

PRIMO REPORT

**I MODELLI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI
SOCIALI:
L'OFFERTA DEL TERZO SETTORE**

Il Disegno dell'indagine

di

Annalisa Turchini e Francesca Spitilli

INDICE

Premessa	3
1. IL CONTESTO	3
1.1 L'inquadramento normativo	3
1.2 Il modello di welfare e il contributo del Terzo settore	4
1.3 I servizi sociali	5
1.4 Le tipologie organizzative oggetto d'indagine: Cooperative sociali e Organizzazioni di Volontariato	6
2. IL DISEGNO DELLA RICERCA	8
2.1 Dal fenomeno ai concetti: il quadro teorico di riferimento	8
2.2 Oggetto d'indagine e unità di analisi	11
2.3 Gli obiettivi dell'indagine	13
2.4 Le dimensioni concettuali, le ipotesi e il modello di analisi	14
2.5 Dalle definizioni operative alle variabili	17
3 IL CAMPIONE D'INDAGINE E LE TECNICHE D'ANALISI	22

PREMESSA

La presente ricerca, di cui di seguito si illustra il disegno e le sue fasi di attuazione, ha come *focus* l'offerta dei servizi alla persona da parte del non profit. È importante ricordare che tale fenomeno è fortemente influenzato dall'*outsourcing* dei servizi sociali, oggetto di una seconda e contestuale indagine.

Nella scelta delle attività da erogare al territorio, il Terzo Settore risente fortemente dei rapporti che intrattiene con i soggetti pubblici, in qualità di principale committente e le forme di regolazione adottate influiscono sulla scelta e sulle modalità di intervento territoriale dei fornitori. I due ambiti d'indagine devono quindi essere collocati in una logica di offerta (del Terzo Settore) e domanda istituzionale (soggetto pubblico) all'interno del mercato dei servizi sociali.

1. IL CONTESTO

1.1 L'inquadramento normativo

Il sistema di *welfare* italiano è stato oggetto, a partire dallo scorso decennio, di un'importante riforma che ne ha profondamente modificato l'assetto, l'organizzazione e il funzionamento, sia per quanto attiene gli aspetti operativi, sia per ciò che riguarda le modalità di programmazione degli interventi. La legge 328/00 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" ha proposto una ridefinizione sistematica ed unitaria del settore, profilando nuovi ruoli e funzioni agli attori del sistema, regolandone altresì i meccanismi d'interazione tra essi¹. Il motore dell'azione normativa della 328 è rappresentato dal principio di sussidiarietà sia verticale che orizzontale; funzioni ed interventi devono essere attribuite al livello "più basso", cioè al corpo sociale più vicino al cittadino.

A livello verticale, ciò si è tradotto nel massiccio intervento degli Enti locali, in particolare dei Comuni, cui spetta il compito di "coordinare programmi e attività degli enti che operano nell'ambito di competenza" attraverso lo strumento dei piani di zona, fulcro della programmazione degli interventi sociali. Lo Stato continua a svolgere una funzione amministrativa attraverso la ripartizione delle risorse finanziarie da dedicare agli interventi di politica sociale (Fondo Nazionale delle Politiche Sociali), mentre la legislazione in materia di regolazione del sistema di affidamento dei servizi alla persona è data alle Regioni. Ad esse

¹ U. Ascoli, La legge 328: potenzialità ed opportunità da valorizzare, in *Impresa Sociale* n. 1, 2004

inoltre è affidato il compito di programmare e coordinare il complesso degli interventi in una logica di integrazione tra sociale e sanitario (Piani socio-sanitari regionali). Tuttavia, l'impianto normativo, disegnato dalla legge e la sua stessa natura di legge quadro, erano destinati a venire meno con l'approvazione della legge costituzionale n. 3/2001 con oggetto il sistema delle Autonomie locali e dei rapporti con lo Stato. Tale riforma, di matrice tipicamente "federalista", affida competenza esclusiva alle Regioni di alcune materie tra cui quella sociale. La modifica del titolo V rischia di inficiare l'intero impianto normativo della 328, creando di fatto una sovrapposizione tra i soggetti istituzionali competenti in materia sociale, determinando, soprattutto, l'impossibilità di stabilire i "livelli essenziali di prestazione" (LEP) sociale - concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti - inattuati fino ad oggi. Infatti, la Legge opera una diversa distribuzione di funzioni così ripartita: alle regioni competenza esclusiva in materia di politiche sociali; allo Stato competenza relativamente alla definizione dei livelli essenziali delle prestazioni. Questa funzione diveniva sostanzialmente l'unica garanzia di omogeneità del servizio sul territorio nazionale, già caratterizzato da interventi e politiche tra loro molto diverse. Sulla spinta di questi due importanti eventi normativi, tutte le regioni si sono attivate intervenendo nel settore delle politiche socio-assistenziali anche se con tempi, modalità e contenuti non sempre omogenei, in considerazione anche dei nuovi poteri loro riconosciuti.

1.2 Il modello di *welfare* e il contributo del Terzo settore

A livello orizzontale, il principio di sussidiarietà prevede che gli enti pubblici "promuovano azioni per favorire il ricorso a forme di aggiudicazione o negoziali che consentano ai soggetti operanti nel Terzo Settore la piena espressione della propria progettualità, avvalendosi di analisi e di verifiche che tengano conto della qualità e delle caratteristiche delle prestazioni offerte e della qualificazione del personale"(art. 5)². Le organizzazioni del Terzo Settore entrano così a pieno titolo nel sistema di *welfare*, sancendo il passaggio da un sistema di erogazione dei servizi tipicamente centralizzato (*state*), ad uno in cui si integrano le risorse possedute dai soggetti pubblici con quelle disponibili nei soggetti del cosiddetto privato sociale (*mix*). In piena sintonia con il principio di sussidiarietà, il ruolo di fornitore di servizi sociali affidato al Terzo Settore, è reso possibile dall'apprezzata e consistente, capacità di lettura dei bisogni dei cittadini che queste organizzazioni riescono ad esprimere. Bisogna ricordare che a tali competenze si lega, anche, l'affidamento di ulteriori ruoli: il Terzo Settore è, infatti, chiamato a mettere in gioco la propria *expertise* nel momento concertativo della programmazione degli interventi, nella fase, cioè, di definizione dei Piani di zona. Per alcuni l'ampia rete di soggetti chiamati a co-progettare insieme agli enti locali i Piani di zona, richiama

² Turchini A., Il ruolo e la funzione della sussidiarietà nei nuovi modelli di *governance* sociale: alcuni casi di studio, in "Osservatorio ISFOL" Anno XXVII, n. 1-2 gennaio – aprile 2006

ad una co-responsabilizzazione che interessa non solo il piano del sistema regolativo tra attori pubblici e privati, bensì investe anche gli attori del privato sociale con un grado di co-gestione tale da evocare concetti di *welfare community*.³ L'idea è che si possa procedere nella direzione del superamento della giustapposizione e/o integrazione tra pubblico e privato, accordando allo Stato non tanto la regolazione dei meccanismi di mercato, quanto piuttosto un'azione politica di alto profilo, espressa nella costruzione di uno "spazio allargato" dove interagiscono ed operano molteplici attori e principi regolativi. La *welfare community* è in qualche modo conseguenza della naturale evoluzione della 328 come effetto virtuoso di un sistema effettivamente integrato tra attori, servizi e settori. Ad oggi in Italia si possono contare territori realmente virtuosi che hanno sviluppato buone capacità d'integrazione, a fronte di una certa presenza di contesti locali dove l'interazione, soprattutto tra sociale e sanitario, è attuata solo in modo informale e piuttosto frammentato.

