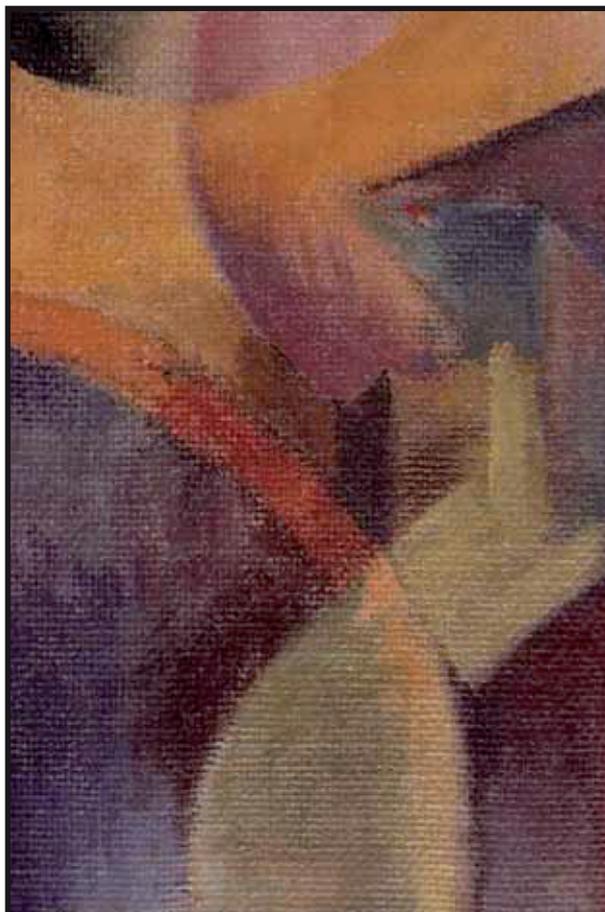


IL VOLONTARIATO E IL NUOVO WELFARE

**Partecipazione,
Legge 328/00,
programmazione
dei servizi
in Lombardia**

**da una ricerca dei Centri
di Servizio per il Volontariato
e del CoGe Lombardia
realizzata dall'IRS**

a cura di Aurelio Mosca



FrancoAngeli

*Ai volontari e alle associazioni
che con il loro impegno contribuiscono
a realizzare il bene comune*

IL VOLONTARIATO E IL NUOVO WELFARE

**Partecipazione,
Legge 328/00,
programmazione
dei servizi
in Lombardia**

**da una ricerca dei Centri
di Servizio per il Volontariato
e del CoGe Lombardia
realizzata dall'IRS**

a cura di Aurelio Mosca

FrancoAngeli

Questo volume presenta i risultati della ricerca “La partecipazione del volontariato lombardo alla programmazione sociale di zona”, realizzata tra ottobre 2006 e di cembre 2007 dall’Istituto per la Ricerca sociale.

Il progetto è stato coordinato da un gruppo di ricerca allargato composto da Emanuele Ranci, Daniela Mesini, Benedetta Angiari, Paolo Canino, Diletta Cicoletti per IRS; Lucia Vaneli per il Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato nella Regione Lombardia; Luigi Tagliabue e Aurelio Mosca per il Coordinamento CSV della Lombardia, Maurizio Caramaschi e Graziella Bonomi per CSVM; Fiorenzo Gagliardi e Martino Villani per CSV Como; Marzia Canini per CSV Bergamo; Gianluigi Cappellini per CISVOL Cremona.

Tale gruppo ha accompagnato l’evoluzione del progetto dalla definizione iniziale, alla realizzazione delle attività e ha rappresentato un importante momento di confronto e di riflessione.

L’Irs Istituto per la Ricerca Sociale è una società cooperativa fondata nel 1973 con sedi a Milano, Bologna e Roma.

Presidente è Manuela Samek Lodovici, responsabile dell’area Mercato del Lavoro e Relazioni Industriali, mentre la direzione scientifica è affidata ad Emanuele Ranci Ortigosa, socio fondatore dell’Istituto e direttore di area Politiche e Servizi Sociali. Le attività dell’Istituto comprendono studi e ricerche sul sistema sociale ed economico locale, nazionale ed europeo, attività di consulenza per la programmazione economica, sociale e sociosanitaria ed interventi di formazione specifici per accompagnare lo sviluppo organizzativo e professionale dei servizi sociali e sociosanitari.

