

UN MESE DI SOCIALE:
*VERSO UNA NUOVA MAPPA
DELLA SOCIETÀ ITALIANA*

4.

Gli operatori delle reti sociali

Roma, 16 luglio 2002



INDICE

| | | |
|---|------|----|
| 1. Introduzione | Pag. | 1 |
| 2. La rete più tradizionale: molecolare, leggera, attenta al contesto, orizzontale | “ | 2 |
| 2.1. Le fenomenologie emergenti | “ | 2 |
| 2.2. Gli operatori sociali: caratteristiche e motivazioni | “ | 11 |
| 3. Le reti spontanee: familiari, amicali, del dono, dei servizi privati di supporto | “ | 15 |
| 4. Le reti della responsabilità sociale diffusa: impresa sociale, credito etico, consumo critico, marketing sociale | “ | 19 |

1. INTRODUZIONE

Molecolari, relazionali, solidali ed a responsabilità diffusa. Queste, in sintesi, le caratteristiche prioritarie della pluralità di reti che sempre più innervano il tessuto sociale.

Se la ridefinizione federalista delle istituzioni subisce il vincolo della scarsità di risorse pubbliche e in sanità, settore di più avanzata sperimentazione della *devolution*, si evidenziano segnali di disillusione da parte dei cittadini, è “dal basso”, dalla dinamica spontanea della crescente molecolarità sociale che vanno delineandosi nuove e originali modalità di tutela e di coesione sociale, funzionali ai processi di individualizzazione dei percorsi di vita.

Dall’evoluzione delle reti più tradizionali alla gemmazione di reti innovative a responsabilità diffusa è un proliferare di esperienze concrete, ad architettura decentrata, capaci di tenere insieme il crescente politeismo delle opportunità sociali e la trama dei legami comunitari. La loro vitalità è certo da ascrivere alla capacità di operare sempre più in orizzontale, dentro alle crescenti dinamiche di relazionalità, senza pretese di irreggimentazione verticale del pluralismo culturale e operativo.

Inoltre, le reti sociali sono un formidabile giacimento di energie e competenze, ad alta motivazione e intenzionalità, che assume rilievo non solo nei confronti dell’evoluzione del sistema di *welfare*, ma anche rispetto a processi di rivitalizzazione della politica e delle istituzioni.

Sono, di fatto, espressioni del policentrismo sociale, interne e funzionali alla crescita ed alla coesione delle comunità locali, rispetto alle quali le istituzioni “verticali” stentano a trovare una dimensione di prossimità effettiva.

Nel presente testo si è proceduto ad una prima mappatura ragionata della pluralità di reti che operano nel sociale ed è con intenti puramente conoscitivi che si è scelto di classificarle in tre macroaggregati (tradizionali, spontanee e a responsabilità diffusa) poiché, nel concreto, i nodi delle diverse reti sono variamente intrecciati in una logica di appartenenza plurima funzionale al rafforzamento reciproco.



2. LA RETE PIÙ TRADIZIONALE: MOLECOLARE, LEGGERA, ATTENTA AL CONTESTO, ORIZZONTALE

2.1. Le fenomenologie emergenti

Uno dei fenomeni più rilevanti nell'ambito del sociale è, senza dubbio, la crescente molecolarità dei soggetti e dei mercati di offerta, in sintonia con l'evoluzione della domanda (tabb. 1-2).

E' sufficiente dare uno sguardo alla pluralità di organizzazioni e associazioni che operano nel sociale (dalle associazioni di promozione sociale alle cooperative ed imprese sociali, dal volontariato alle Onlus) per rilevare che hanno modelli organizzativi, finalità, utenze e riferimenti normativi spesso molto diversi tra loro.

Questo variegato universo ha svolto e continua a svolgere il ruolo di laboratorio di innovazione rispetto alle politiche sociali, introducendo filosofie di intervento e modalità operative che, spesso (magari dopo tempo) sono state incorporate anche in ambito pubblico, giocando così il ruolo di traino rispetto alla modulazione dell'offerta sulla domanda.

Esistono consistenti problemi classificatori nel quantificare la ricchezza dei soggetti del sociale poiché, sebbene negli anni si sia condensata un'ampia normativa usata spesso come base per procedere a rilevazioni *ad hoc*, la gemmazione incessante di nuovi soggetti e l'evoluzione di quelli preesistenti continua a rendere difficile, allo stato attuale, la definizione di una tassonomia condivisa.

Un primo quadro schematico ma indicativo permette di rilevare l'esistenza di circa 230 mila istituzioni nelle quali operano a diverso titolo circa 5 milioni di persone tra dipendenti, collaboratori, lavoratori distaccati, obiettori, volontari e religiosi.



Tab. 1 - Le fenomenologie emergenti nella rete più tradizionale: molecolarità, leggerezza, attenzione al contesto, orizzontalità

| | |
|--|------------------------------|
| <i>Molecolarità (valori stimati)</i> | |
| Numero organismi operanti nel sociale | 230.000 |
| Persone coinvolte | 4.500.000 |
| Risorse finanziarie (in milioni di euro) | 38.000 |
| <i>“Leggerezza” e flessibilità operativa</i> | |
| % operativi nello svolgimento delle attività | 74,0 |
| Dimensione media delle OdV* (numero di membri) | 22 nel 2000 (34 nel 1997) |
| % di OdV con al massimo 10 membri | 56,5 |
| % servizi diurni (Ad es. centri di ascolto) sul totale dei servizi socioassistenziali della Chiesa | 42,3 |
| % di enti no profit che ha aperto nuovi servizi per l’utenza tradizionale | 76,0 |
| % di enti no profit che ha aperto nuovi servizi per nuove utenze | 62,0 |
| % di enti no profit che ha trasformato servizi già esistenti | 39,7 |
| <i>Attenzione al contesto</i> | |
| % di enti operanti in settori non <i>welfare</i> | 88,0 |
| Risorse finanziarie dei settori non <i>welfare</i> (in milioni di euro) | 24.000 |
| Variazione % numero cooperative sociali (1998-2000) | +28 |
| Variazione % persone svantaggiate che lavorano in imprese sociali (1998-2000) | + 19,6 |
| <i>Orizzontalità</i> | |
| % OdV collegate ad altre tipologie di soggetti | 77 (71 nel 1993) |
| % OdV appartenenti a più reti | 38,2 |
| % OdV con 3 partner operativi | 24,0 |
| % OdV con connessioni con gli enti pubblici | 42 (34 nel 1997) |
| % di OdV nate nel periodo 1996-2000 per iniziativa di gruppi autonomi di cittadini | 51,7 |
| % di enti no profit che partecipano ad organismi territoriali di coordinamento | 67,0 |
| % di enti non profit che valutano positivamente i rapporti con le comunità locali | 72,7 |
| Numero di consorzi di cooperative sociali | 207 |

