



*in collaborazione con*

**UNIVERSITÀ' DEGLI STUDI DI SIENA**

Facoltà di Scienze Politiche

Dipartimento Scienze Storiche, Giuridiche, Politiche e Sociali

**Progetto**

**Standard di qualità sociale  
per le associazioni di volontariato**

**RISULTATI RAGGIUNTI**

a cura di **ANTONELLA CARDONE**, coordinatrice del progetto

Firenze, ottobre 2009

*con il contributo di*



**FONDAZIONE  
MONTE DEI PASCHI  
DI SIENA**

**CESVOT**  
CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TOSCANA

**Uni.TS – Università del Terzo Settore**

Via Turati, 6 - 56125 Pisa tel. +39-050/46.171 fax +39-050/50.63.93 email  
units@uniterzosettore.it home page: [www.uniterzosettore.it](http://www.uniterzosettore.it)

*Editing e stampa a cura di Cevot - [www.cevot.it](http://www.cevot.it)*

## INDICE

<b>Ringraziamenti</b> .....	3
<b>Introduzione</b> .....	5
<b>I. Il Progetto</b>	
1. Il contesto in cui si opera .....	7
2. Obiettivi generali.....	8
3. Obiettivi specifici .....	8
4. Azioni .....	8
5. Ruolo di ciascun partner per ciascuna azione del progetto .....	10
<b>II. Lo stato di attuazione del Progetto</b> .....	11
<b>III. Report attività di ricerca</b>	
1. Introduzione .....	15
2. Le aree del valore sociale aggiunto	
2.1 L'ascolto .....	15
2.2 La comunicazione .....	16
2.3 La flessibilità .....	16
2.4 Immaginazione .....	16
2.5 Professionalità e formazione .....	17
2.6 Organizzazione /partecipazione .....	17
2.7 Etica e responsabilità .....	17
2.8 Carattere volontario del servizio .....	18
2.9 Integrazione .....	18
2.10 Riproduzione relazionalità diffusa .....	18
3. La standardizzazione del modello .....	18
4. Il modello presentato alle associazioni .....	19
5. L'applicazione del modello. Prime riflessioni circa la standardizzazione .....	25
6. Le prospettive future .....	26
<b>Bibliografia</b> .....	27
<b>Allegati</b>	
1. Le associazioni oggetto dello studio e sperimentazione .....	35
2. Percorso di ricerca sulla qualità sociale .....	39
3. Griglia di rilevazione .....	40
4. Metodologia dell'osservazione partecipante e traccia di intervista .....	42
5. Verifica degli indicatori .....	51
6. Fase di standardizzazione del modello .....	53
<b>Glossario</b> .....	59



## Ringraziamenti

E' doveroso ringraziare:

la Fondazione del Monte dei Paschi di Siena e il Cesvot per il contributo finanziario concesso senza il quale non si sarebbe potuto realizzare il progetto.

La Regione Toscana per aver partecipato attivamente alla discussione e seguito con attenzione i lavori del progetto sin dalla fase di ideazione nel 2005.

L'Università di Siena – Dipartimento di Scienze Storiche, Giuridiche, Politiche e sociali – nelle persone di Roberto De Vita, Andrea Volterrani, Paola Tola e Andrea Bilotti, per aver dato un contributo sostanziale alla sistematizzazione dell'idea di progetto e per aver realizzato la ricerca che ha portato alla definizione di uno standard di qualità per le associazioni di volontariato nel settore socio-sanitario.

Il Cesvot, nelle persone di Paolo Balli, Sandra Gallerini e Elisabetta Linati, per il contributo dato alla discussione ed il supporto alla diffusione dei risultati del progetto stesso.

L'Anpas Toscana, nelle persone di Luigi Remaschi e Donatella Perna, e la Confederazione Nazionale delle Misericordie, nelle persone di Emanuele Gambini e Claudia Bruni, per il contributo dato alla discussione, il coinvolgimento e la motivazione delle associazioni locali ed il supporto logistico alla realizzazione del progetto.

La Misericordia e la Pubblica Assistenza di Siena, la Misericordia di Castagneto Carducci, la Pubblica Assistenza di Piombino, la Pubblica Assistenza di Pieve Fosciana e la Misericordia di Sesto Fiorentino per essersi rese disponibili all'osservazione partecipante, azione fondamentale per la individuazione degli indicatori nella prima fase del progetto.

La Pubblica Assistenza di Siena, Pubblica Assistenza di Piombino, Pubblica Assistenza di Campi Bisenzio, Cav di Pieve Fosciana, Misericordia di Altopascio, Pubblica Assistenza di Castelfocognano, Cui di Scandicci, Croce Verde di Viareggio, Croce Bianca di Casola in Lunigiana, Pubblica Assistenza di Borgo a Baggiano, Fratellanza Militare di Firenze, Croce Verde di Lucca, Misericordia di Pistoia, Misericordia di Empoli, Pubblica Assistenza di Fornacette, Croce d'Oro di Prato, Pubblica Assistenza di Montelupo, Croce Azzurra di Pontassieve, Croce Bianca di Arezzo, la Pubblica Assistenza di Montopoli, La Misericordia di Castelfranco per essersi rese disponibili nella seconda fase del progetto.

L'Anpas Nazionale, l'Anpas Liguria, Marche, Lombardia e Piemonte per aver partecipato ai lavori di avviamento del progetto e alla prima fase di realizzazione dello stesso.



## Introduzione

L'idea di realizzare un progetto specifico per l'individuazione di indicatori e standard di qualità delle Associazioni di Volontariato nasce essenzialmente dall'esigenza di capitalizzare il valore aggiunto fornito al servizio sociale e socio-sanitario dall'azione volontaria.

L'UniTS, Università del Terzo Settore, agenzia di Ricerca, Formazione e Assistenza Tecnica al Terzo Settore, ha colto questa esigenza sin nel 2005 e, insieme ad Anpas Nazionale, Anpas Toscana e Confederazione Nazionale delle Misericordie ha elaborato una proposta di progetto. Tale proposta si è concretizzata in un percorso di analisi e sperimentazione realizzata in partenariato con l'Università di Siena, il Cescvot, la Regione Toscana, la Pubblica Assistenza di Siena e la Misericordia di Siena.

Altri Centri di Servizio del Volontariato, Comitati Regionali Anpas ed enti pubblici hanno seguito con attenzione l'evolversi dell'intervento, in modo particolare nelle Marche, in Piemonte e in Lombardia.

La realizzazione del progetto è stata resa possibile grazie al contributo economico della Fondazione del Monte dei Paschi di Siena e del Cescvot che per 2 anni hanno fornito un cofinanziamento.

Tutti i partner del progetto hanno contribuito attivamente, attraverso la cabina di regia del progetto, alla condivisione degli obiettivi, al monitoraggio e valutazione dei risultati.

Sono state realizzate numerose riunioni tra i partner che hanno consentito, all'inizio dell'intervento, l'acquisizione di un linguaggio comune tra Anpas, Misericordie e Regione Toscana.

L'Università di Siena con una equipe di ricercatori guidata da Andrea Volterrani ha realizzato il lavoro di ricerca. La ricerca non si è risolta in uno studio empirico, ma è stata realizzata con numerose azioni e osservazioni direttamente presso le associazioni di volontariato e con le associazioni di volontariato sono stati individuati una serie di indicatori che potessero meglio esplicitare le peculiarità del lavoro volontario rispetto a criteri di valutazione di qualità fondati su indicatori quantitativi del sistema Iso.

Il percorso seguito è stato molto accurato. Nella prima fase formale del progetto (gennaio-dicembre 2007) sono stati individuati e sperimentati gli indicatori. Nella seconda fase del progetto (gennaio-dicembre 2008) questi indicatori sono stati affinati e meglio definiti. Gli indicatori sono stati ulteriormente sperimentati con associazioni di volontariato diverse da quelle coinvolte nella prima fase, proprio per consolidare il modello. La seconda fase si è conclusa a dicembre 2008 con la standardizzazione del modello.

Ad oggi gli indicatori ed il percorso di qualità sono stati individuati, sperimentati e consolidati.

Nel corso del 2009 si sta lavorando alla diffusione di tale modello ad altre realtà nazionali.

Il passaggio successivo sarà quello di condividere tale percorso sia a livello regionale che a livello nazionale con un numero sempre maggiore di associazioni ed enti pubblici preposti.

Il ruolo del Cesvot, in questo contesto, è fondamentale per allargare la base di utilizzo di questo standard di qualità ad associazioni diverse rispetto alle Pubbliche Assistenze e alle Misericordie.

Auspichiamo, quindi, che in una fase successiva del progetto, si possa allargare il percorso a tutte le associazioni di volontariato e non solo alle associazioni che operano nel settore socio-sanitario.

## I. Il Progetto

### 1. Il contesto in cui si opera

L'obiettivo del progetto è quello di indagare un nuovo concetto di qualità sociale utile per le associazioni di volontariato italiane. Un concetto nuovo perché differente dalle certificazioni ISO e dalle analisi sulla soddisfazione del cliente, entrambe basate su una qualità del servizio prestato o del processo che porta alla produzione del servizio.

La qualità sociale, invece, si focalizza principalmente (ma non solo) sul soggetto, sul produttore del servizio: l'associazione, considerandolo come artefice principale del valore aggiunto proprio del volontariato.

Il progetto prevede la realizzazione di una ricerca che va ad esplorare le componenti primarie della qualità sociale intraprendendo un percorso di coinvolgimento con le associazioni di volontariato che operano nei settori sanitario e socio-sanitario, chiamate a definire le componenti della qualità e a collaborare, in un'ottica di ricerca applicata, alla definizione di linee guida valide per le organizzazioni più o meno strutturate, centrali o periferiche, più o meno legate al territorio.

In un'analisi che voglia esplorare questo concetto di qualità a 360° gli elementi da tenere in considerazione sono vari: il legame con il territorio, la capacità di integrare le diversità culturali, la capacità di progettazione intesa come attività condivisa con tutti gli *stakeholder*, l'educazione alla solidarietà reciproca e alla cultura del volontariato, la flessibilità, intesa come capacità di adottare delle modalità informali per rispondere ai bisogni in maniera rapida ed efficace, la capacità di aumentare il capitale sociale, cioè la rete di relazioni attraverso cui il soggetto si integra con la società, di saper raccontare e interpretare la storia della comunità, di crescere insieme ad essa, di denunciarne i problemi con mezzi adeguati, di rendicontare socialmente le proprie azioni. Inoltre: la capacità di produrre dei servizi innovativi, basati anche su quella parte di bisogni inespresi ma pur sempre presenti, l'attitudine ad unire all'ascolto caratteristiche di umanità e empatia verso i soggetti, lo sforzo mirato ad aumentare l'autonomia dei soggetti del territorio, affinché essi stessi riescano a rimuovere in parte le condizioni di disagio. Da non dimenticare anche l'imponente opera di coinvolgimento e formazione per soci e cittadini sui progetti e servizi, la presenza costante dell'associazione in tutti i momenti principali della vita della comunità, e di conseguenza l'instaurarsi di un rapporto fiduciario con i cittadini.

Tutti questi aspetti contribuiscono a definire le associazioni di volontariato come depositarie di un sapere unico e non replicabile nel campo dei servizi alla persona. Questo sapere, questa particolare attitudine, costituiscono una qualità intrinseca che si ripercuote ampiamente e

positivamente sulla qualità del servizio, che deve rimanere ovviamente di fondamentale importanza.

Lo scopo finale è quello di ricavare un modello esportabile ad associazioni di volontariato che operano in settori diversi dal socio-sanitario e che, una volta applicato dalle associazioni, garantisca un certo livello di qualità. L'applicazione del modello può essere utile sia alla governance interna sia agli altri soggetti presenti sul territorio per monitorare il livello di qualità dell'associazione.

## 2. Obiettivi generali

Il progetto si propone di:

- individuare e sperimentare un sistema di gestione di qualità per le associazioni di volontariato che operano nel settore sociale e socio-sanitario attraverso la realizzazione di un percorso di analisi, comparazione, sperimentazione e formazione per l'individuazione di aree, criteri e indicatori utili;
- definire standard e norme per un sistema di qualità utilizzabili da tutte le associazioni di volontariato.

## 3. Obiettivi specifici

Nello specifico il progetto intende:

- Promuovere all'interno delle associazioni di volontariato percorsi che orientino la cultura delle associazioni verso la qualità, a partire dai propri caratteri peculiari;
- Individuare, a partire anche dalle norme di certificazione già esistenti o da sistemi gestionali, e sperimentare un insieme di standard e relativi sistemi di monitoraggio e valutazione idonei al volontariato

## 4. Azioni

L'articolazione del progetto complessivo prevede 10 moduli distinti e complementari:

- A) **Analisi** dei modelli, delle norme e delle linee guida, di gestione di qualità, certificati e/o non, maggiormente coerenti con lo spirito delle associazioni di volontariato sia attraverso la letteratura nazionale ed internazionale sia attraverso le modulistiche e i soggetti che certificano la qualità, valutando anche le specifiche sperimentazioni in corso.
- B) **Ricerca**. Le attività di ricerca specificate di seguito sono state avviate attraverso l'analisi di sei associazioni di volontariato scelte fra le Pubbliche Assistenze e le Misericordie (grandi, medie e piccole) utilizzando metodologie qualitative quali *focus*

*group*, l'osservazione partecipante e le interviste non strutturate per approfondire le caratteristiche:

- a. dei processi gestionali e organizzativi;
- b. dell'organizzazione dei servizi;
- c. dei beneficiari dei servizi;
- d. dei volontari;
- e. del clima dell'associazione;
- f. della partecipazione;
- g. della storia e dello sviluppo associativo.

L'obiettivo è quello di effettuare:

- i. una prima individuazione di modelli organizzativi e di indicatori qualitativi e quantitativi sulla qualità dei servizi offerti;
- ii. primi confronti con altri modelli organizzativi e con altri modelli di gestione e di valutazione di qualità;
- iii. prime proposte di modelli di gestione e valutazione della qualità.