Con Franco Angeli cura la Collana Politiche Sociali, diretta da Emanuele Ranci Ortigosa, che raccoglie ricerche, studi, riflessioni sui problemi e gli indirizzi delle politiche sociali, sulla organizzazione dei servizi, sulla formazione degli operatori.

Copyright © 2008 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L’opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d’autore. L’Utente nel momento in cui effettua il download dell’opera accetta tutte le condizioni specificate nel sito www.francoangeli.it

INDICE

Premessa – Condividere conoscenza per realizzare partecipazione , di <i>Aurelio Mosca</i>	pag.	11
Introduzione , di <i>Vincenzo Saturni e Carlo Vimercati</i>	»	17
Sintesi dei risultati della ricerca “Il ruolo del volontariato nella programmazione zonale dei servizi” , di <i>Diletta Cicoletti</i>	»	21
Il profilo delle organizzazioni appartenenti al campione	»	22
Conoscenza, partecipazione, mancata partecipazione	»	23
La fase di primo contatto: un ruolo forte degli ambiti e dei comuni, ma anche dei CSV	»	24
Il ruolo assegnato al volontariato: spiccatamente consultivo	»	25
Rappresentati e rappresentanti	»	26
I giudizi sulla partecipazione	»	28
Le criticità	»	30
La non partecipazione e la disponibilità per il futuro	»	31
Il ruolo del Centro di Servizio per il Volontariato	»	31
Le questioni aperte	»	32
Il ruolo del volontariato lombardo nella programmazione sociale di zona , di <i>Franca Olivetti Manoukian</i>	»	35
Partecipazione	»	36
Rappresentanza	»	41
Per usare la ricerca	»	44
Bibliografia	»	46
La partecipazione del terzo settore nella fase attuativa del Piano di zona . Spunti e considerazioni dall’esperienza di un Piano di zona, di <i>Donatella Barberis</i>	»	47
Dati di contesto	»	48

Come favorire la partecipazione nella fase attuativa del Piano di Zona	pag.	49
Lavorare per problemi in modo partecipato	»	49
Progettazione partecipata	»	50
Perché è difficile realizzare la partecipazione e il coinvolgimento nella fase attuativa del Piano di Zona	»	51
Perché vale la pena di investire nella partecipazione e nel coinvolgimento per la fase attuativa del Piano di Zona	»	52
Considerazioni conclusive	»	53
Bibliografia	»	54
Quale ruolo per il volontariato nella programmazione socio-sanitaria locale? , di <i>Francesco Longo</i>	»	55
Premessa	»	55
Lo scenario della programmazione socio-sanitaria locale: un affollamento di attori e strumenti	»	55
Le attuali debolezze dei sistemi di programmazione locale	»	57
I diversi cluster del terzo settore	»	60
Quale stimolo propositivo dal terzo settore per la programmazione locale?	»	62
Bibliografia	»	63
Tra buone motivazioni e buone prassi: la partita della programmazione zonale , di <i>Martino Villani</i>	»	65
I CSV a sostegno della partecipazione del volontariato alla programmazione locale	»	65
La ricerca di nuovi percorsi	»	68
Una proposta conclusiva	»	69
Welfare, Piani di Zona, partecipazione e volontariato		
Riflessioni, confronto e approfondimenti in un dialogo a tutto campo con il Presidente di CSVnet, Marco Granelli, sulle sfide del cambiamento tra ritorno al passato e apertura al futuro che i temi della ricerca propongono al volontariato, alla politica, ai diversi “attori” e registi della programmazione zonale dei servizi, a cura di <i>Aurelio Mosca</i> e <i>Ettore Degli Esposti</i>	»	71
I Piani di Zona e il volontariato: riflessioni conclusive , di <i>Emanuele Ranci Ortigosa</i>	»	81

