

# **Relazione ai Focus**

*Sistema di programmazione annualità 2012*

## **Struttura del documento**

1. Partecipazione :
  - a. n. di intervenuti
  - b. clima
  - c. livello di partecipazione
  - d. traccia fg utilizzata
2. Conoscenza della situazione socio economica attuale del contesto territoriale e conoscenza del tagli dei fondi per il CSV
3. Principali aree di problematicità per le Odv
  - a. la voce delle odv
  - b. la voce dei tecnici
  - c. la voce degli stakeholders
4. Principali strategie adottate dalle Odv
  - a. la voce delle odv
  - b. la voce dei tecnici
  - c. la voce degli stakeholders
5. Principali orientamenti rispetto alla prossima programmazione del CSV
  - a. la voce delle odv
  - b. la voce dei tecnici
  - c. la voce degli stakeholders
6. Gli scenari possibili

## 1. La partecipazione

### *a. n. di intervenuti*

Il presente lavoro è una raccolta di evidenze tratte dai focus group realizzati nel mese di settembre 2011.

I focus group realizzati sono stati 7 di cui:

- 5 con le odv suddivise per territori provinciali
- 1 con i tecnici (nella stessa giornata sono stati realizzati due gruppi focus dividendo lo staff degli operatori e responsabili di area)
- 1 con i diversi portatori di interesse

Le persone presenti ai focus group sono stati per le odv:

- sede di Ancona n.10
- sede di Ascoli Piceno n.17
- sede di Fermo n.9
- sede di Macerata n.14
- sede di Pesaro n.11

Per gli stakeholders:

Legacoop

Forum del Terzo Settore

Università di Urbino

Regione Marche

REES

Coordinatore d' Ambito Sociale

Confcooperative

Acli

### *b. clima*

Il clima dei lavori è risultato positivo e c'è stato un generale riconoscimento del ruolo fondamentale del CSV che è stato sempre descritto come un partner rispetto allo sviluppo delle associazioni. Si è intuito ed a volte si è esplicitato un senso di disorientamento rispetto al futuro delle proprie attività, ma accanto a questo è stata sempre presente un'energia legata al fare, all'allearsi, al riprogettare le attività.

### *c. livello di partecipazione*

La natura delle organizzazioni coinvolte e le differenti mission hanno contribuito ad arricchire la discussione. Le evidenze di seguito illustrate sono scaturite da voci differenti e da consapevolezze precarie. Rispetto alle odv è interessante premettere che la loro voce non solo è differente da quella degli operatori piuttosto che degli stakeholder, ma è differente e diversificata al proprio interno. Inoltre, anche rispetto alle consapevolezze sulle strategie da attuare, talvolta risultavano acquisite nel mentre della realizzazione dei focus e non sempre corredate da analisi dettagliate.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Alcuni punti di vista erano riflessioni scaturite da stimoli momentanei, che ha trovato l'immediata condivisione del gruppo senza che i singoli avessero modo di analizzarne le

Il livello di partecipazione e di interazione fra le persone è stato alto e tutti i presenti sono sempre intervenuti, ascoltandosi reciprocamente e restando disponibili al cambiamento delle proprie opinioni.

*d. traccia fg utilizzata*

I focus sono stati strutturati in due diversi format, un primo utilizzato nella conduzione dei focus group realizzati con gli operatori e con gli stakeholders, il secondo è stato utilizzato con le odv.

Le domande per gli stakeholders ed i tecnici:

- Nell'arco degli ultimi due anni come vi sembra sia cambiato il volontariato marchigiano rispetto alla funzione sociale che gli viene attribuita e rispetto agli scenari delle politiche odierne?
- A vostro avviso tali cambiamenti influenzano l'identità del volontariato e mettono in luce bisogni nuovi (adattamento al cambiamento, nuove competenze, reti diverse; sistemi di governance più forti; servizi innovativi...)? Eventualmente quali?
- In che modo i cambiamenti influiranno sul sistema di servizi che il CSV mette in campo? Che cosa può fare il CSV per aiutare le odv a svolgere al meglio la loro funzione?