- C) Costruzione del **percorso condiviso** per la gestione della qualità attraverso la discussione partecipata da tutti i partner del progetto.
- D) Attività di **consulenza, formazione** specifica e accompagnamento alla sperimentazione per le associazioni di volontariato aderenti al progetto.
- E) **Sperimentazione** del modello di sistema di gestione per la qualità per individuare punti di forza e di debolezza, vantaggi e svantaggi, carenze nelle associazioni di volontariato dove è stata effettuata la prima analisi. Standardizzazione del modello di sistema di qualità ed eventuale certificazione delle associazioni appartenenti al campione.
- F) Attivazione dei percorsi per verificare la possibilità di un **riconoscimento regionale, nazionale ed internazionale dei modelli** individuati e standardizzati da parte di soggetti terzi.
- G) Realizzazione di una **campagna di sensibilizzazione** sulla gestione della qualità nelle associazioni di volontariato sia attraverso le associazioni nazionali e regionali di volontariato che attraverso i media.
- H) Avviamento di servizi di **promozione, consulenza e accompagnamento** del modello di gestione della qualità.
- I) **Monitoraggio e valutazione** dell'intero progetto.
- J) **Coordinamento e gestione** dell'intero progetto.

Il coordinamento del progetto prevede la figura del coordinatore del progetto, affiancato dalla cabina di regia politica del progetto (presidenti, membri della direzione, referenti politici delle organizzazioni partner) e da una cabina di regia tecnica o Comitato Scientifico (esperti individuati dalle organizzazioni partner).

## **5. Ruolo di ciascun partner per ciascuna azione del progetto**

### *A) Analisi dei modelli di gestione di qualità*

L'azione è coordinata da Università di Siena e UniTS ed è realizzata di concerto con tutti i partner del progetto.

### *B) Ricerca*

Università di Siena: Andrea Volterrani, Paola Tola, Andrea Bilotti.

### *C) Costruzione del percorso condiviso per la gestione della qualità*

Tutti i partner del progetto.

### *D) Attività di consulenza, formazione specifica e accompagnamento alla sperimentazione per le associazioni di volontariato aderenti al progetto*

Università di Siena e UniTS.

### *E) Sperimentazione del modello di sistema di gestione per la qualità*

Università di Siena, UniTS, Pubblica Assistenza di Siena, Pubblica Assistenza di Piombino, Pubblica Assistenza di Campi Bisenzio, Cav di Pieve Fosciana, Misericordia di Altopascio, Pubblica Assistenza di Castelfocognano, Cui di Scandicci, Croce Verde di Viareggio, Croce Bianca di Casola in Lunigiana, Pubblica Assistenza di Borgo a Baggiano, Fratellanza Militare di Firenze, Croce Verde di Lucca, Misericordia di Pistoia, Misericordia di Empoli, Pubblica Assistenza di Fornacette, Croce d'Oro di Prato, Pubblica Assistenza di Montelupo, Croce Azzurra di Pontassieve, Croce Bianca di Arezzo, la Pubblica Assistenza di Montopoli, La Misericordia di Castelfranco.

### *F) Attivazione dei percorsi per verificare la possibilità di un riconoscimento regionale, nazionale ed internazionale dei modelli individuati e standardizzati da parte di soggetti terzi*

UniTS, Cevot, Anpas Nazionale, Anpas Comitato Regionale Toscana, Confederazione Nazionale delle Misericordie.

### *G) Realizzazione di una campagna di sensibilizzazione*

Anpas e Misericordie a vari livelli, Cevot.

### *H) Avviamento di servizi di promozione, consulenza e accompagnamento del modello di gestione della qualità*

Anpas e Misericordie al proprio interno, Cevot a livello regionale.

### *I) Monitoraggio e valutazione dell'intero progetto*

UniTS.

### *L) Coordinamento e gestione dell'intero progetto.*

UniTS.

## **II. Stato di attuazione del progetto**

Ad oggi, nell'ambito del progetto sono stati individuati e sperimentati gli indicatori e definito un modello di qualità per le associazioni di volontariato che operano nel settore socio-sanitario. Il progetto è in una fase intermedia di realizzazione. Rimane ancora diffondere il modello e condividerlo con tutte le associazioni di Pubblica Assistenza e Misericordie in Toscana e rimane ancora da standardizzare il modello affinché possa essere utilizzato da tutte le associazioni di volontariato e non solo da quelle che operano nel settore socio-sanitario.

Le attività del progetto sono partite formalmente a gennaio 2007 anche se la rete dei partner ha cominciato a lavorare all'idea progettuale già dal 2005.

La prima fase è partita formalmente nel gennaio del 2007 e nella prima annualità sono state realizzate: A) l'analisi, B) parte della ricerca, C) avviata la condivisione degli indicatori con le associazioni attraverso un seminario organizzato a Pisa.

La seconda fase intermedia è partita nel gennaio del 2008 e nel corso della seconda annualità sono state realizzate le seguenti azioni: B) è stata completata la ricerca, D) è stata organizzata attività di consulenza, formazione specifica e accompagnamento alla sperimentazione per le associazioni oggetto dell'osservazione partecipante, E) è stata realizzata la sperimentazione del modello di sistema di gestione per la qualità, F) sono stati attivati percorsi per verificare la possibilità di un riconoscimento regionale, nazionale ed internazionale dei modelli individuati e standardizzati da parte di soggetti terzi.

Oggi la rete di partenariato conta di procedere nel corso del 2009 e 2010 con la fase conclusiva di standardizzazione del modello ed eventuale esportazione dello stesso ad associazioni di volontariato che operano non esclusivamente nel settore socio-sanitario, di condivisione e di diffusione del modello individuato ad altre realtà nazionali.

Mentre nella I fase di realizzazione del progetto, per dare allo stesso una valenza nazionale, oltre alle organizzazioni formalmente partner in Toscana, sono stati coinvolti soggetti di diverse Regioni come la Lombardia, il Piemonte, le Marche, la Liguria. Regioni in cui il volontariato è particolarmente sensibile al tema della verifica della qualità per le associazioni di volontariato, in questa fase intermedia, il lavoro è stato focalizzato in Toscana coinvolgendo essenzialmente le Pubbliche Assistenze e le Misericordie della Regione.

Nella fase iniziale del progetto sono stati definiti gli obiettivi e insieme a tutti i soggetti promotori si è condivisa una strategia per arrivare alla costruzione di un modello atto a verificare la qualità sociale dei progetti delle associazioni di volontariato.

Si è creata una condivisione sui concetti di fondo da esplorare, sui soggetti della ricerca, sui

tempi d'azione e sulle metodologie.

Dopo una serie di **riunioni** per la definizione di un linguaggio comune ai partner e la condivisione degli obiettivi e degli strumenti da utilizzare per l'implementazione del progetto, è stato definito un **glossario**, è stato definito un **percorso di ricerca**, è stata definita una **griglia di rilevazione** per valutare il livello di sensibilizzazione verso percorsi di qualità delle associazioni locali aderenti ad Anpas e Misericordie, è stata concordata la **metodologia dell'osservazione partecipante e una traccia di intervista**, sono state, quindi, **selezionate le associazioni** con le quali fare l'osservazione partecipante.

La scelta delle associazioni è stata effettuata in due fasi tra loro distinte. In primo luogo sono stati somministrati (grazie al coinvolgimento e supporto dei comitati regionali delle associazioni) dei questionari appositamente predisposti dall'Università di Siena, che consentissero attraverso l'analisi di brevi risposte di individuare quali soggetti sul territorio regionale rispondessero a criteri di qualità sia nelle progettualità e nelle azioni concrete che nella gestione dell'organizzazione associativa. L'analisi dei questionari è stata effettuata sulla base della zona di appartenenza e degli esempi positivi relativi alle aree della qualità.

Sulla base di questo lavoro iniziale, sono state scelte due associazioni di grandi dimensioni (oltre i 2000 soci), due di medie dimensioni (800) e due di piccole o piccolissime dimensioni.

Nello specifico sono state interessate:

Per le grandi associazioni:

- Misericordia di Siena (Si)
- Pubblica Assistenza di Siena (Si)

Per le medie associazioni:

- Misericordia di Sesto Fiorentino (Fi)
- Pubblica Assistenza di Piombino (Li)

Per le piccole associazioni:

- Misericordia di Castagneto Carducci (Li)
- Pubblica Assistenza di Pieve Fosciana (Lu)

Con osservazione "partecipante" si intende non una semplice osservazione, ma un coinvolgimento diretto del ricercatore con l'oggetto studiato. Può essere definita come

una strategia di ricerca nella quale il ricercatore si inserisce in maniera diretta per un periodo di tempo relativamente lungo in un determinato gruppo sociale, preso nel suo ambiente naturale, instaurando un rapporto di interazione personale con i suoi membri, allo scopo di descriverne le azioni e di comprenderne, mediante un processo di immedesimazione, le motivazioni.

Nell'osservazione partecipante quindi il ricercatore "scende sul campo", si immerge nel contesto sociale che vuole studiare, vive come e con le persone oggetto del suo studio, ne

condivide la quotidianità, le interroga, ne scopre le pene e le speranze, le concezioni del mondo e le motivazioni dell'agire, al fine di sviluppare quella "visione dal di dentro" che è il presupposto della **comprensione**<sup>1</sup>.

Volendo ri-costruire uno schema di massima a cui il ricercatore ha fatto riferimento per orientare la propria osservazione nelle associazioni di volontariato toscane, possiamo dire che egli si sia occupato di prender nota di tutto: dell'agire altrui e del proprio, delle relazioni che si instaurano nelle differenti azioni, di ciò che è "ovvio" così come di ciò che è straordinario, del perché viene definito e vissuto come tale e da chi, degli eventi rituali e delle più semplici casualità, dei documenti istituzionali, della letteratura grigia così come dei pettegolezzi e delle reciproche aspettative che si vengono a creare tra attore e ricercatore.

Chiedere continue spiegazioni per problematizzare ogni accadimento osservato. In sintesi, per dirla con le parole di Marianella Sclavi, avere una posizione di piazzamento cognitivo, ricercato e sistematico, il rimanere aperti alle possibilità di imbarazzo per arrivare alla comprensione di cose impreviste, non ricercate, anche nella più trita e data per scontata quotidianità, la sospensione del giudizio, il decentramento dello sguardo, la de-familiarizzazione dell'ordinario ad essere il motore cognitivo della ricerca, e della tensione dialogica tra soggetti, nel continuo ricostruire l'altro come portatore di una prospettiva autonoma, altrettanto sensata della nostra e non riducibile ad essa.

Per avviare la condivisione del percorso verso sistemi di qualità specifici per il volontariato, è stato, inoltre, organizzato un **seminario a Pisa** per coinvolgere direttamente nel percorso di individuazione degli indicatori di qualità una base allargata di associazioni di volontariato aderenti ad Anpas e Misericordie.

L'Università di Siena ha elaborato una prima ipotesi di indicatori individuati in seguito all'attività di osservazione partecipante. Questi indicatori sono stati discussi prima tra le associazioni di volontariato partner del progetto e, poi, presentati alla Regione Toscana. Sono, quindi, stati discussi e rivisti alla luce dei commenti e suggerimenti ricevuti.

A novembre è stata realizzata una **verifica degli indicatori** individuati presso una associazione di Pubblica Assistenza ed una di Misericordie (vedi Allegato).

Insieme all'Università di Siena è stato definito il progetto esecutivo della II fase della ricerca. Sono state, quindi, selezionate le associazioni con le quali approfondire il lavoro di autovalutazione e di osservazione. Il criterio seguito per la scelta delle associazioni con cui lavorare è stato lo stesso che per la prima fase: associazioni grandi (oltre i 2000 soci), di medie dimensioni (800) e di piccole o piccolissime dimensioni.

---

<sup>1</sup> Fonte: P. Corbetta, *La ricerca sociale: metodologia e tecniche*, Il Mulino, Bologna, 2003.

Le associazioni individuate sono:

Pubblica Assistenza	Siena
Pubblica Assistenza	Piombino
Pubblica Assistenza	Campi Bisenzio
Cav	Pieve Fosciana
Misericordia	Altopascio
Pubblica Assistenza	Castelfocognano
Cui	Scandicci
Croce Verde	Viareggio
Croce Bianca	Casola in Lunigiana
Pubblica Assistenza	Borgo a Buggiano
Fratellanza Militare	Firenze
Croce Verde	Lucca
Misericordia	Pistoia
Misericordia	Empoli
Pubblica Assistenza	Fornacette
Croce d'Oro	Prato
Pubblica Assistenza	Montelupo
Croce Azzurra	Pontassieve
Croce Bianca	Arezzo

L'Università di Siena ha organizzato una serie di riunioni presso le associazioni per presentare il percorso ed avviare le autovalutazioni o le osservazioni (vedi Allegato).

L'idea di sviluppare un percorso di qualità per le associazioni di volontariato è stata particolarmente vincente, in quanto in risposta ad un preciso e tempestivo bisogno delle organizzazioni di volontariato stesse e degli enti pubblici con cui operano.

Il percorso, infatti, è stato presentato all'interno di eventi scientifici nazionali ed internazionali.

E' stato chiesto un ulteriore finanziamento alla Fondazione Monte dei Paschi di Siena per procedere con l'attività in un terzo anno. Si dovrebbe, così, realizzare la standardizzazione degli indicatori individuati e concludere il percorso.

### **III. Report attività di ricerca<sup>2</sup>**

A cura di A. Volterrani, P. Tola, M. Bilotti

#### **1. Introduzione**

Alla base dell'attività di ricerca per il progetto "Verso sistemi di qualità sociale per le associazioni di volontariato" svolta in quest'ultimo anno, vi sono degli obiettivi condivisi da tutti i partners di progetto, obiettivi che mirano primariamente alla validazione di un modello che svolge la sua funzione nel descrivere il concetto di valore sociale aggiunto come l'insieme delle caratteristiche di un soggetto (o un'organizzazione) che ne delineano il plusvalore all'interno del contesto di riferimento a partire non tanto dalle attività/servizi svolti, quanto dalle idiosincratice aree della qualità quali l'immaginazione, la comunicazione, l'ascolto, l'organizzazione e la partecipazione, l'etica e la responsabilità, la formazione e la professionalità, il carattere volontario del servizio, la flessibilità e l'integrazione. Il quesito che ha fatto da sfondo alle attività pertanto è stato: come individuare uno standard per il Vsa che, creato *ad hoc*, riesca ad adattarsi alle associazioni di volontariato, sottolineando le caratteristiche positive proprie di queste organizzazioni e che allo stesso tempo si differenzia dalle metodologie in uso per gli altri soggetti pubblici e privati? Possono essere individuate alcune peculiarità che consentono di attivare anche un processo di selezione e valorizzazione interno al mondo stesso del volontariato?