RICERCA
IL RUOLO DEL VOLONTARIATO LOMBARDO
NELLA PROGRAMMAZIONE SOCIALE DI ZONA

	pag.	85
1. Premessa	»	87
2. I risultati dell'indagine	»	89
2.1. Caratteristiche del campione: il profilo delle organizzazioni analizzate	»	90
2.1.1. Aspetti strutturali	»	90
2.1.2. Dimensioni economiche e sociali	»	93
2.1.3. Dal campione iniziale ai sotto-campioni: conoscenza, partecipazione, mancata partecipazione	»	99
2.2. Conoscenza e coinvolgimento nei Piani di Zona	»	105
2.2.1. Le organizzazioni che conoscono i Piani di Zona e quelle che non li conoscono	»	105
2.2.2. Livello di conoscenza e modalità di contatto	»	105
2.2.3. Le convocazioni per i due cicli di programmazione	»	107
2.2.4. Dalla convocazione alla partecipazione effettiva	»	108
2.3. Partecipazione effettiva	»	112
2.3.1. Le organizzazioni che hanno partecipato	»	112
2.3.2. Le modalità di partecipazione	»	112
2.3.3. La rappresentanza	»	115
2.4. Giudizi sulla partecipazione	»	117
2.4.1. Il tema della rappresentanza	»	117
2.4.2. Capacità di incidere sulla programmazione	»	118
2.4.3. Soddisfazione delle aspettative ed effetti sulle organizzazioni	»	122
2.4.4. Il valore aggiunto della partecipazione	»	124
2.4.5. Le criticità	»	125
2.5. La mancata partecipazione	»	127
2.5.1. Il profilo delle organizzazioni che non hanno partecipato	»	127
2.5.2. Le motivazioni alla base della mancata partecipazione	»	128
2.5.3. Le aspettative future	»	129
2.6. Il ruolo del Centro di Servizio per il Volontariato	»	131
2.6.1. Le diverse tipologie di utenza	»	131
2.6.2. Il ruolo del CSV nella programmazione zonale	»	133
3. I casi studio	»	137
3.1. Le chiavi di lettura tratte dall'indagine	»	137
3.2. La scelta degli ambiti territoriali per lo studio di caso	»	138

3.3. Analisi trasversale	pag.	140
3.3.1. Cosa hanno in comune i 5 casi studio	»	141
3.3.2. Uno sguardo nel passato per capire meglio il presente	»	141
3.3.3. Il triplice punto di vista degli attori della programmazione	»	143
3.3. Partecipazione, rappresentanza e rete: tre parole chiave, ancora tanti significati	»	144
3.4. Il caso Milano Città	»	146
4. Conclusioni	»	149
4.1. I modelli di partecipazione del volontariato: punti di forza e criticità	»	149
4.2. Il futuro ruolo dei CSV	»	152
Appendice 1 – Svolgimento dell'indagine e verifica del materiale documentale	»	155
Appendice 2 – Le organizzazioni, i volontari, gli operatori e gli esperti che hanno partecipato alla ricerca	»	161

PREMESSA
CONDIVIDERE CONOSCENZA
PER REALIZZARE PARTECIPAZIONE

di *Aurelio Mosca**

Le organizzazioni di volontariato iscritte alle undici sezioni del registro regionale delle associazioni di volontariato hanno superato in Lombardia nel 2007 le 4.200 realtà. Se si allarga la rilevazione alle organizzazioni non iscritte ai registri e che risultano censite nelle banche-dati dei Centri di Servizio per il Volontariato si arriva a quasi raddoppiare questo numero superando le 7.200 associazioni. Numeri importanti che fanno del volontariato organizzato in associazioni un “soggetto” sociale e, in particolare, un “attore” del sistema dei servizi di welfare che non può essere disconosciuto o sottovalutato. La tentazione di semplificare, di ridurre questa rilevanza, di connotarla come l’“anima buonista” di una società sempre più orientata all’individualismo, al cinismo, al rancore e alla chiusura, è diffusa e sempre presente. Così come l’altra faccia dello stesso atteggiamento culturale, “riduttivista”, verso il volontariato: quello che lo considera come uno “strumento” per sopperire carenze e vuoti, oggi sempre più vistosi, nei servizi di aiuto e sostegno alle persone, alle famiglie, alle fasce deboli e marginali della società.