Le domande per le odv:

- Gli ultimi anni sono stati contraddistinti da una importante crisi economica e della cittadinanza che ha reso evidente l'aumento delle povertà sociali. In questo contesto, quali difficoltà si sono create per la vostra associazione?
- Quali sono le azioni che la vostra associazione ha messo in campo, o potrebbe farlo, per affrontare tali difficoltà e consolidare la sua presenza attiva nel territorio?
- Quali sono le scelte prioritarie che il CSV dovrebbe adottare per supportare le vostre azioni?
- Avete dei suggerimenti per migliorare i servizi offerti dal CSV?

**Note di metodo**

Le domande sono state proposte in un unico quesito iniziale e quindi si è lasciata libera la discussione. La traccia delle domande è stata lasciata in evidenza su un cartellone.

I tempi di realizzazione dei focus sono stati di circa 2 ore e sono stati gestiti da un'unica conduttrice. All'inizio è stato fatto un breve giro di presentazione dei partecipanti.

---

conseguenze. Esempio la realizzazione di un'azione di advocacy condivisa può significare rinunciare alla propria auto per accompagnare gli utenti ai servizi medici per averne una insieme ad altre 5 associazioni.

## **2. Conoscenza della situazione socio economica attuale del contesto territoriale e conoscenza dei tagli dei fondi per il CSV**

I focus sono stati introdotti, in alcuni casi dalle conduttrici dei focus in altri dai referenti politici, da una presentazione dell'attuale assetto economico e sociale del territorio regionale e delle conseguenze che la crisi finanziaria in atto determina sul livello della crescita delle povertà sociali e sanitarie da una parte, e sul sistema di erogazione dei servizi offerti alla persona dall'altra.

Per ultimo sono state presentate le disponibilità economiche sulle quali il CSV potrà contare nei prossimi anni, scenari che preannunciano una necessaria ristrutturazione/riduzione/riprogettazione del proprio operato (del CSV) in relazione ai fondi dai quali attingere.

L'insieme delle informazioni fornite ha permesso ai partecipanti ai focus di contestualizzare le domande proposte, anche se il livello di consapevolezza preesistente era comunque sufficientemente alto.

I tecnici, rispetto agli altri interlocutori che hanno partecipato ai focus, rappresentano il segmento che vive con più preoccupazione la contrazione dei fondi per il CSV.

## **3. Principali aree di problematicità per le Odv**

### *a. la voce delle odv*

- scarso supporto, se non morale dalle istituzioni pubbliche: le attività svolte dai volontari vengono patrocinate ma non sostenute poiché si tagliano fondi ed agevolazioni (parcheggio). "Le istituzioni sembrano diventate intolleranti, allergiche al volontariato"
- atteggiamento da parte delle istituzioni di scarsa attenzione ai bisogni delle persone che porta il volontariato ad assumere responsabilità che non sente proprie (si chiede ad associazioni che hanno lavorato sulla promozione del benessere dei malati di fare assistenza) o che impegnano consistentemente le risorse a disposizione (servizi non in convenzione)
- delusione delle aspettative rispetto al rapporto maturato con le istituzioni ed al livello di accreditamento raggiunto ("siamo umiliati")
- problema di identità: difficoltà ad assumere responsabilità nuove che eccedono il capitale sociale, umano e culturale delle odv e che rischiano di porle al di fuori della L.266
- mancanza di volontari formati e motivati (specie giovani)
- difficoltà per una fascia tradizionale di volontari (anziani, pensionati) a dedicare tempo al volontariato in quanto assorbiti dai bisogni familiari per i quali rappresentano un'importante risorsa economica e di tempo a disposizione

### *b. la voce dei tecnici*

- C'è un grande avvillimento delle odv e della cittadinanza in generale, ci sono meno attività e meno energia.
- Il volontariato è diventato terra di conquista, un bacino per avere lavoro.
- Ambiti, comuni e province chiamano le odv per fargli fare quello che prima faceva la cooperazione, ora al volontariato viene chiesto di coprire servizi importanti a costo zero.

