stati individuati in quanto rappresentano la capacità di creare valore di una organizzazione locale di volontari.

Con queste informazioni l'analisi valutativa ha riguardato la verifica dell'ipotesi iniziale secondo la quale in un territorio nel quale opera da alcuni anni una organizzazione di volontari, già impegnata in servizi di trasporto infermi in emergenza-urgenza e dispone di una serie di strumenti (e mezzi) di intervento e intrattiene determinate relazioni con l'amministrazione locale, con la rete dei servizi sociali, con gli altri Enti del Terzo settore, anche se in maniera non necessariamente stabile né duratura ma basata sul proprio mandato, possano aver luogo una serie di avvenimenti grazie ai quali si crea una sorta di sedimentazione delle pratiche di intervento e una parallela crescita "qualitativa" delle misure che promuovono il "valore" della propria attività e nel senso di promuovere specifiche misure volte ad

aumentare l'impatto in termini di coesione sociale e a svolgere un servizio allargato alla cittadinanza e non solo a una particolare categoria di utenti.

Tale ipotesi è stata poi anche confermata da tutte le interviste, seppure con delle varianti relative alle particolarità di ciascun progetto (o iniziativa) di cui si dirà oltre. In questo senso gli "aspetti di contesto", così come sono stati definiti i primi venti indicatori (ovvero i tre blocchi ora evidenziati e descritti sinteticamente nello Schema seguente) hanno inciso positivamente in tutti i contesti studiati che, oltre ad aver offerto azioni concrete, hanno dotato il territorio di risorse e progettualità che hanno un peso sulla complessiva offerta di servizi alla persona.

Nello Schema che segue si sintetizzano i risultati relativi alle caratteristiche di contesto emerse dall'indagine quantitativa descritta nel **Capitolo 2** e utilizzati per impostare l'indagine di tipo qualitativo qui presentata.

Schema 3.2 - Quadro di sintesi delle caratteristiche di contesto delle Unità locali studiate²⁴

Indicatore	ASPA di ACRI	Comitato C.R.I. di Caltanissetta	Comitato C.R.I. di Lecce	Comitato C.R.I. di Palazzolo sull'Oglio	Comitato C.R.I. di Pisa	Comitato C.R.I. di Susa
Numero di anni di presenza sul territorio (v.a.)	23	43	80	104	130	20
Numero di volontari al 31.12.2016 (v.a.)	137	566	588	1.019	796	184
Numero delle persone retribuite al 31.12.2016 (v.a.)	3	0	0	33	81	15
Numero di giovani in Servizio Civile nel 2016 (v.a.)	12	16	0	0	8	0
Numero degli automezzi al 31.12.2016 (v.a.)	2	9	12	37	116	22
Entità delle risorse economiche al 31.12.2016 (Euro)	234.136	160.000	n.d.	1.001.325	5.720.598	750.000
Numero di contatti giornalieri (v.a. stima)	10	12	30	n.d.	50	30
Percentuale di servizi gestiti unicamente da volontari (%)	80	100	90	70	10	20
Percentuale di volontari sulla popolazione residente (%)	0,7	0,9	0,6	5,1	0,9	2,8
Gli utenti rimangono in contatto con l'organizzazione (indicatore)	sì	sì	Sì	no	sì	Sì
L'organizzazione fornisce una prestazione di sportello (indicatore)	sì	sì	Sì	no	sì	No
Presenza di un sito internet (indicatore)	presente	presente	presente	presente	presente	presente
Presenza di un profilo <i>social</i> (indicatore)	presente	presente	presente	presente	presente	presente
Apertura verso l'utenza specifica (indicatori)	bassa	molto alta	alta	bassa	alta	media
Apertura verso la cittadinanza (indicatore)	alta	molto alta	molto alta	media	molto alta	alta
Comunicazione esterna (indicatore)	molto alta	molto alta	molto alta	molto alta	alta	alta
Programmazione territoriale (indicatore)	media	molto alta	alta	bassa	molto alta	media
Responsabilità sociale (indicatore)	bassa	alta	molto alta	alta	molto alta	media
Apertura verso il volontariato (indicatore)	alta	alta	media	molto alta	molto alta	molto alta
Collaborazione con le Istituzioni (indicatore)	bassa	molto alta	media	media	molto alta	molto alta

Scala indicatori: nulla, molto bassa, bassa, media, alta, molto alta.

²⁴ Purtroppo non sono disponibili gli elementi per tutte le Unità locali coinvolte nella realizzazione degli studi di caso.

Tra i venti indicatori analizzati, sicuramente l'elevata presenza di volontari nella attività di gestione diretta dei servizi, si presenta come un elemento che favorisce la qualità dell'intervento. Ma non è né il solo né l'unico.

Come si vedrà meglio nel paragrafo successivo, la realizzazione di casi studio è stato il modo per chiarire quando e in che modalità sia avvenuta l'effettiva promozione della qualità degli interventi, ossia quali fossero gli elementi "aggiuntivi" del contesto che fossero riusciti a scatenare il meccanismo in termini di impatto nel singolo territorio. Su tale questione si sono rilevate delle differenze più marcate tra i vari contesti territoriali sia per quanto riguarda l'analisi dell'intervento rivolto ai destinatari, sia per quello che concerne in generale la cittadinanza. Per alcune unità locali, un fattore decisivo è stato lo *shock* avvenuto quando è stato scelto di "abbandonare" la tradizionale attività di trasporto infermi in emergenza-urgenza per incrementare progetti e interventi di carattere socio-assistenziale (o al più socio-sanitario) o quando sia stata definita una specifica area di attività (ad esempio l'Area 2 degli obiettivi strategici 2020 per i Comitati della Croce Rossa Italiana). Un'esperienza particolarmente positiva si è avuta relativamente alla scelta di determinate figure di collaboratori/volontari che hanno dato un apporto di competenza specifica (ad esempio psicologi o assistenti sociali). Infine un elemento che ha inciso positivamente è sicuramente il fatto che l'unità locale sia presente sul territorio da un numero considerevole di anni (per un organismo *non-profit*), ma uno negativo quando l'organizzazione non partecipa alla programmazione territoriale del sociale o non collabora con le Istituzioni locali.

3.3 ORGANIZZAZIONE DEGLI STUDI DI CASO DI PROGETTI PROMOSSI DA VOLONTARI

Come in parte è già stato detto, non si vuole entrare nel dibattito che ha coinvolto anzitutto il piano "logico" o epistemologico della ricerca sociale, e poi quello "tecnico" o metodologico relativo cioè agli strumenti utilizzati nelle operazioni pratiche di indagine che hanno riguardato la validità scientifica di approcci e strumenti quantitativi *versus* qualitativi. Entrare nel dettaglio della valutazione di impatto sociale attraverso le complesse

modalità procedurali di ricerca (in parte descritto nel **Capitolo I** del presente volume), allontanerebbe dagli obiettivi conoscitivi della presente parte. Nel lavoro che qui si descrive, sul piano della pratica della ricerca è stato considerato possibile definire margini di sovrapponibilità tra la strategia quantitativa e quella qualitativa.

Ciò tuttavia non ha significato una commistione degli approcci, anzi, così come risulta evidente dall'indice del presente volume, si è tenuta ampia considerazione nel separarli nel rispetto della trattazione metodologica che il testo vuole avere.

L'utilizzo dei dati e delle informazioni di carattere statistico-descrittivo, rilevate con l'indagine quantitativa, nella parte di descrizione degli studi di caso (strumento qualitativo) è stato un modo per migliorare (e controllare) la qualità del dato raccolto e per integrarlo con informazioni di dettaglio. Si deve però anche sottolineare che l'integrazione tra tecniche di indagine di diversa natura è agevolmente perseguibile solo se, a prescindere dall'uso di uno o di entrambi gli approcci, venga prestata sufficiente attenzione a tutte le fasi della ricerca, cioè al metodo scientifico adottato per la valutazione dell'impatto sociale. Tale attenzione non può non tener conto delle decisioni del ricercatore nella scelta degli indicatori da studiare, nell'individuazione degli intervistati, nella formulazione delle domande da porre etc. Si tratta di scelte soggettive, che devono essere adeguatamente argomentate se si persegue la qualità scientifica dei risultati.

Non avendo pertanto una indicazione precisa né esperienze di ricerca sulle quali impostare la valutazione di impatto sociale per il volontariato, l'indagine che qui si presenta ha dovuto definire il "proprio metodo" di analisi valutativa adottando il criterio della congruenza e appropriatezza nel rispondere alle proprie specifiche domande conoscitive. Ponendosi dunque sul versante pragmatico di quanto indicato dalla Legge, la possibilità di integrare i due approcci non può che essere rispondente alle specifiche esigenze di analisi. Si è quindi scelto di "fare valutazione" nel modo in cui è parso più opportuno, ossia, come sostiene Delli Zotti che i sociologi, «pragmaticamente, fanno ciò che di volta in volta sembra loro più adeguato

in base alle proprie esigenze conoscitive» (Delli Zotti, 1996, p. 139). La ricerca qualitativa di campo sarebbe stata distorta senza i dati della survey statistica e molto probabilmente, anche l'approfondimento descrittivo nazionale non accrescerebbe la qualità dei dati prodotti senza che siano evitate le distorsioni attraverso una lettura più particolare del fenomeno.

Per favorire la piena conoscenza del fenomeno e per sperimentare una metodica che tenesse conto dei due approcci, a fianco della indagine nazionale sono stati svolti dieci studi di caso, impostati tutti nello stesso modo: per ogni unità locale è stato redatto uno specifico approfondimento articolato su tre parti che vengono di seguito descritte e che sono state speculari in tutti e dieci gli studi realizzati.

3.3.1 Caratteristiche della Associazione locale ANPAS/del Comitato C.R.I.

Sono indicate nella prima parte dello studio alcune informazioni rispetto al contesto socio-demografico del Comune in cui ha sede l'unità locale e quindi la storia/evoluzione dell'organizzazione sul territorio, la struttura e le sue attività e i servizi promossi con una particolare attenzione al livello locale e a quelli di tipo innovativo. Una scelta quasi obbligata è stata quella di considerare le attività svolte nel contesto territoriale dove è stata realizzata la ricerca valutativa anche se molte unità locali erano impegnate in servizi all'estero o fuori territorio.

Secondo la metodologia seguita, questa parte mira a descrivere il CONTESTO organizzativo-istituzionale all'interno del quale il progetto studiato nel secondo paragrafo si sostanzia.

Si è trattato di un'analisi preliminare dell'ambiente esterno su cui vanno a impattare i progetti/le attività dei volontari. Essa ha considerato la storia e la struttura dell'organizzazione e le risorse di cui dispone. Nel fornire una restituzione all'unità locale, in alcuni casi tale parte ha consentito l'analisi della propria immagine dall'esterno e la possibilità di progettare azioni correttive per migliorare gli aspetti in cui si è sembrati più deboli.

Per condurre l'analisi del contesto si sono considerate alcune variabili, le quali si distribuiscono su due diversi livelli: a livello più macro (generale) si situano tutti i fattori che condizionano le scelte e i comportamenti dell'unità

locale e tutte le persone del sistema in cui tale organizzazione si colloca e pertanto sono stati analizzati:

- la componente istituzionale/politica che comprende norme, leggi e modelli culturali di appartenenza alla rete associativa (ad esempio);
- la componente strutturale che consiste nell'organigramma ovvero nella composizione gerarchica, nella distribuzione del personale e nei profili professionali presenti;
- la componente tecnologica che riguarda invece gli strumenti utilizzati e il loro grado di modernizzazione (qui è anche la offerta di una sede o di spazi).

A livello micro-strutturale sono stati analizzati invece, i ruoli e i processi organizzativi all'interno di ogni specifico settore di attività e soprattutto del progetto/complesso iniziative che si è inteso analizzare.

È necessario far presente che non si è potuto raccogliere le stesse informazioni di contesto in tutti i territori perché, anche, l'analisi del contesto doveva essere funzionale all'obiettivo conoscitivo dello studio di caso. Lo Schema 3.2 già presentato nel paragrafo precedente, descrive in sintesi gli elementi comparativi di contesto considerati in ciascuna unità locale studiata.

3.3.2 Attuazione e implementazione del progetto o delle iniziative

In questa parte sono descritte le modalità di realizzazione dei particolari progetti o attività svolte dall'unità locale che sono stati studiati facendo riferimento alle ultime realizzazioni. In alcuni contesti non è stato identificato un unico progetto, bensì un complesso di iniziative coordinate tra loro.

Nelle dieci realtà territoriali, il gruppo di ricerca ha proposto l'approfondimento di un progetto specifico o di una progettualità relativa a specifiche categorie di utenza, indentificato/a utilizzando una serie di criteri di selezione. Anzitutto, nell'analisi che ha preceduto questa fase sono state individuate le unità locali che avessero svolto una azione che si discostasse dalla tradizionale attività sanitaria (per lo più di trasporto sanitario in

emergenza-urgenza, come è noto si tratta di un servizio caratteristico per queste due reti associative). Tra i vari progetti o le differenti iniziative svolte sono state selezionati quelli che rispondevano alle seguenti cinque caratteristiche:

- a) venivano svolti principalmente da volontari,
- b) non godevano di un finanziamento pubblico,
- c) avevano almeno tre anni di vita,
- d) riguardavano l'erogazione di servizi/interventi a una utenza determinata oppure alla collettività in generale,
- e) venivano realizzati attraverso forme di collaborazione e/o partenariati in particolare con l'Ente locale ma anche con altri Enti locali del Terzo settore.

