

# I NUOVI VOLTI DEL VOLONTARIATO

Il futuro della partecipazione alla società civile

*Di Jakub Samochowiec, Leonie Thalmann, Andreas Müller*



## Impronta

### **I nuovi volti del volontariato**

Il futuro della partecipazione alla società civile  
(in tedesco)

### **Autori**

Jakub Samochowiec, Leonie Thalmann,  
Andreas Müller

### **Redazione**

Anja Dilk

### **Correzione**

Supertext

### **Layout/illustrazione**

Joppe Berlin

### **GDI Research Board**

David Bosshart, Karin Frick,  
Marta Kwiatkowski, Stefan Breit, Sarah Haag

### **Direzione progetto Federazione delle cooperative Migros**

Cornelia Hürzeler, responsabile attività sociali,  
Direzione affari culturali e sociali

© GDI 2018

### **Editore**

GDI Istituto Gottlieb Duttweiler  
Langhaldenstrasse 21  
CH-8803 Rüschlikon, Zurigo  
Telefono +41 44 724 61 11  
[www.gdi.ch](http://www.gdi.ch)

### **Committente**

Direzione affari culturali e sociali  
Federazione delle cooperative Migros  
Josefstrasse 214  
8031 Zurigo  
Telefono +41 44 277 22 19

Il Percento culturale Migros è l'espressione di un impegno volontario di Migros, sancito dagli statuti e basato sulla responsabilità nei confronti della società. Si propone l'obiettivo di fornire alla popolazione un ampio accesso alla cultura e alla formazione, di consentire un confronto con la società e di permettere alle persone di partecipare ai mutamenti sociali, economici e culturali. Le colonne portanti sono i settori cultura, società, formazione, tempo libero ed economia.

[www.percento-culturale-migros.ch](http://www.percento-culturale-migros.ch)

In ambito sociale favoriamo la coesione sociale in Svizzera. Forniamo impulsi, modelli e soluzioni per le sfide che la società deve affrontare. La coesione sociale è un elemento centrale nella nostra politica di promozione. [www.percento-culturale-migros.ch/it/chi-siamo/organizzazione/direzione-affari-culturali-e-sociali/settore-attivita-sociali](http://www.percento-culturale-migros.ch/it/chi-siamo/organizzazione/direzione-affari-culturali-e-sociali/settore-attivita-sociali)

**MIGROS**  
percento culturale

## Indice

- 02 Prefazione**
- 04 Sinossi**
- 08 Introduzione**
  - > Tre possibili tendenze
- 12 Definizione**
  - > Partecipazione alla società civile
- 14 La società civile conferisce senso**
  - > Autonomia: la società civile ha bisogno di spazi di libertà
  - > Coinvolgimento sociale: il conferimento di senso avviene nel contesto sociale
  - > Efficacia: poter fare la differenza
- 43 Accessibilità: da sole le buone intenzioni servono a poco**
  - > Piattaforme: un'età dell'oro per la partecipazione alla società civile
- 52 Cessione di compiti a Stato e mercato**
  - > Stato: garante della coesione sociale
  - > Mercato: anche questo si può comprare?
- 56 Fattori di spinta e di attrazione: come Stato, mercato e società civile distribuiscono i compiti**
- 59 Stato, mercato e società civile: un gioco a somma zero?**
  - > Ipotesi di concorrenza
  - > Ipotesi di simbiosi
  - > Verifica empirica delle ipotesi
- 69 Approfondimento: nuovi spazi di libertà**
- 71 Conclusione**
  - > Più di semplici pompieri
  - > Sfruttare gli spazi di libertà
  - > Gli strumenti digitali facilitano la partecipazione
- 75 Per una migliore promozione della società civile: cosa è importante**
- 78 Approfondimento: impegno politico nella società civile- verso un nuovo tipo di «mandato di milizia»?**
  - > L'essenza del lavoro di milizia
  - > Cosa occorre fare? Discussione di possibili soluzioni
  - > Prospettiva: l'impegno politico del futuro
- 87 Esperti ed esperte**

## Prefazione



**Cornelia Hürzeler**  
*responsabile progetti attività  
sociali, Federazione delle  
cooperative Migros / Direzione  
affari culturali e sociali*

Il principio di sussidiarietà caratterizza la Svizzera moderna da 150 anni. Questo «contratto sociale», inserito come principio nella Costituzione federale del 1848, regola l'interazione tra Stato, mercato e società civile e rafforza l'autodeterminazione e la responsabilità individuale.