- Alle associazioni è stato delegato il compito importante di gestire i servizi di base degli EE.LL e questo chiede al volontariato un carico di figure professionali non rispondenti al profilo ed al valore delle odv. (Gli ambiti sociali ci considerano come organizzazione che può erogare fondi perché loro non li hanno)
- C'è stata una chiamata alle armi nei confronti del volontariato ma senza un effettivo riscontro, ovvero un impoverimento delle risorse da destinare a fronte di un incremento di aspettative
- Il volontariato sembra depresso e chiuso in se stesso, sempre meno capace di dare lettura dei bisogni
- Sul piano politico, il volontariato prende meno posizione (meno funzione di advocacy?), meno capace di critica e invece più impegnato sul lato del "controllo"
- Sul piano sociale, il volontariato è sempre più legato alla libera iniziativa della cittadinanza, legato al territorio e indipendente dalle politiche sociali
- Cambiamento nei soggetti destinatari dei CSV e nelle modalità di richiesta dei servizi. Per quanto riguarda i soggetti non solo le odv ma anche l'utenza diretta delle odv. Per quanto riguarda le modalità di richiesta dei servizi, si registra un calo significativo attribuibile a: 1) minore intraprendenza delle odv ("*prima ci provavano, ora sanno che per ottenere devono impegnarsi, ... che costa fatica*"); 2) difficoltà a condividere i servizi con altre odv; 3) criteri di accesso più esigenti e complessi; 4) insufficienti risorse a disposizione (es: progettazione); 5) crescente la necessità di risorse strutturali ma non tutte le odv sono pronte

#### *c. la voce degli stakeholders*

- taglio dei finanziamenti alle persone (taglio degli assegni di cura)
- difficoltà ad individuare una linea di azione da seguire e, talvolta, a dare senso a ciò che si è fatto, come nel caso dell'integrazione socio-sanitaria, degli ambiti (si naviga a vista)

### **4. Principali strategie adottate dalle Odv**

#### *a. la voce delle odv*

- condividere strumenti di lavoro con le istituzioni per essere visti come soggetti di collaborazione
- coinvolgimento dei giovani nel volontariato, a partire dalle scuole
- non puntare solo sulla motivazione dei volontari ma adottare una visione ampia che collochi le odv nel sistema di welfare ("*solo con la motivazione dei volontari non riusciamo ad andare avanti*"): puntare sull'empowerment, sul dare senso alla propria azione
- aumento delle quote associative

#### *b. la voce dei tecnici*

Sono emersi piuttosto dei bisogni delle odv, quali:

- tutoraggio individuale;
- avere accanto un ente specializzato capace di dare consulenze facili e complesse raccogliendo le loro richieste a 360°;
- capire come trovare i volontari;
- accompagnamento all'advocacy nei tavoli tematici

- aiuto a programmare e gestire i servizi che hanno
- aiutarle ad essere più visibili
- avere un ente che possa fare mediazione tra le odv e l'ente pubblico.
- nascono molte nuove odv per rispondere ai bisogni dei cittadini (la tipologia "altro" non è più residuale)
- Non hanno presente o non vogliono la funzione politica (esigenza del CSV?); la funzione politica è rivendicata solo dalle odv più grandi

### *c. la voce degli stakeholders*

Rispetto a questa area le risposte sono state sviluppate dai presenti guardando alle proprie organizzazioni, dove esiste una duplice tendenza, della sinergia tra organizzazioni da una parte e di un processo di "lobby" pubblica dall'altra. Per tutti c'è la consapevolezza che per lo più i politici locali non sanno dove andare e cosa fare.