Sulla base dei criteri sopra esposti, sono stati selezionate dieci "casi" tra iniziative e progettualità specifiche presenti in dieci province differenti e in sette regioni italiane: uno in Piemonte, due in Lombardia, due in Abruzzo, due in Toscana, uno in Puglia, uno in Calabria e uno in Sicilia. Lo schema seguente considera le caratteristiche di base dei contesti in cui sono stati selezionati i progetti/le iniziative.

Schema 3.3 - Quadro sintetico dei Progetti scelti (in ordine alfabetico per città di realizzazione)

<i>Unità locale</i>	<i>Città/Comune</i>	<i>Titolo del progetto/ Iniziativa</i>
P.A. Croce Azzurra	Abbiategrosso	Corsi di formazione alla cittadinanza
Aspa Acri Soccorso Pronto Aiuto	Acri	Assistenza ai giovani
Comitato locale C.R.I.	Caltanissetta	<i>Unità di strada Senza dimora</i>
Pubbliche Assistenze Riunite	Empoli	<i>Centro Aiuto Donna Lilith</i>
Comitato locale C.R.I.	Lecce	Assistenza ai poveri
Comitato locale C.R.I.	Palazzolo sull'Oglio	<i>Passa la pasta</i>
Comitato locale C.R.I.	Pescara	<i>Premio incentivo allo studio</i>
Comitato locale C.R.I.	Pisa	<i>Mare e Volontariato</i>
Dimensione Volontario	Roseto degli Abruzzi	Assistenza alle persone con disabilità
Comitato locale C.R.I.	Susa	<i>Salviamo il cibo</i>

Come si può leggere dallo Schema 3.3 sono stati studiati sei progetti specifici (che sono: “Unità di strada Senza dimora”, “Centro Aiuto Donna Lilith”, “Passa la pasta”, “Premio incentivo allo studio”, “Mare e Volontariato” e “Salviamo il cibo”) e quattro attività complesse, cioè non relative a un singola progettualità (che sono: i Corsi di formazione alla cittadinanza, gli interventi di Assistenza ai giovani, l’Assistenza ai poveri e l’Assistenza alle persone con disabilità).

Anche per questa parte sono stati individuati allo scopo, alcuni ambiti considerati “indicatori” di un livello superiore di attenzione al valore sociale e che rispondono alla logica valutativa di ciò che viene definito nel presente progetto di ricerca il “programma”, lo “schema di indirizzo” che definisce gli interventi attuati e l’attività di gestione specifica per la collettività (cioè il loro impatto).

Gli indicatori considerati sono stati in totale venti, dei quali alcuni sono specifici per mostrare gli elementi di qualità nella individuazione del valore sociale e altri relativi alle metodiche per favorire l’incremento del valore del progetto o delle iniziative a livello generale. Essi fanno riferimento ai seguenti aspetti, tutti da leggere in termini di presenza/assenza, di sì/no:

- ✓ presa in carico individuale dell’utenza del progetto,
- ✓ costo per l’utenza coinvolta dal progetto,
- ✓ soddisfacimento di bisogni/tutela dei diritti collegati al progetto,
- ✓ continuità del progetto nell’anno,
- ✓ attenzione individuale al volontario impegnato nel progetto,
- ✓ diffusione pubblica del progetto,
- ✓ rendicontazione pubblica – *accountability* del progetto,
- ✓ impegno di personale retribuito nel progetto,
- ✓ condivisione del progetto tra tutti i volontari,
- ✓ impiego/scambio intergenerazionale nel progetto,
- ✓ attività formativa continuativa richiesta per la realizzazione del progetto,
- ✓ impegno nella presentazione del progetto nelle scuole,

- ✓ impegno del progetto nell'ambito della proposta di Servizio Civile dell'organizzazione,
- ✓ sostegno del progetto da parte del Centro Servizio Volontariato,
- ✓ produzione/definizione di aspetti di rilevanza culturale,
- ✓ definizione di accordi/collaborazione (non onerosi) con gli Enti locali,
- ✓ definizione di accordi/collaborazione (non onerosi) con altri organismi *non-profit*,
- ✓ modificazione della condizione socio-economica degli utenti del progetto,
- ✓ erogazione di un servizio per il miglioramento della qualità della vita degli utenti,
- ✓ sviluppo della coesione sociale della comunità locale.

Volendo quindi descrivere le modalità di implementazione del valore sociale da parte delle organizzazioni studiate, nei dieci studi di caso sono stati ripercorsi i risultati dell'azione dei volontari così come sono emersi dalla analisi di campo, che però, si ricorda, era focalizzata su uno specifico progetto o su un complesso di iniziative rivolte a un particolare gruppo. Ma analizzando a livello complessivo l'implementazione dei progetti, attraverso lo schema sottostante è possibile avere una panoramica generale del valore assunto dagli indicatori di valore sociale considerati.

Schema 3.4 - Schema di sintesi relativo ai requisiti di implementazione dell'impatto nei progetti studiati

<i>Indicatore</i>	attività formative ad Abbiategrosso	iniziative per i giovani ad Acri	Progetto "Unità di Strada Senza Dimora" a Caltanissetta	Progetto "Centro Aiuto Donna Lilith" a Empoli	attività di assistenza ai poveri a Lecce	Progetto "Passa la pasta" di Palazzolo sull'Oglio	Progetto "Premio-incentivo allo studio" di Pescara	Progetto "Mare e Volontariato" di Pisa	attività con le persone con disabilità di Roseto degli Abruzzi	Progetto "Salviamo il cibo" di Susa
1. presa in carico individuale dell'utenza del progetto	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
2. costo per l'utenza coinvolta dal progetto	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	In parte	NO	NO
3. soddisfacimento di bisogni/tutela dei diritti legata al progetto	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
4. continuità nell'anno del progetto	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
5. attenzione individuale al volontario impegnato nel progetto	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	In parte
6. diffusione pubblica del progetto	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
7. rendicontazione pubblica – <i>accountability</i> del progetto	In parte	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI
8. impegno di personale retribuito nel progetto	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	In parte	In parte	NO
9. progetto condiviso tra tutti i volontari	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
10. impegno/scambio intergenerazionale nel progetto	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	In parte
11. attività formativa continuativa richiesta nel progetto	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO
12. impegno nella presentazione del progetto nelle scuole	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI
13. impegno del progetto nell'ambito del Servizio Civile	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO
14. sostegno del progetto da parte del CSV	In parte	n.r.	n.r.	SI	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
15. produzione/definizione di aspetti culturali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
16. definizione di collaborazione con gli Enti locali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
17. definizione di collaborazione con enti <i>non-profit</i>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
18. modificazione della condizione socio-economica degli utenti	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI
19. erogazione di un servizio per migliorare la qualità della vita	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
20. sviluppo della coesione sociale della comunità locale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Legenda: n.r. non rilevato in fase di indagine diretta.

Sinteticamente si possono ridefinire con altre parole i meccanismi attivati per l'implementazione del valore sociale di progetti di assistenza sociale o socio-assistenziale promossi dalle organizzazioni di volontari nei territori italiani, così come sono emerse nell'analisi valutativa dei dieci studi di caso:

1. i progetti che creano valore sono quelli in cui è prevista una presa in carico individuale degli utenti, e anche se si tratta di iniziative rivolte alla popolazione (ad esempio attività formative o informative) il rapporto con i destinatari è sempre personale e mai standard;
2. i progetti che creano valore sono quelli per i quali non è previsto un costo per il destinatario ma vengono erogati gratuitamente;
3. i progetti che creano valore sono quelli che puntano a offrire un servizio diretto (e personale come detto al punto 1.) volto a rispondere o a una domanda sociale degli (o di un gruppo di) utenti o specifico per un'azione di tutela dei diritti sociali, o modificando la condizione economica del destinatario o comunque fornendo un contributo al miglioramento della sua qualità della vita;
4. i progetti che creano valore sono quelli che hanno continuità nell'arco dell'anno (e nel tempo) e non iniziative singole una tantum;
5. i progetti che creano valore sono quelli in cui l'organizzazione cura il contributo dei volontari, fornendo loro occasioni formative, momenti di sostegno, azioni di accompagnamento e che presentano l'iniziativa progettuale come servizio di impegno proprio, tanto da far acquisire consapevolezza all'organizzazione dell'importanza di sostenere il progetto in maniera collettiva e condivisa;
6. i progetti che creano valore sono quelli che diffondono la progettualità sia in fase di programmazione sia in fase di rendicontazione dei risultati (o dei costi sostenuti e delle risorse impegnate), privilegiando gli ambiti educativi, l'impegno dei volontari del Servizio Civile;
7. i progetti che creano valore sono quelli che non prevedono l'impiego di personale retribuito, fatte salve le progettualità complesse che richiedono competenze professionali specifiche;

8. i progetti che creano valore sono quelli in cui l'azione è svolta favorendo sia lo scambio tra generazioni sia il superamento delle differenze;
9. i progetti che creano valore sono quelli che trovano condivisione e compartecipazione (a titolo diverso) con gli Enti locali, con altri organismi non-profit, con il Centro Servizi del Volontariato;
10. i progetti che creano impatto sono quelli che non si limitano a impegnare volontari ma, producendo aspetti di natura culturale (informazione, sensibilizzazione, diffusione), in realtà sviluppano (o presentano) meccanismi che aumentano il livello della coesione sociale e della solidarietà nel territorio.

Analizzando in maggiore dettaglio i risultati dei dieci studi di caso, è possibile far emergere altri elementi dei progetti studiati che hanno prodotto un impatto sociale nei territori.

Anzitutto già nella definizione e maggiormente nella realizzazione del progetto (o delle iniziative), esso deve essere collegato all'intervento svolto dall'organizzazione che lo attiva, utilizzando – ad esempio - i propri mezzi di soccorso, integrandosi con le altre iniziative e/o servizi forniti, facendo ruotare il personale volontario. L'intervento deve anche poter avere sviluppata una componente relazionale, che riguarda il modo di svolgere l'impegno volontario, ma anche e soprattutto i rapporti tra gli utenti e i volontari e deve favorire altresì aspetti di natura culturale (nel campo della solidarietà pratica) in particolare per i giovani studenti coinvolti nei progetti di alternanza Scuola/lavoro e/o per i crediti formativi, o per i volontari del Servizio civile, o per professionisti in formazione e/o aggiornamento. Infine essendo tutti progetti (o iniziative) condivisi tra due o più attori locali, l'intervento deve creare una rete di corresponsabilità tra i soggetti coinvolti, direttamente nella realizzazione.

I progetti (o le iniziative) creano valore se integrano le risorse di più organizzazioni operanti sul territorio e rispondono a linee di azione promosse a livello locale attraverso anche la compartecipazione collettiva ai costi (ad esempio per il tramite di pubbliche raccolte).

Questa parte, secondo l'approccio seguito, descrive i RISULTATI, quello che l'Associazione/il Comitato è stata/o in grado di mettere in campo in termini di azioni concrete (paragrafo 3.2.3.).

3.3.3 Il valore sociale prodotto

In tale paragrafo conclusivo è stata descritta la modalità attraverso la quale le unità locali hanno operato per favorire i risultati precedentemente esposti, riportando anche gli elementi raccolti attraverso le opinioni di coloro che, non essendo parte né dell'ANPAS né della C.R.I., ne conoscono le azioni in quanto partecipano della realizzazione del progetto (o delle iniziative studiate).

Rispetto a questo gruppo di persone, si è cercato in ogni contesto territoriale di raccogliere l'opinione dell'Ente locale attraverso l'incontro con gli amministratori (Sindaco, Assessore competente) e i tecnici (coordinatore dei servizi, assistente sociale, responsabile), e anche degli Enti di Terzo settore partner, nonché dei beneficiari/utenti del servizio svolto.

Le interviste sono state somministrate nel periodo maggio/luglio 2018. Si ringraziano ancora tutte le persone che hanno contribuito alla realizzazione della ricerca. Volendo sintetizzare le "qualifiche" o i compiti svolti dagli intervistati, nel gruppo di 67 persone incontrate ci sono stati 39 donne e 28 uomini, in particolare:

- 29 tra volontari e operatori delle unità locali,
- 19 esponenti dell'Amministrazione pubblica locale (di cui un Prefetto e un VicePrefetto, tre Sindaci, otto tra Assessori e Assessore, due Dirigenti dell'Azienda sanitaria locale, un Maresciallo dei Carabinieri, tre Assistenti sociali),
- 19 responsabili o operatori volontari di altri organismi di Terzo settore.

In quest'ultima parte dell'analisi, il percorso di realizzazione del progetto (o delle iniziative) è stato analizzato osservando da una parte i vincoli strutturali alla realizzazione dello stesso (delle stesse), dall'altra, aspetto di maggiore interesse, gli elementi culturali che producono un valore sul territorio.