Il *welfare community* (anche detto *welfare* locale vista l'importanza della rete di attori del contesto territoriale) è una proiezione valida, sia come margine di evoluzione del sistema di welfare, sia, soprattutto, come prospettiva d'interazione tra gli attori regolati da meccanismi più fluidi degli attuali. In ogni caso il ruolo giocato dal nonprofit, nell'arena delle politiche sociali, non è secondario sia come mix pubblico/privato, sia nella prospettiva di *welfare* comunitario. Esso svolge comunque una funzione focale nella messa a punto del sistema di offerta dei servizi sociali e, in una prospettiva di sviluppo locale, potrebbe rappresentare il perno del mercato sociale.

1.3 I servizi sociali

Per la definizione di servizi sociali centrale è la Legge 328/2000. Se al momento della sua emanazione la legge rappresentava il tentativo di dare una disciplina organica al settore, prima oggetto di una normativa settoriale e spesso sovrapponibile, ciò è tanto più vero per il segmento dei servizi sociali che trovano legittima collocazione e definizione all'interno della Legge nell'art.22. Secondo tale articolo, il sistema integrato di servizi sociali si caratterizza per l'erogazione delle prestazioni di: servizio sociale e segretariato sociale per informazione consulenza al singolo e ai nuclei familiari; servizio di pronto intervento sociale per le situazioni emergenza personali e familiari; assistenza domiciliare; strutture residenziali e semiresidenziali per soggetti con fragilità sociali; centri di accoglienza residenziali o diurni a carattere comunitario.

Relativamente alla necessità di poter disporre di comuni riferimenti nella declinazione dei servizi sociali un importante momento di raccordo è dato dal Nomenclatore Interregionale

³ Cfr. De Leonardis O., *In un diverso welfare. Sogni e incubi*, Feltrinelli, 2002 e Bifulco L., Vitale T., *Il welfare nascosto: il mercato privato dell'assistenza in Italia e in Europa*, Carrocci, 2002

degli Interventi e Servizi Sociali intervenuto approvato nel 2009⁴. Il Nomenclatore si configura quale strumento di mappatura degli interventi e dei servizi sociali, attraverso la descrizione e definizione di tutte le voci desunte confrontando, integrando e raccordando le classificazioni previste per gli interventi e servizi sociali nelle Regioni.

Infatti, poter disporre di articolate e attendibili definizioni è alla base di una precisa esigenza conoscitiva finalizzata alla gestione di qualsiasi sistema, sentita soprattutto da chi deve realizzare politiche sociali che contribuiscano, a tutti i livelli istituzionali, al raggiungimento di un rinnovato ed efficiente sistema di benessere sociale. Sebbene da molti anni, fin da prima dell'emanazione della legge 328/00, sia stato affrontato il problema della realizzazione del Sistema Informativo per il Sociale (SISS), non solo esso non si è ancora attivato a livello nazionale, ma, a tutt'oggi, non è ancora diffusa una classificazione e una definizione dei servizi sociali condivisa. La necessità di disporre di una classificazione utilizzabile non riguarda solo finalità statistiche, ma deve porsi l'obiettivo più alto di raccordare le classificazioni regionali secondo un unico e condiviso schema classificatorio.

1.4 Le tipologie organizzative oggetto di indagine: le Cooperative sociali e le Organizzazioni di Volontariato

Nel corso della presente indagine, l'erogazione dei servizi socio assistenziali riguarderà due tipologie organizzative appartenenti al mondo del Terzo settore: le Cooperative sociali e le Organizzazioni di Volontariato.

Le cooperative sociali hanno trovato legittimazione giuridica con la Legge 381 del 1991. Esse sono imprese finalizzate al perseguimento degli interessi generali della comunità, alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini (art. 1). Le cooperative sociali sono classificate in due grandi gruppi: le cooperative dette di tipo A che gestiscono servizi socio-sanitari ed educativi, e le cooperative di tipo B che prevedono l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati socialmente. Esistono anche le cooperative ad oggetto misto (A+B) che svolgono entrambe le precedenti tipologie di attività e i consorzi sociali, cioè consorzi costituiti come società cooperative su base sociale formata in misura non inferiore al settanta per cento da cooperative sociali.

⁴ L'idea di un "Nomenclatore dei servizi e degli interventi sociali" nasce all'inizio del 2006 a seguito di alcuni incontri tra il CISIS e il Coordinamento Tecnico Interregionale per le Politiche Sociali", prevista nel Programma Statistico Nazionale e svolta dall'ISTAT in collaborazione con il Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, con la Ragioneria Generale dello Stato e le Regioni. La necessità di disporre di una classificazione utilizzabile con fini più ampi di quelli meramente statistici, è stata alla base della richiesta fatta dal Coordinamento Tecnico Interregionale per le Politiche Sociali. La nomenclatura e definizione degli interventi e servizi rilevati è riportata in un Glossario, formulato attraverso un lavoro di raccordo tra le classificazioni regionali e la macro-architettura della classificazione europea, il Sistema Europeo delle Statistiche integrate della PROtezione Sociale (SESPROS).

Le cooperative sociali nascono per soddisfare il perseguimento di un interesse generale della collettività, quali la promozione umana, la prevenzione dell'emarginazione, ecc. Una cooperativa sociale, quindi, si differenzia sia dalle imprese con fine di lucro perché organizza le proprie risorse per soddisfare un bisogno collettivo, sia dalle semplici cooperative che sono società mutualistiche nate per soddisfare il bisogno dei soci (es. le cooperative edilizie nate per soddisfare il bisogno di abitazione di un gruppo di cittadini). Nello specifico, le Cooperative Sociali di tipo A hanno il compito di gestire servizi socio-sanitari educativi e possono farlo sia direttamente sia in convenzione con enti pubblici. Possono gestire servizi sociali (progetti di reinserimento sociale, centri di aggregazione per ragazzi, centri sociali per anziani, centri rieducativi per malati psichici, case alloggio, case famiglia, ecc), sanitari (strutture sanitarie, assistenza domiciliare ad anziani, ecc.), educativi (centri educativi per ragazzi, centri ludici, animazione di strada, formazione per operatori sociali, ecc.). Le Cooperative Sociali di tipo B possono svolgere tutte le attività produttive - commerciali, artigianali, industriali o agricole - che siano finalizzate soprattutto all'inserimento lavorativo di soggetti socialmente svantaggiati (ex tossicodipendenti, ex alcolisti, ex detenuti, malati psichici, portatori di handicap, minori a rischio di devianza, ecc.).