## **5. Principali orientamenti rispetto alla prossima programmazione del CSV**

### *a. la voce delle odv*

- supportare le odv nella presenza critica sul territorio, di pungolo alle istituzioni, come voce della cittadinanza (non c'è solo crisi economica ma anche e soprattutto morale)
- aumentare il controllo sull'operato e l'identità delle odv
- supportare le odv nel rendere maggiormente trasparente e nel rendicontare la propria azione
- promuovere la collaborazione stabile e strutturata con le altre odv, specie se operano nello stesso settore
- ampliare l'azione del csv per incidere sulle scelte di soggetti privati quali banche, organizzazioni di commercio, ecc.
- essere più visibili sulla stampa e sui mezzi di comunicazione; ma anche conoscersi tra odv e rispetto al lavoro che si fa
- rendere più agevole l'accesso alla progettazione (snellire le procedure)
- fare leva sulla cittadinanza che crede molto nel volontariato ("vengono da noi, non vanno dai servizi") e continua a donare
- investire nel Forum del terzo Settore
- formazione (e servizi) di base per le odv: dal corso di computer alla sede per le riunioni
- ruolo politico dell'AVM: per le odv questo è più rischioso, si rischia di confondere volontariato con fare politica. Giusto equilibrio tra il non far cadere il volontariato nel puro fare e l'investire nell'animazione territoriale
- investire nella ricerca fondi per le odv affinché possano dare continuità alla loro azione

### *b. la voce dei tecnici*

- qualificazione delle odv, che passa anche attraverso l'autonomia delle associazioni
- ogni area deve fare una scelta strategica declinata singolarmente, ad es. l'area progettazione può avere obiettivi più a lungo termine.

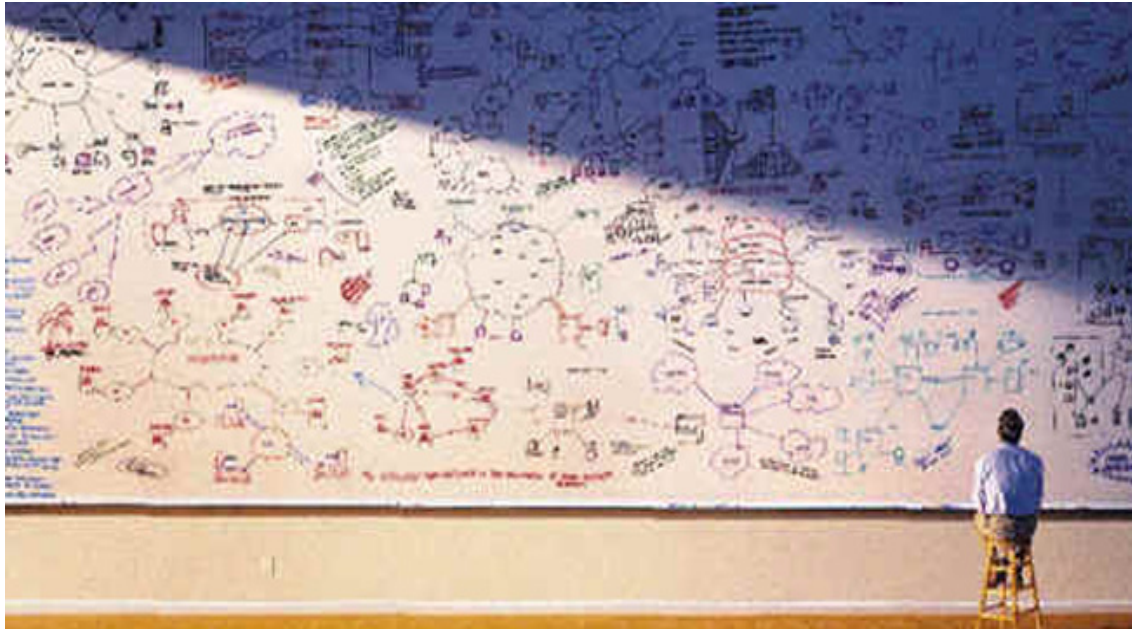
- Dare continuità ai nostri servizi e alle procedure che attiviamo
- limitare il n. di fotocopie su grafica e stampa