Il volontariato e il nuovo welfare offre spunti, idee, numeri per rispondere, a ragion veduta, a queste due “tentazioni”.

La ricerca che viene presentata nel volume e i contributi di approfondimento che la precedono consentono di aprire sulla realtà del volontariato e sul ruolo avuto nella programmazione dei servizi di welfare numerose “finestre” di conoscenza. L’idea di una ricerca su questi temi è nata proprio da questa esigenza: rappresentare la complessità e l’articolazione del volontariato e del suo rapporto, in particolare, con la programmazione dei servizi prevista dalla Legge 328/2000. I Centri di Servizio per il Volontariato, che operano nelle 11 province della Lombardia, e che costituiscono una realtà consolidata¹, hanno accompagnato il coinvolgimento delle organizzazioni di volontariato nell’at-

* Psicologo, già Direttore di Ciessevi Milano.

1. Nel 2007: oltre 24.500 utenti con un volume di attività erogate pari ad oltre 31.000 servizi in cui prevalgono le attività di formazione con oltre 215.000 ore erogate per 9.200 utenti.

tuazione della legge 328, registrando le fatiche, le delusioni ma anche le potenzialità di questo “processo” avviato in Lombardia nel 2003. È da questa esperienza di lavoro dei Centri che è nato il progetto di una ricerca che restituisse una rappresentazione di questa complessità, per offrire alle fatiche ma soprattutto alle potenzialità della partecipazione un’opportunità per crescere e dispiegarsi. Un progetto di ricerca che ha preso avvio in un momento ben preciso: “(...) siamo ormai in presenza di una seconda tornata dei Piani di zona – autunno 2006 – (...) si presenta quindi l’opportunità oramai “matura” di analizzare le modalità, le relative potenzialità e criticità con cui il volontariato ha finora partecipato alla programmazione dei servizi alla persona”². Un progetto di ricerca che si è posto sin da subito l’esigenza di condividere e coinvolgere i Centri di Servizio e le organizzazioni di volontariato in modo attivo e da co-costruttori della conoscenza ma anche degli strumenti con cui realizzare questo obiettivo.

Il lavoro che viene presentato nel volume è infatti il risultato di una continua interazione tra soggetti e “oggetti” della ricerca; di una partecipazione progettata e costruita prima e durante tutto il percorso; di una continua ricorsività tra esperienza e conoscenze, tra metodo e contenuto. In questo senso l’esperienza realizzata e qui pubblicata può essere considerata anche un “paradigma” della partecipazione ad un processo di co-costruzione allargato: dalla programmazione alla progettazione di servizi, dalla costruzione di reti alla gestione di servizi di prossimità.

E la partecipazione è proprio una delle dinamiche della programmazione zonale di cui la ricerca ha messo in evidenza la debolezza e le diverse criticità; un tema difficile e che richiede approfondimenti e sviluppi anch’essi non facili.

Un tema che “riferito alle politiche pubbliche costituisce un campo d’indagine affascinante ma insidioso che richiede innanzitutto un lavoro di rifinitura dei concetti”³. Il volontariato che ha partecipato alla programmazione zonale dei servizi nelle prime due triennali ha proposto alla definizione di questa *policy* tutta la propria specificità e i tratti della propria identità culturale e sociale: la gratuità, la solidarietà, la relazione, la prossimità. Una proposta esigente che chiede di essere raccolta nella sua complessità ma anche compresa nella sua fragilità, sostenuta e rafforzata per dare continuità e convinzione all’impegno partecipativo.

Il carattere partecipato del progetto di ricerca si è andato rafforzando e costruendo attraverso la costituzione di un “gruppo di lavoro (cabina di regia)”

2. Istituto per la Ricerca Sociale, progetto di ricerca: “Il ruolo del volontariato lombardo nella programmazione zonale”, Milano, settembre 2006.

3. Luigi Pellizzoni, “Politiche pubbliche e nuove forme di partecipazione”, in *Partecipazione e conflitto*, rivista n. 0/2008

composto dai ricercatori IRS, dai referenti dei Centri di Servizio e dalla Segretaria generale del CoGe, al quale già in fase progettuale veniva affidato il compito di seguire “l’impostazione e programmazione di tutte le fasi della ricerca e ne discute i risultati via via prodotti”. Il ruolo che la “cabina di regia” ha svolto è stato quello di mantenere fermo il timone della ricerca sulla rotta della partecipazione e del coinvolgimento dei Centri stessi e delle organizzazioni di volontariato.