Gli obiettivi conoscitivi delle interviste svolte erano essenzialmente due:

1. comprendere quali siano le “risorse” necessarie per garantire il valore sociale dell'intervento;
2. apprendere quali siano i meccanismi (e gli eventuali ostacoli) per una organizzazione di volontari che si occupa di interventi sociali, per produrre “valore sociale”.

D'altro canto con il presente approfondimento si è voluto individuare quali siano i comportamenti organizzativi che, attivati dai volontari, siano stati in grado di produrre quegli effetti in termini di cambiamento sociale e culturale dell'attività svolta.

Questa parte descrive più specificatamente i MECCANISMI, o – con altre parole – le scelte e i ragionamenti operati dai volontari per produrre, intenzionalmente o meno, valore (punto sul quale si tornerà nelle conclusioni del presente volume).

Di seguito vengono presentate delle schede sintetiche in cui non si descrive il progetto/le iniziative che sono state oggetto di analisi, bensì si riportano solo gli elementi valutativi. Ogni scheda indica gli elementi principali “di valore” riferendoli agli indicatori contenuti nello Schema 3.3. Nella lettura comparata si potrà così cogliere il peso che ciascun indicatore ha nelle esperienze analizzate.

ATTIVITA' FORMATIVE AD ABBIATEGRASSO

Le attività formative promosse dalla Croce Azzurra abbiatense possono essere adeguatamente indicate come iniziative qualificabili a livello sociale come "di valore" in quanto:

- hanno l'obiettivo di lavorare sulla prevenzione e la tutela della salute pubblica, pur avendo consapevolezza che sia necessario mettere in campo delle risorse per garantirla;
- possono essere ampliate, diffuse e riprodotte fino al completo raggiungimento della popolazione che vive nel territorio;
- agiscono in maniera continuativa (da più di dieci anni), organizzata e volta al miglioramento continuo (attraverso la formazione), mantenendo una propria sostenibilità in modo autonomo anche nel futuro;
- fanno emergere dei risultati, anche dal punto di vista quantitativo contribuendo ad aumentare il numero di volontari e di cittadini impegnati nella solidarietà verso tutti.

La formazione offerta rappresenta un valore sociale per la collettività, in quanto possiede un legame strutturato con l'intervento di trasporto/soccorso²⁵ (1), non senza perdere di vista la personalizzazione dell'intervento (il linguaggio, le esigenze conoscitive etc.) a seconda se si tratti di gruppo classe, di aspiranti volontari, di dipendenti di una impresa, di mamme interessate alle cure pediatriche etc. (2), puntando quindi al miglioramento delle loro capacità di intervento.

Inoltre l'Associazione agisce integrandosi con le altre organizzazioni operanti sul territorio e rispondendo a quanto richiesto dalla normativa regionale in materia (3), e mantenendo una solidità in termini di presenza sul territorio in una sede nota, esteticamente curata e ben attrezzata, in una zona molto centrale della Città (4). Infine nel tempo i volontari abbiatensi hanno mostrato non solo una capacità di lettura delle esigenze del territorio (5) ma anche il consolidamento e lo sviluppo dei diritti fondamentali alla cura²⁶ (6).

A ciò si aggiunge anche la partecipazione democratica alla vita associativa (7) e il protagonismo dei volontari/delle volontarie (8) volto anche alla creazione di una cultura diffusa che rispetta e valorizza le differenze (9) e che, attraverso l'impegno volontario, può rappresentare un elemento di cambiamento nella vita della famiglia di chi svolge attività volontaria e di chi riceve il servizio (10). E infine la specifica attenzione alla formazione dei giovani sembra rispondere alla logica associativa di credere nella possibilità di essere "spazio formativo" all'impegno sociale e solidale (11).

²⁵ Nel presente testo benché sotteso non è stato affrontato il rilevante tema di quanto l'esperienza di soccorso in urgenza-emergenza possa dare dal punto di vista umano, possa far crescere e aiutare a capire quali siano le priorità nella vita, quanto sia preziosa la vita.

²⁶ Leggasi le attività svolte per la diffusione e l'uso del DAE.

INIZIATIVE PER I GIOVANI AD ACRÌ

Le iniziative per i giovani promosse dall'A.S.P.A. di Aciri possono essere adeguatamente indicate come iniziative qualificabili a livello sociale come "di valore" in quanto:

- hanno l'obiettivo di lavorare sulla inclusione e la lotta all'esclusione sociale dei giovani che vivono in contesto periferico calabrese, pur avendo consapevolezza che sia un piccolo intervento a fronte degli stimoli che i giovani ricevono;
- le attività già messe in campo possono essere ampliate, diffuse e riprodotte fino al completo raggiungimento di tutti i/le giovani che vivono ad Aciri;
- agiscono in maniera continuativa (da più di cinque anni), organizzata e volta al miglioramento continuo (attraverso l'innovazione progettuale), mantenendo una propria sostenibilità in modo autonomo con la ricerca di risorse e specifici finanziamenti;
- fanno emergere dei risultati, anche dal punto di vista quantitativo contribuendo ad aumentare il numero di persone coinvolte nei progetti di volontariato sostenuti dall'Associazione.

L'ideazione dell'ambito di azione definita da una intuizione interna all'Associazione, nel tempo si è rafforzata attraverso una rete di risorse (fatta di progettualità finanziate e dall'attenzione dell'ente locale), e che si sta svolgendo con il coinvolgimento diretto dei volontari acresi e di tutta una serie di altri giovani impegnati nel Servizio Civile Nazionale, mostra una vera evoluzione della solidarietà dell'intervento socio-sanitario della A.S.P.A.. I momenti aggregativi offerti ai/alle giovani rappresentano ormai un valore sociale per la collettività, proprio in quanto possiedono un legame strutturato con l'intervento svolto nelle attività di accompagnamento degli infermi e in quelle della Protezione civile²⁷(1), non senza perdere di vista la personalizzazione dell'intervento (le capacità, i risultati raggiunti, le inclinazioni personali etc.) a seconda se si tratti di studenti e studentesse della scuola secondaria superiore o dell'università (2), puntando quindi alla valorizzazione dell'impegno nel sociale come stimolo al cambiamento e all'offerta di diversi contenuti valoriali²⁸.

Inoltre l'A.S.P.A. agisce mantenendo una continuità in termini di presenza sul territorio nel Centro storico della Città (3). Infine nel tempo i volontari acresi hanno mostrato non solo una capacità di lettura delle esigenze del territorio in termini di integrazione delle differenze generazionali (4) ma anche il consolidamento e lo sviluppo delle pari opportunità e del contrasto alle dipendenze (5).

A ciò si aggiunge anche il protagonismo degli/delle volontari/e dell'A.S.P.A. volto anche alla creazione di una cultura diffusa che rispetta e valorizza le differenze in un contesto come quello che vivono i giovani caratterizzato spesso da fenomeni di bullismo e di discriminazione (6) e che, attraverso l'impegno personale dei giovani possa mostrare concretamente esempi

²⁷ Nel presente testo benché sotteso non è stato affrontato il tema della importanza dell'intervento di trasporto infermi, che ha costituito le fondamenta dell'Associazione.

²⁸ In alcuni casi i giovani coinvolti nei progetti hanno continuato a frequentare l'Associazione stabilmente e non solo nelle iniziative, chiedendo ad esempio di diventare volontari o di svolgere l'Alternanza Scuola/lavoro.

di cambiamento della propria vita (7). L'Associazione nei suoi documenti parla di "fini educativi" e sembra intenderli come la valorizzazione delle relazioni tra gli/le adolescenti dentro e fuori la scuola, importanti non solo dal punto di vista dello sviluppo sociale, ma della crescita complessiva dei ragazzi e delle ragazze: solo attraverso l'incontro con l'altro si può sviluppare confronto, sviluppo di attività, rapporti di amicizia e possibilità di inserirsi nella vita di gruppo e associativa, in maniera da poter sviluppare una maggiore indipendenza e autonomia dal mondo degli adulti²⁹ (8). E infine la specifica attenzione alla formazione dei giovani (in formazione, nei progetti di Alternanza scuola/lavoro, nei Crediti formativi o nell'ambito del Servizio Civile) sembra rispondere alla logica associativa di credere nella possibilità di essere "spazio formativo" all'impegno sociale e solidale (9).

IL PROGETTO "UNITA' DI STRADA SENZA DIMORA" A CALTANISSETTA

in particolare per il ruolo avuto dalla Croce Rossa nissena nella "Unità di strada" può essere adeguatamente indicata come iniziativa qualificabile a livello sociale come "di valore" in quanto:

- il progetto ha l'obiettivo di lavorare intervenendo direttamente in strada offrendo aiuto concreto di vario tipo (alimenti, indumenti, coperte, e poi ascolto, assistenza medica etc.), ma i volontari sono ben consapevoli che sia necessario mettere in campo una rete di interventi maggiore per garantire l'inclusione sociale dei Senza dimora;
- gli interventi (l'uscita in servizio dell'Unità di strada) possono essere maggiori e possono costituire una forma di assistenza continuativa per i Senza dimora;
- la Croce Rossa agisce in maniera continuativa (da più di tre anni), organizzata e volta al miglioramento continuo (attraverso l'azione di auto-formazione e di ricerca di innovazione), mantenendo il proprio compito anche in prospettiva;
- il progetto sta facendo emergere dei risultati, in quanto sta contribuendo ad aumentare il numero di Senza dimora "monitorati" in Città.

Il servizio offerto rappresenta un valore sociale per la collettività, in quanto possiede un legame strutturato con l'intervento dello Sportello sociale e quello dell'assistenza diretta tramite alimenti e vestiario (1), non senza perdere di vista la componente relazionale dell'intervento (il modo di svolgere l'impegno volontario, i rapporti tra gli utenti e i volontari etc.) (2), puntando quindi al miglioramento delle possibilità di inclusione sociale e di solidarietà in particolare dei Senza dimora e dei migranti che vivono alle porte del Centro di accoglienza di Pian del Lago (3).

Inoltre il Comitato di Croce Rossa agisce integrandosi con le altre organizzazioni operanti sul territorio e rispondendo a quanto richiesto dalla Amministrazione comunale (4), e mantenendo una solidità in termini di presenza sul territorio in una sede storicamente nota dal punto di vista dell'intervento di assistenza, peraltro in una zona centrale della Città (5). Infine nel tempo i volontari nisseni hanno mostrato non solo una capacità di lettura delle

²⁹ Rif. Pag. 13 Dossier A.S.P.A. – Una pubblica assistenza che... progetta", disponibile sul sito <http://www.aspacri.it/>

esigenze del territorio (6) ma anche il consolidamento e lo sviluppo dei diritti sociali fondamentali³⁰ (7).

A ciò si aggiunge anche la partecipazione democratica alla vita associativa prevista dallo Statuto (8) e il protagonismo dei volontari/delle volontarie nell'attività prevista dalle Aree (9) volto anche alla creazione di una cultura dell'impegno solidale che rispetta e tutela le scelte personali delle persone che sono assistite (10). E infine la specifica attenzione alla formazione dei giovani sembra rispondere alla logica di Croce Rossa di presentarsi come associazione in cui si valorizza l'impegno sociale e solidale dei giovani (11).

IL PROGETTO "CENTRO AIUTO DONNA LILITH" A EMPOLI

Le attività di assistenza e tutela delle donne vittime di violenza promosse dalle Pubbliche Assistenze Riunite possono essere adeguatamente indicate come iniziative qualificabili a livello sociale come "di valore" in quanto:

- hanno l'obiettivo di lavorare sulla assistenza diretta ma anche per la prevenzione e al contrasto della violenza e delle discriminazioni, pur avendo consapevolezza che sia necessario un cambiamento culturale collettivo;
- le attività già messe in campo possono essere ampliate e diffuse nella logica di una revisione dell'educazione affettiva, che dovranno sempre essere collegate a una attività di lavoro concreto che possa dare senso alla definizione dei messaggi ancorati all'esperienza;
- agiscono in maniera continuativa (da più di quindici anni), organizzata e volta al miglioramento continuo (attraverso l'innovazione progettuale), mantenendo una propria sostenibilità in modo autonomo anche con una specifica attività di ricerca di risorse integrative del contributo pubblico;
- fanno emergere dei risultati, anche dal punto di vista quantitativo, in quanto stanno contribuendo a far emergere situazioni di violenza ma soprattutto servono per stimolare la prevenzione e la definizione di un approccio culturale di valorizzazione della persona e delle differenze (in particolare nei percorsi fatti con gli studenti e le studentesse) difficilmente "misurabile" nell'immediato.

La storia associativa partita da una richiesta/esigenza di una donna del territorio con i suoi figli che necessitavano di aiuto immediato, che nel tempo si è rafforzata attraverso una rete sociale (fatta di Istituzioni pubbliche ma anche di organismi locali di Terzo settore e da imprenditori locali), e che si sta svolgendo con il coinvolgimento diretto delle protagoniste che sono riuscite a compiere un percorso di autonomia personale (ci si riferisce in particolare alla Cooperativa sociale "SOS Luna"), mostra una vera evoluzione delle finalità di solidarietà sociale dell'Associazione locale. I progetti di tutela e di inclusione offerti nella rete degli Sportelli del Centro Lilith alle donne vittime di violenza rappresentano ormai un valore sociale per la collettività, proprio in quanto possiedono un legame strutturato con l'intervento nelle

³⁰ Ci si riferisce non solo al diritto di assistenza di chi vive in strada (e quindi con difficoltà di accesso ai sistemi territoriali basati sulla residenza) ma anche alla popolazione straniera, temporaneamente presente nel territorio.