(*) OdV: organizzazione di volontariato

Fonte: elaborazione Censis su dati Fivol, Istat, Ministero delle Attività Produttive, Cgm, 2002



Tab. 2 - La rete più tradizionale: la molecolarità dei soggetti

| | Numero istituzioni | Personale retribuito | Personale non retribuito |
|---|--------------------|----------------------|--------------------------|
| Associazioni | 202.061 | 281.099 | 3.039.088 |
| Cooperative sociali | 6.952 | 196.067 | 15.934 |
| Fondazioni | 3.008 | 56.145 | 65.432 |
| Comitati | 3.832 | 1.813 | 39.224 |
| ONG | 170 | - | 1.526 |
| Altre tipologie | 7.861 | 146.571 | 94.009 |
| Totale non profit | 223.884 | 681.695 | 3.255.113 |
| Organizzazioni di volontariato ^(*) | 26.403 | 43.600 | 968.000 |

(*) parte di tali organizzazioni sono già incluse nelle associazioni

Fonte: elaborazione Censis su dati Istat, Fivol, Gruppo Abele, Cgm, Ministero del Welfare, 2002



L'associazionismo si compone di oltre 202 mila istituzioni, di circa 281 mila persone retribuite e di oltre tre milioni di persone non retribuite (tra volontari, religiosi e obiettori), mentre le risorse finanziarie di cui dispone sono prossime ai 22 miliardi di euro. Le organizzazioni di volontariato sono oltre 26 mila, gli operatori retribuiti circa 50 mila, mentre i volontari attivi ed i religiosi sono circa 1 milione.

Le cooperative sociali sono invece circa 7.000 con oltre 196 mila soci ordinari e circa 16 mila soci volontari; secondo una stima della Cgm il fatturato è di 3,6 miliardi di euro. Le Fondazioni sono oltre 3000 e vi fanno capo 110 mila persone tra retribuiti e non retribuiti, e dispongono di un ammontare di risorse valutato intorno ai 5 miliardi di euro. Da notare che le 89 Fondazioni bancarie, nel 2000, hanno erogato finanziamenti per circa 1,7 miliardi di euro, più del doppio rispetto all'anno precedente.

Con riferimento alle Organizzazioni non governative (Ong), ne sono operative 170, con oltre 1.500 volontari per 2.787 progetti e finanziamenti che, per il 1999, sono stati pari a 295 milioni di euro.

Proprio l'estrema molecolarità dei soggetti rende particolarmente consistente il numero di istituzioni che devono essere classificate nella generica definizione "altre tipologie"; infatti, si tratta di quasi 8 mila unità per un totale di circa 240 mila persone e risorse per 7 miliardi di euro.

Altro strategico indicatore di crescente molecolarità dei soggetti e della loro azione è la *disaggregazione per settori di intervento e per tipologia di utenza servita*.

In concreto, il 38,5% degli enti non profit in Italia svolge almeno due attività mentre, con riferimento ai settori di intervento delle associazioni, si va da attività culturali e artistiche (che rappresentano il settore di attività prevalente del 19,0% degli enti non profit), ad attività sportive (il 27,7%), da servizi sanitari come quelli ospedalieri generali e riabilitativi o quelli psichiatrici o per lungodegenti (4,4%) ai servizi di assistenza (7,2%), alla protezione dell'ambiente e degli animali (1,5%) alla promozione dello sviluppo economico e della coesione sociale (1,6%) sino alla cooperazione e solidarietà internazionale (circa 1.300 enti) (tab. 3).



Tab. 3 - La distribuzione dell'associazionismo per tipologia di attività svolte (v.a.; val. %)

| | Numero istituzioni | | Personale retribuito | | Volontari | |
|---|--------------------|--------------|----------------------|--------------|------------------|--------------|
| | v.a. | val. % | v.a. | val. % | v.a. | val. % |
| Attività culturali e artistiche | 38.368 | 19,0 | 19.411 | 6,9 | 460.712 | 15,2 |
| Attività sportive | 56.044 | 27,7 | 20.458 | 7,3 | 559.352 | 18,4 |
| Attività ricreative e di socializzazione | 40.557 | 20,1 | 10.936 | 3,9 | 599.176 | 19,7 |
| Istruzione e ricerca | 8.307 | 4,1 | 50.427 | 17,9 | 59.670 | 2,0 |
| Sanità | 8.821 | 4,4 | 37.410 | 13,3 | 311.908 | 10,3 |
| Assistenza sociale | 14.648 | 7,2 | 58.867 | 20,9 | 466.190 | 15,3 |
| Ambiente | 3.012 | 1,5 | 1.816 | 0,6 | 82.972 | 2,7 |
| Sviluppo economico e coesione sociale | 3.244 | 1,6 | 12.400 | 4,4 | 29.540 | 1,0 |
| Tutela dei diritti e attività politica | 6.532 | 3,2 | 11.480 | 4,1 | 206.459 | 6,8 |
| Filantropia e promozione del volontariato | 1.015 | 0,5 | 340 | 0,1 | 44.347 | 1,5 |
| Cooperazione e solidarietà internazionale | 1.265 | 0,6 | 993 | 0,4 | 31.565 | 1,0 |
| Religione | 3.847 | 1,9 | 2.632 | 0,9 | 114.290 | 3,8 |
| Relazioni sindacali e rappresentanza di interessi | 15.471 | 7,7 | 51.989 | 18,5 | 64.190 | 2,1 |
| Altre attività | 929 | 0,5 | 1.940 | 0,7 | 8.717 | 0,3 |
| Totale | 202.061 | 100,0 | 281.099 | 100,0 | 3.039.088 | 100,0 |