La Legge quadro sul volontariato n. 266 dell'11 agosto 1991 rappresenta il principale riferimento comprendere l'attività di volontariato definita – da questa normativa – come intervento “prestato 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'art. 12, della Legge riguardante le “Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza” in particolare, stabilisce il radicale mutamento nei rapporto tra soggetto pubblico e privato, rafforzando il ruolo del volontariato nei processi di regolazione sociale. Nella medesima direzione, la Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (n. 328 dell'8 novembre 2000) promuove il pieno riconoscimento del Terzo settore nel suo complesso come soggetto politico chiamato ad una partecipazione attiva alla programmazione dei welfare locali e alla realizzazione di interventi e servizi in grado di rispondere più efficacemente alle necessità dei singoli territori⁵.

⁵Cfr. AA. VV *Volontariato e Pianificazione Sociale di Zona: la partecipazione. Indagine Pilota sul Volontariato* – Collana ISFOL Temi e Strumenti – Roma 2006

2. IL DISEGNO DELLA RICERCA

2.1 Dal fenomeno ai concetti: il quadro teorico di riferimento

L'affermarsi dei nuovi modelli di *welfare (mix e community)* presenta differenze geografiche significative e la loro mappa territoriale è molto eterogenea, per effetto, come detto sopra, della modifica del Titolo V della Costituzione. Non è pertanto, corretto parlare di “modello di *welfare*” come di un approccio universalmente rilevabile, bensì è opportuno pensare a differenti “modelli” quali realtà plurali a seconda dei contesti locali. In tale eterogeneità variegata sono le formule di **offerta di servizi alla persona da parte del Terzo Settore, fenomeno d'interesse** della presente indagine. Ciascun territorio interpreta in modo diversificato la portata dell'intervento sussidiario svolto dal non profit e altrettanto diversamente norma i meccanismi di regolazione dell'offerta dei servizi.

L'indagine parte dalla molteplicità territoriale dei modelli d'intervento e intende interpretare il ruolo assunto dal non profit come combinazione delle responsabilità sussidiarie assunte e delle particolari vocazioni e ambiti d'intervento prescelti. I **concetti** che meglio inquadrano il fenomeno di studio sono quindi individuabili nella **capacità sussidiaria** e negli **ambiti funzionali d'intervento**. In particolare il concetto di **capacità sussidiaria è definito dalla speciale la vicinanza delle organizzazioni non profit alle comunità locali**, nonché dalla capacità di un loro diretto coinvolgimento. Il ruolo di agente sussidiario svolto dal Terzo Settore si traduce nella capacità di stabilire un legame stretto e denso di significato con le fasce deboli e nella capacità di conseguire obiettivi di interesse generale e integrazione sociale dei cittadini. L'origine solidaristica e aggregativa, la *governance* democratica, le finalità altruistiche e solidali⁶, rappresentano altre importanti dimensioni della portata sussidiaria del non profit. Infine anche la funzione distributiva⁷ svolta dal Terzo Settore costituisce una forma dell'agire sussidiario. L'assunzione di responsabilità verso i cittadini che accompagna la fornitura di prodotti/servizi a prezzi inferiori al mercato - o addirittura a costo zero grazie all'apporto del lavoro volontario – può esserne una dimostrazione. Gli **ambiti funzionali d'intervento** diversamente, si legano alla **scelta della “filosofia” di fondo che permea gli obiettivi unita alla tipologia d'azione e alle modalità di realizzazione degli interventi**. Si tratta di selezionare l'angolazione da cui affrontare il bisogno dell'utenza cioè l'ambito di fronteggiamento dei problemi caratterizzandolo con proprie strategie d'azione. In sintesi è possibile affermare che, all'interno del variegato panorama del non profit, ciascuna tipologia organizzativa - APS, OdV, cooperative ecc. -, opera una particolare scelta funzionale all'interno dell'ampio spettro di

⁶ M. Ambrosini, *Terzo Settore tra efficienza e solidarietà. Un'analisi sul piano organizzativo*, in Politiche Sociali e Servizi n. 2/1992 e *zione volontaria e processi di trasformazione del Terzo Settore*, Franco Angeli, Milano 2000
D. Donati e A. Paci (a cura di), *Sussidiarietà e concorrenza. Una nuova prospettiva per la gestione dei beni comuni*, Il Mulino, 2010

⁷ C. Borzaga e L. Fazzi, *Azione volontaria e processi di trasformazione del Terzo Settore*, Franco Angeli, Milano 2000

bisogni e tutele di associati e utenti. Ogni articolazione del non profit teoricamente⁸ si appropria di una funzione prevalente: le Organizzazioni di Volontariato rilevano e denunciano i problemi, organizzando i cittadini nella sperimentazione delle soluzioni e nel controllo dei risultati; alle Associazioni di Promozione Sociale è affidato il ruolo di promuovere la partecipazione dei soggetti più deboli; alle Cooperative spetta l'erogazione e la gestione dei servizi sociali ed infine alle Fondazioni il compito di finanziare e sperimentare l'innovazione. Alla funzione prevalente consegue la distinzione di ambiti d'intervento mirati. Questo passaggio avviene quando la conoscenza delle esigenze dell'utenza è tale da consentire di delimitare più puntualmente l'area d'intervento.

Schema 1. Sintesi

Fenomeno	Offerta di servizi alla persona da parte del Terzo Settore
Concetti generali	Capacità sussidiaria Ambiti funzionali d'intervento

Le teorie⁹ sull'offerta dei servizi del terzo settore inquadrano il fenomeno in modo prevalentemente unidimensionale, evidenziando un appiattimento verso la capacità sussidiaria¹⁰ come angolazione privilegiata di interpretazione. Con minore decisione e frequenza il focus d'analisi è stato concentrato sulla capacità organizzativa delle forme d'intervento¹¹, ma soprattutto scarsi sono gli studi¹² che si sono spinti fino ad intersecare i due concetti in modo dinamico. L'idea della presente indagine, si concentra sulla possibilità di leggere l'evoluzione del non profit come risultato non soltanto di scelte adattive rispetto all'ambiente (rappresentato dalla committenza dei servizi), quanto piuttosto come scelta originale di una propria strategia d'azione fondata sull'interazione costante e continuativa della propria capacità sussidiaria e di un proprio assetto d'intervento funzionale.