È mantenendosi su questa “rotta” che la ricerca ha potuto così raggiungere gli obiettivi che si era prefissa ma anche traguardarli, superarli, andando oltre, creando le condizioni per sviluppare percorsi di approfondimento e “ricadute” sui territori solo genericamente immaginati all’avvio di questa esperienza che, mentre esce il volume, si stanno dispiegando. Nel progetto di ricerca infatti si indicava come la ricerca “mira a fornire utili indicazioni e suggerimenti ai CSV per meglio orientare e sviluppare le loro attività a supporto delle organizzazioni di volontariato”. Queste “utili indicazioni” si sono in realtà concretizzate in un progetto di lavoro che sui singoli territori sta avviando nuovi percorsi di accompagnamento e supporto differenziati e specifici.

Nel volume sono raccolti i risultati del primo “tratto” di un percorso che ha nella ricerca su “ Il ruolo del volontariato nella programmazione zonale” il suo punto di partenza e che ha avuto come tappa significativa la loro presentazione pubblica in un Convegno svoltosi presso l’Università Bicocca il 10 dicembre 2007.

Essa quindi non costituisce un punto di arrivo, una conclusione sui temi affrontati ed emersi dai suoi risultati bensì uno strumento per sviluppare nuove azioni, aprire confronti, allargare sensibilità.

Per favorire questi sviluppi si è voluto dare alla struttura del testo un’articolazione “rovesciata”: nella prima parte vengono raccolti contributi, approfondimenti, esperienze, riflessioni e proposte “innescate” dalla conoscenza e lettura dei risultati della ricerca, nella seconda parte viene pubblicato il report di ricerca completo. Come a voler indurre il lettore a dare priorità di attenzione più alle “ricadute”, di pensiero, di riflessione, di idee, dei risultati della ricerca che ai risultati in quanto tali. Anche in questa scelta “editoriale” si riflette l’impostazione data alla ricerca e al percorso entro il quale la si è voluta inserire: la partecipazione e l’interazione attiva dei soggetti interessati allo studio, non solo in quanto “oggetti” di una conoscenza da condividere, ma anche come soggetti fruitori di questa conoscenza. È così che il lettore sarà indotto a collegare, a porre in interazione tra loro, le riflessioni e i contributi della prima parte del testo, con le analisi e i risultati di dettaglio della seconda parte. È anche stimolando a questo esercizio di ricorsività che il volume si propone come strumento di applicazione della ricerca e di sviluppo di quel percorso con essa avviato.

Nella prima parte, dopo un breve sommario degli esiti emersi dal lavoro sul campo, sono raccolti alcuni saggi che offrono chiavi di lettura e propon-

gono approfondimenti per una ripresa dei contenuti e delle criticità che la ricerca ha posto in evidenza.

Franca Olivetti Manoukian sviluppa una riflessione sul tema della partecipazione alla programmazione zonale da parte delle organizzazioni di volontariato mettendo in guardia dal considerare la “partecipazione una formula magica”. Esistono disimmetrie tra i soggetti istituzionali e non che rendono complesso questo compito e che non possono essere cancellate con un colpo di spugna. Il volontariato può agire una nuova soggettività sociale attraverso la partecipazione a questo processo assumendo un ruolo di “mediazione” intesa come “*farsi mezzi* di comprensione e connessione tra più mondi, tra più interlocutori, tra privato e pubblico, tra cittadini e servizi, tra popolazione e amministrazione locale sia rispetto alle scelte di fondo a cui la programmazione si riferisce, sia rispetto alla lettura più attendibile e circostanziata delle informazioni disponibili”.

Per Francesco Longo la limitata rilevanza e incidenza della programmazione zonale sull’uso delle risorse e la gestione dei servizi non giustifica l’enfasi e l’assorbimento di risorse che circonda e comporta questo processo. Il suo è uno sguardo disincantato che chiede una razionalizzazione del processo a partire dai suoi limiti ma anche dai limiti del volontariato chiamato a parteciparvi.