Fonte: elaborazione Censis su dati Istat



Anche dall'analisi dell'evoluzione dei campi di intervento delle organizzazioni di volontariato si riscontra una tendenza all'ampliamento con, in particolare, una crescita nei campi dell'educazione, della promozione sportiva e ricreativa e della protezione civile che vanno affiancando quelli più tradizionali rappresentati dalle attività socioassistenziali e sanitarie.

Ovviamente, le tipologie di utenza riflettono questa molecolarità settoriale degli interventi con una distribuzione molto ampia di figure coinvolte, dall'utenza tradizionale costituita dalle forme specifiche di disagio ai *target* delle iniziative meno focalizzate sui settori più classici della protezione sociale.

Una seconda fenomenologia emergente dei processi di crescita dell'offerta di attività e prestazioni nel sociale consiste nella tendenza di lunga deriva *verso una maggiore leggerezza e flessibilità operativa* delle strutture e delle organizzazioni.

L'analisi della distribuzione degli operatori all'interno delle strutture evidenzia che ben il 74% è impegnato direttamente nell'erogazione dei servizi a diretto contatto con l'utenza, mentre meno del 10% opera con funzioni di coordinamento/responsabilità di settore ed il 10,4% in attività di supporto.

In altre parole, si tratta di realtà fortemente aderenti al *core* della propria attività, che mostrano di avere anticorpi spontanei verso le forme più "pesanti" di burocratizzazione.

Altro importante indicatore di orientamento alla leggerezza consiste nella progressiva contrazione della dimensione media delle organizzazione che, per il volontariato, è passata da 34 volontari per organizzazione nel 1997 a 22 volontari nel 2000; inoltre, il 30,9% delle organizzazioni si compone di non più di 5 militanti e il 56,5% di non più di 10 militanti.

Anche dall'analisi della tipologia di servizi e prestazioni offerte, ad esempio, in ambito sociosanitario e assistenziale si evidenzia questa propensione alle strutture più leggere, allo smantellamento delle grandi organizzazioni ed alla predilezione di tipologie di servizi e interventi che non siano ad alta intensità di "fattori strutturali".

Ad esempio, i dati relativi ai servizi socioassistenziali collegati alla Chiesa cattolica segnalano un vero e proprio boom dei servizi di prima accoglienza



e di primo aiuto (ad esempio, i centri di ascolto) e di quelli alternativi all'istituzionalizzazione di minori e anziani. Infatti, dai dati della *Terza indagine sui servizi socioassistenziali della Chiesa* è emerso che i servizi diurni rappresentano il 42,3% del totale, quota ormai uguale a quella dei più tradizionali e consolidati servizi residenziali.

In concreto, i servizi diurni non richiedono un grande impiego di risorse finanziarie, umane e fisiche e, non a caso, al loro interno i volontari esercitano un ruolo cruciale e, molto spesso, utilizzano sedi in comodato.

Questa propensione alla leggerezza appare in sintonia con le esigenze dell'utenza se si considera che dinamiche analoghe si riscontrano in ambito sanitario dove, più che l'ospedale con la sua pesantezza strutturale e organizzativa, sono il medico ed il farmaco ad essere visti come strumenti della guarigione; inoltre, tra i servizi socioassistenziali l'utenza ritiene che occorra potenziare quelli sul territorio, a partire dalle diverse forme di assistenza domiciliare.

All'interno di questa dinamica va, poi, inserito il crescente ruolo esercitato dalle famiglie e, più in generale, dalle reti di solidarietà parentali e amicali che non è semplicemente di supplenza rispetto alle carenze dell'offerta pubblica e/o privata di servizi socioassistenziali, ma risponde anche a precise esigenze riguardo al contenuto ed alla qualità delle attività di supporto ai malati e alle persone che necessitano di aiuto.

La leggerezza è anche funzionale alla flessibilità operativa e, di conseguenza, alla capacità di aderire all'evoluzione dei bisogni dell'utenza. Non a caso il 76 % degli enti non profit ha aperto nuovi servizi per l'utenza alla quale già si rivolgeva, il 62% ha aperto nuovi servizi per nuove utenze e il 39,7% ha trasformato servizi già esistenti. Solo il 7,4% non ha effettuato alcuna variazione rispetto alla tipologia di servizi e/o di utenze destinatarie delle attività.

Una terza fenomenologia strategica che condiziona in modo decisivo *l'evoluzione delle reti degli operatori sociali è rappresentata dal progressivo passaggio da interventi e progetti focalizzati sul soggetto disagiato a quelli sul contesto emarginante*, ponendo al centro dell'azione contro l'esclusione sociale iniziative che vogliono avere valenza preventiva, dentro la trama del "fare comunità", della sistematica ritessitura di relazioni e rapporti.