Case rifugio e di accoglienza³¹ (1), non senza perdere di vista la personalizzazione dell'intervento (le condizioni di vita, le abilità professionali, la cultura di origine etc.) in maniera tale da riuscire a rappresentare un luogo di riferimento sicuro per le donne e i loro figli³² anche superata la fase di emergenza (2), e che quindi punta al miglioramento delle condizioni di qualità della vita di tutto il nucleo. Inoltre l'attività è volta anche ad aiutare i più giovani a costruire relazioni su basi solide e regolari, in cui il confronto con "l'altro", il modo di stare con gli altri, diviene importante nel creare le basi di future relazioni amicali e affettive³³ (3).

Inoltre l'Associazione agisce integrandosi con le altre organizzazioni operanti sul territorio e rispondendo non solo a quanto richiesto dalla convenzione con l'Ente locale³⁴ per le strutture di accoglienza (4), ma ampliando le proprie attività non solo nell'intervento diretto ma anche con attività di informazione e iniziative di diffusione della solidarietà in Città e sul territorio (5). Infine nel tempo i volontari empolesi hanno mostrato non solo una capacità di lettura delle esigenze del territorio in termini di emersione delle situazioni di disagio (6) ma anche il consolidamento e lo sviluppo delle proprie attività in risposta ai diritti fondamentali alla cura e alla salute³⁵ (7).

L'Associazione nei suoi documenti associa l'intervento diretto verso gli anziani, i malati, gli infermi, i bambini della Bielorussia, le donne vittime di violenza etc. con obiettivi di far crescere il contesto sociale più ampio, e in tale linea si impegna in un complesso di iniziative culturali che hanno messaggi calati sui destinatari e diffusi sul territorio di azione (8). Inoltre da evidenziare come anche in un impegno importante come quello che si è costruito sul tema della violenza, la scelta è stata quella di non creare una struttura organizzativa autonoma ma

³¹ Nel presente testo benché sotteso, non è stato affrontato il tema dell'impegno necessario per garantire l'assistenza complessiva alla vita di una persona vittima di violenza domestica, che non solo richiede la predisposizione di "luoghi sicuri" per la protezione, ma anche l'assistenza legale, psicologica, emotiva, professionale, occupazionale, genitoriale etc..

³² Non è stato un caso che alcuni ragazzi passati con le loro mamme in una Casa rifugio abbiano poi iniziato un percorso di volontariato nelle Pubbliche Assistenze Riuniti.

³³ Senza entrare nella materia psico-pedagogica, si può far presente che per il bambino i genitori sono le principali figure di riferimento in tema di relazione e comunicazione, in quanto figure con cui identificarsi, poi vengono altre persone significative, come il gruppo di amici. Mostrare agli studenti e alle studentesse (nonché ai figli delle donne vittime di violenza domestica) figure diverse e far sperimentare la propria autonomia sociale, consentendo loro di esplorare i rapporti di amicizia e di amore in maniera più equilibrata.

³⁴ Si consideri che la Regione Toscana, tramite la Società della Salute "Toscana Centro" è entrata nella gestione del sistema dei servizi di contrasto alla violenza relativamente di recente, partendo dal "Codice Rosa" negli ospedali fino alle strutture di accoglienza, attraverso meccanismi di co-progettazione con il Terzo settore in un tavolo specifico denominato "#donnealcentro".

³⁵ Leggasi le attività svolte a carattere culturale attraverso incontri pubblici e la diffusione del periodico "Impariamo a volare".

far crescere tutti i volontari delle Pubbliche Assistenze Riunite nell'attenzione alla violenza e alla discriminazione³⁶ (9). E infine la specifica attenzione alla formazione dei giovani (a scuola in particolare) sembra rispondere alla logica associativa di credere nella possibilità di essere "spazio formativo" all'impegno sociale e solidale (10).

LE ATTIVITA' DI ASSISTENZA AI POVERI A LECCE

Per il ruolo avuto dalla Croce Rossa leccese per le attività che svolge per contrastare le situazioni di povertà delle persone e dei nuclei leccesi può essere adeguatamente indicata come iniziativa qualificabile a livello sociale come "di valore" in quanto:

- le attività hanno l'obiettivo di lavorare sui bisogni primari, essendo ben consapevole che sia necessario mettere in campo una rete di interventi più complessiva per garantire percorsi di inclusione sociale;
- il numero continuo dei nuovi richiedenti e le situazioni che emergono in periodi particolari dell'anno (come i mesi del freddo) mostrano che le coperte, gli alimenti e il vestiario sono una risorsa necessaria per molte e differenti situazioni;
- il Comitato agisce in maniera continuativa (da più di cinque anni), organizzata e volta al miglioramento continuo (attraverso anche l'azione di coordinamento dell'Ente locale), mantenendo un proprio ruolo tra le organizzazioni operanti sul territorio, in modo autonomo e integrato, nella prospettiva di continuare nel futuro;
- le attività stanno facendo emergere dei risultati sia nell'incremento costante del numero delle persone assistite sia anche nel numero di volontari impegnati in azioni di solidarietà verso gli altri cittadini.

Il servizio offerto rappresenta un valore sociale per la collettività, in quanto possiede un legame strutturato con l'intervento di distribuzione degli alimenti e del vestiario e quindi di assistenza diretta (1), non senza perdere di vista la componente relazionale dell'intervento (il modo di svolgere l'impegno volontario, l'empatia, i rapporti tra gli utenti e i volontari etc.) (2), puntando quindi al miglioramento delle possibilità di inclusione sociale in particolare dei Senza dimora (3). Inoltre rappresenta una forma di intervento largamente conosciuta nel Comune sia a livello del personale tecnico (che segnala propri utenti allo Sportello sociale della Croce Rossa leccese) sia a livello del personale politico (che ha affidato ai volontari leccesi l'utilizzo della "Masseria Ghermi"), essendo quindi diventato un nodo della rete della complessiva azione pubblica sul tema (4).

Inoltre il Comitato di Croce Rossa agisce integrandosi con le altre organizzazioni operanti sul territorio e rispondendo a quanto definito nel Tavolo comunale contro le povertà con il quale obiettivi (5), e mantenendo una solidità in termini di presenza sul territorio in una sede nota e attrezzata di mezzi a disposizioni delle esigenze del territorio, in una zona centrale della

³⁶ Ormai si può dire che il Centro Lilith è entrato nella cultura della Associazione, tanto che se arriva una donna in emergenza i volontari in servizio sanno come comportarsi e come rispondere all'urgenza; si può anche ricordare che nel corso per i nuovi volontari è stato inserito un modulo di attenzione alla violenza.

Città (6). Infine nel tempo i volontari leccesi hanno mostrato non solo una capacità di lettura delle esigenze del territorio (7) ma anche il consolidamento e lo sviluppo dei diritti fondamentali alla cura sanitaria e in emergenza³⁷ (8).

A ciò si aggiunge anche la partecipazione democratica alla vita associativa (9) e il protagonismo dei volontari/delle volontarie (10) volto anche alla creazione di una cultura dell'impegno solidale che rispetta e tutela le persone che fanno richieste (11) e che, attraverso il volontariato può rappresentare un elemento di cambiamento nella vita delle persone e dei nuclei che ricevono gli alimenti (12) tale da dover essere sostenuto con specifiche raccolte alimentari e del vestiario (13). E infine la specifica attenzione alla formazione dei giovani sembra rispondere alla logica di Croce Rossa di presentarsi come associazione in cui si valorizza l'impegno sociale e solidale dei giovani (14).

IL PROGETTO "PASSA LA PASTA" A PALAZZOLO SULL'OGLIO

Per il ruolo avuto dalla Croce Rossa palazzolese in "Passa la pasta" può essere adeguatamente indicata come iniziativa qualificabile a livello sociale come "di valore" in quanto:

- il progetto ha l'obiettivo di lavorare sul recupero e la valorizzazione del cibo da parte dell'Ente pubblico, che è ben consapevole che sia necessario mettere in campo una rete di risorse per garantire tale finalità avendolo oramai sperimentato per cinque anni;
- gli alimenti possono essere diffusi e distribuiti fino al completo raggiungimento della popolazione che ne ha bisogno e che vive nel territorio comunale, senza realizzare sprechi, nella consapevolezza che se non ci fosse spreco di cibo il progetto avrebbe realizzato il suo obiettivo³⁸;
- le organizzazioni coinvolte nel progetto agiscono in maniera continuativa (da più di cinque anni), organizzata e volta al miglioramento continuo (attraverso l'azione di coordinamento dell'Ente locale), mantenendo un proprio ruolo nel progetto, in modo coordinato ma autonomo, anche nel futuro e anche in progettualità che si basano sempre sulla condivisione, il riuso, il contrasto ai fenomeni di povertà³⁹;
- il progetto sta facendo emergere dei risultati, anche dal punto di vista dell'inserimento sociale, dando un contributo alla definizione di legami tra le persone e l'attivazione di azioni di solidarietà verso gli altri cittadini (non ultimi gli stessi studenti e studentesse che sanno che se non prendono la propria porzione questa andrà a qualcuno che ne ha bisogno).

Il servizio offerto rappresenta un valore sociale per la collettività, in quanto possiede un legame strutturato con l'intervento di somministrazione e distribuzione del cibo e quindi di assistenza diretta (1), non senza perdere di vista la componente relazionale dell'intervento (il modo di svolgere l'impegno volontario, i rapporti tra gli utenti e i volontari, i rapporti tra i

³⁷ In particolare nei confronti del fenomeno migratorio.

³⁸ Che, in altre parole, non è essenzialmente quello di sfamare le persone.

³⁹ Ci si riferisce in particolare al "Mercatino delle donne di marzo" ma anche a "La Butik" e a "Il Paniere".

volontari etc.) (2), puntando quindi al miglioramento dell'organizzazione degli interventi e dei progetti di solidarietà verso le situazioni locali di povertà (3). Inoltre rappresenta una forma largamente riconosciuta di riduzione dello smaltimento dei rifiuti e dei relativi costi e quindi anche un risparmio economico per la comunità e al contempo viene svolta un'importante azione di sensibilizzazione rispetto alla lotta allo spreco alimentare e ai valori della sostenibilità, che va a creare una rete di corresponsabilità tra i soggetti coinvolti nel Progetto (4).

Inoltre il Comitato di Croce Rossa agisce integrandosi con le altre organizzazioni operanti sul territorio e rispondendo a quanto richiesto dall'Amministrazione comunale (5), e mantenendo una solidità in termini di presenza sul territorio in una sede ben attrezzata di mezzi a disposizione delle esigenze del territorio (6). Infine nel tempo i volontari palazzolesi hanno mostrato non solo una capacità di lettura delle esigenze del territorio (7) ma anche il consolidamento e lo sviluppo di una capacità di integrazione e di collaborazione con gli altri organismi della solidarietà locale (8).

A ciò si aggiunge anche la partecipazione democratica alla vita associativa (9) e il protagonismo dei volontari/delle volontarie (10) volto anche alla creazione di una cultura dell'impegno solidale che rispetta e tutela la riservatezza degli utenti (11) e che, attraverso il volontariato può rappresentare un elemento di cambiamento nella vita della famiglia di chi riceve il pasto (12) tale da dover essere sostenuto con raccolte alimentari specifiche (13).

IL PROGETTO "PREMIO-INCENTIVO ALLO STUDIO" A PESCARA

Il Premio-Incentivo allo studio promosso dalla Croce Rossa di Pescara può essere adeguatamente indicato come iniziativa qualificabile a livello sociale come "di valore" in quanto:

- ha l'obiettivo di lavorare sulla inclusione e la lotta all'esclusione sociale dei ragazzi che vivono in contesti familiari con condizioni economiche sfavorevoli, pur avendo consapevolezza che sia un piccolo intervento a fronte di situazioni più complesse;
- le attività già messe in campo possono essere ampliate, diffuse e riprodotte fino al completo raggiungimento di tutti i nuclei familiari con basso reddito e in cui sono presenti figli minori studenti;
- agiscono in maniera continuativa (da più di dieci anni), organizzata e volta al miglioramento continuo (attraverso l'innovazione progettuale), mantenendo una propria sostenibilità in modo autonomo con la ricerca di risorse che non pesano sul bilancio del Comitato;
- fanno emergere dei risultati, anche dal punto di vista quantitativo contribuendo ad aumentare il numero di persone coinvolte nei progetti integrati (in particolare gli studenti, i volontari/le volontarie di Croce Rossa e i finanziatori del progetto).