Il saggio di Donatella Barberis nell’incrocio tra gli esiti della ricerca e la propria esperienza di Coordinatrice di un Piano di Zona, individua alcuni “fattori” che favoriscono la partecipazione del volontariato alla programmazione. Tra questi ci sembra che la “condivisione dell’approccio metodologico” costituisca il fattore “cardine” attorno al quale il volontariato e i Centri di Servizio possono sviluppare il proprio impegno nel rapporto con i responsabili istituzionali di questa fase di avvio della programmazione per la terza triennialità.

Per Martino Villani, Direttore del CSV di Como, “è necessario riconoscere una ricaduta deludente riguardo all’utilizzo effettivo, sottodimensionato rispetto allo sforzo espresso ed alla gamma di possibilità messe in atto” dai Centri di Servizio.

Per questo la ricerca rende “inevitabile una riflessione perché i CSV provinciali riorientino maggiormente i propri sforzi verso una più attenta e diffusa azione di chiarificazione e motivazione dell’utilità dei servizi proposti, prima ancora che al qualificarne ulteriormente gli stessi”. All’istanza che il volontariato proponesse ai Centri di Servizio perché diventino soggetto di rappresentanza del volontariato ai tavoli della programmazione, Martino Villani risponde “che i CSV prevedano di candidarsi ad un ruolo di mediazione e non di sostituzione, per costruire occasioni di riflessione comune e condivisa, in cui sia possibile favorire conoscenze e riconoscimenti reciproci”.

Un tema certamente non nuovo per la storia del “movimento” del volontariato nel nostro Paese e per il dibattito che ha sempre suscitato nel mondo del

terzo settore, che la ricerca ripropone e alimenta con sottolineature nuove e non in modo astratto ma alla luce di un'esperienza concreta come quella della partecipazione alla definizione delle *policies*.

La prima parte del volume si conclude con un "dialogo/intervista" con Marco Granelli, Presidente di CSVnet, la rete nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato, che affronta da un punto di osservazione più allargato alcuni degli argomenti proposti dai contributi precedenti. Granelli indica al volontariato l'assunzione di un ruolo di "mediazione" per costruire quella fiducia che oggi è il vero collante che manca alla convivenza e coesione sociale. Nella partecipazione alle azioni di programmazione dei servizi e alla loro attuazione il volontariato deve essere chiamato anche dai responsabili delle politiche pubbliche a portare questo "valore aggiunto". Granelli offre anche piste di lavoro operativo sia per le organizzazioni che per i Centri di Servizio perché questa indicazione di senso possa essere tradotta concretamente.

Nel saggio conclusivo di Emanuele Ranci Ortigosa, Presidente dell'Istituto per la Ricerca Sociale che ha realizzato la ricerca, i temi emersi si ritrovano collocati in un contesto di più ampio respiro. "Se a livello di zona anche la presenza di organizzazioni di volontariato sarà più ampia e articolata, favorirà incontri e conoscenze reciproche, confronti fra di esse e con altre organizzazioni sociali, con uscita dall'isolamento e lo sviluppo di interazioni e anche di possibili alleanze".

Ranci Ortigosa sottolinea altresì come "(...) le prospettive di una partecipazione significativa del volontariato alla programmazione zonale sono legate all'affermarsi di una concezione e di una pratica dinamica e innovativa dei piani di zona". Questa "concezione" costituisce una delle due piste del "bivio" – l'altra è quella della "riduzione burocratica" – di fronte al quale si trovano i responsabili della programmazione in questa fase di avvio della nuova triennialità.

Nella seconda parte del volume viene pubblicato il report finale della ricerca nel quale sono illustrati tutti i dati di dettaglio del lavoro compiuto e dei suoi esiti statistici e qualitativi. A richiamare l'attenzione delle organizzazioni di volontariato e dei responsabili delle programmazioni zonali è la parte finale del report dedicata alla presentazione dei cinque "casi-studio" scelti per approfondire gli aspetti qualitativi degli esiti quantitativi della ricerca.

Si tratta di uno "spaccato" concreto e in "presa diretta" della realtà della partecipazione del volontariato alla programmazione zonale.