Numerosi sono i segnali di questa dinamica assolutamente cruciale nei processi di valorizzazione delle reti degli operatori sociali e di ampliamento della loro *mission*:

- l'88% delle associazioni opera in settori diversi da quelli della sanità e dell'assistenza sociale, con una spesa annua pari a oltre 24 miliardi di euro promuovendo iniziative che, in diversa misura, hanno un impatto sulla trama delle relazioni sociali;
- le organizzazioni di volontariato, nel periodo 1997-2000, hanno segnato un significativo incremento del numero di esse che svolgono attività in settori diversi da quelli di supporto al *welfare* e che, appunto, definiscono interventi di contesto rispetto alla pluralità di forme di disagio;
- le cooperative sociali, che costituiscono la principale tipologia di impresa sociale e di promozione diretta dei soggetti disagiati, sono aumentate nel periodo 1998-2000 di quasi il 28% ed il numero di soggetti svantaggiati che vi operano del 19,6%. Inoltre, al centro dei finanziamenti delle *merchant bank* etiche, come si rileva più avanti, vi sono i progetti di imprese sociali focalizzate sulla produzione di beni e servizi capaci di misurarsi con segmenti di vero e proprio mercato;
- gli interventi di lotta alla tossicodipendenza hanno visto, a fronte dell'incremento del consumo di nuove droghe e dell'insorgere di un consumatore tipo che contempera un'esistenza che vuole normale con una trasgressività intensa, temporanea e reversibile legata al tempo libero, lo sviluppo di una progettualità nuova, fondata sull'informazione/educazione diretta, su strada e nei luoghi del consumo, che ha, pertanto, quale epicentro il territorio e di cui la comunità terapeutica diventa un segmento (sia pure rilevante).

Una quarta e cruciale fenomenologia delle reti degli operatori sociali è rappresentata dal progressivo affermarsi di *modelli operativi e comunicativi orizzontali* sia a livello spontaneo che nelle nuove architetture organizzative e istituzionali, in linea con il più generale affermarsi di una relazionalità orizzontale. Sotto questo profilo conferme interessanti giungono dall'analisi di alcuni indicatori relativi all'evoluzione organizzativa e operativa delle associazioni di volontariato:



- il 77% delle associazioni risulta affiliato, associato o collegato ad altre tipologie di soggetti rispetto al 71% del 1993, e ben il 38,2% appartiene a più reti;
- il 53,1% aderisce a reti locali, di livello comunale e/o provinciale, come coordinamenti e consulte;
- oltre il 24% ha collegamenti operativi con organizzazioni del terzo settore;
- il 23% ha addirittura più di tre partner operativi, percentuale che sale al 37,2% per le associazioni più professionalizzate che impiegano un mix di volontari e persone remunerate;
- il 42% ha in atto convenzioni con enti pubblici (erano il 34% nel 1997) percentuale che sale all'83,6% considerando anche collaborazioni operative o finanziamento da enti locali (nel 1997 la percentuale era del 71,6%);
- le organizzazioni sono sempre più il portato dell'iniziativa di un gruppo autonomo di cittadini piuttosto che il risultato dell'affiliazione delle grandi centrali del volontariato o dell'iniziativa ecclesiale. Infatti, tra le associazioni costitutesi nel quadriennio 1996-2000 il 51,7% è frutto dell'iniziativa autonoma di un gruppo di cittadini, percentuale che progressivamente si riduce man mano che si torna indietro rispetto all'anno di costituzione dell'organizzazione.

Dinamiche molto simili si rilevano con riferimento agli enti non profit tra i quali sono circa due terzi quelli partecipanti a momenti di coordinamento dell'attività a livello territoriale, mediante l'adesione ad organismi *ad hoc*. Buona è anche la valutazione della qualità di queste reti di relazioni poiché circa il 40% degli enti considera molto soddisfacente il rapporto con le altre organizzazioni operanti nel settore dei servizi sociali (inclusi gli enti pubblici) e addirittura il 72,7% valuta positivamente le relazioni con le comunità locali e con l'utenza. I Consorzi di cooperative sociali sono, invece, 207.

Elemento strategico è, senza alcun dubbio, la crescente adesione e/o attivazione di reti a livello locale, spesso finalizzate ad una funzione di interazione politico-istituzionale con potenziali interlocutori locali, mentre



meno intensa appare la comunicazione e interazione verticale tra unità affiliate e sedi nazionali o sovralocali.

Non è da sottovalutare, rispetto alla capacità di sviluppare comunicazione e organizzazione orizzontale da parte dei soggetti del sociale, l'impatto delle tecnologie dell'informazione e, più in particolare, l'affermarsi di internet.

Infatti, il web è strumento che facilita processi organizzativi, sia operativi che decisionali, ad architettura distribuita, con modalità interattive, di reciprocità, pienamente aderenti alle esigenze motivazionali e concrete del sociale.

Non è un caso che a partire dalle Ong internazionali sino alle realtà del volontariato locale, la creazione di siti web, l'utilizzo di forum, community e altri strumenti di interazione tra associati, utenti, persone semplicemente interessate alle tematiche siano letteralmente esplose.

Inoltre, all'interno dell'universo di siti afferenti al mondo del volontariato e della solidarietà, la quota di siti "rigidi", semplice vetrina o espressione dell'esserci è inferiore a quanto si registra, ad esempio, tra le aziende.

2.2. Gli operatori sociali: caratteristiche e motivazioni

La condizione professionale degli operatori sociali dei soggetti non pubblici costituisce, nei fatti, una rottura rispetto alla tradizionale soluzione di pubblicizzazione della condizione di quanti operano nel sociale.

Infatti, attualmente il sociale è laboratorio di sperimentazione particolarmente avanzato di molti aspetti dell'individualizzazione del lavoro; il lavoro per progetti ed a distanza, la retribuzione contrattata individualmente, l'estrema adattabilità ai contenuti delle attività richieste, lo sviluppo di carriera quasi tutto sul mercato e non per linee interne all'organizzazione di riferimento, il forte investimento sulla dimensione formativa mediante l'accumulo curriculare di esperienze rigiocabili in altri contesti, la propensione al *team work* ed all'interdisciplinarietà sono aspetti consueti dei percorsi professionali degli operatori sociali.



L'analisi delle caratteristiche sociodemografiche degli operatori sociali evidenzia che sono in prevalenza donne, con una scolarità medio-alta ed un percorso lavorativo che, per il quasi il 40%, risulta non superiore ai due anni (tab. 4).