L'ideazione del progetto partita da una intuizione delle volontarie impegnate nell'attività sociale che condividevano uno spirito di valorizzazione più culturale che assistenziale dell'intervento della Croce Rossa, nel tempo si è rafforzata attraverso una rete di risorse (fatta di generosità di singoli e di alcune aziende), e che si sta svolgendo con il coinvolgimento diretto dei volontari pescaresi e di tutta una serie di "testimonial" esterni (impegnati

nell'arte, nella musica, nello sport), mostra una vera evoluzione della solidarietà dell'intervento sociale della Croce Rossa. I premi-incentivo offerti rappresentano ormai un valore sociale per la collettività, proprio in quanto possiedono un legame strutturato con l'intervento svolto nello Sportello Sociale della Croce Rossa pescarese⁴⁰ (1), non senza perdere di vista la personalizzazione dell'intervento (le capacità, i risultati raggiunti, le inclinazioni personali etc.) a seconda se si tratti di studenti e studentesse della scuola primaria, della secondaria e delle superiori ma anche dell'università (2), puntando quindi alla valorizzazione dell'impegno nell'istruzione come stimolo al cambiamento e il miglioramento delle condizioni di benessere del nucleo.

Inoltre il Comitato agisce mantenendo una continuità in termini di presenza sul territorio recentemente riaffermata nella ricerca della propria sede in Città (3). Infine nel tempo i volontari pescaresi hanno mostrato non solo una capacità di lettura delle esigenze del territorio in termini di integrazione delle differenze culturali⁴¹ (4) ma anche il consolidamento e lo sviluppo del diritto allo studio e di quello alle pari opportunità (5).

A ciò si aggiunge anche il protagonismo degli/delle volontari/e volto anche alla creazione di una cultura diffusa che rispetta e valorizza le differenze in un contesto come quello della consegna del premio-incentivo caratterizzato da una parte da "ambiti di leggerezza" e dall'altra da "proposte culturali"⁴² (6) e che, attraverso l'impegno personale possa rappresentare un esempio di cambiamento nella vita del nucleo, rispondendo a una logica completamente diversa dell'assistenza (7). E infine (ma è stato sottolineato sin dall'inizio) la specifica attenzione alla istruzione dei ragazzi e delle ragazze sembra rispondere alla logica di Croce Rossa di presentarsi come associazione in cui si valorizza l'impegno sociale e solidale dei giovani (8).

IL PROGETTO "MARE E VOLONTARIATO" A PISA

Per il ruolo avuto dalla Croce Rossa pisana il progetto "Mare e volontariato" può essere adeguatamente indicato come iniziativa qualificabile a livello sociale come "di valore" in quanto:

– il progetto ha l'obiettivo di lavorare sull'integrazione delle persone disabili, pur sapendo bene che sia necessario anzitutto un cambiamento culturale che consideri le differenze come parte dell'individualità dei singoli da rispettare e valorizzare e che si può arrivare a far vivere la vita a pieno solo calibrandola con la disabilità personale⁴³;

⁴⁰ Nel presente testo benché sotteso non è stato affrontato il tema della importanza dell'intervento di emergenza-urgenza, che fonda molte iniziative di Croce Rossa.

⁴¹ In particolare, tra gli studenti e le studentesse non si fanno differenze tra italiani e non.

⁴² Ci si riferisce in particolare alla strutturazione della cerimonia evento del premio, in cui ogni intervento è pensato sia per "celebrare" l'avvenimento e mettere al centro gli studenti premiati e le studentesse premiate, ma anche dare contenuti culturali a nuclei familiari che, per situazioni di vita, difficilmente si trovano in contatto con proposte di un certo valore intellettuale, artistico, sociale etc.

⁴³ Ormai è in uso la personalizzazione anche dell'intervento terapeutico-sociale avendo

- il Comitato coinvolto nel progetto agisce in maniera continuativa (da più di dieci anni), organizzata e volta al miglioramento continuo (attraverso l'azione di coordinamento centrale), impegnandosi a mantenere il progetto anche nel futuro ed essendo un riferimento concreto per altri stabilimenti per la cultura dell'accoglienza delle persone disabili⁴⁴;
- il progetto sta facendo emergere dei risultati in quanto contribuisce ad aumentare il numero di volontari impegnati in azioni di tipo sociale verso le persone con disabilità (ambito di intervento non tradizionale per l'Associazione⁴⁵).

Il servizio offerto rappresenta un valore sociale per la collettività, in quanto possiede un legame strutturato con l'intervento di assistenza sanitaria promosso dal Comitato locale (in particolare l'assistenza ai bagnanti e in acqua) (1), non senza perdere di vista la componente relazionale dell'intervento (il modo di svolgere l'impegno volontario, i rapporti tra le persone con disabilità e i volontari etc.) (2), puntando quindi al miglioramento delle possibilità di integrazione sociale e di tutela dei diritti sociali rendendo la società più accessibile (3).

Inoltre il Comitato di Croce Rossa agisce integrandosi con gli altri Comitati operanti sul territorio e risponde a quanto richiesto dal Comitato Nazionale C.R.I. (4), e mantenendo una solidità in termini di presenza, con mezzi e attrezzature a disposizione delle esigenze del territorio (5). Infine nel tempo i volontari pisani hanno mostrato non solo una capacità di lettura delle esigenze del territorio (6) ma anche la capacità di rispondere alle richieste dell'Amministrazione comunale e della Prefettura impegnandosi attivamente nell'accoglienza ai cittadini migranti (7).

A ciò si aggiunge anche la partecipazione democratica alla vita associativa (8) e il protagonismo dei volontari/delle volontarie (9) volto anche alla creazione di una cultura dell'impegno solidale che rispetta e tutela le differenze (10). E infine la specifica attenzione alla formazione dei giovani sembra rispondere alla logica associativa di credere nella possibilità di essere "spazio formativo" all'impegno sociale e solidale per chi si inserisce nei ruoli adulti (11).

I PROGETTI PER LE PERSONE CON DISABILITA' A ROSETO DEGLI ABRUZZI

Le attività formative promosse da Dimensione Volontario possono essere adeguatamente indicate come iniziative qualificabili a livello sociale come "di valore" in quanto:

- hanno l'obiettivo di lavorare sulla integrazione e la lotta alle discriminazioni, pur avendo consapevolezza che sia necessario un cambiamento culturale condiviso e comune;

superato concettualmente la pratica assistenziale che pur di creare situazioni fuori dal contesto familiare si proponevano attività comuni e uguali per tutte le persone con disabilità. In tale linea è anche la "Società della Salute della Zona Pisana" (Consorzio Pubblico di funzioni) che finanzia l'attività riabilitativa.

⁴⁴ Il CO&B è stato il primo a introdurre, ad esempio, carrozzine che potessero entrare in acqua, poi adottate anche da altre realtà del Lungomare.

⁴⁵ Tradizionalmente Croce Rossa viene identificata per l'attività di trasporto infermi in emergenza-urgenza e per gli interventi di Protezione civile.

- le attività già messe in campo possono essere ampliate, diffuse e riprodotte fino al completo raggiungimento della integrazione tra la popolazione che vive nel territorio a prescindere dalle proprie condizioni di salute e di vita;
- agiscono in maniera continuativa (da più di dieci anni), organizzata e volta al miglioramento continuo (attraverso l'innovazione progettuale), mantenendo una propria sostenibilità in modo autonomo anche con la ricerca di risorse;
- fanno emergere dei risultati, anche dal punto di vista quantitativo contribuendo ad aumentare il numero di persone coinvolte nei progetti integrati (in particolare gli studenti e i ragazzi della Scuola calcio).

La storia associativa partita da una richiesta/esigenza delle famiglie del territorio che avevano a carico persone con disabilità che necessitavano di aiuto per il trasporto verso strutture esterne, che nel tempo si è rafforzata attraverso una rete sociale (fatta di Istituzioni pubbliche ma anche di organismi di Terzo settore), e che si sta svolgendo con il coinvolgimento diretto dei protagonisti che hanno una disabilità e tutta una serie di "soggetti" esterni ai Centri diurni, mostra una vera evoluzione delle finalità di solidarietà sociale dell'Associazione. I progetti di integrazione offerti rappresentano ormai un valore sociale per la collettività, proprio in quanto possiedono un legame strutturato con l'intervento svolto nei Centri diurni⁴⁶ (1), non senza perdere di vista la personalizzazione dell'intervento (le abilità, le inclinazioni personali etc.) a seconda se si tratti da una parte di disabilità fisica o mentale, e dall'altra se siano coinvolti studenti, atleti, migranti etc. (2), puntando quindi al miglioramento delle complessive condizioni di qualità della vita di tutti.

Inoltre l'Associazione agisce integrandosi con le altre organizzazioni operanti sul territorio e rispondendo a quanto richiesto dalla convenzione con l'Ente locale (3), e mantenendo una solidità in termini di presenza sul territorio in due sedi a le affidate nelle due Città (4). Infine nel tempo i volontari rosetani hanno mostrato non solo una capacità di lettura delle esigenze del territorio in termini di integrazione delle disabilità e delle differenze⁴⁷ (5) ma anche il consolidamento e lo sviluppo dei diritti fondamentali alla partecipazione e pari opportunità⁴⁸ (6).

A ciò si aggiunge anche il protagonismo degli/delle utenti dei Centri diurni e dei loro famigliari (7) volto anche alla creazione di una cultura diffusa che rispetta e valorizza le differenze (8) e che, attraverso l'impegno volontario, può rappresentare un elemento di cambiamento nella vita della famiglia di chi vive con la disabilità (9). L'Associazione nei suoi documenti parla di

⁴⁶ Nel presente testo benché sotteso non è stato affrontato il tema della necessaria assistenza complessiva alla vita di una persona con disabilità e all'impegno che richiede per chi ne ha cura.

⁴⁷ In particolare, non se ne è sufficientemente parlato nel presente studio di caso, rispetto al tema dell'accoglienza dei migranti, problematica nazionale che ha visto l'apertura a Roseto di due Centri di accoglienza temporanea e l'impegno da parte dell'Associazione a fornire ai richiedenti/protetti la possibilità di svolgere lavori socialmente utili e/o tirocini nell'ambito all'interno dei propri Centri diurni.

⁴⁸ Leggasi le attività svolte a carattere culturale attraverso incontri pubblici e la diffusione del periodico "Oltre".

“sostenibilità sociale” e sembra intenderla come accessibilità, accettazione, integrazione culturale e piena realizzazione dell’individuo, pensandola strettamente legata al contesto sociale in cui la persona vive: solo attraverso l’incontro con l’altro si può sviluppare empatia, accettazione non condizionata, ascolto e fiducia, basi per la coesione sociale (10). E infine la specifica attenzione alla formazione dei giovani (in formazione o nell’ambito del Servizio Civile) sembra rispondere alla logica associativa di credere nella possibilità di essere “spazio formativo” all’impegno sociale e solidale (11).

IL PROGETTO “SALVIAMO IL CIBO” A SUSÀ

Per il ruolo avuto dalla Croce Rossa segusina in “Salviamo il cibo” può essere adeguatamente indicata come iniziativa qualificabile a livello sociale come “di valore” in quanto:

- il progetto ha l’obiettivo di lavorare sul recupero e la valorizzazione del cibo da parte dell’Ente pubblico, che è ben consapevole che sia necessario mettere in campo una rete di risorse per garantire tale finalità avendolo sperimentato per un anno e poi confermato⁴⁹;
- gli alimenti possono essere diffusi e distribuiti fino al completo raggiungimento della popolazione che ne ha bisogno e che vive nel territorio di competenza del Consorzio;
- le organizzazioni coinvolte nel progetto agiscono in maniera continuativa (da più di tre anni), organizzata e volta al miglioramento continuo (attraverso l’azione di coordinamento dell’Ente locale), mantenendo un proprio ruolo nel progetto, in modo coordinato ma autonomo, anche nel futuro;
- il progetto sta facendo emergere dei risultati, anche dal punto di vista occupazionale, contribuendo ad aumentare il numero di utenti dei Servizi sociali impegnati in azioni di solidarietà verso altri cittadini (non ultimi gli stessi studenti e studentesse che sanno che se non prendono la propria porzione questa andrà a qualcuno che ne ha bisogno⁵⁰).

Il servizio offerto rappresenta un valore sociale per la collettività, in quanto possiede un legame strutturato con l’intervento di somministrazione e distribuzione del cibo e quindi di assistenza diretta (1), non senza perdere di vista la componente relazionale dell’intervento (il modo di svolgere l’impegno volontario, i rapporti tra gli utenti e i volontari etc.) (2), puntando quindi al miglioramento delle possibilità di inclusione sociale e di solidarietà in particolare dei giovani studenti coinvolti nei progetti di alternanza Scuola/lavoro e/o crediti formativi⁵¹(3).

⁴⁹ L’Amministrazione locale lo ha definito come progetto pilota poi eventualmente esportabile in altri contesti territoriali del Consorzio territoriale dei servizi sociali. Nei fatti, è appunto partito da Susa e poi è stato organizzato nel Comune di Avigliana e Sant’Antonino di Susa, sempre nella provincia di Torino.

⁵⁰ Non in un caso isolato, negli anni, è successo che i bimbi hanno mandato regali ai “poveri”.

⁵¹ Anche a detta dell’Amministrazione pubblica il Progetto ha un valore non economico importante sia per chi viene aiutato, sia per chi è inserito professionalmente nella pulizia delle stoviglie (ad esempio) sia per la formazione degli studenti coinvolti dagli insegnanti nell’attività di servizio. Da considerare anche che il Progetto ha generato un fenomeno di volontariato spontaneo da parte di privati cittadini non aderenti ad alcuna organizzazione.