Compiere l'attività di ricerca in maniera partecipata con le associazioni ha significato intraprendere, in ogni incontro, una ridefinizione delle caratteristiche stesse dei soggetti, e operare delle modifiche, anche importanti, sui concetti elaborati e sulla modalità di comunicazione degli stessi.

Riteniamo questo un lavoro da portare avanti, nell'ottica di un'applicazione estesa e integrata del modello nel contesto dei rapporti fra terzo settore e politiche pubbliche, considerando importante il suo utilizzo al fine di stimolare riflessioni sempre più urgenti sul tema non solo a livello nazionale ma anche a livello europeo.

#### **2. Le aree del valore sociale aggiunto**

##### **2.1 L'ascolto**

Definito come "la capacità dell'associazione di costruire un rapporto di ascolto con ogni utente, che tenga conto delle diversità e del forte carattere di umanità richiesto dalla

---

<sup>2</sup> Al 31/12/2008.

peculiare tipologia di servizio fornito" (Volterrani 2004:15), è forse uno degli aspetti più immediati che utilizziamo per descrivere quello che differenzia in positivo una organizzazione non profit da una amministrazione pubblica o un soggetto privato.

In questo caso ci riferiamo alla capacità dell'associazione di costruire un rapporto con ognuna delle soggettività con cui entra in contatto, indipendentemente dalle caratteristiche di quest'ultima.

## **2.2 La comunicazione**

Il volontariato è il luogo ottimale per inglobare i mezzi di comunicazione all'interno della propria personale strategia di lotta alla vulnerabilità. L'utilizzo di metodologie nuove<sup>3</sup> apre alla creazione di nuovi servizi, si presenta come possibilità di formazione per i neomembri, limita i costi delle vecchie comunicazioni.

Il discorso presuppone allora che proprio grazie all'importanza crescente della comunicazione, l'associazione utilizzi codici diversi, attui delle strategie adatte per "sfruttare" le vie di comunicazione solitamente considerate "istituzionali" e se necessario anche quelle più "commerciali".

## **2.3 La flessibilità**

Questa caratteristica delle associazioni di volontariato viene indicata come "la capacità di dare risposte veloci grazie all'utilizzo di percorsi informali, con attenzione alla trasformazione dei bisogni, l'adattabilità del servizio offerto e ai mutamenti che questo necessariamente subisce nel corso della sua realizzazione" (Volterrani 2004:15).

Si individuano quindi due fronti principali su cui costruire la strategia di flessibilità dell'organizzazione di volontariato: un primo fronte è la flessibilità esterna, legata ai mutamenti nei bisogni del territorio, a cui l'organizzazione reagisce stimolando azioni di conoscenza del contesto e modificando di conseguenza i servizi in maniera stabile nel tentativo di migliorarli.

## **2.4 Immaginazione**

"Capacità dell'associazione di proporre ed agire progettualità e soluzioni caratterizzate da immaginazione ed innovazione" (Volterrani 2008). Immaginazione significa anche, soprattutto nella sfera di azione del volontariato, vedere risposte nuove e complesse a

---

<sup>3</sup> Citiamo, su tutte, la rete web che ancora fatica ad affermarsi come strumento del volontariato mentre gli altri settori ne hanno fatto il cavallo di battaglia. Eppure, come sostiene Marco Binotto: "osservando con maggiore attenzione possiamo notare che, per molti aspetti la comunicazione mediata dal computer, ma anche le numerose pratiche e comunità di fruitori della rete, come quelle dei realizzatori di contenuti e infrastrutture di connessione, possono apparire sorprendentemente simili, ma anche utili, al tipo di comunicazione che auspichiamo per il volontariato" (Binotto 2006:123).

problemi vecchi<sup>4</sup> utilizzando creatività e metodi per la scoperta euristica (Abbot 2007). Sviluppare cioè percorsi alternativi a quelli già provati prima proprio in virtù dell'opera di riflessione compiuta sul territorio, grazie ai cambiamenti che giungono repentinamente dalla dimensione globale e agli *input* provenienti da linguaggi e mondi distanti, che aiutano a decifrare la realtà (Turnaturi 2007).

## **2.5 Professionalità e formazione**

Anche in questo caso è necessario descrivere con correttezza cosa intendiamo. Questa caratteristica viene definita come "continuità e certezza del servizio, continuo e ampio impegno nel coinvolgere soci, volontari e operatori, con attenzione ai processi organizzativi, al rischio di *burn-out* per i volontari e al bagaglio di competenze da loro posseduto. All'interno di questa categoria rientra anche l'analisi dei temi della formazione individuale/di gruppo sui temi di interesse del servizio e sul servizio offerto" (Volterrani 2004:15).

## **2.6 Organizzazione /partecipazione**

Il processo organizzativo improntato alla qualità sociale viene descritto come "elaborazione di una strategia che preveda la definizione precisa ed esplicita di ruoli e procedure e la creazione di canali di partecipazione aperti sia agli associati che agli esterni e attenzione a processi organizzativi, metodi di lavoro, modalità di organizzazione e gestione di riunioni, assemblee e in generale delle occasioni di coinvolgimento degli utenti." (Volterrani 2004:15)

All'interno dell'associazione di volontariato l'organizzazione rappresenta il riflesso delle scelte valoriali ed etiche sui criteri di azione e elaborazione dei servizi.

## **2.7 Etica e responsabilità**

L'etica racchiude in sé la motivazione e il fine dell'associazione del volontariato, e la tendenza a sviluppare dei comportamenti altamente indirizzati verso valori di fratellanza e solidarietà universale si tratta di un radicamento culturale che Ambrosini (2005) esprime come "il radicamento delle iniziative di terzo settore in matrici culturali ed ideologiche capaci di mobilitare risorse, di attrarre volontariato, di infondere nei partecipanti omogeneità di visioni e finalità, di proporre norme etiche e valori condivisi, di favorire comportamenti cooperativi e rapporti di fiducia".

---

<sup>4</sup> Nell'accezione che si può rinvenire dall'opera di E. Morin (2001) e di M. Sclavi (2004).

## **2.8 Carattere volontario del servizio**

In questa area intendiamo analizzare maggiormente la componente organizzativa e motivazionale del carattere volontario. Nelle associazioni di volontariato, in altri termini, la percentuale di personale retribuito deve rappresentare sempre la minoranza, finalizzata all'assicurare una continuità del servizio anche in assenza dei volontari, ma in nessun caso deve diventare l'asse portante dell'associazione

## **2.9 Integrazione**

“Il perseguimento di un'efficace capacità di azione sinergica rispetto alle attività degli enti pubblici ed delle altre associazioni di volontariato, con attenzione al radicamento sul territorio ed alle relazioni intrattenute con gli altri soggetti (pubblici o del terzo settore)” (Volterrani 2004: 15).

Molto spesso l'integrazione trova manifestazione nel volontariato con l'instaurazione di luoghi di partecipazione stabili o strumenti di collaborazione continuativa. Ne sono un esempio le convenzioni con enti pubblici, o le consulte territoriali.

La qualità sociale in queste occasioni si manifesta laddove questi luoghi effettivamente creano occasioni di sviluppo di servizi *ad hoc* rivolti a eliminare il disagio.

## **2.10 Riproduzione relazionalità diffusa.**

Intesa come “capacità dell'associazione di creazione ed empowerment della relazionalità diffusa e del capitale sociale. Capacità di promuovere autonomia e responsabilità negli utenti con attenzione alla rimozione delle cause del disagio e “ricostruzione” dei cittadini non come “portatori” di disagio” (Volterrani 2004: 15).

## **3 La standardizzazione del modello**

La prima fase dell'attività progettuale ha visto impegnato il gruppo di ricerca nella definizione e individuazione dei soggetti che hanno partecipato alla standardizzazione.

Attraverso incontri con i livelli dirigenziali delle associazioni partecipanti (Pubbliche Assistenze e Misericordie), si è provveduto a scegliere fra le associazioni quelle che rientravano fra i criteri individuati nella fase di progettazione.

Le associazioni di livello regionale hanno assunto il compito di contattare i responsabili delle associazioni territoriali, illustrandogli scopi, obiettivi e metodologie del progetto.

Al fine di facilitare il primo contatto con le associazioni individuate, il gruppo di ricerca ha predisposto una sintesi progettuale comprensiva di una breve introduzione al progetto e di alcuni esempi di indicatori tratti dal modello che consenta alle associazioni di

inquadrare lo stato di avanzamento del progetto e allo stesso tempo condividerne le finalità all'interno degli organi decisionali dell'associazione (consigli direttivi, assemblee).

Il gruppo di ricerca ha contattato personalmente le associazioni e fissato una serie di incontri al fine di presentare il modello, illustrare il percorso che ha portato alla scelta degli indicatori presenti attraverso un percorso di *testing* del modello con applicazioni auto ed eterovalutative (vedi allegato).

#### 4. Il modello presentato alle associazioni

AREA QUALITÀ	Area degli indicatori	Primo sviluppo indicatori	Operazionalizzazione indicatori	note
COMUNICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado di compartecipazione dei soci agli eventi organizzati dall'associazione</li> <li>• Capacità di ascolto rivolto all'interno dell'associazione</li> <li>• Capacità di ascolto rivolto all'esterno dell'associazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità con cui si effettua la comunicazione interna</li> <li>• Modalità con cui si effettua la comunicazione esterna</li> <li>• Modalità con le quali l'associazione denuncia o rende pubbliche tematiche di disagio sul territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso innovativo degli strumenti di comunicazione interna</li> <li>• Uso innovativo degli strumenti di comunicazione esterna</li> <li>• Presenza continuativa di luoghi e strumenti per l'ascolto</li> <li>• E' previsto l'invio continuativo di materiale informativo sulle attività ad enti pubblici, altri soggetti non profit, privati operanti nel vostro territorio/settore?</li> <li>• Presenza continuativa dell'associazione in azioni di comunicazione di denuncia su tematiche di disagio del territorio</li> <li>• Presenza dell'associazione nei tavoli di concertazione trasversale e agli venti pubblici di settore</li> <li>• Comunicazione in ambito scolastico</li> </ul>	

AREA QUALITÀ	Area degli indicatori	Primo sviluppo indicatori	Operazionalizzazione indicatori	note
COMUNICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità dell'associazione di comunicare temi rilevanti per la comunità (e non solo per l'associazione)</li> <li>• Capacità di comunicare l'immaginario e all'immaginario della comunità</li> <li>• Capacità di comunicare in base all'analisi dei bisogni informativi del territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado di visibilità dell'associazione nel territorio rispetto ai temi del disagio sociale</li> <li>• Capacità di saper comunicare per settori diversificati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione a campagne di sensibilizzazione e/o promozione, a livello locale o nazionale, su temi eticamente rilevanti</li> <li>• capacità di promuovere e realizzare delle campagne di sensibilizzazione su temi eticamente rilevanti</li> <li>• L'associazione è interlocutore della stampa locale (è contattata per le questioni principali inerenti la comunità locale)</li> <li>• Presenza di racconti sul territorio sviluppati periodicamente dall'associazione (volumi, depliant, mostre, articoli, etc.)</li> <li>• Molteplicità vs unicità degli strumenti informativi (messaggio veicolato attraverso: siti, newsletter, conferenze, spazi su quotidiani, ecc.) – esplicitare la risposta</li> <li>• Comunicazioni informali dirette (porta a porta)</li> <li>• Fornitura dati statistici per migliorare e informare gli operatori di settore e non</li> </ul>	

AREA QUALITÀ	Area degli indicatori	Primo sviluppo indicatori	Operazionalizzazione indicatori	Note
ETICA E RESPONSABILITÀ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tendenza a sviluppare comportamenti associativi eticamente indirizzati</li> <li>• Capacità di promuovere etica e responsabilità all'esterno delle associazioni nella comunità.</li> <li>• Capacità di ricostruzione di una sensibilità collettiva di stampo civico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riferimenti valoriali specifici come l'impegno solidaristico, la gratuità del servizio, il dono, la relazione affettiva, nello statuto dell'associazione</li> <li>• Riconoscimento del volontario nei valori fondanti dell'associazione</li> <li>• Presa in carico dei bisogni altrui non solo materialmente ma anche in ottica di sviluppo della sensibilità dell'associazione</li> <li>• Rilettura in chiave "moderna" della storia associativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza/assenza di attività di formazione rivolte alla cittadinanza sui temi dell'educazione civica (es. rispetto ambiente, ed. alimentare ecc.) presso l'associazione</li> <li>• presenza/assenza di un codice etico formalizzato (esempio carta dei valori dell'associazione)</li> <li>• Riferimento esplicito in fase di progettazione dei servizi a documenti, trattati e carte orientate eticamente (es. costituzione, dichiarazione diritti umani ecc.)</li> <li>• Presenza/assenza di piattaforme e reti con altri soggetti basate su una condivisione dei valori comuni ai soggetti del terzo settore: impegno civile, sostegno ai più deboli, valorizzazione del volontariato, importanza della solidarietà nella società civile</li> </ul>	

AREA QUALITÀ	Area degli indicatori	Primo sviluppo indicatori	Operazionalizzazione indicatori	Note
FORMAZIONE/PROFESSIONALITÀ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Come l'associazione garantisce un livello di professionalità elevato nel tempo</li> <li>• Come sviluppa tipologie di competenze e professionalità specifiche del volontariato</li> <li>• Come consolida la propria struttura organizzativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promozione di percorsi di formazione e/o specializzazione del socio-volontario-dipendente</li> <li>• Valorizzazione del bagaglio di competenze trasversali presenti nell'associazione oltre allo <i>skill</i> associativo individuale</li> <li>• Valorizzazione nel percorso di formazione rispetto alle professionalità presenti nel mondo del volontariato</li> <li>• Formazione con personale specifico (cooperative sociali)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero medio dei corsi/attestati posseduti dal personale volontario/dipendente suddiviso per settori (emergenza, sociale, direttivo)</li> <li>• Presenza/assenza di reti/percorsi di accompagnamento formalizzati per i neovolontari successivi alla formazione di base</li> <li>• Presenza/assenza di corsi di formazione a numero chiuso oltre a quelli previsti per legge</li> <li>• Verifica periodica delle competenze acquisite</li> <li>• Formazione trasversale per l'efficienza strutturale con corsi e <i>retraining</i></li> </ul>	