Per la presente indagine è stata pertanto creata una configurazione teorica *ad hoc*, in cui è possibile qualificare l'azione del Terzo Settore, come esito della modularità con cui si combinano **capacità sussidiaria** e **ambiti funzionali d'intervento**. Il risultato è uno spazio

⁸ R. Frisanco *Evoluzione del Terzo Settore e valore aggiunto specifico delle organizzazioni che realizzano servizi alla persona*, atti del Seminario di Malosco (TN) Fondazione Roma Terzo Settore 2009

⁹ A. Bagnasco, F. Piselli, A. Pizzorno, C. Trigilia *Il capitale sociale. Istruzioni per l'uso*, Il Mulino, Bologna 2001

¹⁰ L. Boccacin, *Terzo Settore e partnership sociali. Nuove pratiche di welfare sussidiario*, Vita e Pensiero, 2009

¹¹ A. Merlo (a cura di S. Pettinato), *Gestire l'organizzazione no profit, in Gestire il no profit*, Il Sole 24 Ore libri, Milano, 1996

L. Solari, *Equità e soddisfazione. Un confronto tra forme organizzative del Tezo Settore*, ISSAN, Working paper n. 14, 1999

¹² C. Borzaga, M. Musella (a cura di), *Produttività ed efficienza nelle organizzazioni non profit*, Trento, Edizioni31, 2003

teorico astratto che facilmente accoglie le geometrie variabili dell'azione del non profit. Tale assetto teorico sebbene rappresenti una configurazione inedita rispetto a studi precedenti, è ampiamente confortato dalla letteratura esistente in materia in cui è possibile trovare abbondanti riscontri¹³. Esso è riassumibile nel seguente Schema 2. In ciascun quadrante è raffigurato un idealtipo di azione del non profit, teoricamente coincidente con una fase di sviluppo dell'organizzazione.

Schema 2. Quadro teorico di riferimento

	Ambiti funzionali d'intervento	
	+	-
+ Capacità sussidiaria	1. Azione sostitutiva <i>(fase matura)</i>	2. Crescita operativa <i>(fase intermedia)</i>
	3. Sostenibilità dei servizi <i>(fase intermedia)</i>	4. Azione debole <i>(fase iniziale)</i>
-		

Nel quarto quadrante è rappresentata l'azione debole data da un basso livello di selezione dell'area d'intervento e altrettanto scarsa capacità sussidiaria. La funzione prevalente corrisponde in gran parte alla scelta di una specifica *mission* dove la vocazione solidaristica è presente. La sua scelta è operata in ragione dell'impulso di un nucleo fondativo di utenti che esprimono richieste altrove non soddisfatte, oppure come gemmazione di istanze di altra entità organizzativa consolidata. È assente il legame con larghe fasce di popolazione e la scelta degli ambiti funzionali è piuttosto indistinta. Tale condizione è generalmente propria alla fase di vita iniziale di un'organizzazione. L'elevato tasso di mortalità del non profit coincide spesso con il mancato decollo rispetto a questa fase di *start-up*.

Nel terzo quadrante la selezione degli ambiti funzionali prende il sopravvento rispetto alla centratura sui fini solidaristici. L'attenzione è dedicata alla razionalità anche economica dell'organizzazione, i servizi offerti sono scelti accuratamente a discapito del valore di bene comune. Crescente attenzione viene prestata ad affermare gli elementi distintivi della propria identità organizzativa rischiando di trasformare gli stessi in culture organizzative sedimentate e istituzionalizzate. Lo sviluppo di soluzioni organizzative sempre più articolate migliora

¹³ AA. VV *Beni Comuni. Quarto rapporto sulla cooperazione sociale*, Edizioni Fondazione Giovanni Agnelli, 2005

l'efficacia ma comporta il rischio di isomorfismo, conseguente all'eccessiva strutturazione dell'organizzazione¹⁴. La dimensione gestionale diventa centrale e la cultura operativa impoverisce le scelte etiche. Generalmente rappresenta una fase intermedia di crescita anche se l'allontanamento dai valori tende a cristallizzarsi e la debolezza dell'azione sussidiaria assume una configurazione stabile.

Il secondo quadrante raffigura una scarsa attenzione verso la scelta degli ambiti d'azione accoppiata ad una maggiore cura dell'azione sussidiaria. È anch'essa una fase intermedia volta però ad una crescita positiva. Il consolidamento delle conoscenze sui fabbisogni dell'utenza accresce i contenuti etici perché maggiore è l'attenzione alle relazioni con le organizzazioni del territorio e con i cittadini. Questo passaggio avviene spesso dopo la fase di star-up dell'organizzazione. Vengono attivate reti inter-organizzative e strategico diventa il rapporto con gli *stakeholder*.

Infine, il primo quadrante è rappresentato dal livello qualitativamente più elevato di azione. Esso è dato dall'integrazione tra un alto livello di selezione degli ambiti funzionali e una notevole capacità sussidiaria. È la fase più matura che un'organizzazione non profit possa raggiungere dove riesce a coniugare la sostenibilità dei propri servizi con un protagonismo civile e una cultura della responsabilità pertinente ai propri valori etici. La scelta degli ambiti funzionali avviene attraverso azioni promozionali capaci di coniugare la gestione delle attività e il perseguimento di finalità di interesse generale. È uno spazio ideale in cui le organizzazioni svolgono le proprie funzioni secondo modalità di "quasi" sostituibilità rispetto al soggetto pubblico grazie alla capacità di apportare elementi innovativi.

2.2 Oggetto d'indagine e unità d'analisi

Alcune modalità d'intervento del privato sociale si allontanano significativamente dal piano della sussidiarietà orizzontale¹⁵, mancando l'autonomia dell'iniziativa e intervenendo attività economiche in ambiti concorrenziali sia pure afferenti a mercati regolati e controllati. Il nostro ordinamento, sia a livello costituzionale sia di legge ordinaria, non riconduce la sussidiarietà orizzontale a rapporti di tipo commerciale o imprenditoriale. Ad esempio una cooperativa sociale impegnata **nell'erogazione di servizi socio-assistenziali** su committenza del soggetto pubblico, non agisce in qualità di soggetto della sussidiarietà. Quindi, l'azione si esplica

¹⁴ AA.VV., *Le aziende nonprofit tra Stato e Mercato* (Atti del XVIII Convegno Annuale Accademia Italiana di Economia Aziendale, Roma 28-30 settembre 1995), Clueb, Bologna, 1996

¹⁵ Il principio di sussidiarietà orizzontale discende che tutti gli enti pubblici rappresentativi, elencati nell'articolo 118, comma 4 della Costituzione nel momento in cui decidono di tutelare un diritto sociale debbono preferire l'azione dei cittadini singoli o associati e solo dopo aver accertato la necessità di un intervento pubblico possono attribuire a sé o ad altro ente rappresentativo la tutela di quel diritto. Il carattere innovativo del suddetto principio sta proprio nel fatto che il flusso delle informazioni e delle decisioni che tradizionalmente partiva dalle amministrazioni si inverte: diventa il cittadino, come singolo o nelle formazioni sociali cui appartiene, il fulcro delle iniziative pubbliche.

mediante **forme di esternalizzazione basate su criteri economici e di efficienza**. Tra tutte le forme d’offerta di servizi da parte del terzo settore questa costituisce lo **specifico oggetto** della presente indagine.