Inoltre rappresenta una forma largamente riconosciuta⁵² di riduzione dello smaltimento dei rifiuti e dei relativi costi e quindi anche un risparmio economico per la comunità e al contempo viene svolta un'importante azione di sensibilizzazione rispetto alla lotta allo spreco alimentare e ai valori della sostenibilità, che va a creare una rete di corresponsabilità tra i soggetti coinvolti nel Progetto (4).

Inoltre il Comitato di Croce Rossa agisce integrandosi con le altre organizzazioni operanti sul territorio e rispondendo a quanto richiesto dalla normativa comunale (5), e mantenendo una solidità in termini di presenza sul territorio in una sede nota e attrezzata di mezzi a disposizione delle esigenze del territorio, in una zona centrale della Città (6). Infine nel tempo i volontari seguisini hanno mostrato non solo una capacità di lettura delle esigenze del territorio (7) ma anche il consolidamento e lo sviluppo dei diritti fondamentali alla cura⁵³ (8).

A ciò si aggiunge anche la partecipazione democratica alla vita associativa (9) e il protagonismo dei volontari/delle volontarie (10) volto anche alla creazione di una cultura dell'impegno solidale che rispetta e tutela la riservatezza (11) e che, attraverso il volontariato può rappresentare un elemento di cambiamento nella vita della famiglia di chi riceve il pasto (12) tale da dover essere sostenuto con raccolte alimentari e di fondi (13). E infine la specifica attenzione alla formazione dei giovani sembra rispondere alla logica di Croce Rossa di presentarsi come associazione in cui si valorizza l'impegno sociale e solidale dei giovani (14).

3.4 RICERCA QUALITATIVA SUL VALORE SOCIALE

Nella introduzione del presente Capitolo 3 sono stati anticipati alcuni aspetti legati alla promozione del valore sociale di progetti o di iniziative promosse da organizzazioni basate sull'apporto dei volontari. Essi riguardavano in estrema sintesi quattro elementi: il quadro socio-economico locale (con particolare riguardo gli aspetti relativi alla coesione sociale), la programmazione dei servizi e degli interventi da parte dell'Unità locale, l'attenzione specifica alla cittadinanza e l'importanza del ruolo degli attori istituzionali. Gli aspetti richiamati rappresentano una parte di meccanismi che anche la (poca) letteratura sulla produzione del valore sociale del volontariato organizzato (o del più complesso mondo del Terzo settore) sottolinea in maniera particolare.

L'attività di ricerca valutativa che è stata condotta nel presente studio ha permesso di iniziare a distinguere le situazioni di contesto che facilitano il dispiegamento di effetti sociali sulla comunità obiettivo oppure ostacolano

⁵² L'Ente locale fa presente che molte altre Amministrazioni pubbliche hanno chiesto copia della Delibera istitutiva e del Protocollo di intesa sottoscritto.

⁵³ Leggasi le attività svolte per la diffusione e l'uso del DAE e gli interventi di Protezione civile.

l'attività di promozione del valore sociale e ha quindi evidenziato gli altri meccanismi, le misure che si sono rivelate utili in termini di impatto maggiore del progetto (o delle iniziative) realizzato. In questo paragrafo conclusivo, infatti, è possibile arrivare a tracciare una valutazione dell'intero percorso di implementazione delle risorse che promuovono il valore sociale su scala locale e definire i possibili meccanismi che hanno determinato i risultati in termini di impatto nei dieci progetti analizzati.

Poiché l'obiettivo della presente ricerca era capire se e come le organizzazioni di volontari italiane siano nelle condizioni di definire percorsi di impatto sociale, è opportuno sottolineare come una parte dell'evidenza empirica mostri che ciò non avviene in tutti i casi. Esistono infatti determinate situazioni in cui la capacità dei volontari riesce a relazionarsi in maniera efficace con gli apparati amministrativo-istituzionali in misura sufficiente a far sì che si possano programmare iniziative di rilievo non "ristrette" all'ambito dell'organizzazione; altre in cui l'operato dei volontari, seppure produca effetti evidenti nel contesto locale, tuttavia non sembra riuscire a favorire funzionalmente l'attività del *policy maker*. Ma non è sempre solo l'attività dei volontari o solo quella degli amministratori/tecnici locali. Sembrano infatti emergere altri "meccanismi", alcune condizioni che portano alla qualità dell'intervento (o in alcuni casi all'eccellenza), che è - appunto - il risultato finale o risultato delle azioni svolte sia dai volontari, sia dagli amministratori/tecnici locali a far sì che si crei un cambiamento nel contesto sociale⁵⁴.

Un fattore che sembra essere connesso alla valorizzazione sociale nei dieci casi studiati è la diffusa cultura di attenzione alle problematiche sociali della popolazione e in particolare alle condizioni economiche, che si è evidenziata ad esempio attraverso l'apertura di servizi di sostegno alimentare o di

⁵⁴ A rigore, secondo l'approccio utilizzato, si dovrebbero definire "meccanismi del programma" le modalità in cui l'organizzazione di volontari mette in atto azioni (ad esempio la costituzione di tavoli di coordinamento o la proposta di un piano di azioni o di un protocollo operativo) in virtù di disposizioni dell'Ente locale, e "meccanismi di implementazione" le misure che partono da scelte e ragionamenti operati dai volontari e dalle volontarie.

condivisione delle spese (scolastiche, di assistenza e/o integrazione) o tramite la fornitura di occasioni di crescita culturale. Altri fattori sono connessi a reazioni di tipo organizzativo: se la realizzazione di un progetto è parte di una linea di azione più generale (interna all'organizzazione e quindi per esempio un gruppo di iniziative rivolte a una categoria determinata di utenza, o piuttosto esterna all'Unità locale perché, sempre a titolo di esempio, l'Ente locale adotta una stessa modalità di *governance* nella realizzazione degli interventi sociali), allora l'impatto che si realizza a livello locale ha la capacità per produrre valore per l'intera cittadinanza. In questa prospettiva si ritiene che il lavoro svolto dalle organizzazioni di volontari sia di natura culturale all'interno del più ampio sistema locale di welfare, e abbia avuto successo quando è riuscito a cambiare i modi di operare degli organismi locali, dei Servizi sociali: è solo attraverso questo cambiamento di paradigma che si creano le condizioni per provocare un impatto che non si limita ai destinatari diretti dell'intervento, ma che incide a livello di cittadinanza.

Questo meccanismo non sembra venir sempre attivato nei territori. L'attività di valutazione ha permesso di distinguere delle situazioni di contesto che lo facilitano oppure lo ostacolano, attraverso l'analisi delle criticità riguardanti la cosiddetta "fase dell'implementazione".

L'approccio di valutazione che è stato utilizzato, come anticipato, si è ispirato in parte alla valutazione realistica di Pawson e Tilley in parte alla valutazione basata sulla teoria introdotta da Carol Weiss. I vantaggi di aver scelto di integrare i due approcci sono legati alla possibilità di far luce sulle scelte e i ragionamenti operati dai volontari, nel momento in cui si sono trovati a realizzare un progetto o un insieme di iniziative, oppure quando disponevano di determinate opportunità per offrirlo nel contesto socio-economico cittadino in termini di servizi e progettualità della propria organizzazione.

A completamento del resoconto dei dieci studi di caso qui presentati, si vuole presentare le attività di osservazione svolte dal gruppo di valutazione CNR-Irpps, cercando di esplicitare in maniera sintetica alcuni elementi che derivano dalla lettura comparata degli studi di caso.

Passando ad analizzare i risultati emersi dall'approfondimento degli specifici progetti (o delle iniziative) sembrano emergere come significativi due fattori di produzione del valore e quindi che hanno un impatto in generale sul contesto in cui si originano.

Molte delle persone intervistate hanno messo in evidenza come la volontà "politica" della Giunta locale sia stata cruciale, soprattutto alla luce della sua capacità di coordinare sia gli uffici pubblici sia gli organismi che attuano servizi o interventi in forma di delega o di co-progettazione.

Un altro fattore di successo più volte sottolineato è stata la capacità di coinvolgimento di attori diversi del territorio, in grado di dare un apporto come contributo esterno "qualificato". In particolare per l'organizzazione di progetti specifici, ma anche per l'apertura di attività integrative di altri interventi promossi dall'Amministrazione pubblica (ad esempio il CAS o il Mercatino solidale). Le esperienze di aiuto alla popolazione hanno successo, secondo le persone intervistate, per due ordini di motivi: il primo è legato alla presenza della componente volontaria fortemente motivata alla riuscita della attività, il secondo invece deriverebbe dall'effetto collegato con le metodologie di *governance* utilizzate se in particolare stimolano la partecipazione e il contributo personale di tutti gli attori locali (e non solo di una organizzazione).

In realtà, la lista dei meccanismi in alcuni contesti territoriali si è basata su progetti e iniziative operativi a livello locale da diversi anni e quindi non si può per tutti affermare che i meccanismi sopra citati abbiano avuto uno specifico effetto "*nudge*" siano cioè stati la spinta al sistema complessivo in ottica di cambiamento e di valorizzazione dell'impatto sociale.

Tuttavia quello che emerge dal lavoro di ricerca valutativa è che in condizioni di generale sotto-dimensionamento dei sistemi di welfare e di scelte di revisione della spesa (con collegata diminuzione dei fondi a disposizione), se i servizi formalizzati per l'assistenza sociale non fanno originare progettualità innovative o non si contaminano con proposte di "interventi leggeri" con forte componente relazionale, difficilmente si potrà raggiungere un impatto sociale e condiviso dell'agire pubblico.

Le organizzazioni dell'ANPAS e della Croce Rossa Italiana creano valore quando chiedono di donare vestiti o alimenti o denaro per contribuire alla realizzazione di un progetto di assistenza, oppure quando informano che l'eccedenza del cibo pagato con le finanze pubbliche non va sprecata, o anche quando insegnano le manovre di soccorso che possono aiutare propri famigliari e perfetti sconosciuti, oppure se creano occasioni che stimolano la personale capacità di accogliere "il diverso" (la persona con disabilità, il/la violento/a e il/la maltrattato/a, il/la senza dimora, il nucleo in condizioni di povertà) o che non discriminano (lo straniero, il/la giovane e l'/la anziano/a)... in tal modo a livello generale si supera il dato di fatto che l'assistenza sociale sia un argomento riservato o agli Assistenti sociali o ai volontari e si procede invece attraverso azioni che affermano l'importanza della condivisione collettiva delle situazioni problematiche e per questo si porta un elemento di trasformazione sia delle Istituzioni (l'ambito della scuola, della cultura, dell'ambiente etc.) sia di tutta la cittadinanza attraverso azioni solidali, in quanto sociali.

In conclusione, l'evidenza empirica raccolta nel presente capitolo porta ad affermare che un sistema locale in cui i volontari hanno potere decisionale e sono resi responsabili diretti della qualità degli interventi per la promozione di interventi sociali, è in grado di produrre da una parte un livello di coinvolgimento delle organizzazioni e delle Istituzioni pubbliche e dall'altra la realizzazione di occasioni pubbliche di impatto non solo per i destinatari diretti, solo se riesce a favorire la trasmissione del sistema di valori alternativo che possa avere un impatto efficace per il livello della coesione sociale in quel territorio.

Ciò che si spera di aver offerto, analizzando le *performance* di dieci progetti (o iniziative) attraverso degli elementi descrittivi e qualche indicatore sintetico, è stato fatto non tanto per segnalare anomalie o per effettuare confronti con alti livelli raggiunti da altre realtà, bensì per verificare le modalità di realizzazione rispetto a quanto è stato pensato come "valore sociale" prodotto. Si è ben coscienti che il confronto tra ciò che una organizzazione di volontari ha realizzato e quello che il contesto locale le ha suggerito di fare può produrre informazioni utili (in alcune circostanze) se

posto nella giusta luce: si tratta pur sempre di uno scostamento (o di un adeguamento), ma non consente di poter esprimere un giudizio sul valore e sulla reale efficacia di ciò che l'organizzazione abbia effettivamente svolto. Costruire degli indicatori di implementazione del valore sociale degli interventi socio-assistenziali è sicuramente un momento di un processo molto più complesso e articolato. Tuttavia ci si augura che la presente analisi limitata a dieci progettualità sulle migliaia presenti in Italia, possa dare un contributo alla riflessione e al dibattito sull'importanza della valutazione degli interventi sociali in particolare svolti dal Terzo settore.

CONCLUSIONI

di Marco Accorinti

Il volume si inserisce in un contesto sperimentale riportando e discutendo i risultati di una attività di ricerca valutativa che il CNR-Irpps ha condotto con gruppi di volontari della Croce Rossa Italiana (CRI) e dell'Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze (ANPAS) nel corso del 2017/18. In tale periodo le Linee guida per la realizzazione di sistemi di valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte dagli Enti del Terzo settore (DM 23/2019) non erano state ancora emanate. Seppur, quindi, l'esperienza di ricerca descritta è antecedente alle Linee guida, è stato ritenuto interessante presentare l'approccio metodologico (metodo CNR-Irpps) seguito e i risultati della misurazione del valore sociale condotta. Tutta la riflessione proposta ha tenuto fortemente in considerazione le caratteristiche peculiari delle unità locali di ANPAS e CRI, unità di analisi della ricerca. La spiccata caratterizzazione valoriale, la componente volontaristica sempre presente, la varietà dei servizi e interventi offerti hanno rappresentato sfide all'individuazione delle misure sintetiche di analisi e comprensione di un fenomeno complesso come quello del cambiamento prodotto a livello sociale.