AREA QUALITÀ	Area degli indicatori	Primo sviluppo indicatori	Operazionalizzazione indicatori	Note
CARATTERE VOLONTARIO DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto dei criteri di gratuità e volontarietà dell'attività associativa</li> <li>• Valorizzazione del carattere disinteressato del servizio</li> <li>• Considerazione positiva da parte degli utenti sul coinvolgimento dei volontari nei servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapporto fra volontari e dipendenti suddiviso per attività (emergenza, sanitaria, sociale)</li> <li>• Presenza dei volontari nella progettazione e nell'implementazione dei servizi</li> <li>• Attenzione alla relazione fra la componente volontaria e le caratteristiche del servizio stesso</li> <li>• Livello di importanza della motivazione del volontario</li> <li>• Comparazione fra volontari e dipendenti nel servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di servizi gestiti unicamente da volontari</li> <li>• Numero di servizi creati da volontari</li> <li>• Crescita/diminuzione e del numero di volontari in un determinato periodo di tempo</li> <li>• Percentuale presenza volontari negli organismi dirigenti (al di là dei consigli direttivi)</li> <li>• Percentuale presenza volontari nella progettazione e implementazione dei servizi</li> <li>• Presenza di volontari nell'organizzazione delle risorse umane</li> </ul>	

AREA QUALITÀ	Area degli indicatori	Primo sviluppo indicatori	Operazionalizzazione indicatori	Note
INTEGRAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità di azione sinergica con altri soggetti (pubblici/privati/di terzo settore) per lo sviluppo della comunità territoriale di riferimento</li> <li>• Capacità di costruire un rapporto continuativo e stabile con il territorio e i suoi organismi istituzionali e informali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione stabile a reti o strutture con altri soggetti pubblici e/o privati e/o di terzo settore</li> <li>• Grado di conoscenza delle politiche sociali e dei servizi presenti sul territorio</li> <li>• Complementarietà tra i progetti e le azioni dell'associazione rispetto a quelli previsti dalle politiche pubbliche del territorio</li> <li>• Eguale peso delle associazioni all'interno delle reti e dei tavoli di lavoro</li> <li>• Attenzione della rete ai bisogni diffusi della cittadinanza</li> <li>• Capacità di connettere con creatività soggettività anche profondamente diverse</li> <li>• Capacità dell'associazione di condividere idee, progetti ed attività con altri soggetti del territorio per pianificare un comune sviluppo comunitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di progetti e/o servizi gestiti in compartecipazione con altri soggetti</li> <li>• Numero di organismi multilaterali a cui l'associazione partecipa (es. Società della salute, tavolo terzo settore, ecc.)</li> <li>• Presenza/assenza di documenti programmatici condivisi da altri soggetti sulla pianificazione territoriale</li> <li>• Rapporti con le rappresentanze civili, politiche anche informali presenti sul territorio: (es. autorità religiose, comunità immigrati, rappr. sindacali, ecc.)</li> <li>• Presenza di analisi/mappature sui bisogni del territorio</li> <li>• Presenza di documenti/resoconti sulle attività di rete dell'associazione</li> <li>• Presenza/assenza di altre associazioni che svolgono le loro attività appoggiandosi all'associazione (utilizzo di strutture/mezzi/risorse umane e finanziarie,...)</li> </ul>	

AREA QUALITÀ	Area degli indicatori	Primo sviluppo indicatori	Operazionalizzazione indicatori	Note
FLESSIBILITÀ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standardizzazione vs flessibilità delle risposte</li> <li>• Adattabilità del servizio offerto al bisogno espresso</li> <li>• Presenza di percorsi informali nella gestione delle attività</li> <li>• Presenza di percorsi nell'attività di rete svolti in autonomia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilità di modificare gli obiettivi e i metodi d'intervento in risposta alle esigenze emergenti sul territorio</li> <li>• Flessibilità dei ruoli ricoperti (interscambiabili/fissi)</li> <li>• Capacità di adattamento dell'associazione ai bisogni del singolo utente</li> <li>• Capacità di adattamento ai bisogni espressi anche all'interno dell'associazione</li> <li>• Capacità di offrire in simultanea più servizi stabili e continuativi che coprono diverse aree di bisogno</li> <li>• Riconoscimento dell'autonomia dell'associazione nell'intervento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esistono dei metodi standard di condivisione delle scelte dirigenziali con la base associativa?</li> <li>• Esiste la possibilità per l'utente di risalire sempre e comunque alla persona che ha effettuato il servizio in pochissimo tempo e in maniera diretta?</li> <li>• Vengono programmati i servizi in maniera tale da conciliare anche esigenze di tipo particolare? (esempio: particolare legame affettivo dell'assistito con il volontario, ecc.)</li> <li>• Presenza/assenza di procedure standardizzate da utilizzare per casi estremi e specifici</li> </ul>	

AREA QUALITÀ	Area degli indicatori	Primo sviluppo indicatori	Operazionalizzazione indicatori	Note
ORGANIZZAZIONE/PARTICIPAZIONE	Attenzione ai processi organizzativi e metodi di lavoro che costituiscano occasioni di coinvolgimento dei volontari, dei cittadini e dei dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilità di individuare in modo semplice e veloce le responsabilità organizzative tramite l'utilizzo della relazionalità informale</li> <li>• Possibilità di condivisione delle scelte associative</li> <li>• Processo di responsabilizzazione attraverso una maggiore partecipazione democratica individuale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esistono articolazioni organizzative che favoriscono la partecipazione oltre a quelle previste dallo statuto?</li> <li>• Presenza/assenza di una struttura qualitativamente affidabile, idonea, accogliente (sede/telefono/internet/mezzi/ attrezzature...)</li> <li>• Presenza/assenza di canali strutturati di partecipazione alla vita organizzativa e decisionale dell'associazione</li> <li>• Presenza/assenza di ruoli organizzativi gerarchicamente strutturati</li> <li>• Presenza/assenza momenti partecipati fra le varie componenti l'associazione (dirigenti, volontari, dipendenti, giovani in servizio civile)</li> <li>• Presenza/assenza di ruoli di responsabilità affidati sulla base delle competenze e non sulle cariche formali</li> </ul>	

AREA QUALITÀ	Area degli indicatori	Primo sviluppo indicatori	Operazionalizzazione indicatori	note
RIPRODUZIONE RELAZIONALITA' DIFFUSA	Capacità dell'associazione di creazione ed <i>empowerment</i> della relazionalità diffusa e del capitale sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quali sono le attività dell'associazione per promuovere autonomia e responsabilità negli utenti</li> <li>• Capacità di riprodurre relazioni nei vuoti creati dalle logiche di mercato</li> <li>• In che modo vengono promosse relazioni paritarie in contesti caratterizzati da disuguaglianza di potere e di accesso alle risorse all'interno e all'esterno dell'associazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accade che gli utenti mantengano un contatto con l'associazione anche dopo il periodo in cui hanno fruito del servizio?</li> <li>• Quali sono le modalità con le quali si costruiscono reti di supporto e di relazione intorno agli utenti?</li> <li>• Presenza/assenza di progetti per le marginalità estreme</li> <li>• Presenza/assenza di attività continuativa di <i>advocacy</i></li> <li>• Presenza/assenza di luoghi di conciliazione</li> </ul>	

AREA QUALITÀ	Area degli indicatori	Primo sviluppo indicatori	Operazionalizzazione indicatori	Note
IMMAGINAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità dell'associazione di proporre ed agire progettualità e soluzioni caratterizzate da immaginazione ed innovazione.</li> <li>• Capacità di modificare la cornice istituzionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• capacità di generare cambiamenti nella comunità territoriale</li> <li>• Promozione di attività di ricerca ed analisi sui temi di impegno associativo nel territorio di riferimento</li> <li>• Capacità di sviluppare azioni in ambiti non interessati da interventi del mercato o dallo Stato</li> <li>• Concapacità di proporre servizi/azioni/progetti inediti per il territorio di riferimento</li> <li>• Capacità di sviluppare azioni che incrementino l'autoriflessione del territorio di riferimento</li> <li>• capacità di immaginare il futuro in ambito tematico e/o territoriale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso insolito e inusuale di risorse umane, materiali e simboliche per lo sviluppo di relazioni solidali</li> <li>• Presenza di progettualità e servizi innovativi per il territorio di riferimento</li> <li>• studi, ricerche e analisi su temi quali il volontariato i giovani, i fenomeni emergenti sul territorio..</li> <li>• Presenza/assenza di progetti inediti per il territorio di riferimento</li> </ul>	

AREA QUALITÀ	Area degli indicatori	Primo sviluppo indicatori	Operazionalizzazione indicatori	Note
ASCOLTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche della relazione che gli operatori volontari instaurano con l'utente</li> <li>• Capacità di creare con altri soggetti delle reti di supporto immediato per l'utente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reperibilità e continuità nella presenza sul territorio</li> <li>• Interesse da parte del volontario/dipendente a sviluppare la relazionalità diffusa con l'utente e la comunità allargata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di luoghi/strumenti di ascolto critico delle attività/servizi svolti</li> <li>• Mezzi di comunicazione/di interfaccia con l'utenza</li> <li>• Tempo medio di contatto</li> <li>• Formalità/informalità della relazione con l'utente</li> <li>• Velocità della risposta al bisogno</li> <li>• Presenza di una rete consolidata</li> <li>• Presenza di una sede/punto di ascolto con orari esplicitati</li> <li>• presenza/assenza di sistemi di rilevamento della soddisfazione dell'utente</li> <li>• presenza/assenza di un codice di comportamento per l'adozione diffusa di misure di cortesia e attenzione alla persona</li> <li>• E' possibile per chiunque raggiungere (anche telefonicamente) qualcuno dell'associazione al di fuori degli orari di apertura della stessa?</li> </ul>	

## **5. L'applicazione del modello. Prime riflessioni circa la standardizzazione**

Le griglie contenenti le aree del valore sociale aggiunto hanno subito con il fine di validarne gli indicatori presenti, due tipologie differenti di applicazione.

Nel primo caso la griglia è stata affidata alle associazioni dopo una breve introduzione da parte del gruppo di ricerca, con l'ottica di approfondire la valenza autovalutativa del modello.

Durante l'incontro di presentazione i ricercatori hanno illustrato le modalità di costruzione degli indicatori, chiedendo alle associazioni di applicarli in autonomia. Mentre l'associazione ha applicato il modello, il gruppo di ricerca ha svolto funzione di supporto e di verifica, laddove necessario, al fine di monitorare l'effettiva riuscita dell'applicazione.

Questo tipo di applicazione ha permesso al gruppo di ricerca di evidenziare alcuni aspetti relativi all'utilizzo del modello all'interno delle associazioni come strumento di indirizzo verso la qualità sociale. Esso a nostro parere si candida ad essere valido strumento di autovalutazione delle associazioni che vogliono proseguire un cammino verso la qualità non perdendo le peculiarità tipiche del volontariato toscano.

Da parte delle associazioni si è potuto rilevare una sostanziale identificazione con le aree descritte, considerato anche il fatto che nella maggior parte dei casi di applicazione autovalutativa, la percentuale di indicatori a cui le associazioni non hanno dato risposta è stata sempre molto bassa, con alcune considerevoli differenziazioni peraltro già ipotizzate rispetto alla diversa strutturazione dei soggetti e alle dimensioni organizzative prese in esame.

Nonostante tutte le associazioni infatti si riconoscano nelle definizioni delle aree e nello sviluppo che ha condotto alla operazionalizzazione degli indicatori, la declinazione di alcuni indicatori ha avuto bisogno di essere meglio specificata per adattarsi alla eterogeneità dei soggetti presenti (un esempio significativo riguarda le tantissime associazioni composte da soli volontari senza dipendenti, per le quali gli indicatori relativi al rapporto fra le componenti dell'associazione viene rivisto ponendo l'accento sulla suddivisione dei ruoli fra i volontari).

Nel complesso si può dire che gli indicatori hanno risposto come previsto ai requisiti di unicità, comprensione, esaustività e comparabilità.

Dal punto di vista dell'adesione alle finalità del progetto, molte associazioni si sono mostrate interessate agli sviluppi futuri, indicando il modello come un possibile strumento di validazione anche ai fini dell'accreditamento delle associazioni.

Nel secondo tipo di applicazione il modello è stato testato direttamente dal gruppo di ricerca che lo ha compilato coinvolgendo i responsabili delle associazioni, per cercare di rilevare scostamenti significativi rispetto alle compilazioni autovalutative.

Nel complesso le applicazioni esterne del modello (nell'ottica eterovalutativa) sono state

soddisfacenti sia per il gruppo di ricerca che per le associazioni coinvolte. Di particolare importanza secondo alcune associazioni è stato il tentativo di costruire, attraverso l'applicazione del modello, un bagaglio concettuale e linguistico comune utile a migliorare l'*accountability* delle associazioni verso l'esterno, a comunicare a soggetti con cui si costruiscono le reti di integrazione la complessità operativa e la portata delle azioni compiute sul territorio.

Anche in questo caso alcuni indicatori sono stati modificati a livello linguistico per ottenere una comprensione maggiore e una maggiore facilità di risposta.

In linea generale il modello ha subito quindi una prima, importante convalida, che conferma come una costruzione realmente partecipata di un sistema di valutazione comporti una maggiore adesione degli indicatori sviluppati al campo semantico di riferimento e alla dimensione interpretativa prescelta.

## **6. Le prospettive future**

La standardizzazione fino ad ora portata avanti ci ha permesso di acquisire informazioni utili al fine di rendere ancora più funzionale e operativo il modello. Gli operatori individuati verranno pesati e resi maggiormente misurabili, al fine di ottenere dei punteggi standardizzati per ogni area.

L'idea è quella di ottenere uno strumento che non solo riesca a descrivere il livello di qualità sociale derivante dall'attività dell'associazione, ma che fornisca suggerimenti utili a migliorarne la progettualità, la relazionalità, la funzionalità. Lo sforzo in questa fase deve essere quello di riportare i risultati raggiunti in una discussione allargata a tutti i soggetti che dalla costruzione del modello hanno contribuito allo sviluppo del progetto, al fine di promuovere un suo utilizzo in maniera spontanea all'interno delle associazioni.