Il modello sociopolitico della Svizzera si basa dunque sull'impegno volontario della popolazione. Le persone si mettono al servizio della comunità, assumono responsabilità nei confronti di terzi e in tal modo creano un valore aggiunto per la società. Danno il proprio contributo ad esempio collaborando gratuitamente con una compagnia teatrale o la Croce Rossa, allenando le nuove leve di una squadra di calcio, sedendo negli organi politici comunali, aiutando i vicini di casa, impegnandosi come pompieri volontari, partecipando a progetti di citizen science o alla redazione delle voci di Wikipedia.

In Svizzera volontariato e società civile non si contrappongono allo Stato ma lo completano, fungendo eventualmente da correttivo e forza innovativa. Mentre lo Stato è in primo luogo responsabile dell'applicazione delle norme giuridiche, la società civile è spesso la fonte della carica innovatrice per infondere nuovi impulsi. L'impegno della società civile non si limita a compensare le risorse che mancano al settore pubblico, ma contribuisce attivamente alla trasformazione della società.

Guardando ai trecento anni di storia delle associazioni in Svizzera<sup>01</sup>, risulta evidente che numerosi servizi riconducibili all'iniziativa della società civile oggi rientrano tra le normali prestazioni erogate dallo Stato.

Il volontariato fa parte della nostra biografia, ci accompagna per tutta la vita. E anche se non siamo nella condizione di impegnarci in prima per-

sona, beneficiamo comunque spesso del fatto che altre persone si assumono questa responsabilità. In Svizzera non c'è nessun aspetto della vita che non sia profondamente influenzato dal volontariato, dall'attività delle associazioni e dal lavoro di milizia.

Megatendenze come flessibilità, individualizzazione o mobilità modificano tuttavia il nostro modo di impegnarci a favore della comunità. Le motivazioni cambiano, gli interventi brevi e non vincolanti sono sempre più richiesti, mentre aumenta l'esigenza di partecipare alle discussioni e alle decisioni. E sulla scia della digitalizzazione cambiano gli ambiti di applicazione del volontariato.

Anche in futuro avremo bisogno di persone che agiscano in modo solidale, abbiano fiducia e si assumano responsabilità. Sempre di più i «nuovi volontari» e le «nuove volontarie» vogliono avere voce in capitolo su quello che fanno, non solo riguardo al «cosa», ma anche al «come». Vogliono organizzarsi autonomamente, sperimentare l'efficacia delle loro azioni e plasmare il loro ambiente interagendo con altre persone come partner alla pari.

La complessità delle sfide sociali è in costante aumento, le questioni che sorgono non possono essere affrontate da un'unica prospettiva. Sono pertanto assolutamente necessarie nuove partnership tra la società civile, il settore pubblico e il mercato; i temi globali attuali come la digitalizzazione, l'evoluzione demografica, il new work o i cambiamenti climatici devono essere affrontati insieme. A questo scopo occorre aprire una discussione su chi deve assumersi quali compiti e su come trasformare le pretese egemoniche per far nascere una cultura di cooperazione, improntata alla partecipazione, a un confronto alla pari e alla fiducia.

Per sostenere e promuovere la società civile, il settore Attività sociali del Percento culturale Migros ha commissionato al GDI il presente studio. La discussione su come strutturare anche in futuro in maniera socialmente rilevante l'impegno e il volontariato, nonché su come rimanere all'altezza delle sfide che ci attendono è in tal modo aperta e ulteriormente approfondita.