INTRODUZIONE

di *Vincenzo Saturni** e *Carlo Vimercati***

La ricerca-azione presentata in questo volume nasce nel 2006, quando il Coordinamento Regionale dei CSV della Lombardia ed il Comitato di Gestione del Fondo Speciale, cogliendo le sollecitazioni provenienti dai singoli Centri provinciali, decisero di promuovere un intervento per analizzare l'effettiva partecipazione del mondo del volontariato alla programmazione zonale, così come previsto dalla Legge 328/00.

Dopo sei anni dall'emanazione di questa norma, da più parti si manifestava l'esigenza di fare il punto della situazione e per questo abbiamo voluto commissionare all'Istituto di Ricerca Sociale di Milano la ricerca

Obiettivi principali della ricerca erano conoscere il ruolo ricoperto dalle organizzazioni di volontariato nei Piani di Zona, la loro interazione con le istituzioni del territorio, il grado di coinvolgimento e la capacità di essere protagonisti sia nell'individuazione dei bisogni sia nella proposta di intervento.

Ma altrettanto significativo per noi era comprendere il ruolo svolto e, ancor più, quello che potranno svolgere i Centri di Servizio nelle azioni di sostegno e qualificazione del volontariato in questo specifico ambito.

Gli esiti della ricerca ci forniscono gli stimoli per una riflessione a 360 gradi. I risultati della ricerca indicano che nelle fasi di avvio il mondo del volontariato si è avvicinato alla programmazione zonale e all'applicazione pratica della Legge considerandole una reale novità. In questa fase le OdV si sono rivolte ai Centri di Servizio per richiedere principalmente informazioni e adeguata formazione specifica, ma anche, seppur in misura più limitata, un vero e proprio accompagnamento in questo nuovo percorso, ricevendo di ritorno risposte più che soddisfacenti.

Altro aspetto delicato emerso dall'indagine è il ruolo di rappresentanza che le OdV chiedono ai CSV di assumere all'interno dei tavoli di piano. Nel-

* Presidente del Coordinamento regionale CSV Lombardia.

** Presidente del Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato nella Regione Lombardia e della Consulta Nazionale dei Co.Ge.

la quotidianità questa istanza può essere giustificata dal fatto che i Centri sono interlocutori sia del volontariato sia delle istituzioni operanti nello stesso territorio. Questo compito non può però essere confuso con la “mission” di rappresentare le tante “anime” del volontariato e la sua complessità e pluralità. Il “servizio” e la competenza con cui i Centri lo svolgono non bastano e non giustificerebbero l’assunzione di un ruolo che solo le organizzazioni e i loro responsabili devono sapersi assumere. Questa indicazione emersa dalla ricerca ci spinge ad affermare che questo tema dovrà essere ripreso dai Centri di Servizio e dalle OdV per un confronto anche con gli altri soggetti del terzo settore ed in particolare con il Forum.

Alla ricerca chiedevamo di offrirci, attraverso una rilevazione scientifica dell’esistente, spunti adeguati per porre le basi di un continuo miglioramento della nostra capacità propositiva e di risposta alle esigenze del volontariato, un aspetto fondamentale per la pianificazione strategica delle attività dei Centri, anche in previsione dell’avvio del terzo triennio dei Piani di Zona.

Significative quindi appaiono le considerazioni relative al costante coinvolgimento delle organizzazioni di volontariato che, secondo l’analisi, dopo il primo contatto non sempre sono nuovamente coinvolte con continuità. Il loro contributo sembra essere infatti abbastanza esteso riguardo alle fasi di mappatura e individuazione dei bisogni, ma scarso riguardo alla definizione delle priorità e ancora minore riguardo alla scelta concreta degli interventi. Su questo calo nella partecipazione incide anche una mancanza di seguiti ai contributi dati dalle organizzazioni di volontariato, di chiamate in causa o quantomeno di comunicazioni ed informazioni successive che hanno prodotto disinteresse ed abbandono.