Inoltre, grazie ad un ulteriore lavoro di *testing*, sarà possibile verificarne anche il livello di esportabilità e trasferibilità in altri contesti, associativi e territoriali differenti.

Di basilare importanza rimane inoltre il veicolare, attraverso questo strumento, una cultura valutativa nelle associazioni che risponda a caratteristiche di autonomia e partecipazione, entrambe possibili come appurato da questa prima standardizzazione. Il modello di valutazione può consentire di sviluppare inoltre una riflessione ulteriore sulle caratteristiche che il volontariato moderno ha nel tempo assunto rispetto ad un modello ideale che tuttora è ben presente nell'immaginario collettivo del volontario, ma anche fra i vari soggetti che sono in relazione con esso (pubbliche amministrazioni, imprese, cittadini, altre organizzazioni di terzo settore).

## Bibliografia

AA.VV.

2006

*Valutazione in azione. Lezioni apprese da casi concreti*, Franco Angeli, Milano.

Ambosini M. (a cura di)

1999

*Tra altruismo e professionalità. Terzo settore e cooperazione in Lombardia*, Franco Angeli, Milano.

Ambrosini M.

2004

*Per gli altri e per sé, motivazioni e percorsi del volontariato giovanile*, Franco Angeli, Milano.

Ambrosini M.

2005

*Scelte solidali, l'impegno per gli altri in tempi di soggettivismo*, Il Mulino, Bologna.

Ascoli U., Ranci C.

2003

*Il welfare mix in Europa*, Carocci, Roma.

Bauman Z.

2002

*La società individualizzata*, Il Mulino, Bologna.

Bertaux D. Bichi R. (a cura di)

2003

*Racconti di vita. La prospettiva etnosociologica*, Franco Angeli Editore, Milano.

Bezzi C.

2003

*Il disegno della ricerca valutativa*. Franco Angeli Editore, Milano.

Cartocci R., Maconi F. (a cura di)

2006

*Libro Bianco sul Terzo Settore*, Il Mulino, Bologna.

Castel R.

1995

*Les metamorphoses de la question sociale*, Paris, Fayard.

Cesareo V. (a cura di)

2003

*I protagonisti della società civile*, Rubbettino Editore, Soveria Mannelli.

Cesareo V. Vaccarini I.

2006

*La libertà responsabile. Soggettività e mutamento sociale*, Vita e Pensiero, Milano.

Coleman J. S.

2005

*Fondamenti di teoria sociale*, Il Mulino, Bologna.

Corbetta P.

2003

*La ricerca sociale: metodologia e tecniche. Vol. 3: le tecniche qualitative*, Il Mulino, Bologna.

- Corrao S.  
2000  
*Il focus group*, Franco Angeli Editore, Milano.
- Di Nicola P. (a cura di)  
2006  
*Dalla società civile al capitale sociale*, Franco Angeli, Milano.
- Donati P.  
1991  
*Teoria relazionale della società*, Franco Angeli, Milano.
- Donati P.  
1993  
*Fondamenti di politica sociale*, Carocci, Roma.
- Donati P.  
2005  
*Dove va il welfare locale* in "Lavoro Sociale", n.1 vol. 5.
- Donati P.  
2005  
*Welfare state-il modello europeo dei diritti sociali*", Fondazione Collegio San Carlo, Modena.
- Donati P.  
2006  
*Politica sociale e solidarietà fra le generazioni: il contributo della sociologia relazionale*, in Merler A., Fadda A. (2006), *Politiche sociali e cultura dei servizi*, Franco Angeli, Milano.
- Donati P., Colozzi I.  
2004  
*Il privato sociale che emerge: realtà e dilemmi*, Il Mulino, Bologna.
- Donati P., Colozzi I. (a cura di)  
2006  
*Terzo settore e valorizzazione del capitale sociale in Italia: luoghi e attori*, Franco Angeli, Milano
- Fazzi L.  
2006  
*Democrazia organizzativa, approccio multistakeholder e performance sociale delle organizzazioni nonprofit*, relazione presentata al Convegno "Quando il terzo diventa primo", Siena 9-10 febbraio
- Fazzi L., Stanzani S.  
2005  
*Le culture organizzative della cooperazione sociale: identità in movimento* in Centro Studi CGM (a cura di), *Beni comuni*, Edizioni Fondazione Agnelli, Milano.
- Field J.  
2004  
*Il capitale sociale: un'introduzione*, Erickson, Trento.
- Folgheraiter F.  
2000  
*L'utente che non c'è. Lavoro di rete e empowerment nei servizi alla persona*, Erickson, Trento
- Forsé M., Tronca L.  
2005  
*Capitale sociale e analisi dei reticoli*, Franco Angeli, Milano.

- Frisanco R.  
2006  
*Sussidiarietà e volontariato*, in "Sistema previdenza", anno XXII, n. 6, pp. 29-41.
- Fukuyama, F.  
1996  
*Fiducia*, Rizzoli, Milano.
- Giaccardi C., Magatti M.  
2003  
*L'io globale. Dinamiche della società contemporanea*, Laterza, Roma-Bari.
- Godbout J.  
1992  
*Lo spirito del dono*, Bollati Boringhieri, Torino.
- Granovetter M.  
1998  
*La forza dei legami deboli e altri saggi*, Liguori, Napoli.
- Gruppo Spe (a cura di)  
2007  
*Sociologia per la persona*, Franco Angeli, Milano.
- Lin N.  
2005  
*Verso una teoria reticolare del capitale sociale*, in Forsè M. Tronca L., *Capitale sociale e analisi dei reticoli*, "Sociologia e politiche sociali", volume 8, Franco Angeli, Milano
- Magatti M.  
2005  
*Il potere istituyente della società civile*, Laterza, Roma-Bari.
- Marradi A.  
1994  
*Referenti, pensiero e linguaggio: una questione rilevante per gli indicatori*, in "Sociologia e Ricerca Sociale", XV, n. 43 (marzo), pp. 137-207
- Marradi A.  
2007  
*Metodologia delle scienze sociali*, Il Mulino, Bologna
- Marrone A.  
2005  
*Il tempo del cambiamento è ora*, Nuova iniziativa editoriale Spa, Roma.
- Mills C. W.  
1995  
*L'immaginazione sociologica*, Il Saggiatore, Milano.
- Mutti, A.  
1998  
*Capitale sociale e sviluppo. La fiducia come risorsa*, il Mulino, Bologna.
- Oakley P.  
1991  
*Projects with People: the Practice of Participation in Rural Development*, Oil, Geneva.
- Palumbo M.  
2002  
*Il processo di valutazione*, Franco Angeli, Milano.

- Palumbo M. (a cura di)  
2000  
*Valutazione 2000. Esperienza e riflessioni*, Franco Angeli, Milano.
- Piccardo C.  
1995  
*Empowerment. Strategie di sviluppo organizzativo centrate sulla persona*, Raffaello Cortina, Milano.
- Putnam R.  
2004  
*Capitale sociale e individualismo*, Il Mulino, Bologna
- Putnam R.  
1993  
*La tradizione civica nelle regioni italiane*, Mondatori, Milano.
- Ranci C.  
1991  
*Identità e servizio*, Il Mulino, Bologna.
- Ranci C.  
1999  
*Oltre il welfare. Terzo settore, nuove solidarietà e trasformazioni del welfare*, Il Mulino, Bologna.
- Ranci C.  
2004  
*Politica sociale. Bisogni sociali e politiche di welfare*, Il Mulino, Bologna.
- Rassegna di Servizio Sociale  
2005  
*La ricerca Isfol – Ministero del Lavoro su formazione e professioni sociali nel Mezzogiorno*, n.1, gennaio-marzo.
- Rizza S.  
1997  
*La città e i cittadini*, Centro studi S. Cataldo, Caltanissetta.
- Rogers C.  
1997  
*Terapia centrata sul cliente*, La Nuova Italia, Firenze.
- Rossi P.H., Lipsey M.W., Freeman H.E.  
1999  
*Evaluation: a systematic approach* Sage, Thousand Oaks, Ca, Sage.
- Sabbatini A.  
2005  
*Governance*, in "La rivista delle politiche sociali", n. 2, pp. 407 e ss.
- Santambrogio A.  
2006  
*Il senso comune, appartenenze e rappresentazioni sociali*, Laterza, Bari.
- Sclavi M.  
2002  
*Avventure Urbane*, Eléuthera, Milano.
- Sclavi M.  
2004  
*L'arte di ascoltare e mondi possibili*, Bruno Mondatori, Milano.

Stame N.  
1998

*L'esperienza della valutazione*, Seam, Roma.

Tomei G.  
2004

*La valutazione partecipata della qualità, il cittadino utente nel giudizio sugli interventi di politica e servizio sociale*, Franco Angeli, Milano.

Triglia C.  
2001

*Il capitale sociale. Istruzioni per l'uso*, Il Mulino, Bologna.

Vicoli D., Corvi P.  
2001

*Nuove figure professionali nel non profit*, Isu Università Cattolica, Milano.

Volterrani A.  
2008

*Relazionalità comunicanti*, Franco Angeli, Milano, in corso di pubblicazione

Volterrani A.  
2003

*Panorami sociali, il sociale nei media, i media nel sociale*, Liguori Editore, Napoli.

Volterrani A. (a cura di)  
2004

*La qualità di valore*, Protagon Editore, Siena

Volterrani A. (a cura di)  
2006

*Raccontare il volontariato*, Cesvot, "I Quaderni Cesvot", n. 29, Firenze



## **ALLEGATI**



## 1. Le associazioni oggetto dello studio e sperimentazione

### Anpas Nazionale

L'Anpas (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze) con i suoi 700.000 soci, 100.000 volontari, 843 Pubbliche Assistenze con 199 Sezioni e la Confederazione Nazionale delle Misericordie con i suoi 670.000 soci, 100.000 volontari e 700 Misericordie sono tra le più grandi associazioni di volontariato in Italia.

Le Pubbliche Assistenze nascono a partire dal 1860 come laiche e libere Associazioni di volontariato, sotto una grande molteplicità di nomi: Croce Verde, Croce Bianca, Croce D'Oro, Società di Salvamento, Fratellanza Militare, Fratellanza Popolare. Dalla Sicilia al Piemonte, unanimi nel loro impegno, le Pubbliche Assistenze non fanno distinzioni di servizio per nobili o poveri, servono chiunque esprima un bisogno, non pongono condizioni all'aiuto prestato, e sono aperte a chiunque voglia prendervi parte.

Nel 1904 nasce a Spoleto, per volontà delle Pubbliche Assistenze già esistenti, la Federazione Nazionale delle Società di Pubblica Assistenza e Soccorso, organizzazione di coordinamento trasformatasi nel 1989 in Anpas.

Le Pubbliche Assistenze operano nelle seguenti Regioni: Abruzzo (19), Basilicata (10), Calabria (22), Campania (50), Emilia Romagna (109), Friuli V.G. (6), Lazio (17), Liguria (107), Lombardia (90), Marche (48), Molise (5), Piemonte (81), Puglia (27), Sardegna (47), Sicilia (20), Toscana (149), Umbria (8), Veneto (28).

E rivolgono il proprio impegno sociale ed assistenza in diverse aree della marginalità: portatori di handicap, anziani, carcerati, tossicodipendenze, Aids, immigrati ed extracomunitari.

Le Pubbliche Assistenze realizzano anche attività internazionali: aiuti, assistenza socio-sanitaria, sostegno all'infanzia, interventi di cooperazione allo sviluppo (Bulgaria, Costa Rica, Venezuela, Armenia, Sri Lanka, Gambia, Nepal, Repubblica Dominicana, Taiwan, Senegal, Kenya, Mauritius, Nigeria, Guatemala).

Le Pubbliche Assistenze lavorano nei seguenti servizi:

- Emergenza sanitaria "118".
- Trasporto sanitario
- Donazione Sangue
- Guardia Medica e Servizi ambulatoriali
- Interventi socio sanitari
- Protezione Civile, difesa ambientale e antincendio
- Servizio Civile Nazionale: accreditata quale ente di servizio civile di prima classe per l'impiego di Volontari e Volontarie in Servizio Civile nelle Pubbliche Assistenze.
- Adozioni Internazionali: ente autorizzato in Bulgaria, Costa Rica, Venezuela, Armenia, Sri Lanka, Gambia, Nepal, Repubblica Dominicana, Taiwan, Senegal, Kenya, Mauritius
- Corsi di formazione per volontari e cittadini

- Salvaguardia, difesa e soccorso animali
- Onoranze funebri e cremazione

## **Anpas Toscana**

In Toscana l'Anpas è presente con:

- 149 associazioni
- 240 sedi
- 380.000 soci
- 21.000 volontari
- 592 ambulanze di cui 242 per l'emergenza
- 2.000 volontari di Protezione Civile
- 200 mezzi di Protezione Civile
- 11.000 donatori di sangue Anpas
- 40 associazioni con Gruppo Donatori di sangue Anpas
- 106 Pubbliche Assistenze impegnate nel sociale

Ed offre i seguenti servizi:

### *Servizi di sostegno ai progetti*

- Organizzazione e gestione corsi di formazione, anche attraverso l'Agenzia Formativa
- Organizzazioni di corsi di primo soccorso su richiesta di enti pubblici e privati
- Organizzazione di convegni, congressi, seminari
- Produzione del materiale didattico e informativo
- Cura dell'immagine delle associazioni e delle commissioni Anpas
- Supporto e incentivazione dei progetti sociali e internazionali creati dalle Pubbliche assistenze

### *Servizi tecnico-amministrativi*

- Tesseramento nazionale dei soci
- Consulenza per la stesura degli statuti e in caso di modifiche organizzative delle Pubbliche assistenze
- Consulenze tecniche sulla legislazione nazionale e regionale
- Consulenza fiscale
- Consulenza del lavoro per le Pubbliche assistenze con lavoratori dipendenti
- Rapporto con le zone per la gestione e la stesura del bilancio
- Pratiche per la tutela dei posti di lavoro dei volontari impegnati nelle calamità
- Consulenza e sostegno per accordi locali tra Pubbliche assistenze ed enti con elaborazione di linee guida e schemi tipo di convenzione
- Rapporti con le Pubbliche assistenze impegnate nel servizio trasporto disabili in convenzione con il Comune di Firenze

- Gestione Servizio Telepass per i mezzi di soccorso delle Pubbliche assistenze
- Gestione convenzione per rifornimento carburanti alle Pubbliche assistenze
- Gestione della rete radio

## **Confederazione Nazionale delle Misericordie**

Le Misericordie hanno le loro origini nelle prime forme di partecipazione dei cittadini alla vita della comunità che presero il nome di Confraternite. E' nel medioevo che queste forme di aggregazione assumono una identità più definita, dal X secolo in poi. La prima Misericordia, quella di Firenze, risale al 1244. Nel 1899 si riuniscono a Pistoia i rappresentanti di 40 Confraternite e danno vita alla Federazione trasformata, poi, in "Confederazione" nel 1947.