Sebbene l’oggetto d’indagine non si richiami direttamente al concetto di sussidiarietà orizzontale, l’azione sussidiaria è comunque presente, in ragione delle finalità statutarie insite in ogni intervento del non profit. Essa si sviluppa anche in attività di tipo economico ed è ispirata da “vincoli etici rispetto alle opportunità del mercato sociale, in quanto si opera prioritariamente in funzione dei bisogni dei destinatari piuttosto che del business del sociale”¹⁶. L’affermazione implica che pur in assenza di uno spirito sussidiario chiaramente individuabile, la forte componente solidaristica del terzo settore, dia luogo ad una vicinanza all’utenza che prevale anche sulla componente economica. In particolare, l’impresa sociale non deve essere valutata solo sugli *input* economico-produttivi ma anche sulla capacità di generare «forme di capitale sociale che produce esternalità positive a favore dell’intera collettività (e quindi “esternalità sociali” vere e proprie) di gruppi sociali specifici distinti da quello che ne ha favorito l’accumulazione»¹⁷.

L’oggetto d’indagine si focalizzerà sull’erogazione territoriale dei servizi socio-assistenziali da parte di **Cooperative Sociali e Organizzazioni di Volontariato**. La scelta delle due tipologie organizzative come **unità d’analisi** è dettata dai motivi di seguito illustrati. Per quanto riguarda le cooperative sociali, come ricordato, l’erogazione e la gestione dei servizi sociali rappresentano le peculiari specializzazioni funzionali. Mentre, per quanto attiene le OdV, sembra interessante esplorare il passaggio da forme di partecipazione sussidiaria “pura”, a formule più *market oriented*. In altre parole, s’intende comprendere come il Volontariato si stia avvicinando a dimensioni più “imprenditoriali” e come la capacità di fronteggiare ai maggiori fabbisogni dei territori abbia inciso sugli aspetti organizzativi. Inoltre, si ipotizza che lo spazio neutro rappresentato dalle azioni a finalità inclusiva, necessiti di azioni volte alla sostenibilità economica.

Schema 3. Sintesi

Oggetto d’indagine	Erogazione di servizi socio-assistenziali
Unità di analisi	Cooperative sociali Organizzazioni di Volontariato (OdV)

¹⁶ Cfr nota 7 e R. Frisanco e C. Ranci (a cura di), *Le dimensioni della solidarietà. Secondo rapporto sul volontariato sociale italiano*, FIVOL 1999

¹⁷ G. Ecchia e L. Zarri *Capitale sociale e Accountability. Il ruolo del bilancio sociale nella governance delle organizzazioni non profit* in L. Fazzi (a cura di) *Il bilancio sociale per le organizzazioni non profit*, Guerrini, Milano, 2005, p. 89

2.3 Gli obiettivi dell'indagine

La presente indagine ha un duplice obiettivo: un obiettivo generale, di tipo esplorativo¹⁸, e un obiettivo specifico, con finalità conoscitive. **L'obiettivo generale** ha la finalità di **catalogare i servizi socio assistenziali** erogati ai territori da parte di Cooperative sociali e Organizzazioni di Volontariato. Le informazioni che verranno raccolte attraverso l'indagine, saranno parte integrante del Sistema Informativo delle Organizzazioni NonProfit (SIONP¹⁹). La necessità di sviluppare indagini mirate a rafforzare le informazioni nel campo dei servizi sociali nasce anche sotto l'impulso della legge 328/00. Infatti, all'art.21 tale norma prevede la creazione di un sistema informativo quale strumento che deve fornire, a tutti i livelli di governo del welfare, un supporto conoscitivo adeguato per la programmazione, la gestione e la valutazione delle politiche sociali e supportare i programmatori, i decisori e gli operatori sociali interessati a valutare i risultati delle proprie azioni e a porre obiettivi verificabili. Un ulteriore elemento che spinge verso l'esigenza di disporre di informazioni che tendino di ricostruire il panorama dell'offerta di servizi socio assistenziali è dato dalla complessità in cui le amministrazioni pubbliche si trovano oggi a operare. Si tratta di analizzare contesti soggetti a rapido mutamento, caratterizzati da una frammentazione che è data dalla differenziazione dei gruppi d'utenza, dei bisogni e quindi della domanda, e dal quadro di politiche, interventi e servizi che ancora troppo timidamente sono improntati a logiche integrate. L'articolazione e la denominazione dei servizi è caratterizzata da un'estrema eterogeneità a livello nazionale. Al fine di favorire la classificazione univoca, la messa a sistema e la comparabilità delle informazioni raccolte, l'offerta locale dei servizi sarà analizzata a partire dal Nomenclatore Interregionale degli Interventi e Servizi Sociali.

Particolare rilevanza assume la ricognizione delle professionalità impiegate per erogare servizi e realizzare interventi sociali. Dal punto di vista dell'azione professionale, saranno censite tutte le attività che sostanziano l'intervento di tipo socio assistenziale, sociosanitario, socio educativo e socio lavorativo, partendo dall'assunto che tali interventi costituiscano nella loro molteplicità ed interrelazionalità il perimetro dei sistemi di *welfare* locale con riferimento alle attività che li caratterizzano. Sul piano operativo, la ricognizione si avvarrà della Nomenclatura delle Unità Professionali corrispondente al 5° digit della Classificazione delle Professioni rilasciata dall'ISTAT

¹⁸ È esplorativa una ricerca che non ha ipotesi precise da verificare, che parte da interessi generali di conoscenza e segue alcuni criteri guida formulando eventualmente ipotesi parziali durante lo svolgimento, sulla base di elementi che a priori non si è in grado di ipotizzare.

¹⁹ Nel triennio 2008-2010, dalla collaborazione tra la Direzione Generale per il Volontariato, l'Associazionismo e le Formazioni Sociali del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed il Servizio Statistico e di Coordinamento Banche Dati ISFOL, è nato il "Sistema Informativo delle Organizzazioni Non Profit – SIONP". Il Sistema statistico-informativo è stato realizzato come supporto alla tenuta dei diversi Registri Nazionali e Territoriali delle organizzazioni non profit con l'obiettivo di far dialogare e interagire, i registri attualmente gestiti da organismi differenti (ad esempio, il Registro nazionale delle APS con quelli delle Regioni).

nel 2011. In tale classificazione infatti è stata per la prima volta ricompresa e messa in trasparenza l'intera filiera delle professioni sociali.