---

<sup>01</sup> Schumacher, Beatrice (2017): Vereine in der Schweiz – die Schweiz und ihre Vereine. [www.vitaminb.ch/publikationen](http://www.vitaminb.ch/publikationen).

## Summary

L'apporto della società civile è irrinunciabile per il buon funzionamento della Svizzera. Le associazioni, le organizzazioni di pubblica utilità e le reti informali si assumono compiti e responsabilità socialmente importanti. Anche la collaborazione dei cittadini ha numerose ricadute positive. Le piattaforme di volontariato sono un catalizzatore sociale e la base per il funzionamento del mercato e dello Stato. Nei Comuni con un'elevata densità di associazioni la fiducia tra le persone è infatti maggiore, la crescita economica più vigorosa e gli atti di vandalismo minori rispetto alle comunità con poche associazioni sul loro territorio.

Nelle forme di partecipazione alla società civile è in atto un cambio di paradigma. Se finora la società civile era organizzata sulla base di enti formali come le associazioni e le organizzazioni, oggi la disponibilità a impegnarsi in simili rigide strutture è in calo. La nostra vita è infatti sempre più all'insegna della flessibilità. Si tratta, da un lato, di flessibilità geografica: abbiamo una mobilità maggiore, il rapporto con la realtà locale è meno esclusivo. D'altro canto, la flessibilità è anche biografica: nella «società delle opzioni multiple» abbiamo sempre maggiori possibilità di strutturare liberamente la nostra vita. Queste due tendenze ci inducono a rifuggire dagli impegni a lungo termine. Ed entrambe sono destinate ad accentuarsi nel mondo di domani.

Come sarà dunque la società civile del futuro? È il tema dello studio «Die neuen Freiwilligen – die Zukunft zivilgesellschaftlicher Partizipation» (I nuovi volti del volontariato - il futuro della partecipazione alla società civile). Dall'analisi emergono anche indicazioni su come gli attuali enti – soprattutto quelli che accusano un calo di adesioni – possono adeguarsi in modo costruttivo alle nuove forme del volontariato.

In genere le persone si impegnano nel volontariato spinte dal desiderio di fare qualcosa che abbia un senso. Ma cosa dà senso al volontariato? Nel nostro studio distinguiamo fra tre fattori: «autonomia», «coinvolgimento sociale» ed «efficacia».

**Autonomia:** la società civile ha bisogno di spazi di libertà. Possono essere spazi fisici, come le aree verdi urbane trasformate in orti collettivi o luoghi di cultura, oppure spazi virtuali. Lo Stato può preservare dalle mire del mercato questi spazi di libertà (parola chiave net neutrality). Ma spesso è proprio lo Stato a limitare gli spazi di libertà con regolamenti e mancanza di fiducia.

Sono pertanto necessarie una cultura dell'errore costruttiva e una maggiore fiducia. Stato, fondazioni, organizzazioni di intervento e la società nel suo insieme devono mettere in conto i rischi, gli insuccessi e anche gli abusi. Lo Stato può però fare qualcosa per aumentare la fiducia all'interno di una società. Dallo studio apprendiamo infatti che un livello di istruzione più elevato comporta una maggiore fiducia tra i cittadini, mentre dalla verifica individuale dei beneficiari delle prestazioni sociali emerge invece un calo della fiducia reciproca. La fiducia può essere potenzialmente promossa anche attraverso l'interconnessione digitale e la cooperazione. Tuttavia, resta ancora da vedere fino a che punto profili, rating e ID online effettivamente rafforzino la fiducia reciproca o, viceversa, comportino solo maggiore controllo e timore.