La Confederazione delle Misericordie è l'organismo di volontariato di secondo livello che coordina e promuove l'operato di tutte le Misericordie Italiane. Le Confraternite di Misericordia sono presenti in tutto il territorio nazionale, operando nel trasporto sanitario e sociale, nell'emergenza/urgenza e pronto soccorso con operatività 24h/24, nella protezione civile, con gruppi attrezzati e specificamente addestrati, nelle onoranze funebri, nella gestione di cimiteri, nella gestione di ambulatori specialistici e case di riposo, nell'assistenza domiciliare ed ospedaliera, nell'assistenza a carcerati, anziani, immigrati, portatori di handicap, tossicodipendenti, malati di Aids, nella prevenzione dell'usura, nei consultori familiari, nel servizio di telefono amico e nella raccolta di aiuti e missioni umanitarie internazionali.

Le Misericordie offrono i seguenti servizi:

in sanità le Misericordie gestiscono:

- emergenza sanitaria (all'interno dei "118") e trasporto con ambulanza
- poliambulatori specialistici, centri diagnostici e terapeutici
- ospedali e centri di primo soccorso
- servizi di emodialisi
- donazione del sangue e degli organi (attraverso l'associazione Fratres)

Nel sociale le Misericordie sono impegnate su molti fronti:

- servizi per anziani, disabili, minori, immigrati, carcerati, indigenti
- assistenza domiciliare ed ospedaliera
- sistemi di telesoccorso, teleassistenza e "telefono amico"
- e gestiscono
- case di riposo e residenze sanitarie assistite (Rsa)
- centri diurni per anziani e disabili
- case famiglia
- centri di prima accoglienza agli immigrati

- sportelli di prevenzione dell'usura
- scuole e centri per minori

Ed anche nell'opera cristiana di assistenza ai defunti, le Misericordie sono tradizionalmente attive con:

- servizi di onoranze funebri
- gestione e cura dei cimiteri

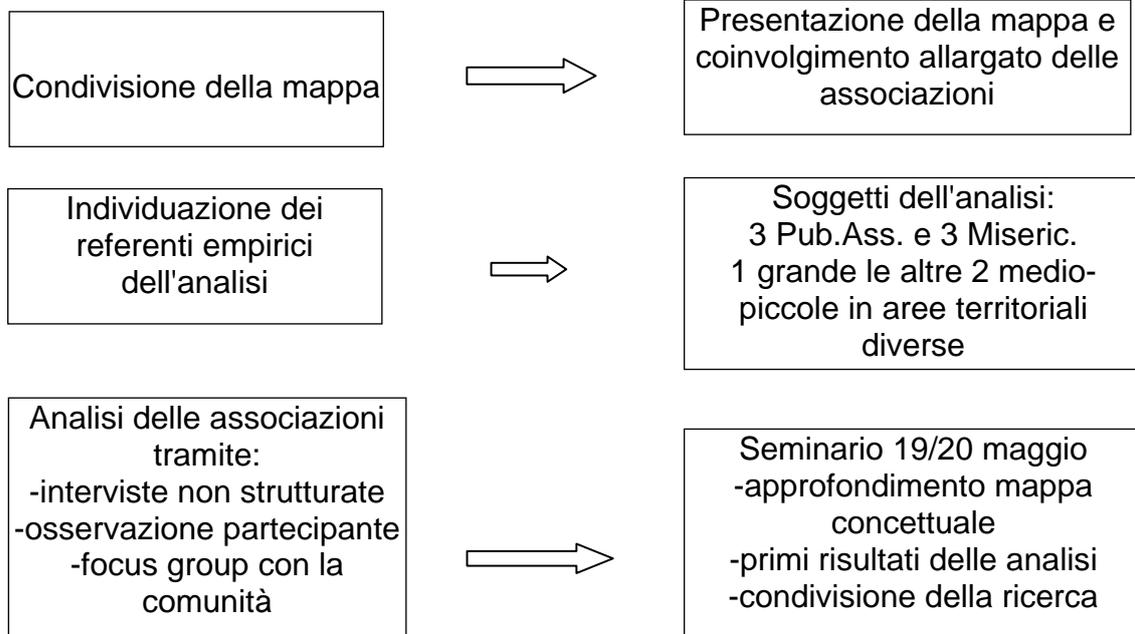
Le Misericordie sono presenti in tutte le Regioni ad eccezione della Valle d'Aosta con la seguente distribuzione: Toscana (311): Firenze (53), Massa (8), Lucca (53), Pisa (42), Grosseto (27), Arezzo (35), Pistoia (17), Siena (57), Livorno (15) e Prato (4).

Altre Regioni: Sardegna (18), Sicilia (81), Calabria (18), Basilicata (3), Puglia (41), Campania (67), Lazio (26), Abruzzo (12), Molise (4), Marche (2), Umbria (8), Emilia Romagna (14), Liguria (1), Veneto (2), Friuli (3), Lombardia (3), Piemonte (6) e Trentino (1).

Le Misericordie sopra indicate rappresentano circa duecentocinquantamila iscritti e oltre sessantamila volontari attivi. Alle sopra elencate sedi di Misericordia devono poi aggiungersi oltre 120 sezioni sparse sul territorio nazionale con le quali si superano le settecento sedi operative del Movimento.

## 2. Percorso di ricerca sulla qualità sociale

### Ipotesi percorso di ricerca



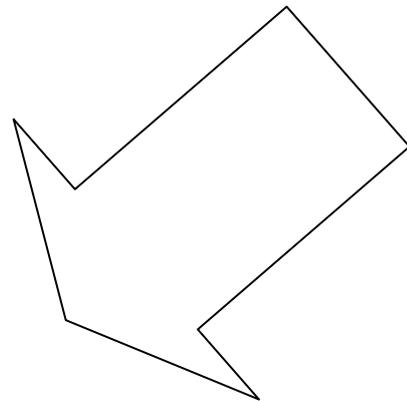
Proseguimento ricerca



Seminario di ottobre:  
-condivisione dei risultati  
-prime linee guida e modelli possibili



Proposta di standardizzazione del modello



### 3. Griglia di rilevazione

#### Griglia di analisi

**Obiettivo:** *rilevare gli aspetti peculiari, non strutturati che caratterizzano il ruolo dell'associazione sul territorio, ovvero quali caratteristiche individuano l'associazione al di là dei servizi che offre?*

Le risposte alle domande che seguono identificano delle funzioni atipiche delle associazioni di volontariato, come quella formativa-educativa, quella di garante della stabilità e serenità del territorio, quella di denuncia e studio sul disagio della comunità e di ricerca di nuovi percorsi con cui reagire ad esso oltre che di aumento del capitale sociale e di punto di riferimento in generale per i cittadini.

Le aree prese in esame sono: ascolto, comunicazione, organizzazione interna e programmazione, professionalità e formazione, riproduzione di relazioni e rapporti con il territorio.

Area /domande	Si	No	A volte	Se si, riportare esempi positivi
<p><b>Ascolto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ E' possibile per chiunque raggiungere (anche telefonicamente) qualcuno dell'associazione al di fuori degli orari di apertura della stessa?</li> <li>○ Vi capita di ricevere richieste anche per bisogni non attinenti ai servizi che svolgete?</li> <li>○ Avete predisposto dei luoghi di ascolto fissi e accessibili a tutti nel territorio al di là delle sedi associative?</li> <li>○ Le persone deputate all'ascolto conoscono il territorio e ne fanno parte (vi risiedono abitualmente)?</li> </ul> <p><b>Comunicazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Avete prodotto di recente materiale promozionale-informativo sulla storia e le persone che operano all'interno dell'associazione? (es. <i>booklet</i> foto, libro..)</li> <li>□ Avete prodotto materiale promozionale-informativo sulla storia del territorio?</li> <li>□ Di recente avete organizzato conferenze stampa o incontri promozionali-dibattiti con la comunità?</li> <li>□ Vi è mai capitato di denunciare problematiche del territorio tramite mezzi di comunicazione (giornali, tv locali ecc..)?</li> <li>□ Contribuite a raccontare il territorio dove operate?</li> </ul> <p><b>Riproduzione di relazioni, rapporti con il territorio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ la vostra associazione partecipa mai ad eventi non inerenti con la vostra attività? (es.: celebrazioni, ricorrenze storiche, feste della comunità, premiazioni..)</li> <li>□ E' coinvolta direttamente nell'organizzazione di questi eventi?</li> <li>□ Accade che gli utenti mantengano un contatto con l'associazione anche dopo il periodo in cui hanno fruito di un servizio?</li> <li>□ Organizzate incontri periodici con ex-utenti dopo la cessazione di un servizio?</li> <li>□ Organizzate iniziative rivolte a potenziali nuovi cittadini? es: nuovi cittadini immigrati, neoresidenti, ecc..</li> <li>□ Vi capita mai di fare da garanti/intermediari fra i cittadini e altri soggetti del territorio? (es. comune, datori lavoro..)</li> <li>□ Le vostre attività prevedono momenti formali ed informali di coinvolgimento dei cittadini?</li> </ul> <p><b>Professionalità/formazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vengono richieste come caratteristiche principali degli operatori qualità come empatia, conoscenza del territorio, conoscenza degli altri soggetti che operano?</li> <li>○ Nella vostra associazione trovano spazio come membri stabili o con ruoli direttivi ragazzi sotto i 25 anni?</li> <li>○ Trovano spazio come membri stabili o con ruoli direttivi degli anziani (over 65)?</li> <li>○ La vostra associazione organizza corsi o seminari rivolti non solo ai volontari ma a tutti i cittadini?</li> <li>○ La vostra associazione partecipa a progetti di incontro (anche in maniera informale) con le scuole del territorio?</li> </ul> <p><b>Organizzazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ La vostra associazione effettua una mappatura del disagio del territorio insieme ai cittadini?</li> <li>□ Verifica periodicamente i cambiamenti prodotti sul territorio grazie alle sue attività?</li> <li>□ Sono previsti dei modelli organizzativi al di fuori di quelli previsti dallo statuto, a cui possono accedere altre realtà del territorio (tavoli, gruppi di lavoro..)?</li> <li>□ Vi capita di gestire contemporaneamente più progetti con servizi e finalità differenti sul territorio?</li> </ul> <p><b>Programmazione:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Esistono in associazione una o più persone che si occupano di progettare <u>nuovi</u> servizi per eliminare il disagio sociale?</li> <li>2. Ci sono servizi che svolgete da più anni sul territorio senza modificarli ne verificarli?</li> <li>3. Avete svolto di recente studi sui cambiamenti (micro e macro) avvenuti nel vostro territorio negli ultimi 5 anni?</li> </ol>				

## 4. Metodologia dell'osservazione partecipante e traccia di intervista

### Introduzione

Nella fase iniziale del progetto sono stati definiti gli obiettivi e insieme a tutti i soggetti promotori si è condivisa una strategia per arrivare alla costruzione di un modello atto a verificare la qualità sociale dei progetti delle associazioni di volontariato.

Si è creata una condivisione sui concetti di fondo da esplorare, sui soggetti della ricerca, sui tempi d'azione e sulle metodologie.

In questa nuova fase si vanno ad esplicitare le tecniche di rilevazione dei dati, tecniche prevalentemente qualitative perché utili per esplicitare concetti ritenuti rilevanti ma non puntualizzati sufficientemente. Inoltre questo genere di tecniche consente di portare alla luce elementi nuovi e problematiche nell'analisi delle associazioni direttamente coinvolte nel disegno della ricerca. Qui di seguito una breve introduzione alle tecniche che verranno utilizzate (intervista non strutturata, *focus group*, osservazione partecipante) e una traccia con le possibili domande e le aree da esplorare per ciascuna tecnica.

### Il *focus group*

Tecnica risalente agli anni '40. Nonostante abbia qualcosa in comune con la tecnica dell'intervista, il *focus group* si caratterizza come una tecnica di rilevazione basata sulla discussione fra un gruppo di persone (da un minimo di 6-7 ad un massimo di 12), invitate da uno o più moderatori a parlare fra di loro di un argomento specifico, che il ricercatore ha interesse ad indagare in profondità. Nel *focus group*, la fonte di informazioni non è il singolo, ma il gruppo. I partecipanti devono discutere e confrontarsi sul tema oggetto d'indagine. Tale modalità permette il recupero dell'interazione nella rilevazione delle opinioni, da cui derivano una serie di altri vantaggi: ad esempio la possibilità, offerta ai partecipanti, di formarsi un'opinione anche nel corso della discussione o di modificare quella espressa inizialmente, in modo da formulare alla fine la propria posizione sul tema con maggiore convinzione.

Fonte: S. Corrao, *Il focus group*, Franco Angeli, Milano 2000

### L'intervista non strutturata

Si intende come "... la richiesta di risposte, fatta a singoli rispondenti, senza finalità matriciali, cioè senza che le risposte, codificate, vengano utilizzate nell'ambito di una matrice dati".