I Centri di Servizio dovranno essere capaci di costruire percorsi che rendano ancora più incisiva la loro attività, sviluppando nelle OdV la capacità di programmare e di partecipare, riuscendo a raggiungere e far avvicinare ai Centri anche quella quota di volontariato che ancora non richiede adeguato sostegno, creando sia una cultura che le condizioni per la costruzione della rappresentanza.

Questo intervento è di assoluta attualità, in considerazione non solo della notevole crescita dimostrata dalle singole organizzazioni, ma anche dal contestuale incremento delle aspettative nella capacità di dare concrete risposte alle esigenze evidenziate. Con queste premesse infatti il volontariato diventa un soggetto attivo e qualificato, riconosciuto come tale anche dalle istituzioni con cui ci si confronta quotidianamente.

In questo percorso il sistema dei Centri rappresenta un riferimento fondamentale per l’accompagnamento e la qualificazione delle organizzazioni, che chiedono di acquisire le capacità per incidere in una reale e buona programmazione, per essere sempre più efficaci nel rappresentare diritti ed istanze dei cittadini, per aumentare la loro visibilità nel territorio e accrescere l’abilità di dare risposte adeguate.

Dalla ricerca emerge un profilo del volontariato che si propone sempre di più come uno dei principali agenti di promozione e coesione sociale e che deve riuscire a ritagliarsi ruoli e spazi di interlocuzione sempre più qualificati e rilevanti. Per questo i soggetti “istituzionali” al servizio del volontariato, Comitato di Gestione e Centri di Servizio, sono chiamati a dare il proprio contributo per sostenere questa consapevolezza, operando sinergicamente senza confusione di ruoli.

Gli esiti della ricerca costituiscono una risorsa per tutto il volontariato, ma è oggi importante metterla a frutto, favorendo e riportando in tutte le province una capillare diffusione e condivisione di questa analisi.

Con un approfondimento nei contesti locali dell’esistente e delle prospettive future si potrà costruire una ricaduta territoriale concreta fornendo strumenti per azioni di maggior efficacia nella fase di accompagnamento delle OdV per la nuova triennalità delle pianificazioni zonali.

**SINTESI DEI RISULTATI DELLA RICERCA
“IL RUOLO DEL VOLONTARIATO
NELLA PROGRAMMAZIONE ZONALE DEI SERVIZI”**

di *Diletta Cicoletti**

La ricerca nasce con l'obiettivo di analizzare il ruolo svolto dalle organizzazioni di volontariato (OdV) nell'ambito del processo di programmazione zonale in Lombardia, con particolare riferimento alla triennalità 2006-2008. Attraverso le fasi di lavoro il progetto descrive il ruolo delle OdV da diversi punti di vista e con diversi approcci metodologici. Un'analisi documentale dei piani di zona (PdZ) di 98 ambiti consente di descrivere, nel primo capitolo, il punto di vista istituzionale e di definire l'insieme delle OdV a vario titolo menzionate nella documentazione prodotta dai soggetti istituzionali titolari del processo programmatico.

L'esame dei risultati rilevati attraverso un'indagine quantitativa svolta presso un campione di 315 OdV lombarde si sviluppa, nel secondo capitolo del rapporto, a partire dalla descrizione del profilo delle organizzazioni che hanno partecipato all'indagine e prosegue esaminando i diversi sotto-insiemi che costituiscono il campione, identificati in base alla conoscenza, al coinvolgimento e all'effettiva partecipazione alla programmazione zonale, allo scopo di evidenziare le differenze strutturali emergenti tra i vari gruppi e i fattori che determinano un più elevato grado di coinvolgimento e partecipazione al processo di programmazione.

L'analisi consente inoltre di rilevare le modalità di contatto attraverso le quali è stato avviato il coinvolgimento, l'attività di informazione organizzata dalle varie istituzioni coinvolte e rivolta alle organizzazioni di volontariato. Una particolare attenzione è poi dedicata all'analisi delle modalità di partecipazione, al tema della rappresentanza e allo studio dei giudizi riportati dai soggetti intervistati con riferimento al livello di soddisfazione riguardo alla partecipazione della propria organizzazione, agli effetti dell'esperienza sulla struttura interna, alle criticità ed ai problemi emersi durante il processo programmatico.

* Ricercatrice dell'IRS, Istituto di Ricerca Sociale.