In particolare, l'obiettivo del **metodo CNR-Irpps**, presentato in questo volume, è stato quello di misurare il valore generato dalle attività delle unità locali di ANPAS e CRI, considerando dimensioni economiche, sociali ed istituzionali, ed elementi di *input*, *output*, *outcome*. Sono state considerate: le risorse disponibili (come personale, mezzi, contributi economici); i processi ovvero le relazioni esterne attivate (collaborazioni, accordi, tavoli di partecipazione); i prodotti ovvero le modalità di risposta ai bisogni dei cittadini (in termini di orari, accessi, costi) e/o il contributo alla formazione generale (didattica nelle scuole, ambito di tirocini); i risultati come iniziative di trasparenza e comunicazione. Il modello di valutazione del valore sociale prodotto ha considerato sette dimensioni concettuali (espressive di valore aggiunto sociale), quali: (i) utenza, (ii) cittadinanza, (iii) comunicazione, (iv) programmazione, (v) responsabilità sociale, (vi) apertura, (iv) collaborazione

con istituzioni pubbliche e private. Inoltre, il metodo ha previsto l'utilizzo di metodologie e tecniche sia di tipo quantitativo sia qualitativo.

La compresenza dei metodi è stata necessaria considerando, da una parte, la notevole mole di informazioni che compongono l'universo di riferimento, dall'altra, l'esigenza di arrivare a definire un quadro dell'attività svolta che, oltre a essere informativo, potesse anche essere valutativo.

Dall'indagine di tipo quantitativo sono emersi tre tipi differenti di organizzazioni di volontari. Se infatti si misura il valore sociale prodotto dalle attività sulla comunità e quindi il loro valore sociale attraverso sette indicatori sintetici si evidenziano chiaramente tre gruppi:

- **Gruppo 1** – nel complessivo numero di Unità locali studiate è il gruppo più numeroso. Tale gruppo ha un valore molto alto di apertura verso la cittadinanza e valori intermedi per l'indicatore dell'apertura verso una utenza specifica, della comunicazione esterna, della programmazione territoriale, della responsabilità sociale, dell'apertura verso il volontariato e della collaborazione con le Istituzioni locali. Tale gruppo di 327 organismi, presenti in particolare nelle regioni del Nord-Ovest, nel Centro, all'estremo Sud e in Sardegna (e per nulla presenti in Sicilia e in generale nel Sud), sono quindi Unità locali concentrate su un tipo di servizio per una specifica utenza che i cittadini conoscono e apprezzano.
- **Gruppo 2** – il gruppo più interessante ai fini del presente lavoro è il secondo il quale mostra livelli molto alti di tutti gli indicatori, quindi sia apertura verso la cittadinanza, sia apertura verso una utenza specifica, comunicazione esterna, programmazione territoriale, responsabilità sociale, apertura verso il volontariato e collaborazione con le Istituzioni locali. Si tratta di 299 Unità locali non concentrate in un'unica zona del Paese, ma molto disperse a livello provinciale, e in particolare non presenti in Sardegna. Si tratta del gruppo più interessante perché quello che riesce a sviluppare tutte le aree che possono produrre un impatto sociale.

- **Gruppo 3** – quello che comprende il numero minore di Unità locali ed è disperso sull'intero territorio nazionale con una leggera concentrazione nella Costa adriatica. È il gruppo che ha più bassi valori di tutti gli indicatori studiati e quindi poca apertura verso la cittadinanza, poca apertura verso una utenza specifica, poca comunicazione esterna, poca programmazione territoriale, poca responsabilità sociale, poca apertura verso il volontariato e poca collaborazione con le Istituzioni locali.

Inoltre, la tipologizzazione ha evidenziato che le unità locali studiate, che dal punto di vista delle risorse umane hanno un alto numero di volontari e pochi dipendenti, gestiscono non tante risorse economiche, sono anche quelle che producono relazioni positive sia all'interno della propria organizzazione (e quindi con i volontari e con i propri utenti) sia all'esterno (in particolare collaborano fattivamente con molti Enti e Istituzioni) e tutto ciò produce da una parte trasparenza e comunicazione delle proprie attività e dall'altra una apertura verso la cittadinanza e verso le persone che hanno un bisogno.

L'indagine ha quindi permesso di misurare il valore sociale prodotto da ogni singola unità locale studiata, rispetto alla media nazionale, rispetto al territorio regionale, rispetto alla propria rete associativa.

L'analisi qualitativa, relativa agli Studi di caso ha esplicitato i meccanismi che producono valore e incidono in termini di impatto, poiché operano un cambiamento a livello sociale. Si tratta di 20 requisiti necessari, sintetizzati in dieci elementi. Con altre parole, i progetti e le iniziative promosse dalle organizzazioni basate sull'apporto principale dei volontari, hanno un impatto dal punto di vista sociale quando:

1. prendono in carico degli utenti a livello individuale, sulla base di un rapporto con i destinatari personale e mai standard;
2. non prevedono un costo per il destinatario ma vengono erogati gratuitamente;
3. offrono un servizio diretto volto a rispondere a una domanda sociale o agendo come forma di tutela dei diritti sociali, o modificando la

- condizione economica del destinatario o fornendo un contributo al miglioramento della qualità della vita di singoli e nuclei;
4. hanno continuità nell'arco dell'anno (e nel tempo) e non iniziative singole *una tantum*;
 5. il contributo dei volontari è curato da tutta l'organizzazione che fornisce occasioni formative, momenti di sostegno, azioni di accompagnamento e sostiene il progetto in maniera collettiva e condivisa;
 6. diffondono pubblicamente le proprie iniziative, i propri risultati, i costi sostenuti privilegiando gli ambiti educativo-scolastici e l'impegno dei volontari del Servizio Civile;
 7. non prevedono l'impiego di personale retribuito, fatte salve le competenze professionali specifiche;
 8. sono quelli in cui l'azione è svolta favorendo sia lo scambio tra generazioni sia il superamento delle differenze;
 9. sono quelli che trovano condivisione e compartecipazione (a titolo diverso) con gli Enti locali, con altri organismi *non-profit*, con il Centro Servizi del Volontariato;
 10. sono quelli che non si limitano a impegnare volontari ma, producendo aspetti di natura culturale (informazione, sensibilizzazione, diffusione), in realtà sviluppano (o presentano) meccanismi che aumentano il livello della coesione sociale e della solidarietà nel territorio.

Il valore è sembrato possibile misurarlo, quindi, nella rispondenza o meno a questi meccanismi come se fossero requisiti per garantire a una progettualità specifica un effetto che supera la "semplice" risposta al bisogno ma che produce cambiamento a livello della società locale.

Inoltre, l'analisi ha posto in rilievo almeno quattro elementi di conoscenza riferiti in particolare al complesso mondo del volontariato organizzato, di seguito elencati:

- L'indagine ha evidenziato come sia possibile trovare un sistema di valutazione che sia applicabile a tutta una rete associativa, ma tale

azione è ipotizzabile solo per elementi di natura organizzativa-gestionale (indicatori, di efficienza/performance, che potrebbero confluire in un bilancio sociale).

- Valutare l'impatto sociale non è una attività che può essere svolta più agevolmente da un gruppo medio-piccolo di volontari, ma richiede tempo e risorse anche per la semplice applicazione di strumenti di auto-valutazione.
- Una questione importante, non espressamente indicata dalle Linee guida, è chi debba operativamente programmare e compiere la valutazione di impatto sociale. Sulla base di quanto è stato rilevato, solo il gruppo di volontari potrà ben conoscere le variabili di outcome della propria attività. Infatti, una delle intenzioni delle Linee guida, probabilmente, è proprio quella di indirizzare gli Enti del Terzo settore verso la realizzazione di un processo di valutazione dell'impatto sociale delle proprie attività che sia di tipo *auto-valutativo* (mediante la produzione di dati oggettivi e verificabili; di indici e indicatori). Tuttavia, la definizione teorica di indicatori di impatto e la loro traducibilità operativa richiede competenze che non possono essere chieste -ad esempio- ai presidenti delle Associazioni. Un importante ruolo di supporto per l'identificazione e la realizzazione di opportuni strumenti di valutazione dell'impatto sociale, che tengano conto delle diverse esigenze manifestate dai diversi enti, è certamente attribuito ai Centri di Servizio per il Volontariato e alle Reti associative Nazionali.
- Per interventi e progetti che hanno una forte valenza sociale, non sembra essere percorribile un approccio controfattuale alla valutazione degli effetti delle attività degli Enti. Per l'utilizzo di tale approccio di valutazione infatti, è indispensabile la possibilità di individuare: (i) un intervento identificabile e circoscritto c.d. "trattamento"; (ii) le variabili di *outcome* rispetto alle quali la presenza di un effetto possa essere verificata con gli strumenti analitici a disposizione. È, inoltre, necessaria la raccolta di informazioni su soggetti che non hanno beneficiato del trattamento. Tale raccolta può

essere costosa e laboriosa, ma senza di essa la gran parte dei metodi esistenti non può essere applicata. Quest'ultimo aspetto rappresenta uno degli elementi che potrebbe portare a dover scartare la fattibilità di una valutazione attraverso un approccio controfattuale soprattutto per Enti di piccole dimensioni e con un contenuto valore economico dell'intervento. Inoltre l'attività dei volontari non potrà mai discriminare quali utenti aiutare e quali no per avere un "gruppo di controllo non trattato" necessario per una corretta analisi valutativa controfattuale.

BIBLIOGRAFIA

- Acemoglu, D., Johnson, S., Robinson, J.A. (2005). Institutions as the Fundamental cause of long run growth, In P. Aghion, S. Durlauf (eds), Handbook of Economic Growth, Elsevier, vol. I, part A, 385-472.
- Acemoglu, D., Robinson, J.A. (2008). The role of institution in growth and development. (Working paper, 10). Washington, Commission on Growth and Development.
- Allegra, S.F., Fasanella, A. (1995). Validità dei dati e approccio multitratto-multitecnica. *Sociologia e ricerca sociale*, 47-48.
- Andreoni, J. (1990). Impure altruism and donations to public goods: a theory of warm-glow giving. *The Economic Journal*, 100(401), 464-77.
- Baumeister, R.F., Leary, M.R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497-529. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.117.3.497>.
- Becker, G. (1965). A Theory of the Allocation of Time. *Economic Journal*, 75(299), 493-517.
- Borgonovi, F. (2008). Doing well by doing good. The relationship between formal volunteering and self-reported health and happiness. *Soc Sci Med*, 66, 2321-34.
- Borzaga, C., Carini, C., Zandonai, F. (2014). La rilevanza dell'economia sociale in Italia. *Osservatorio Isfol*, 4(3-4), 59-79.
- Brown, E.P. (1999). Assessing the value of volunteer activity. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 28(1), 3-17.
- CESE (2017). Sviluppi recenti dell'economia sociale nell'Unione europea, CES/CSS/12/2016/23406.
- Cicchitelli, G. Herzel, A., Montanari, G.E. (1997). Il campionamento statistico, Bologna, Il Mulino.

- Clark, A.E., Diener, E., Georgellis, Y., Lucas, R.E. (2003). Lags and leads in life satisfaction: a test of the baseline hypothesis. (IZA DP, 2526). Institute for the Study of Labor.
- Cnel-Istat (2011). La valorizzazione economica del lavoro volontario nel settore nonprofit.
http://www.ilmondounito.com/Ricer_20Valoriz_20Lav_20Volont.pdf.
- Costa, D.L., Kahn, M. E. (2003). Understanding The American Decline in Social Capital, 1952-1998. *Kyklos*, 56(1), 17-46.
- Day, K.M., Devlin, R.A. (1998). The payoff to work without pay: volunteer work as an investment in human capital. *Can J. Econ*, 31(5), 1179-91.
- De Young, R. (1996). Some Psychological Aspects of Reduced Consumption Behavior: The Role of Intrinsic Satisfaction and Competence Motivation. *Environment and Behavior*, 28(3), 358-409.
- Degli Antoni, G., Sabatini, F. (2013). Cooperative sociali, motivazioni intrinseche e creazione di network. *Rivista Impresa Sociale*, 1(6).
- Delli Zotti, G. (1996). *Introduzione alla ricerca sociale*. Milano, Franco Angeli.
- Duncan, B. (1999). Modeling charitable contributions of time and money. *Journal of Public Economics*, 72(2), 213-42.
- Freeman, R.B. (1997). Working for nothing: The supply of volunteer labor. *Journal of Labor Economics*, 15(1), 140-67.
- Gaskin, K. (1999). Blurred vision: public trust in charities. *Int. J. Nonprofit Volunt. Sect. Mark.*, 4, 163-178. doi: 10.1002/nvsm.66.
- Granovetter, M. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360-1380.