*c. la voce degli stakeholders*

- non puntare solo sulla riduzione dei servizi ma anche sulla riorganizzazione
- progettazione condivisa ed allargata con altri settori (bando progettazione tra cooperazione, volontariato, promozione sociale e regione)
- progettazione limitata a due o tre grandi progetti ma estesi per soggetti, ampiezza e tempo
- patti territoriali
- lavorare sull'identità, la trasparenza e la legittimazione delle odv
- investire sulla flessibilità, e non sulla stabilità per superare la crisi di solidarietà



## GLI SCENARI POSSIBILI



Che tipo di CSV vorrebbero?  
Quali funzioni gli attribuiscono?  
Su quale livello collocano i problemi?

Le informazioni raccolte tramite i focus group raccontano di percezioni, credenze e visioni diverse tra di loro. La contrapposizione a tratti manichea dei due scenari può essere letta, da un lato, come fragilità nel non riuscire ad individuare una linea di azione comune, dall'altra come necessità urgente di una scelta tra l'uno o l'altro.

Gli scenari sotto proposti sono un tentativo di individuazione, operato dalle conduttrici dei focus, di percorsi possibili.

### Primo scenario

Potremmo chiamarlo lo **scenario dell'innovazione**, contraddistinto da:

- riprogettazione dei servizi ( non in un'ottica di riduzione percentuale)
- risorse economiche legate a progetti specifici e ampi
- superamento (parziale) della progettazione piccola e del lavoro solo tra odv per percepirsi all'interno di un'identità territoriale composta da più mission organizzative
- superamento delle barriere ideologiche basate sulle identità per muoversi in un'ottica concreta di azioni sulle quali convergere
- azione di lobby congiunta tra odv per la gestione in economia dei servizi (vedi ad es. i veicoli per il trasporto sanitario, l'utilizzo di sedi congiunto)

Tale scenario corrisponde principalmente all'esigenza delle odv di avere una maggiore legittimità politica (di welfare) territoriale, di influenzare le politiche di welfare community e di realizzare azioni concrete importanti.

**Le condizioni** richieste al CSV per implementare tale scenario sono la capacità di assumersi il rischio delle scelte che comunque restano di nicchia (meno popolari per le odv); di sviluppare e rafforzare le competenze interne necessarie ad affrontare e gestire i cambiamenti (nuove competenze? RU più specifiche?), sviluppare e gestire sinergie nuove e più profonde (con il terzo settore ma non solo, impresa, fondazioni...): attraverso progetti ad hoc e/o patti specifici.

### Secondo scenario

Potremmo definirlo lo **scenario della continuità**, contraddistinto da:

- lavoro sul riconoscimento del volontariato rispetto alle altre componenti sociali
- lavoro sulla visibilità e comunicazione dei risultati raggiunti dal volontariato rispetto al mondo esterno
- non dare per scontata l'acquisizione dei servizi di base individuando tuttavia dispositivi di economicità (meno servizi, prestazioni, internalizzazione, ecc.).
- azione di garanzia e controllo sull'operato del volontariato (distinguere il volontariato puro da quello meno puro)

Tale scenario risponde al bisogno di assicurazione delle associazioni nel poter continuare le loro attività quotidiane, anche in questo caso tagliando quelle più esose e innovative, ma soprattutto facendo in modo che i cambiamenti perseguiti e i risultati raggiunti fino ad ora non risultino vanificati.

**Le condizioni** richieste al CSV per implementare tale scenario sono legate alla capacità di accompagnare e sviluppare nelle odv competenze ed energie finalizzate:

- ad azioni di fund raising idonee al mantenimento delle attività ordinarie da una parte;
- ad una rinnovata azione di motivazione dei volontari rispetto a scenari futuri in evoluzione sia sul fronte dei fenomeni (nuove povertà per esempio) sia su quello dei ruoli che vengono loro tributati dagli enti pubblici;
- di essere da garante/mediatore del ruolo e dell'identità delle odv tra le richieste che emergono dal territorio di una *funzione sostitutiva del volontariato* e le azioni che le odv mettono in atto.