L'intervista ha in genere le seguenti particolarità:

- è realizzata sulla base di una traccia, di un temario o più raramente su una vera e propria lista di domande (..) ma non essendo finalizzata ad una matrice di dati l'ordine delle domande solitamente non è vincolante, e l'intervistatore ha un certo margine di libertà nel porre diverse e nuove domande, non porne alcune, ovvero porle in modo diverso.
- In generale la maggior parte delle domande non prevede risposte precodificate, il dialogo fra intervistatore e intervistato è molto più libero che nel caso del questionario; l'intervistatore ha come obiettivo principale quello di farsi capire nel significato della domanda, accetta la risposta dell'intervistato, e generalmente la riporta così come viene fornita, o sintetizzandola in modo da rispettarne l'originalità.
- Come già detto le informazioni raccolte non vengono utilizzate per una matrice dei dati, spesso si usano tecniche di analisi del contenuto, o comunque approcci ermeneutici, e in ogni caso non interessano le ricorrenze e le frequenze di risposta, ma le specifiche sfumature, il raffronto fra il detto e il non detto, fra tipologie non eccessivamente articolate di intervistati.
- Generalmente l'intervista non è utilizzata per grandi quantità di intervistati, sia per la maggiore complessità della tecnica (..) sia per la successiva analisi dei dati.  
L'intervista ermeneutica, se ben disegnata e condotta, è uno strumento potente di interpretazione e comprensione di comportamenti e atteggiamenti sociali: le informazioni che si assumono in questo modo sono approfondite.

Fonte: C. Bezzi, *Il disegno della ricerca valutativa*, Franco Angeli, Milano 2003

### **Osservazione partecipante**

Con osservazione "partecipante" intendiamo non una semplice osservazione, ma un coinvolgimento diretto del ricercatore con l'oggetto studiato. Possiamo definirla: "una strategia di ricerca nella quale il ricercatore si inserisce in maniera diretta per un periodo di tempo relativamente lungo in un determinato gruppo sociale, preso nel suo ambiente naturale, instaurando un rapporto di interazione personale con i suoi membri, allo scopo di descriverne le azioni e di comprenderne, mediante un processo di immedesimazione, le motivazioni".

Nell'osservazione partecipante quindi il ricercatore "scende sul campo", si immerge nel contesto sociale che vuole studiare, vive come e con le persone oggetto del suo studio, ne condivide la quotidianità, le interroga, ne scopre le pene e le speranze, le concezioni del mondo e le motivazioni dell'agire, al fine di sviluppare quella "visione dal di dentro" che è il presupposto della **comprensione**.

Fonte: P. Corbetta, *La ricerca sociale: metodologia e tecniche*, Il Mulino, Bologna 2003

## **Traccia intervista non strutturata**

Per ogni associazione selezionata (Misericordia e Pubblica Assistenza) nella ricerca per l'approfondimento qualitativo è prevista la somministrazione di interviste non strutturate rivolte a:

- uno o al max 2 dirigenti, laddove possibile un presidente più un altro membro del direttivo
- un volontario dell'associazione che presta servizio in maniera continuativa
- un membro della comunità di riferimento dell'associazione

Oggetto della ricerca: il concetto di qualità sociale, esplicitato attraverso gli elementi che lo compongono e gli aspetti determinanti del soggetto, cioè l'associazione di volontariato.

### **Fase 1: conoscenza del soggetto**

In questa prima fase è necessario conoscere, seppur brevemente, alcuni elementi identificativi dell'intervistato, della sua vita, anche per definire il suo modo di vivere l'associazione stessa (es. membro anziano della comunità/nuovo residente, neovolontario ecc.).

Per i dirigenti/volontari:

4. Da quanto tempo presta servizio presso l'associazione?
5. Che ruolo ricopre all'interno dell'associazione?
6. Quali sono le sue attività (i suoi compiti) principali?

Per i membri della comunità:

- Da quanto tempo conosce l'associazione?
- Le è mai capitato di usufruire dei servizi associativi?
- Si è mai associato/tesserato? Perché?

### **Fase 2: concetto di qualità sociale, aree della qualità**

Si tratta di andare ad indagare quale sia il concetto di qualità del servizio secondo gli operatori, e come esso venga declinato nello svolgersi delle attività quotidiane. In particolare si tratta di indagare il tipo di relazione, di rapporto che si instaura fra il produttore del servizio e la comunità.

1. Area dell'ascolto

- in quale modo l'associazione garantisce un ascolto reale dei bisogni del territorio?  
*(elencare gli elementi positivi)*
- Descrivere il momento del primo incontro/contatto fra il cittadino e l'associazione: in quali casi avviene? Che tipo di rapporto si instaura? (formale, informale)

2. Area del carattere volontario del servizio

- Ritiene che il carattere volontario influisca sulla qualità del servizio? In quale maniera?  
*(cogliere gli elementi positivi o negativi-elencare)*
- Ritiene che, se si potessero retribuire regolarmente tutti i volontari, il servizio cambierebbe? Se sì come? (approfondire il tema della retribuzione, anche in confronto con altre realtà *for profit*, rilevare vantaggi e svantaggi..)

3. Area della comunicazione

- La vostra associazione dedica delle risorse alla comunicazione verso l'esterno?  
*(specificare: che tipo di risorse, es. umane, economiche ecc. e che tipo di comunicazione adottano, con quali strumenti..)*
- Che ruolo ha la comunicazione nel miglioramento dei servizi della comunità? La ritiene indispensabile per un corretto rapporto con l'utente?
- Elenchi per favore i motivi per i quali l'associazione utilizza/non utilizza la comunicazione *(es. per rendere pubbliche delle istanze, per esigenze di trasparenza ecc..)*

4. Area dell'integrazione

- Vi sono attività che svolgete insieme ad altri soggetti? Che tipo di soggetti sono? (pubblici/privati) *elencare quali sono i soggetti con i quali interagite più spesso e quali sono quelli con cui invece non avete nessun tipo di rapporto.*
- Ritiene che i rapporti tra diversi soggetti nel territorio garantiscano al cittadino una rete di servizi adeguata?
- Vi fa piacere essere presenti alle ricorrenze, celebrazioni della vostra comunità? Perché?

5. Area della flessibilità

1. Cosa significa per voi "essere una organizzazione flessibile"?
2. Vi capita di dover modificare delle procedure o degli obiettivi in base ad esigenze diverse?

6. Area della programmazione

- Mi può descrivere l'attività di pianificazione nell'associazione? *Esplicitare come avviene con quale frequenza e chi sono i soggetti interessati*
- In che modo formulate gli obiettivi da perseguire?
- Contemplate una attività di valutazione dei servizi che svolgete sul territorio? (esplicitare)

7. Area dell'organizzazione

- Quali sono gli organi di governo dell'associazione? Esplicitare per approfondimento: *in che modo vengono prese le decisioni all'interno dell'associazione e se esistono strutture organizzative minori come: gruppi di lavoro, settori dedicati..*
- In che modo interagiscono le varie figure che compongono l'associazione (dirigenti, volontari, soci, simpatizzanti, altri soggetti..)
- Vi sono differenze secondo lei fra questo tipo di organizzazione e una di tipo pubblico/privato? Quali?

8. Area della professionalità/formazione

- Quali sono le competenze indispensabili per il ruolo che ricopre nell'associazione? (elencare)
- Quali sono le competenze che prima non possedeva e ha imparato con l'ingresso nell'associazione?
- Ritiene che il servizio svolto dal volontariato conservi le stesse caratteristiche di professionalità degli altri settori?
- Ritiene che la figura del volontario sia in qualche modo considerata "inferiore" per quanto riguarda la professionalità rispetto agli operatori convenzionali?
- Che tipo di formazione segue all'interno dell'associazione? Quali persone se ne occupano?

9. Area della riproduzione di relazioni

- In genere il rapporto con gli utenti termina con il servizio prestato o tende a proseguire? In che modo? *per approfondire racconto con esempi di interventi particolarmente riusciti, a delle storie di cittadini*
- Ritenete che a vostra presenza sul territorio abbia per i cittadini un significato particolare? Quale?

- Credete che sia compito vostro, oltre al servizio, rimuovere a fondo le cause del disagio del cittadino?

### **Fase 3: la peculiarità del terzo settore**

In questa fase, è necessario andare a valorizzare gli aspetti che fanno dell'associazione di volontariato, una realtà unica nel territorio per aspetti fino ad ora inesplorati, e cercare nelle risposte degli operatori elementi aggiuntivi che specifichino il ruolo del volontariato nella comunità.

#### 1) innovazione e immaginazione

- Quali sono a suo parere, gli elementi che solo la sua associazione è in grado di fornire sul territorio?
- Ci sono dei servizi che svolgete completamente innovativi per il territorio? Che risultati hanno?
- In un futuro prossimo, come immagina il ruolo della sua associazione all'interno del territorio, visti anche i cambiamenti nella società?

#### 2) frontiera e rischio

- Vi capita di lavorare in situazioni definite "a rischio"? (*racconto del volontario sui casi che ricorda maggiormente*)
- Come vi rapportate con le categorie di persone "ai margini"? che tipo di rapporto instaurate con loro?
- Ritieni che il lavorare in situazioni di rischio possa nuocere agli operatori? (rischio *burn-out*)?

#### 3) Connessioni fra mondi

- 1) Secondo lei l'associazione può rappresentare un ponte fra mondi culturali diversi? Come? *cercare di evidenziare racconti riferiti al tipo di relazioni fra soggetti provenienti da realtà diverse che lavorano all'interno dell'associazione.*

#### 4) Autonomia e sussidiarietà

- Quale è il rapporto della vostra associazione con gli organismi a livello regionale e nazionale? (*descrizione anche in termini di influenza rispetto agli obiettivi, le metodologie*)

- Come definirebbe il tipo di rapporto con gli altri soggetti del territorio? *(esplicitare le dinamiche con gli altri soggetti della rete dei servizi al territorio)*

5) Sviluppo di spazi comunicativi condivisibili

- Ritiene che la sua associazione, oltre che produrre servizi, sia anche un luogo di incontro e riflessione comune? In che termini? *(approfondire il tema della socializzazione all'interno dell'associazione, la presenza di spazi comuni ecc.)*
- Come definirebbe il "clima" all'interno dell'associazione? *Anche riguardo ai modi in cui i membri dell'associazione possono esprimere le proprie opinioni riguardo la vita dell'associazione? (più o meno formali)*

6) Prossimità

- È presente nei membri dell'associazione un senso di appartenenza al territorio dove operate? *(incluse le tradizioni, i modi di vivere ecc...)*
- Che cosa significa per voi l'espressione "essere vicino" ai bisogni della comunità?

7) Relazionalità

- Ci sono figure all'interno dell'associazione che si occupano di conservare la memoria storica, le tradizioni del territorio?
- *Chiedere all'intervistato di descrivere i metodi di reclutamento dei nuovi volontari e ricambio dirigenza*
- In che modo l'associazione promuove l'aumento della relazionalità diffusa nel vostro territorio?

8) Democraticità e partecipazione

- Quali sono i luoghi di partecipazione democratica nell'associazione? *Specificarli: es. assemblee, gruppi di lavoro ecc..*
- Che tipo di meccanismi decisionali regolano la vita dell'associazione? *Ad esempio: momenti in cui tutti i membri sono chiamati a prendere decisioni riguardanti la vita dell'associazione*
- *Approfondimento sui meccanismi democratici: democraticità diventa un ostacolo allo svolgimento delle attività dell'associazione? (in quanto può causare rallentamenti, ostacoli ecc.)*

9) Etica e responsabilità

- Chiedere all'intervistato se secondo lui l'associazione rispetta dei valori e quali essi siano, e se secondo lui sono più o meno espliciti.
- Raccontare l'impegno della associazione per la costruzione del proprio sistema valoriale di riferimento, la partecipazione a battaglie civili, politiche, ecc.

## **Traccia focus group**

### Focus numero 1

Soggetti partecipanti: comunità appartenente al territorio di riferimento dell'associazione.

Aree da esplorare:

1. **I rapporti con l'associazione:** tipologia, durata, eventuali problematiche.
2. **Prossimità e comunicazione:** conoscenza di tutte le attività svolte dall'associazione e dalle persone che vi operano.
3. **Democraticità e partecipazione:** conoscenza delle problematiche del territorio, risolvibili insieme all'associazione e ad altri soggetti.
4. **Rapporti con gli altri produttori di servizi** presenti sul territorio, pubblici e privati.
5. **Il concetto di qualità per l'utente:** anche in relazione alle differenze con i concetti di soddisfazione e di qualità certificata

### Focus numero 2

Soggetti partecipanti: volontari

Aree da esplorare:

1. **Motivazione e soddisfazione** del volontario: a cosa sono dovute, che rapporto hanno con l'organizzazione e la realizzazione dei servizi.
2. **Qualità del servizio:** quali sono le componenti secondo i volontari?
3. **Competenza e professionalità** del volontario: innate o acquisibili? Quali differenze con gli operatori del profit?

*Di seguito: bozza diario osservazione partecipante.*

<i>Giorno/ora</i>	<i>Posizione osservatore</i>	<i>Attività osservata</i>	<i>Soggetti presenti</i>	<i>Tipologia di relazioni</i>	<i>Aree della qualità impegnate</i>	<i>Commenti/note</i>

## 5. Verifica degli indicatori

### **Progetto “Verso sistemi di qualità sociale per le associazioni di volontariato”. Report fase di testing finale del modello (novembre 2007)**

Dopo l'elaborazione della griglia relativa alle aree della qualità, il gruppo di lavoro ha ritenuto utile procedere ad un ulteriore *testing* del modello sulla base dei seguenti presupposti:

1. In primo luogo si è ritenuto indispensabile far analizzare e sperimentare il modello a associazioni che non avessero partecipato attivamente alla costruzione degli indicatori e delle griglie. Questo permette infatti da un lato di evidenziare eventuali difficoltà nell'interpretazione della griglia dovute al grado di complessità del modello, dall'altro di verificare l'effettiva applicabilità dello stesso in tutte le sue parti anche in soggetti non facenti parte del gruppo ristretto di associazioni partecipanti.
2. In secondo luogo, era opportuno verificare se gli indicatori integrati nel modello grazie alla fase di ricerca sul campo fossero sufficientemente appropriati alla descrizione dell'attività associativa o ci fossero ulteriori indicatori possibili.

L'equipe di ricerca ha perciò individuato, grazie ai partners del progetto, due associazioni di piccole dimensioni (per le Misericordie Castelfranco di Sotto, per la Pubblica Assistenza Montopoli), chiedendogli nell'ordine:

- un primo incontro di introduzione al progetto, nel quale sono state illustrate le finalità, le metodologie e le prospettive relative all'introduzione dei criteri di qualità sociale nelle associazioni di volontariato. Al termine dell'incontro è stato consegnato loro il modello, con la preghiera di compilarlo segnalando accanto ad ogni risposta se l'indicatore fosse corrispondente o meno alla loro realtà, e ci fossero eventuali problemi nel rilevarlo, se ci fossero delle aree non completamente descritte dagli indicatori presenti.