L'obiettivo specifico che s'intende perseguire è stabilito nelle finalità conoscitive dell'indagine. che di seguito vengono illustrate dettagliatamente.

2.4 Le dimensioni concettuali, le ipotesi e il modello di analisi

Il modello teorico sopra descritto (parag. 2.1), costituisce il quadro organico entro cui collocare la presente indagine, cioè il modello che sottende il processo d'interpretazione dei dati. È però necessario affinare l'analisi, declinando più puntualmente i concetti prescelti. L'operazione da effettuare consiste nell'affinare le dimensioni concettuali delimitando progressivamente il campo di analisi. I concetti devono essere colti nel loro aspetto dinamico più aderente all'oggetto di studio attraverso l'individuazione di concetti specifici. Essi rappresentano le particolari dimensioni dei concetti che s'intendono esplorare all'interno del vasto e complesso scenario dato dall'oggetto d'indagine. I concetti specifici scelti sono illustrati nel seguente schema 4.

Schema 4. I concetti specifici

<i>Oggetto d'indagine</i>	Erogazione di servizi socio-assistenziali da parte del Terzo Settore
<i>Concetti specifici</i>	Orientamento all'utenza Strutturazione organizzativa

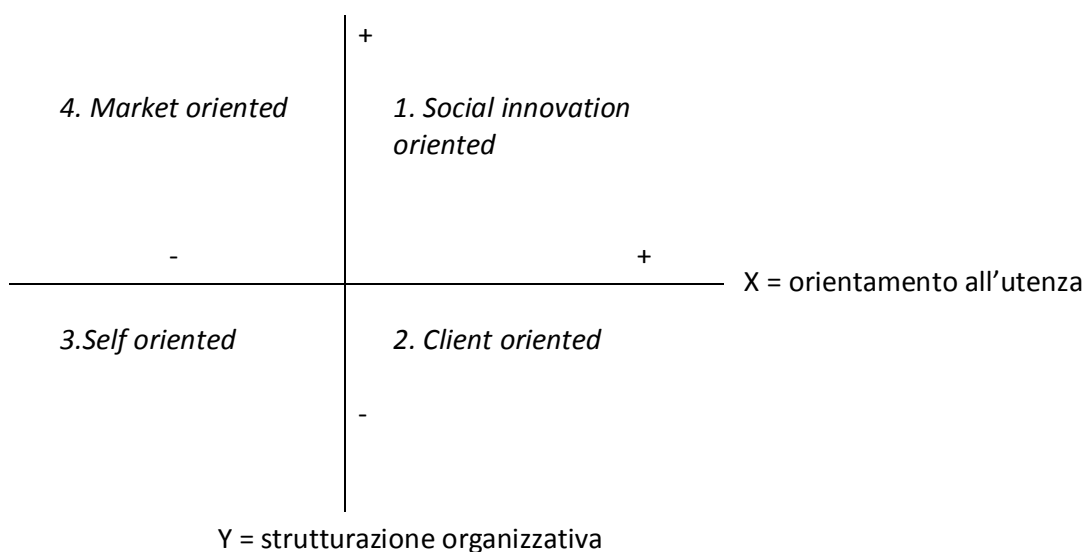
L'**orientamento all'utenza** esprime in modo piuttosto immediato la via scelta per analizzare il concetto di capacità sussidiaria. La disposizione verso l'utenza è una misura della cura alla persona sia come utente dei servizi, sia interna all'organizzazione. Attraverso di essa si coglie l'essenza primaria della cultura sussidiaria. Maggiore è la centratura all'utente espressa lungo tutto il processo di produzione dei servizi, maggiore è l'aderenza agli aspetti valoriali, solidaristici e di condivisione del bene comune propri dell'azione sussidiaria. Coerentemente con il quadro teorico, si ritiene che l'attenzione all'utenza sia una componente specifica della capacità sussidiaria di un'organizzazione adeguata ai fini conoscitivi dell'indagine.

Il grado di **strutturazione organizzativa** rappresenta invece un'evoluzione operata all'interno dell'ambito d'intervento. Il processo di sviluppo volto alla crescita positiva, implica una chiusura dei confini organizzativi fondata sulla specializzazione selettiva delle funzioni e sulla razionalizzazione dei processi di produzione. Le relazioni interne ed esterne all'organizzazione

assumono un profilo di maggiore strumentalità e divengono propedeutiche alla selezione dei pacchetti di servizi offerti. La strutturazione misura l'incremento della complessità organizzativa coniugata alla sistematizzazione del modello organizzativo.

L'ipotesi di fondo dell'indagine è che i servizi sociali forniti al territorio da cooperative e OdV esprimano un effettivo valore aggiunto quando si caratterizzano per un forte orientamento all'utenza. I principi guida dell'analisi (orientamento all'utenza e strutturazione organizzativa) si incrociano come descritto nel seguente grafico 1 e la combinazione delle variabili (descritte nel prossimo paragrafo) atte a misurare tali dimensioni, può animare lo spazio interpretativo teorico traducendolo nella possibilità concreta di modellizzare le modalità d'intervento delle organizzazioni non profit impegnate nell'erogazione di servizi sociali.

Grafico 1. Modello di analisi



Il **modello** di analisi prefigura quattro tipologie **di intervento** che caratterizzano l'erogazione dei servizi sociali da parte delle organizzazioni del terzo settore. Il grafico è la traduzione operativa dei concetti generali illustrati nel quadro teorico di riferimento sintetizzato nello schema 2. Pertanto, la descrizione dei contenuti di ciascun modello corrisponde a quanto enunciato in sede teorica, adattato ai concetti specifici selezionati. Si tratta chiaramente di modelli che non sono osservabili nella loro interezza, in quanto la realtà empirica si presenta, nella maggior parte dei casi, come contaminazione di elementi caratteristici a più idealtipi. Il modello descritto nel grafico presenta sull'asse delle ascisse il livello di orientamento all'utenza, e sull'asse delle ordinate il livello della strutturazione organizzativa. Ciascun quadrante è caratterizzato da una positività e/o negatività delle due dimensioni di riferimento. La breve descrizione dei modelli di seguito riportata, riprende la sostanza dei contenuti teorici

traducendola operativamente nella possibilità di collocare ciascuna unità di analisi in un quadrante a seconda dei valori assunti dalle variabili di misurazione (vedi schema 6.).