Gli elementi più caratterizzanti l'attività di questi operatori si concentra non tanto negli aspetti contrattuali o nelle modalità di realizzazione, quanto nella percezione soggettiva dell'attività, nel significato che essi stessi vi attribuiscono, generando così valore aggiunto in termini di disponibilità all'innovazione e volontà di modulare la propria azione alla crescente molecolarità dei bisogni.

Occorre, infatti, considerare che:

- gli operatori hanno condizioni di lavoro non particolarmente gratificanti riguardo ad orari, retribuzione e percorsi di carriera. Le retribuzioni sono meno gratificanti rispetto ad altri settori che richiedono lo stesso livello di scolarità e/o mansioni prossime per contenuto; inoltre, nel 27,7% degli enti non profit l'orario di lavoro effettivo risulta superiore a quello contrattuale ed in oltre il 17% degli enti non è prevista forma alcuna di retribuzione o di recupero degli straordinari;
- una percentuale particolarmente consistente di operatori arriva a svolgere questa professione quasi occasionalmente, senza una volontà premeditata. Infatti, il 30,7% è entrato in contatto con l'ente in cui lavora per caso, tramite una segnalazione di amici o parenti o conoscenti ed il 16,9% perché aveva conoscenza dell'organizzazione in quanto attiva nel suo territorio. Inoltre, gli enti non profit ed il volontariato operano come canale di accesso al mercato del lavoro visto che, su 100 occupati, prima di lavorare nell'attuale organizzazione, il 27,5% era disoccupata ed il 31,5% era nelle non forze di lavoro.



Tab. 4 - Gli operatori sociali retribuiti: principali caratteristiche sociodemografiche e condizioni di lavoro

| | |
|---|---------|
| <i>N. totale</i> | 681.695 |
| Di cui: | |
| Maschi | 39,9 |
| Femmine | 60,1 |
| <i>Titolo di studio</i> | |
| Fino alla scuola dell'obbligo | 26,8 |
| Qualifica professionale | 19,0 |
| Diploma di scuola media superiore | 37,7 |
| Laurea | 16,5 |
| Totale | 100,0 |
| PERCORSO E CONDIZIONI LAVORATIVE | |
| <i>Modalità di contatto con l'ente</i> | |
| Segnalazione di parenti/amici/conoscenti | 30,7 |
| Conoscenza dell'Ente perché attivo nell'area | 16,9 |
| Studente/casalinga/disoccupato al momento dell'assunzione | 42,0 |
| Orario effettivo superiore a quello contrattuale | 27,7 |
| Partecipazione ad attività formative | 52,7 |
| <i>Soddisfazione del lavoro (scala da 1= minima a 7= massima)</i> | |
| I rapporti con i colleghi, i volontari | 5,6 |
| I rapporti con i superiori | 5,4 |
| L'utilità sociale del lavoro | 5,3 |
| Lo stipendio | 4,0 |
| Gli avanzamenti di carriera | 3,3 |

Fonte: elaborazione Censis su dati Fivol e Istat, 2002



Malgrado le condizioni di lavoro e l'assenza di una volontà originaria di svolgere questa professione, le indagini sulla soddisfazione degli operatori sociali rispetto alla loro attività mostrano valori particolarmente elevati in relazione ad aspetti come l'utilità sociale della professione esercitata e la qualità delle relazioni interpersonali con gli altri soggetti dell'ente, come superiori, colleghi e volontari.

In sostanza, è l'esperienza diretta della professione ad avere un impatto positivo sulla soddisfazione degli operatori sociali, operando come stimolo e vero e proprio integratore non monetario rispetto a retribuzioni e percorsi di carriera poco incentivanti.

Un ruolo cruciale all'interno delle reti sociali lo esercitano i volontari che, come rilevato, risultano pari a circa 4 milioni. In particolare, si vanno potenziando forme di *mix* tra personale retribuito e personale non retribuito (oltre ai volontari, gli obiettori ed i religiosi), soprattutto in quelle organizzazioni che più sono coinvolte nella gestione di servizi che richiedono continuità di erogazione.

Proprio l'intreccio crescente tra le competenze degli operatori professionali e quelle dei volontari, ed il forte investimento, anche individuale, sulla formazione (il 52,7% degli operatori partecipa ad attività formative) costituiscono due risorse che contribuiscono in modo decisivo a creare il valore aggiunto di efficacia e capacità innovativa che caratterizzano le reti.



3. LE RETI SPONTANEE: FAMILIARI, AMICALI, DEL DONO, DEI SERVIZI PRIVATI DI SUPPORTO

All'interno della moltiplicazione politeista delle opportunità e degli interessi sociali, si assiste ad un'incessante gemmazione di nuove modalità di tutela con una connessa proliferazione non solo dei singoli nodi della rete sociale, ma delle stesse reti e dei loro meccanismi di connessione.

In concreto, rispetto all'insorgere di nuove problematiche sociali o all'evoluzione di quelle più tradizionali occorre esplorare le risposte spontanee che, a vario livello, si vanno attivando. Sotto questo profilo, risultano fondamentali il ruolo e le potenzialità delle reti familiari, amicali e di auto-aiuto.

In particolare, la famiglia si è andata caratterizzando sempre più come un nodo strategico delle reti sociali con una progressiva funzione rispetto ad una pluralità di ambiti sociali.

Infatti, essa costituisce una unità di produzione di servizi strategica rispetto ai processi di snellimento dell'offerta e, più in generale, ha internalizzato compiti importanti di protezione sociale tradizionalmente attribuiti alla comunità. In concreto:

- le famiglie garantiscono interamente l'assistenza a circa il 76% degli anziani non autosufficienti ed al 74,3% di invalidi e disabili. Inoltre, il 17,4% degli anziani non autosufficienti ed il 24,4% di invalidi e disabili sono assistiti dalle famiglie con la collaborazione di medici e operatori sociali o di operatori non professionali (tab. 5);
- è possibile stimare in circa 75 miliardi di euro il valore monetario dell'assistenza fornita dalle famiglie agli anziani non autosufficienti.