- Un secondo incontro di discussione comune, nel quale l'equipe di ricerca si è recata presso l'associazione per discutere dei risultati del test, e dove le associazioni hanno riconsegnato il modello comprensivo delle loro modifiche e integrazioni. Eventuali dubbi circa l'interpretazione sono stati registrati dai ricercatori, e i due modelli sottoposti ad analisi per quanto riguarda le modifiche apportate.

Dal lavoro di *testing* svolto, è emerso che l'interpretazione del modello risulta agevole anche per le associazioni con dimensioni ridotte e nessun approccio preliminare.

I contributi maggiormente rilevanti in termini di indicatori sono stati utilizzati e introdotti nel modello, nella maggior parte dei casi si trattava di indicatori che andavano a coprire esigenze descrittive dell'attività delle associazioni a livello territoriale, molto ampia e diversificata, o indicatori che rientravano nell'ambito dell'organizzazione delle risorse umane. Complessivamente, i commenti alla griglia e alla sua applicazione all'interno dell'associazione, sono stati molto positivi, con disponibilità delle stesse associazioni ad una prosecuzione del loro ruolo all'interno del progetto.

## 6. Fase di standardizzazione del modello

A cura di Paola Tola, Università di Siena

### Introduzione

La fase di standardizzazione del modello di valutazione sul valore sociale aggiunto delle associazioni di volontariato si basa sulla riflessione avvenuta fra tutti i partners progettuali sulla necessità di convalidare in maniera empirica gli indicatori costruiti nella prima fase del progetto, sottoponendoli ad una serie di verifiche.

Nell'ottica della valutazione partecipata nella standardizzazione sono stati coinvolti i soggetti beneficiari del modello di valutazione, cioè le associazioni stesse, al fine di renderli partecipi del processo in atto e garantire un reale meccanismo di compartecipazione nello sviluppo sostanziale del modello.

### L'attività di ricerca

La prima fase dell'attività di ricerca è consistita nell'individuazione del gruppo di associazioni a cui sottoporre il modello. Una serie di incontri con i livelli dirigenziali regionali delle associazioni di Pubblica Assistenza e Misericordie ha permesso di individuare il *target* di associazioni secondo i criteri esplicitati in fase di progettazione:

- **la localizzazione territoriale:** associazioni che hanno una dislocazione vasta sul territorio regionale;
- **la grandezza della struttura:** espressa in numero di soci e di volontari presenti, numero di strutture fisiche presenti nel territorio di riferimento, bacino di utenza;
- **la presenza/assenza di percorsi di qualità:** associazioni che hanno già effettuato percorsi di certificazione Iso o ulteriori tipologie di certificazioni relative alla qualità e associazioni che non hanno avviato questi percorsi.

Le associazioni di livello regionale hanno assunto il compito di contattare i responsabili delle associazioni territoriali, illustrando loro gli scopi del percorso, obiettivi e metodologie del progetto.

Al fine di facilitare il primo contatto con le associazioni che si sono rese disponibili, il gruppo di ricerca ha predisposto una sintesi progettuale comprensiva di una breve introduzione al progetto e di alcuni esempi di indicatori tratti dal modello che consentisse alle associazioni di inquadrare lo stato di avanzamento del progetto e allo stesso tempo

condividerne le finalità all'interno degli organi decisionali dell'associazione (consigli direttivi, assemblee).

Le associazioni individuate:

Pubblica Assistenza	Siena
Pubblica Assistenza	Piombino
Pubblica Assistenza	Campi Bisenzio
Cav	Pieve Fosciana
Misericordia	Altopascio
Pubblica Assistenza	Castelfocognano
Cui	Scandicci
Croce Verde	Viareggio
Croce Bianca	Casola in Lunigiana
Pubblica Assistenza	Torrita di Siena
Pubblica Assistenza	Borgo a Buggiano
Fratellanza Militare	Firenze
Croce Verde	Lucca
Misericordia	Pistoia
Misericordia	Empoli
Pubblica Assistenza	Fornacette
Croce d'Oro	Prato
Pubblica Assistenza	Montelupo
Croce Verde	Portoferraio
Croce Azzurra	Pontassieve
Croce Bianca	Arezzo

Ulteriori associazioni sono in fase di contatto.

### **Le applicazioni autovalutative**

I primi contatti avviati hanno riguardato l'applicazione autovalutativa, dove il modello viene somministrato alle associazioni che verificano autonomamente la presenza degli indicatori per ciascuna area e riportano i risultati all'equipe di ricerca. Dopo l'invio della sintesi progettuale, l'equipe di ricerca ha provveduto a svolgere il primo incontro introduttivo, in genere con dei rappresentanti dei consigli direttivi delle associazioni. Nella totalità dei casi sino ad ora affrontati, le associazioni si sono dimostrate interessate non solo allo sviluppo del modello, ma anche e soprattutto alle finalità complessive del progetto, ritenendo fondamentale riuscire ad individuare quegli aspetti che descrivono e valutano il valore sociale aggiunto nel territorio, e far sì che questi aspetti possano essere tenuti in considerazione anche dagli altri soggetti protagonisti della *welfare community* (come le istituzioni).

Durante l'incontro di presentazione i ricercatori hanno illustrato le modalità di costruzione degli indicatori, chiedendo alle associazioni di applicarli in autonomia. Mentre l'associazione ha applicato il modello, il gruppo di ricerca ha svolto funzione di supporto e di verifica, laddove necessario, al fine di monitorare l'effettiva riuscita dell'applicazione. Al momento attuale i modelli somministrati alle associazioni sono in fase di restituzione, e il gruppo di ricerca ha già relazionato, in un apposito incontro avvenuto con partners progettuali, delle procedure avviate in ogni associazione. Le restituzioni dei modelli in applicazioni autovalutativa dovrebbero concludersi entro la prima metà di novembre, in maniera da consentire al gruppo di ricerca di elaborare l'analisi sulla validità del modello.

### **Le applicazioni etero valutativa**

Nel caso dell'applicazione etero valutativa, è stato il gruppo di ricerca stesso ad applicare gli indicatori presenti nel modello. Questo tipo di applicazione è utile per esplorare l'eventuale utilizzo del modello come strumento di monitoraggio dell'attività associativa ai livelli regionali delle associazioni, e per procedere, in ultima analisi, alla pesatura degli indicatori. Al momento attuale è stata completata la prima etero valutazione, che è consistita in un periodo (una giornata) di permanenza dei ricercatori presso l'associazione per effettuare la compilazione della griglia con l'ausilio di tecniche qualitative quali le interviste non strutturate, rivolte alle diverse componenti dell'associazione (volontari, amministrativi dipendenti, dirigenti), a seconda delle macroaree di qualità individuate. Anche in questo caso le associazioni contattate si sono dimostrate interessate al progetto, e disponibili a partecipare a momenti di condivisione comune dei risultati raggiunti insieme alle associazioni che hanno sviluppato le applicazioni autovalutative.

La principale difficoltà incontrata dal gruppo di ricerca è consistita nel riuscire a conciliare le normali attività di analisi e applicazione sul modello con le esigenze organizzative delle associazioni, che spesso soffrono per la scarsità di tempo a disposizione, a fronte del carico ingente di servizi da offrire.

### **Analisi dell'applicazione del modello**

Per procedere alla fase di pesatura degli indicatori e alla successiva standardizzazione del modello, sia nel caso dell'autovalutazione che in quello dell'etero valutazione, il gruppo di ricerca ha individuato una griglia di lettura generale relativa ai risultati della ricerca, che prevede, per ognuna delle associazioni coinvolte, un'analisi svolta su più livelli:

*il livello applicativo*

- il livello di difficoltà incontrato nell'applicazione del modello (in termini di comprensione del testo, necessità di risorse umane e strumentali per realizzare l'applicazione)
- i punti di forza che l'associazione attribuisce al modello (quali sono e perché)
- i punti di debolezza (idem)
- quale utilizzo del modello ritengono possibile (in che modo verrà utilizzato per migliorare i servizi e l'*accountability* dell'associazione).

*La valutazione degli indicatori*

- comprensibilità – gli indicatori presenti nel modello devono essere comprensibili ai soggetti che li utilizzeranno
- unicità - ogni indicatore deve rilevare un aspetto che nessun altro indicatore rileva
- tempestività - le informazioni necessarie richieste nell'indicatore devono essere disponibili in tempo utile
- comparabilità - deve essere possibile una comparazione nel tempo (*over time*) e/o nello spazio, e gli indicatori devono essere riferiti ad una temporalità stabilita
- esaustività: gli indicatori devono coprire esattamente il campo semantico descritto nell'area.

*Responsabilità scientifica della ricerca:* Università di Siena

*Responsabile scientifico:* Andrea Volterrani, Università di Siena

*Ricercatori:* Andrea Bilotti, Paola Tola, Università di Siena

*Coordinatore di progetto:* Antonella Cardone, Units

*Gruppo di lavoro che ha seguito il progetto:* Luigi Remaschi e Donatella Perna (Anpas Toscana), Emanuele Gambini (Misericordie), Enzo Morricone, Sandra Gallerini, Elisabetta Linati (Cesvot).

*Organizzazioni coinvolte nell'indagine:*

Pubblica Assistenza	Siena
Pubblica Assistenza	Piombino
Pubblica Assistenza	Campi Bisenzio
Misericordia	Siena
Cav	Pieve Fosciana
Misericordia	Altopascio
Misericordia	Castagneto Carducci
Misericordia	Sesto Fiorentino
Pubblica Assistenza	Piombino
Pubblica Assistenza	Pieve Fosciana
Pubblica Assistenza	Castelfocognano
Cui	Scandicci
Croce Verde	Viareggio
Croce Bianca	Casola in Lunigiana
Pubblica Assistenza	Borgo a Buggiano
Fratellanza Militare	Firenze
Croce Verde	Lucca
Misericordia	Pistoia
Misericordia	Empoli
Pubblica Assistenza	Fornacette
Croce d'Oro	Prato
Pubblica Assistenza	Montelupo
Croce Azzurra	Pontassieve
Croce Bianca	Arezzo
Misericordia	Castelfranco
Pubblica Assistenza	Montopoli



## Glossario

**Associazione di volontariato:** per attività di volontariato deve intendersi quella prestata in modo personale, spontaneo e gratuito, tramite l'organizzazione di cui il volontario fa parte, senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà. L'organizzazione di volontariato è l'organismo che che si avvalga in modo determinante e prevalente delle prestazioni personali, volontarie e gratuite dei propri aderenti.

Legge 266/91

**Qualità:** "Qualsiasi caratteristica, proprietà o condizione di una persona o di una cosa che serva a determinarne la natura e a distinguerla dalle altre" (Dizionario Garzanti).

"Si intende, nel caso di un bene, la sua attitudine a rispondere in maniera efficace al bisogno del beneficiario, nel caso di un'azione o un processo la sua attitudine a produrre un effetto o esito che risponda a tale bisogno. Questa attitudine determina il valore, cioè la qualità del bene o dell'azione" (Cnca 2003).

**Servizio:** "I servizi offerti dalle associazioni di volontariato vengono definiti come beni collettivi, beni cioè disponibili anche a chi non è vincolato da un legame di appartenenza associativa con chi li produce. Questo è ciò che li distingue dai servizi di tipo mutualistico o caratterizzati dall'adesione all'associazione." "Produrre un servizio per il volontariato assume il senso non tanto di fornire risposte ad un bisogno specifico, quanto instaurare forma di contatto-solidarietà con i depositari di tali bisogni".

fonte: Racci 1991

**Certificazione di qualità Iso:** certificazione riguardante l'applicazione degli standard formulati dall'Organizzazione Internazionale per le Standardizzazioni, nello specifico gli standard relativi alla qualità nei processi di gestione si identificano con le norme Iso 9000 e successive.

**Valutazione:** l'insieme delle attività collegate utili per esprimere un giudizio per un fine, giudizio argomentato tramite procedure di ricerca valutativa che ne costituisce l'elemento essenziale ed imprescindibile di affidabilità delle procedure e fedeltà delle informazioni utilizzate per esprimere quel giudizio.

La valutazione è principalmente (ma non esclusivamente) un'attività di ricerca sociale applicata, realizzata, nell'ambito di un processo decisionale, in maniera integrata con le fasi di programmazione, progettazione e intervento, avente come scopo la riduzione della complessità decisionale attraverso l'analisi degli effetti diretti ed indiretti, attesi e non

attesi, voluti e non voluti, dell'azione, compresi quelli non riconducibili ad aspetti materiali; in questo contesto la valutazione assume il ruolo peculiare di strumento partecipato di giudizio di azioni socialmente rilevanti, accettandone necessariamente le conseguenze operative relative al rapporto fra decisori, operatori e beneficiari dell'azione.

*Fonte: Bezzi 2003*

**Indicatori:** nel linguaggio comune: descrittore qualitativo o numerico utilizzato come approssimazione per descrivere differenti proprietà di oggetti di ricerca o di processi valutati.

E' un concetto che si pone ad un livello meno astratto lungo la scala di astrazione, e che il ricercatore può utilizzare, tramite alcune definizioni operative, per esplorare concetti più generali posti al centro della ricerca. Nel caso della valutazione della qualità sociale gli indicatori esplorano gli ambiti rilevanti per la qualità.

*Fonte: Bezzi*

**Tre mondi:** sono le 3 sfere della conoscenza secondo: pensiero (dove trovano spazio i concetti), linguaggio (dove i concetti si esprimono attraverso i "segni") e realtà (il mondo degli oggetti, direttamente osservabili e sperimentabili). E' un metodo per sviluppare coerentemente indicatori e aree della qualità sociale.

*Fonte: Marradi*

**Scala di astrazione:** rapporto di complessità crescente o decrescente fra i tre mondi a partire dal mondo astratto (quello del pensiero) fino ad arrivare a quello meno astratto (il mondo reale), nel processo di valutazione l'evaluando subisce un processo di oggettivizzazione partendo dai concetti fino ad arrivare agli indicatori.