**Coinvolgimento sociale:** l'impegno a favore della società civile inizia in larga parte a livello locale. Il legame con la realtà locale si sta tuttavia indebolendo nella maggioranza dei paesi europei. Di conseguenza diminuiscono anche le possibilità di inserirsi nel mondo del volontariato e di partecipare alla collettività. È pertanto necessario accostare al «local» il «global», ossia un quadro di

riferimento più ampio come le appartenenze nazionali o mondiali. Le iniziative a livello nazionale o globale non dovrebbero perdere di vista il legame con la realtà locale. E viceversa, gli attori locali dovrebbero avere il coraggio di guardare oltre il proprio orticello.

Essendo un processo collettivo, il conferimento di senso dovrebbe essere particolarmente sviluppato quando l'individuo si apre a «qualcosa di più grande». I riti e le tradizioni trasmettono ad esempio agli individui il sentimento di appartenenza a qualcosa di più grande. Sperimentiamo l'appartenenza e diamo un senso al nostro agire. Se invece i Comuni trattano i propri abitanti come clienti, minano alla radice la formazione del senso di appartenenza.

L'individualizzazione ci rende sempre più difficile assumere un impegno nei confronti di un gruppo sociale. Il bisogno di appartenenza ci accomuna però tutti. Nello studio dimostriamo che l'individualizzazione è migliore della sua reputazione. Discutiamo su come conciliare individualità e appartenenza. Ad esempio in cooperazioni a termine e basate su progetti, nella collaborazione all'interno di gruppi i cui membri esercitano ruoli conformi alle loro capacità e ai loro interessi e definiscono insieme le regole della collaborazione. Fattore decisivo: l'individuo deve essere coinvolto nella comunità e poter contribuire a plasmarla. Il volontariato moderno non funziona senza la partecipazione.

**Efficacia:** l'individuo capisce il senso del proprio agire quando ha l'impressione di poter fare la differenza. Parliamo di efficacia vissuta. Le persone impegnate nel volontariato sperimentano l'efficacia della loro attività quando possono concorrere a decidere il «perché», ossia gli obiettivi, piuttosto che unicamente il «come», ossia il modo di raggiungere tali obiettivi.

Il «perché» può andare perduto quando i volontari e le volontarie devono svolgere soprattutto mansioni amministrative che potrebbero anche essere delegate al mercato.

I volontari e le volontarie dovrebbero cimentarsi in compiti che rappresentino una sfida e che permettano loro di imparare qualcosa. La routine si insinua nel senso del proprio agire e lo compromette.

Per il volontariato nella società civile è perlomeno altrettanto importante l'accessibilità dell'impegno e della partecipazione. Numerose persone non praticano attività di volontariato semplicemente perché non sanno dove rivolgersi. Ecco perché l'attività di networking è particolarmente importante e più facilmente realizzabile grazie a Internet. Con le voci di Wikipedia, i video di YouTube, i contributi nei forum di discussione, i rating online – in breve con il web 2.0 – da un punto di vista digitale stiamo vivendo l'età dell'oro della partecipazione alla società civile. Le piattaforme digitali facilitano anche la cooperazione nel mondo analogico.

Lo studio offre una panoramica sistematica delle piattaforme che promuovono la cooperazione. Per quanto riguarda i servizi, distinguiamo se si tratta di offerenti e di richiedenti chiaramente definiti. Internet ha eliminato la tradizionale differenza tra offerenti e destinatari. Di conseguenza sembra logico che nel mondo digitale la classica distinzione tra chi offre e chi chiede aiuto sia superata a favore di una partecipazione organizzata autonomamente.

Lo studio verte in primo luogo sulla questione dei compiti che la società civile sarà chiamata ad assolvere in futuro. Consideriamo la società civile nell'interazione con lo Stato e il mercato. È dunque importante capire anche quali compiti sono assunti dallo Stato e dal mercato.

Lo Stato assume i compiti che ritiene necessari per tutti i membri della società, come la formazione scolastica o l'assistenza sanitaria.