Nella rete spontanea che fa capo, in sostanza, alla famiglia è da considerare anche il ruolo crescente che vanno esercitando gli anziani considerato che oltre il 40% dei bambini con età fino a 14 anni (addirittura circa il 50% di quelli con età fino a 2 anni) quando non è con i genitori o a scuola è affidato ai nonni conviventi e non.



Tab. 5 - Le reti spontanee: familiari, parentali, del dono, dei servizi privati di supporto

| | |
|--|-------------|
| <i>Reti familiari</i> | |
| - % di anziani non autosufficienti assistiti interamente dalle famiglie | 76,0 |
| - % di invalidi disabili assistiti interamente dalle famiglie | 74,3 |
| - % di anziani non autosufficienti assistiti dalle famiglie con la collaborazione di operatori socio-sanitari o non professionali | 17,4 |
| - % di invalidi disabili assistiti dalle famiglie con la collaborazione di operatori socio-sanitari o non professionali | 2,4 |
| - valore monetario dell'assistenza offerta dalle famiglie agli anziani non autosufficienti (miliardi di Euro) | 75,0 |
| <i>Reti parentali e amicali</i> | |
| - % di bambini fino a 14 anni affidati ai nonni quando non sono a scuola o con i genitori | 39,6 |
| - % di bambini con età fino a 2 anni affidati ai nonni quando non sono a scuola o con i genitori | 49,6 |
| - % di famiglie con bambini che ottiene supporto e aiuto nelle incombenze quotidiane solo da parenti ed amici | 61,4 |
| - % di famiglie con anziani che ottiene supporto e aiuto nelle incombenze quotidiane solo da parenti ed amici | 47,2 |
| <i>Reti del dono</i> | |
| - % di italiani con almeno 14 anni che ha dato aiuto gratuito | 23,0 |
| - % delle famiglie italiane che ha dato aiuto gratuito | 33,7 |
| - % di italiani che ha fatto almeno una donazione | 46,2 |
| - % di italiani che ha fatto almeno una donazione per un importo di almeno 200 mila lire | 32,9 |
| - ore di aiuto erogate dai <i>caregiver</i> ogni anno per aiuti a persone non conviventi (es. lavoro di cura, assistenza sanitaria...) | 231.000.000 |
| <i>Reti dei servizi privati di supporto</i> | |
| - numero di famiglie che ricorre a servizi privati di supporto come colf, baby sitter, badanti ad anziani e invalidi | 2.000.000 |

Fonte: elaborazione Censis su dati Istat e Iref, 2002



Complessivamente, il 61,4% delle famiglie con bambini ottiene supporto per le incombenze quotidiane solo da parenti ed amici, mentre la percentuale corrispondente per le famiglie con anziani è del 47,2%.

All'interno di questa dinamica delle reti spontanee e sommerse occorre considerare il ruolo della solidarietà diffusa, le *reti del dono* alimentate dal giacimento di altruismo non organizzato che ha numerose modalità di manifestazione e che si caratterizza come un'importante risorsa reticolare.

Infatti, si consideri che circa il 23% degli adulti ultraquattordicenni ed il 33,7% delle famiglie italiane presta aiuto gratuito a persone non coabitanti con prestazioni di vario tipo, quali assistenza ad adulti, attività domestica, espletamento di pratiche burocratiche ecc.

Complessivamente, ogni anno, sono ben 231 milioni le ore di aiuto erogate a vario titolo a persone non conviventi. Importante, almeno in alcuni contesti territoriali, risulta la diffusione delle banche del tempo, altro fenomeno di aiuto reciproco che coinvolge circa ventimila persone.

Attività più specifiche, ma comunque importanti sotto il profilo dell'attivazione di iniziative ad impatto sociale, sono le donazioni ed elargizioni monetarie che hanno riguardato il 46,2% degli italiani, di cui poco meno del 12% elargisce oltre 500 mila lire ed il 21,1% tra 200 e 500 mila lire. E' da sottolineare che oltre il 40% ha proceduto alla donazione senza essere stato sollecitato tramite canali mediatici.

Nel quadro delle reti spontanee e sommerse un'attenzione specifica deve essere rivolta ai servizi privati di supporto, che sempre più vanno ad integrare le reti informali familiari e parentali. E' un universo in piena crescita fatto di baby sitter, colf e badanti rispetto al quale non appare facile procedere a forme di valutazione quantitativa, vista la rilevante componente sommersa legata anche all'intreccio con la condizione di molti immigrati irregolari e clandestini.

Il recente dibattito sull'immigrazione ha acceso i riflettori proprio sul ruolo cruciale che le badanti straniere vanno assolvendo rispetto ad esigenze vitali delle famiglie e, in particolare, dei soggetti più deboli come anziani non autosufficienti, disabili e bambini.



Non a caso, la domanda di servizi privati di supporto è fortissima e riguarda, complessivamente, circa 2 milioni di famiglie italiane che fanno ricorso a servizi di baby sitting, domestici e di cura e assistenza per anziani.

Per quanto riguarda lo specifico delle badanti straniere, dai dati relativi ad alcuni contesti urbani emerge una fitta e strategica rete di supporto alle famiglie.

Infatti, a Roma è l'11,7% degli anziani ad essere assistito da badanti straniere, a Firenze il 29,2% degli anziani fa ricorso ai loro servizi, a Novara il 22,5%, a Genova il 13,1% ed a Padova il 21,7%.