Il quadrante 1. rappresenta quelle organizzazioni virtuose, cioè quegli enti del Terzo settore che presentano un grado di strutturazione organizzativa piuttosto elevata, e che, nell'espletare le proprie attività, riescono ad essere realmente orientati all'utenza grazie alla capacità di farsi loro portavoce. Tale modello è definito *Social innovation oriented*, perché rispetto agli altri presenta un alto tasso di innovazione nella struttura e nei servizi erogati, e un alto livello di orientamento all'utenza. Conseguentemente gli enti che presentano tali caratteristiche sono in grado di diventare generatori di capitale sociale e, contemporaneamente, produttori e diffusori di beni relazionali, grazie alla loro capacità di offrire risposte concrete ai bisogni del territorio.

Il secondo modello, *Client oriented*, rappresenta quelle organizzazioni che hanno un legame con il territorio e l'utenza molto forti, grazie al coinvolgimento attivo degli utenti e ad uno stile partecipativo anche nella progettazione degli interventi. A tutto ciò non consegue un'alta specializzazione, soprattutto in fase di progettazione ed erogazione dei servizi. Il modello rappresenta quelle realtà territoriali del Terzo settore che hanno una forte empatia con utenti e più in generale con la società civile, ma non vedono come prioritario l'aspetto della specializzazione dei propri servizi. Alla particolare cura delle aspetti relazionali non corrisponde quindi un adeguato investimento sulle strutture e sulle risorse umane impegnate nell'organizzazione.

Il terzo modello, *Self oriented*, si colloca sui due poli negativi dell'asse sia per l'orientamento all'utenza, sia per la strutturazione organizzativa. In questo quadrante rientrano tutte le organizzazioni del Terzo settore che non sono dotate di strumenti per il coinvolgimento e la partecipazione dell'utenza in fase di erogazione dei servizi. A ciò ne consegue anche un basso livello di specializzazione nell'erogazione degli interventi. Sono organizzazioni autoreferenziali che tentano la strada del non profit senza una piena condivisione dei valori, e che spesso hanno anche una breve durata nel panorama del Terzo settore perché, non sviluppano né l'orientamento all'utenza, né un grado soddisfacente di strutturazione organizzativa e pertanto difficili e opache appaiono le prospettive di sopravvivenza sul mercato.

Il modello 4, definito *Market oriented*, presenta un alto livello di strutturazione organizzativa e un basso orientamento all'utenza. Si tratta di quelle organizzazioni che, nell'erogazione dei propri servizi, dimostrano una maggiore capacità di porsi come soggetto attivo sul mercato attraverso un'offerta con alti tassi di specializzazione ed innovazione, e con un'organizzazione complessa. Tuttavia, se da una parte la cultura organizzativa è tarata su un approccio molto business, dall'altra tali enti dimostrano di possedere una scarsa capacità sussidiaria, soprattutto nel grado di apertura all'utenza e al territorio in cui si trovano ad operare. Essi si presentano, quindi, come semplici erogatori di interventi che vendono servizi sul mercato, spesso protetto, piuttosto che valori.

2.5. Dalle definizioni operative alle variabili

Nella logica di riduzione del livello di complessità, attuata dal passaggio dal generale verso l'osservabile, i concetti specifici devono essere resi operativi con l'individuazione di variabili atte a misurare gli aspetti di interesse. I concetti vanno pertanto operativizzati²⁰, cioè trasformati in definizioni operative in grado di renderli rilevabili e misurabili concretamente. Il **passaggio alle definizioni operative** deve coniugare l'osservabilità delle informazioni e il rispetto del quadro teorico di riferimento. È quindi indispensabile individuare dimensioni osservabili, capaci di leggere l'offerta dei servizi socio-assistenziali di Cooperative sociali e OdV evidenziando gli aspetti dell'orientamento all'utenza e il livello di strutturazione organizzativa. Le definizioni operative scelte per realizzare ciò, sono elencate nel seguente schema 5. Tali definizioni stabiliscono i confini operativi degli idealtipi descritti in precedenza e, coerentemente con l'assetto teorico e le ipotesi illustrate, misurano le proprietà assunte dalle specifiche unità di analisi.

Schema 5. Le variabili

<i>Concetti specifici</i>	<i>Definizioni operative</i>
Livello di strutturazione organizzativa	Specializzazione dei servizi
	Specializzazione delle risorse umane
	Specializzazione delle strutture servizi
	Funzioni e organi amministrativi
	Processi decisionali

Orientamento all'utenza	Relazioni con il territorio
	Relazioni con l'utenza
	Relazioni con il personale

²⁰ La "definizione" di un concetto, ovvero la sua scomposizione in proprietà riferite agli oggetti (indicatori), prende il nome di operativizzazione

È chiaro come ciascuna definizione operativa possa acquisire un peso differente rispetto al processo di modellizzazione, influenzando in misura più o meno determinante altri ambiti operativi con cui si stabilisce un rapporto di relazione. È infatti probabile l'esistenza di relazioni di dipendenza tra la dimensione dei "processi decisionali" e tutti i livelli di specializzazione organizzativa, dove la presenza di stili decisionali improntati alla partecipazione possa favorire uno sviluppo qualitativamente più mirato e strutturato. Altrettanto si presume per la dimensione dell'orientamento all'utenza per cui la dimensione operativa "controllo di qualità dei servizi" si pensa sia influenzata dalla capacità di relazionarsi con le componenti lavorative interne all'organizzazione e con i diversi soggetti territoriali. In particolare si ipotizza che la cura dedicata al miglioramento dell'efficienza dei servizi risenta della posizione di centralità o marginalità dell'organizzazione rispetto a: attori chiave del territorio, *stakeholder* e personale interno.

Viene, infine, effettuato l'ultimo passaggio operativo che riguarda la declinazione delle definizioni operative in specifiche variabili, utili alla definizione dello strumento di rilevazione. Si rende in tal modo possibile l'utilizzo dei dati rilevati ai fini del posizionamento delle singole unità, all'interno di un modello prevalente, concludendo così il processo di modellizzazione delle modalità d'intervento delle organizzazioni non profit, previsto per la presente indagine. Le variabili di misurazione scelte sono elencate nel seguente Schema 6. con l'avvertenza che la loro selezione deve essere assunta come traccia di lavoro, cioè come *progress* passibile di variazioni e aggiustamenti in ragione delle esigenze effettive che potrebbero subentrare in corso d'opera nella messa a punto del questionario di rilevazione. Infine per la definizione operativa del modello può essere necessario costruire indici *ad hoc* utili a ponderare alcune misure. È evidente che alcune variabile non possono essere utilizzate rispetto al valore assoluto presente, ma necessitano di essere rapportate ad altri valori per esprimere appieno il loro contributo informativo. Ad esempio il numero di figure professionali utilizzate per l'erogazione di un dato servizio è un dato che da solo non ha grande valore informativo rispetto al grado di strutturazione organizzativa, mentre se viene rapportato con il n. di destinatari dei servizi esprime compiutamente una misura dell'attenzione all'utenza e indirettamente un indicatore di qualità del servizio. Attualmente il modello non prevede ancora la definizione degli indici, previsti nel modello ma oggetto della futura fase di elaborazione dei dati.