- Gui, B. (2005). From transactions to encounters: the joint generation of relational goods and conventional values. In B. Gui, R. Sugden (eds), *Economics and social interactions*, Cambridge, Cambridge University Press, 23-51.
- Gui, B., Sugden, R. (2005). Why interpersonal relations matter for economics. In B. Gui, R. Sugden (eds), *Economics and social interactions*, Cambridge, Cambridge University Press, 1-22.
- Guidi, R., Fonivic, K., Cappadozzi, T. (2016). *Volontari e attività volontarie in Italia. Antecedenti, impatti, esplorazioni*. Bologna: Il Mulino.
- ILO (2011). *Manual on the measurement of volunteer work*. Geneva, International Labor Office.
- Istat (2018). *Rapporto annuale 2018. La situazione del Paese*. Roma, Istituto Nazionale di Statistica.
- Istat (2019). *Struttura e profili del settore non profit. Anno 2017*. Roma, Istituto Nazionale di Statistica.
- Jajuga, K., Sokolowski, A., Bock, H.H. (eds.). (2012). *Classification, clustering, and data analysis: recent advances and applications*. Springer Science & Business Media.
- Knack, S. (1999). *Social capital, growth and poverty: a survey of cross-country evidence*. (Social Capital Initiative working paper series, 7). Washington, D.C., The World Bank.
- Leti, G., Cerbara, L. (2009). *Elementi di statistica descrittiva*. Bologna, Il Mulino.
- Li, Y., Ferraro, K.F. (2005). Volunteering and depression in later life: social benefit or selection processes?. *J Health Soc Behav*, 46, 68-84.
- Manetti G., Bellucci M., Como E., Bagnoli, L., (2014). Investing in Volunteering: Measuring Social Returns of Volunteer Recruitment, Training and Management. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 1-26.

- Marchesano, K., Musella, M. (2018). L'effetto del volontariato sulla life satisfaction dei volontari con disabilità. Il caso dell'Italia. In XII Colloquio Scientifico sull'impresa sociale, 25-25 maggio 2018, Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale, Università degli Studi di Trento.
- Marchesano, K., Musella, M. (2019). Does volunteer work affect life satisfaction of participants with chronic functional limitations? An empirical investigation. *Socio-Economic Planning Sciences*, <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.04.005>.
- Martini, A., Sisti, M. (2009). Valutare il successo delle politiche pubbliche. *Metodi e casi*. Bologna, Il Mulino.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and personality*. New York, Harper & Row, Publishers.
- Meier, S., Stutzer, A. (2008). Is volunteering rewarding in itself?. *Economica*, 75, 39-59.
- Menchik, P., Weisbrod, B.A. (1987). Volunteer Labor Supply. *Journal of Public Economics*, 32, 159-183. [http://dx.doi.org/10.1016/0047-2727\(87\)90010-7](http://dx.doi.org/10.1016/0047-2727(87)90010-7)
- Moen, P., Dempster-McCain, D., Williams, R.M. (1993). Successful aging. *Am J Sociol*; 97, 1612-32.
- Musella, M. (2018). Terzo settore e sviluppo umano. In M. Musella, M.P. Mostarda, K. Fonovic, Valutare gli impatti del terzo settore. Contributi all'attuazione della riforma. Brescia: Scholé.
- Musella, M., Amati, F., Santoro, M. (2015). *Per una teoria economica del volontariato*. Torino, Giappichelli Editore.
- Musick, M.A., Wilson, J. (2003). Volunteering and depression: the role of psychological and social resources in different age groups. *Soc Sci Med*, 56, 259-69.

- North, D.C. (1990). *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Nussbaum, M.C. (2012). *Creare capacità. Liberarsi dalla dittatura del Pil*. Bologna, Il Mulino.
- Oman, D., Thoresen, C.E., McMahon, K. (1999). Volunteerism and mortality among the community-dwelling elderly. *J Health Psychol*, 4, 301-16.
- Palumbo, M. (2017). Definizioni, approcci e usi degli indicatori nella ricerca e nella valutazione. In C. Bezzi, L. Cannavò, M. Palumbo (a cura di), *Costruire e usare indicatori nella ricerca sociale e nella valutazione*. Seconda edizione, Milano, Franco Angeli.
- Perrini, F., Vurro, C. (2013). *La Valutazione degli Impatti sociali. Approcci e strumenti applicativi*, Milano, Egea.
- Portes, A. (1998). Social Capital: Its Origins and Applications in Modern Sociology. *Annual Review of Sociology*, 24, 1-24.
- Post, S.G. (2005). Altruism, happiness, and health: it's good to be good. *Int J Behav Med*, 12(2), 66-77.
- Prouteau, L., Wolff, F.C. (2004). Relational Goods and Associational Participation. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 75(3), 431-463.
- Putnam, R.D. (2000). *Bowling alone. The collapse and revival of American community*. NY, Simon & Schuster.
- Raffini, L. (2015). *Volontariato e impresa sociale. L'innovazione sociale come risposta alla crisi*. Firenze, Cesvot Edizioni.
- Ranci, C. (2003). L'economia mista nei servizi di cura in Europa, In U. Ascoli e C. Ranci, *Il welfare mix in Europa*. Roma, Carocci.
- Roche, C. (1999). *Impact Assessment for Development Agencies: Learning to Value Change*. Oxford, Oxfam GB.

- Sajardo, A., Serra, I. (2010). The Economic Value of Volunteer Work: Methodological Analysis and Application to Spain. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 20(10), 1-23.
- Schiff, J. (1990). *Charitable giving and government policy: An Economic Analysis*. Westport, CT: Greenwood Press, p 163.
- Wei-Skillerm, J., Austin, J., Leonard, H., Stevenson, H. (2007). *Entrepreneurship in the social sector*. London, Sage.
- Wheeler, J.A., Gorey, K.M., Greenblatt, B. (1998). The beneficial effects of volunteering for older volunteers and the people they serve: a meta-analysis. *Int J Aging Hum Dev*, 47, 69-79.
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26, 215-40.
- Wollebaeck, D., Selle, P. (2002). Does Participation in Voluntary Associations Contribute to Social Capital? The Impact of Intensity, Scope, and Type. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 31(1), 32-61.
- Wuthnow, R. (1998). *Loose connections: Joining together in America's fragmented communities*. Cambridge, MA, Harvard University Press.
- Zamagni, S. (2002). *Il non profit italiano al bivio*, Milano, Egea.
- Zamagni, S. (2017). Il Terzo Settore in Transito. L'urgenza della Normatività Sociale. In P. Venturi, e S. Rago, *Il Terzo Settore in transito. Normatività sociale ed economie coesive*. Forlì, AICCON.
- Zamagni, S., Venturi, P., Rago, S. (2015). Valutare l'impatto sociale. La questione della misurazione nelle imprese sociali. *Impresa Sociale*, 6(12).

IRPPS MONOGRAFIE

TITOLI PUBBLICATI

1. *Alternative patterns of family life in modern societies*. Edited by Lea Shamagar- Handelman, Rossella Palomba. (IRPPS Monografie n. 1, 1987).
2. *Le famiglie italiane degli anni '80*. A cura di Adele Menniti. (IRPPS Monografie n. 2, 1991).
3. *People, policy and perspectives: a comparative survey on population policy acceptance in Italy and in the Netherlands*. Edited by Hein Moors, Rossella Palomba. (IRPPS Monografie n. 3, 1991).
4. *Migration and regional development in Italy*. Marc Temote, Antonio Golini, Bruno Cantalini. (IRPPS Monografie n. 4, 1991).
5. *La città di Venezia: un'analisi territoriale delle differenze di genere*. Adele Menniti, Maura Misiti, Rossella Palomba, Susanna Terracina. (IRPPS Monografie, n. 5, 1995).
6. *Politiche familiari, welfare e sviluppo sostenibile*. Contributi dei borsisti del Fondo sociale europeo. (IRPPS Monografie, n. 6, 1996).
7. *La salute degli anziani in Italia*. Atti del Convegno di Roma, 21-22 marzo 1995. Roma: Consiglio Nazionale delle Ricerche. Progetto finalizzato invecchiamento, Istituto di Ricerche sulla Popolazione, Istituto Nazionale di Statistica. (IRPPS Monografie n. 7, 1997).
8. *Aspetti e problemi dell'invecchiamento della popolazione*. Antonio Golini, Paola Bruno, Plautilla Calvani. (IRPPS Monografie n. 8, 1997).
9. *Veneto: le donne in cifre*. A cura di Adele Menniti, Maura Misiti, Rossella Palomba. (IRPPS Monografie n. 9, 1997).
10. *Mezzogiorno e migrazioni interne*. A cura di Corrado Bonifazi. (IRPPS Monografie n. 10, 1999).
11. *Le scienze sociali e la nuova crisi balcanica. Materiali del progetto di fattibilità*. A cura di Corrado Bonifazi. (IRPPS Monografie n. 11, 2001).
12. *Contributions to international migration studies*. Edited by Corrado Bonifazi, Giuseppe Gesano. (IRPPS Monografie n. 12, 2002).

13. *Aforismi, visioni e divagazioni intorno ad una parola... RICERCARE che è il motore della vita.* Sveva Avveduto, Fabio Fornasari. (IRPPS Monografie n. 13, 2011).
14. *Saperi in rete: scenari e prospettive su popolazione, welfare, scienza e società.* A cura di Sveva Avveduto. (IRPPS Monografie 2013).
15. *Networked Together: Designing Participatory Research in Online Ethnography.* Edited by Paolo Landri, Andrea Maccarini, Rosanna De Rosa. (IRPPS Monografie, 2014).
16. *Integrazione sociale e lavorativa degli infermieri stranieri a Roma: il caso dei lavoratori indiani e peruviani.* Marco Accorinti e Francesco Gagliardi. (IRPPS Monografie, 2014).
17. *Urban sprawl e shrinking cities in Italia. Trasformazione urbana e redistribuzione della popolazione nelle aree metropolitane.* Massimiliano Crisci, Roberta Gemmiti, Enzo Proietti, Alberto Violante (IRPPS Monografie, 2014).
18. *Creatività, innovazione e attrattività dei territori.* Andrea Salvatore Antonio Barbieri. (IRPPS Monografie, 2015).
19. *Scienza, genere e società. Prospettive di genere in una società che si evolve.* A cura di Sveva Avveduto, Maria Luigia Paciello, Tatiana Arrigoni, Cristina Mangia, Lucia Martinelli. (IRPPS Monografie, 2015).
20. *Terra ancestrale. La diaspora ellenica contemporanea in Italia tra prima e seconda generazione.* Andrea Pelliccia, Rigas Raftopoulos. (IRPPS Monografie, 2016).
21. *Il web-documentary come nuova frontiera della comunicazione della scienza: stato attuale e prospettive.* Valentina Tudisca (IRPPS Monografie, 2016).
22. *Il sistema di accoglienza per protetti internazionali in Francia: quadro evolutivo e aspetti comparativi con l'Italia.* Marco Accorinti (IRPPS Monografie, 2017).
23. *Migrazioni e integrazioni nell'Italia di oggi.* A cura di Corrado Bonifazi (IRPPS Monografie, 2017).
24. *#WeTooInScience - Molestie sessuali nell'università e nelle istituzioni di ricerca.* A cura di Sveva Avveduto, Silvana Badaloni, Claudine Hermann, Lucia Martinelli, Giuliana Rubbia, Monica Zoppè (IRPPS Monografie, 2019).

25. *La riproduzione in Italia e nelle sue regioni nel quadro delle dinamiche demografiche in Europa*. A cura di Giuseppe Gesano (IRPPS Monografie, 2019).
26. *Imago Migrantis: migranti alle porte dell'Europa nell'era dei media*. A cura di Valentina Tudisca, Andrea Pelliccia, Adriana Valente (IRPPS Monografie, 2020).

La monografia riprende, rielaborandoli, alcuni materiali preparati per il Rapporto finale di ricerca predisposto nell'ambito dell'Accordo di collaborazione tra l'Istituto di Ricerche sulla Popolazione e le Politiche Sociali del CNR (CNR-IRPPS) e l'Associazione italiana della Croce Rossa nell'ambito di una riflessione comune sul ruolo del volontariato sociale in Italia. Essa propone un modello di analisi valutativa dell'impatto sociale che le organizzazioni di volontariato producono nell'erogare servizi di welfare. L'analisi è svolta, pur con intenti soprattutto descrittivi, si inserisce nell'attuale dibattito in ambito operativo e scientifico a seguito delle disposizioni del Codice del Terzo settore.

Uno strumento originale e sperimentato è anche l'Addendum del presente lavoro pubblicato nella collana Working Papers IRPPS-CNR nr 117, in cui si forniscono al gruppo di volontariato linee operative per rispondere alle indicazioni normative per valutare il proprio valore sul territorio.

Gli autori e il CNR-IRPPS ringraziano sentitamente l'Associazione Italiana della Croce Rossa per aver sostenuto la ricerca e la attività di diffusione con i volontari.

Marco Accorinti

Docente di Roma Tre. E' attualmente associato di ricerca presso il CNR-IRPPS, dove è stato Primo ricercatore. Si è sempre occupato di politiche sociali con una attenzione alle politiche migratorie, al welfare territoriale e allo sviluppo del Terzo settore in rapporto alle funzioni delegate dagli Enti locali.

<http://www.irpps.cnr.it/it/e-publishing>