E' chiaro che la dinamica di crescita della domanda di servizi privati di supporto alla famiglia è inscritta in processi strutturali, di lunga deriva e le strategie applicate sinora hanno mostrato una scarsa capacità di aderire alle dinamiche reali, spontanee in atto; infatti, hanno teso a sovrapporsi ad esse facendo riferimento a motivazioni e finalità diverse, politico-ideologiche o legate ad un presunto "dover essere" da imporre al concreto sviluppo dei comportamenti molecolari.

Non è un caso che gli operatori dei servizi privati di supporto e, in particolare, le badanti rappresentano, allo stato attuale, una specie di microcosmo paradigmatico di come il concreto fluire delle dinamiche sociali abbia la "testa dura" e finisca comunque per imporsi a pretenziose velleità di irreggimentazione normativa e regolatoria calate dall'alto. I bisogni da cui parte e si alimenta la domanda delle mansioni che le badanti offrono sono assolutamente incompressibili poiché dipendono:

- dalla crescente partecipazione femminile al mercato del lavoro;
- dall'invecchiamento della popolazione;
- dalla "voglia" di tempo libero e, quindi, dalla scelta di investire quote di reddito sull'acquisto della collaborazione di altre persone alle quali affidare mansioni domestiche e di cura.



4. LE RETI DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE DIFFUSA: IMPRESA SOCIALE, CREDITO ETICO, CONSUMO CRITICO, MARKETING SOCIALE

In un contesto sociale sempre più propenso ad operare in orizzontale ed in cui prevale l'impulso alla relazionalità, cresce il ruolo delle reti molecolari a responsabilità diffusa. Infatti, la crescente incertezza ormai installata nel "cuore del sistema" e nella quotidianità ha generato l'anticorpo della responsabilizzazione individuale che sta diventando la linfa vitale delle nuove condensazioni reticolari.

E' da notare che anche nel sociale l'innovazione è sui confini, in prossimità dei margini rispetto a soggetti, politiche e dinamiche istituzionalizzate. Ecco perché enucleare le sue forme più significative, provare a renderne una rappresentazione quantitativa e di mappa, offrire spunti di lettura per potenziali linee di sviluppo, significa focalizzare i processi che, più di altri, operano di fatto come "serre" capaci di creare un microclima favorevole allo sviluppo dell'innovazione.

In questo senso, una parte importante delle reti più innovative secondo la logica della responsabilità diffusa si sviluppano nelle pieghe delle reti più tradizionali o di quelle sommerse.

In particolare, è quanto accade per la rete dell'impresa sociale che si sviluppa dentro logiche e modalità operative della più tradizionale rete associativa e del non profit e che, grazie all'attenzione alle condizioni emarginanti ed all'autopromozione dei soggetti deboli, va assumendo una dimensione autonoma particolarmente rilevante nell'ambito delle nuove reti della responsabilità diffusa.

In sostanza, le imprese sociali sono soggetti che portano alle estreme conseguenze la logica preventiva, sistemica, che va affermandosi anche all'interno del welfare più istituzionalizzato, e che non ha, in senso stretto, quel contenuto di assistenza e intervento diretto su specifiche categorie di persone a disagio.

Vale a dire che , mentre il terzo settore nella fase del suo decollo politico-operativo ha sfidato il "pubblico" rispetto alle modalità operative di



rapporto con l'utenza o alla gestione delle diverse tipologie del disagio, l'impresa sociale si situa su altri terreni e attiva una sfida i cui principali caratteri distintivi sono:

- la capacità di rendere gli stessi soggetti del disagio protagonisti delle attività attraverso, ad esempio, l'implementazione di imprese sociali capaci di assumere l'autosostenibilità finanziaria;
- la produzione non solo di servizi alla persona, ma di beni/ prodotti/servizi che soddisfano segmenti di domanda "forte" come, ad esempio, nel filone del wellness;
- l'interazione con la costellazione di bisogni locali, in materia di crescita e sviluppo economico, di fare comunità, di produzione di legami e di senso.

Alla luce di questi caratteri, il mondo dell'impresa sociale appare come un laboratorio particolarmente avanzato di sperimentazione di modelli innovativi di reti sociali, capaci di affrontare la sfida dell'autosostenibilità finanziaria rompendo l'eterno vincolo della scarsità di risorse o della dipendenza dai finanziamenti pubblici, senza perdere di vista il fondamentale legame con "il basso".

Dai dati emerge una notevole vitalità poiché, al 31 dicembre 2001, le cooperative sociali erano quasi 7.000 con un incremento del 28% rispetto al 1998 (tab. 6).

Dati della *Cgm* relativi ad un campione rappresentativo del comparto evidenziano variazioni percentuali del fatturato (59,7%) e dei risultati di esercizio (44,6%) che segnalano una crescita consistente. E' forte anche la spinta all'organizzazione reticolare visto che i consorzi, vale a dire cooperative di secondo grado i cui componenti non sono persone fisiche ma le stesse cooperative, sono ormai oltre 200.

Importante è anche la dimensione delle risorse umane mobilitate visto che i soci ordinari sono ormai prossimi ai 200 mila, i soci volontari sono circa 16 mila ed i soggetti svantaggiati che operano all'interno di questa tipologia di imprese sono quasi 22 mila. E' un universo che va articolandosi quanto a capacità operativa, settori di intervento e potenzialità di crescita.