Schema 6. Dalle definizioni operative alle variabili

<i>Definizioni operative</i>	<i>Variabili</i>
Specializzazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • n. servizi erogati • n. destinatari servizi • n. ambiti territoriali d'intervento (ampiezza ambito territoriale d'intervento, n. comuni e/o frazioni, municipi ecc.)
Specializzazione delle risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> • n. figure professionali • livello specializzazione professionale • tipologie contrattuali
Specializzazione delle strutture servizi	<ul style="list-style-type: none"> • n. strutture fisiche • ampiezza (mq locali) • livello di specializzazione operativa delle strutture • presenza controlli e certificazione idoneità strutture fisiche
Funzioni e organi amministrativi	<ul style="list-style-type: none"> • n. Componenti consiglio di amministrazione • n. persone con funzioni amministrative • n. persone con funzioni di gestione • n. persone con funzioni di controllo di gestione
Processi decisionali	<ul style="list-style-type: none"> • n. persone con funzioni direttive e di coordinamento • n. strumenti di partecipazione (tipo riunione, briefing ecc.) (mensile) • n. decisioni (mensile) • n. medio persone per decisione (mensile)
Relazioni con il territorio	<ul style="list-style-type: none"> • n. rapporti con soggetti istituzionali (mensile) • livello di formalizzazione rapporti

	<ul style="list-style-type: none"> con istituzioni • n. rapporti altri soggetti non profit (mensile) • livello di formalizzazione rapporti con non profit • n. rapporti soggetti profit (mensile) • livello di formalizzazione rapporti con profit
Relazioni con l'utenza	<ul style="list-style-type: none"> • n. rapporti con utenti (escluso momento di erogazione servizio) • n. rapporti con familiari (mensile) • n. rapporti con altre formazioni sociali (mensile) • n. rapporti con cittadini
Relazioni con il personale	<ul style="list-style-type: none"> • n. di rapporti (formali) con personale interno • n. destinatari interventi aggiornamento e formazione
Controlli di qualità servizi	<ul style="list-style-type: none"> • presenza sistemi di monitoraggio e valutazione • presenza sistemi ISO • presenza <i>Customer satisfaction</i>

Infine nel questionario di rilevazione saranno presenti altre variabili che non entrano direttamente nel processo di modellizzazione descritto sopra, ma utili ad arricchire e approfondire l'analisi (Schema 7). Tali variabili hanno valore descrittivo, oppure assumono una posizione di potenziale indipendenza rispetto a particolari dimensioni del modello d'intervento. Ad esempio la classificazione delle tipologie dei servizi per macrotipologia (interventi e servizi o assistenza domiciliare, centri residenziali o semi-residenziali e trasferimenti monetari) e singolo servizio, offre sia un importante contributo a livello descrittivo sia un valore discriminante rispetto ad alcune scelte organizzative. In particolare i servizi cosiddetti *human intensive* fondati cioè prevalentemente sul contributo professionale del personale – come ad esempio l'assistenza domiciliare – richiedono un tipo di organizzazione mediamente meno strutturato rispetto ai servizi *structure intensive* quelli cioè in cui componente centrale del servizio è data dalla struttura fisica e dal suo sviluppo funzionale. Altrettanto cruciali sono le variabili della tipologia di finanziamenti e dei rapporti giuridici con le amministrazioni locali che determinano in modo causale molte delle strategie del terzo settore.

Schema 7. Dalle definizioni operative alle variabili descrittive

<i>Definizioni operative</i>	<i>Variabili</i>
Specializzazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologia servizio (utilizzo Nomenclatore Interregionale) • Tipologia finanziamenti
Specializzazione delle risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche socio-demografiche personale
Specializzazione delle strutture servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche strutturali centri di operatività
Funzioni e organi amministrativi	<ul style="list-style-type: none"> • Organigramma
Processi decisionali	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologia strumenti decisionali • Modalità strumenti decisionali
Relazioni con il territorio	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologia rapporti giuridici con soggetti istituzionali • Tipologia rapporti con altri soggetti non profit • Tipologia rapporti con soggetti profit (n., tipo e grado di formalizzazione) • Modalità di comunicazione
Relazioni con l'utenza	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologia rapporti con familiari • Tipologia rapporti con altre formazioni sociali • Tipologia strumenti di partecipazione • Modalità di comunicazione
Relazioni con il personale	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologia strumenti di partecipazione • Modalità di comunicazione
Controlli di qualità servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologia sistemi di monitoraggio e valutazione • Tipologia sistemi ISO e <i>customer satisfaction</i>

3. Il campione d'indagine e le tecniche di analisi

La rilevazione delle informazioni per l'indagine sull'erogazione dei servizi sociali da parte di Cooperative sociali e Organizzazioni di Volontariato verrà effettuata a partire dall'anagrafica presente in SIONP. Per delimitare il perimetro delle organizzazioni che erogano servizi sociali sarà effettuata una pre-indagine. Attualmente l'anagrafica delle organizzazioni presenti nel SIONP non comprende la tipologia d'intervento prestata. Tuttavia, tale informazione è indispensabile per definire il sub-universo delle organizzazioni che erogano servizi a carattere sociale, unità di analisi della presente indagine.

La rilevazione delle informazioni avverrà tramite questionario strutturato sulla base degli *item* individuati nello Schema 6. La messa a punto del questionario sarà oggetto puntuale dei prossimi report di aggiornamento sull'indagine.

La rilevazione delle informazioni avverrà attraverso un software statistico open-source, denominato LimeSurvey, piattaforma utile a gestire ed analizzare grosse mole d'informazioni quantitative.

Le informazioni raccolte tramite il questionario, verranno presumibilmente trattate secondo la tecnica di analisi statistica multivariata della *cluster analysis*, in ragione della particolare coerenza di tale tecnica con gli obiettivi di modellizzazione ipotizzati dalla presente indagine. Grazie a tale tecnica, infatti, sarà possibile assegnare i singoli casi (cioè le singole unità d'analisi rappresentate da Cooperative sociali e OdV) ai 4 modelli disegnati nelle ipotesi della ricerca. Tale operazione permetterebbe di minimizzare l'eterogeneità tra gli individui (i casi) all'interno dei gruppi e massimizzare l'eterogeneità tra i diversi gruppi²¹. Entrambe queste condizioni verranno valutate rispetto alle variabili prescelte nella presente indagine.

²¹ Cfr. G. Di Franco, "Tecniche e modelli di analisi multivariata dei dati" SEAM, Roma 1997