Con il progresso, un numero maggiore di compiti si rende tuttavia necessario. L'aumento delle possibilità comporta un aumento delle necessità. Anche la formazione scolastica non è ad esempio sempre stata considerata una necessità. Per preservare la coesione, lo Stato si fa carico di un numero sempre maggiore di necessità. Il mercato si assume a sua volta compiti remunerati il cui onere sia calcolabile. La quantificazione digitale del mondo permette di misurare esattamente il valore di più cose. In tal modo è possibile conteggiare un numero maggiore di compiti e remunerarli finanziariamente. Perché permettere a qualcuno di abitare gratis nella nostra casa, se attraverso Airbnb possiamo avere un ritorno finanziario?

Quando si parla della divisione dei compiti fra Stato, mercato e società civile, si presuppone spesso una situazione di concorrenza. Se lo Stato si fa carico di un compito, la società civile non deve più attivarsi. Intuitivamente sembra giusto che uno Stato forte possa interferire nell'autoresponsabilità delle persone e che uno Stato debole debba incentivare l'auto-organizzazione della società civile. Se lo Stato presta molto sostegno sociale, dovrebbe esserci meno volontariato nel settore sociale. Un'analisi statistica in diversi paesi europei ha invece dimostrato che uno Stato forte – così definito in base alla spesa sociale – va senz'altro di pari passo con un maggiore impegno nel sociale. L'idea della concorrenza tra Stato, mercato e società civile non ha nessuna giustificazione nei fatti.

È prevedibile che il mercato in futuro assumerà un numero maggiore di compiti. Numerose mansioni che oggi sono a carico del volontariato saranno

svolte dai robot. Questo non è un problema, se la società civile non è vista come un bacino di forza lavoro gratuita e dunque quasi come una massa di robot. Bisogna cambiare mentalità.

Anziché di volontariato, dovremmo parlare di partecipazione. Il termine partecipazione non distingue tra chi presta aiuto e chi ne beneficia. Esprime l'aspetto partecipativo: persone che affrontano insieme i problemi o che esplorano gli spazi di libertà, che discutono insieme gli obiettivi, invece di limitarsi a eseguire i compiti assegnati. La partecipazione non è qualcosa che si può delegare al mercato o ai robot. In questa accezione, l'esplorazione di spazi di libertà non segue la logica della concorrenza. Si tratta di sondare i potenziali e non di intervenire solo per porre rimedio alle lacune. Un simile orientamento ai potenziali si basa sull'idea del «qui potremmo certamente fare qualcosa», piuttosto che del «qui qualcuno deve assolutamente fare qualcosa», come è spesso il caso in presenza di lacune.

I nuovi volontari e le nuove volontarie hanno un approccio più partecipativo e orientato ai potenziali. Vogliono avere voce in capitolo, essere propositivi piuttosto che semplici esecutori. Gli strumenti digitali ci danno la possibilità di elevare la partecipazione a un livello mai raggiunto prima. La distinzione tra chi presta aiuto e chi ha bisogno di aiuto è annullata. Affinché ci sia partecipazione, gli attori sociali affermati devono rinunciare ad avere il pieno controllo del settore. Poiché esplorare spazi di libertà comporta sempre dei rischi.



© GDI 2018

**Editore**

GDI Istituto Gottlieb Duttweiler  
Langhaldenstrasse 21  
CH-8803 Rüschlikon / Zurigo  
Telefono +41 44 724 61 11 [info@gdi.ch](mailto:info@gdi.ch)  
[www.gdi.ch](http://www.gdi.ch)

**Committente**

Federazione delle cooperative Migros,  
Direzione affari culturali e sociali, Josefstrasse 214,  
8031 Zurigo  
Telefono + 41 44 277 22 19  
[info-soziales@mgb.ch](mailto:info-soziales@mgb.ch)  
[www.percento-culturale-migros.ch/it/chi-siamo/organizzazione/  
direzione-affari-culturali-e-sociali/settore-attivita-sociali](http://www.percento-culturale-migros.ch/it/chi-siamo/organizzazione/direzione-affari-culturali-e-sociali/settore-attivita-sociali)