Tab. 6 - Le reti della responsabilità sociale diffusa

| | |
|--|--------------------|
| <i>Impresa sociale</i> | |
| Cooperative sociali | 6.952 |
| Soci ordinari | 196.077 |
| Soci volontari | 15.934 |
| Persone svantaggiate | 21.658 |
| Giro d'affari (in milioni di euro) | 3.600 |
| Variatione % del valore della produzione (1998-2000) | +59,7 |
| Numero di consorzi nel 2000 | 207 (138 nel 1998) |
| | |
| <i>Credito etico</i> | |
| Fondi etici (patrimonio gestito in milioni di euro) | 2.461 |
| Investitori propensi ad impegnarsi in fondi etici | 4.000.000 |
| | |
| <i>Consumo responsabile/critico</i> | |
| Italiani che pagherebbero di più per un prodotto che rispetta l'ambiente | 14.000.000 |
| Italiani che pagherebbero di più per un prodotto la cui produzione/distribuzione rispetta i diritti dei lavoratori | 7.000.000 |
| Spesa degli italiani per l'acquisto di prodotti biologici (in milioni di euro) | 2.000 |
| Numero di aziende di agricoltura biologica | 50.000 |
| Numero di aziende attive nella zootecnia biologica | 1.500 |
| | |
| <i>Marketing sociale</i> | |
| % imprese che investono in iniziative sociali | 44,0 |
| % imprese soddisfatte degli investimenti sociali | 92,0 |
| Budget (in milioni di euro) | 826 |

Fonte: elaborazione Censis su dati Ministero delle attività produttive, Errepi Comunicazione, Cgm, 2002



Più che i dati riassuntivi si vanno delineando singole esperienze individuabili come *best practice* in relazione ad un rapporto integrato con il territorio, grazie all'attivazione di progetti dentro logiche di microsviluppo locale

Sotto questo profilo, la rete di soggetti che operano nel filone del turismo culturale e ambientale o della valorizzazione dei prodotti tipici locali si vanno caratterizzando come un interessante incubatore di innovazione di professionalità e di modalità operative nel sociale, con progetti ed esperienze imprenditoriali che tentano di tenere insieme la sostenibilità economica, lo sviluppo ecocompatibile ed il “fare comunità”.

Dentro ai percorsi di crescita della *wellness* sono insediate potenzialità di sviluppo professionale e occupazionale importanti per le imprese sociali: ne sono esempio numerose cooperative sociali che, a partire da finanziamenti provenienti da *merchant bank* etiche, recuperano prodotti locali tipici e ne propongono la produzione e la commercializzazione.

Al fianco dell'impresa sociale vanno diffondendosi vere e proprie reti di responsabilità diffuse, connesse alla crescente attenzione all'impatto sociale o ambientale delle scelte individuali di risparmio e di consumo. Vale a dire che, dentro le dinamiche molecolari, si sono installate valutazioni di natura etica che vanno acquisendo una crescente capacità di influenzare l'allocazione delle risorse e gli orientamenti dei soggetti pubblici e privati.

Il risparmio è uno degli ambiti più fortemente interessati da questa responsabilità sociale diffusa come dimostrano i dati relativi ai fondi etici che segnalano il costituirsi di un patrimonio gestito rilevante, oltre che una maggiore stabilità dei sottoscrittori rispetto alle altre tipologie di fondi.

Si consideri che i dati relativi al giugno 2002 indicano in circa 2,3 miliardi di euro il patrimonio gestito dai Fondi Etici; inoltre, sono circa 4 milioni gli investitori che hanno dichiarato la loro propensione ad investire in questa tipologia di strumenti finanziari.

Sempre nell'ambito delle fenomenologie di gestione etica e di rispetto ambientale delle risorse finanziarie occorre inserire la crescita delle banche etiche, vale a dire gli istituti finanziari che hanno quale obiettivo la concessione di finanziamenti ad iniziative che abbiano esplicite finalità sociali.



A livello locale vanno inoltre diffondendosi esperienze di microcredito che servono a consentire l'attivazione di piccoli progetti imprenditoriali o commerciali o a famiglie in difficoltà di fare fronte ad esborsi inattesi quanto a dimensione o temporalità, sempre però in un'ottica non assistenziale ma di responsabilizzazione dei singoli beneficiari del credito.

Strettamente associato al risparmio etico, è da considerare il consumo critico che ormai presenta tassi di crescita della domanda e dell'offerta che lo rendono un fenomeno di massa.

Si consideri che sono oltre 14 milioni gli italiani che pagherebbero di più per un prodotto che rispetta l'ambiente e oltre 7 milioni quelle che valutano più positivamente i prodotti la cui produzione/commercializzazione rispetta i diritti dei lavoratori. Le botteghe del *fair trade*, che sono ormai quasi 400 con variazioni percentuali dei fatturati dell'ordine del 50%, rispondono alla crescente domanda di prodotti che siano rispettosi dei diritti dei produttori e funzionali a logiche di autosviluppo locale.

Connessa al consumo critico è, senza dubbio, la propensione al consumo consapevole e la crescita impetuosa dell'agricoltura biologica e dei prodotti tipici che vanno facendosi largo anche nella grande distribuzione.

Dai dati si evince che la spesa degli italiani per prodotti biologici è ormai pari a 2 miliardi di euro, mentre le aziende che praticano il biologico superano le 50 mila unità e quelle attive nella zootecnia biologica sono 1.500.

E' chiaro che il consumo responsabile impatta direttamente sulla filiera della produzione e della distribuzione alimentare subordinandola a criteri di rispetto dell'ambiente e dei diritti sociali dei produttori; lungo tale filiera si creano profili professionali e competenze specifiche che sono funzionali alla capacità dell'offerta di modularsi alle nuove esigenze etiche e ambientali della domanda.

Peraltro, l'attenzione crescente della domanda al contenuto sociale dei prodotti diventa una variabile strategica nei processi di pianificazione aziendale, rendendo cruciale la capacità di attivare iniziative di marketing sociale.

Dai dati emerge come si tratti ormai di una dimensione consistente nell'attività aziendale, se si considera che è il 44% delle aziende ad avere



effettuato investimenti in iniziative sociali, soprattutto di solidarietà sociale e di lotta alle malattie, che il 92% di queste esprime piena soddisfazione per la riuscita di tali investimenti e che il budget annuale è stimato non lontano dai 900 milioni di euro.

E' chiaro che va sviluppandosi una rete diffusa, molecolare, per linee orizzontali di responsabilità sociale che investe l'insieme dei comportamenti di consumo e di risparmio e che, nei fatti, determina un controllo dal basso rispetto all'allocazione delle risorse ed alle scelte più generali.

