

Emergenza Covid-19 e volontariato veronese
Impatto e resilienza nei mesi del lockdown

Prima rilevazione aprile-maggio 2020 / Seconda rilevazione aprile-maggio 2021

REPORT prima rilevazione

Soggetto promotore del Progetto

CSV - Centro di Servizio per il Volontariato di Verona

NOVEMBRE 2020

ECONOMICS LIVING LAB
SPIN OFF – UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI VERONA

Via Cantarane, 24 Verona
WWW.ECONLIVLAB.EU

*Il presente rapporto è stato curato da: Michele Bertani, Vito Franzoni,
Maikol Furlani, Francesco Pecci, Federico Perali, Federico Zampollo.*

Indice

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Abstract..... | 6 |
| 1. Introduzione | 9 |
| 2. Tratti salienti della resilienza del volontariato veronese | 10 |
| 3. Le risposte emergenziali attraverso le diverse anime del volontariato veronese..... | 27 |
| 4. Come le organizzazioni hanno vissuto l'emergenza: ciò che emerge dalla loro viva voce | 32 |
| 5. Alcune evidenze..... | 39 |

Abstract

L'obiettivo dello studio è di valutare l'impatto dell'emergenza COVID-19 sul volontariato veronese ricorrendo a tecniche quantitative e qualitative.

In particolare l'articolazione dello studio prevede di:

1. conoscere il contesto e le risposte del volontariato veronese durante il lockdown;
2. presentare e analizzare le evidenze empiriche emerse dai dati raccolti;
3. delineare le criticità e gli adattamenti adottati dagli Organismi del Terzo settore nella gestione della situazione emergenziale.

La raccolta dei dati è stata effettuata tramite un questionario reso disponibile su piattaforma online e destinato a tutte le associazioni ed enti del Terzo settore di Verona e provincia.

Accanto alla rilevazione è stata effettuata un'intervista semi-strutturata sottoposta ad un campione di circa 30 associazioni ed enti del Terzo settore veronesi selezionati da CSV Verona, durante la quale l'intervistato viene visto in un duplice ruolo: come 'soggetto protagonista' per la narrazione degli effetti dell'emergenza Covid-19 sulla propria associazione/ente e come 'testimone privilegiato' per la narrazione degli effetti dell'emergenza sugli enti del Terzo settore nel territorio in cui opera la sua associazione. Le aree di approfondimento dell'intervista semi-strutturata sono concentrate in quattro focus:

1. la situazione attuale dell'associazione;
2. la situazione futura dell'associazione;
3. le risposte del territorio (in cui opera la sua associazione);
4. il futuro del territorio (in cui opera la sua associazione).

Ogni focus contiene una serie di domande stimolo (quelle aderenti al tema della ricerca: impatto emergenza, problemi/risposte, aspetti positivi emersi nella difficoltà, il futuro dell'associazione, le risposte del Terzo settore nel territorio in cui opera l'associazione) e domande sonda (più generiche e da formulare per aiutare il dialogo, nel caso i soggetti si trovino in difficoltà a rispondere).

I questionari compilati online sono stati 158. Si stima che nel 2019 le associazioni ed enti del Terzo settore di Verona e provincia fossero circa 800, per cui in via approssimativa i rispondenti sono stati pari al 20% circa. Considerando il tipo di campionamento, ciò può essere considerato un risultato soddisfacente in quanto il range dei tassi di risposta per questo tipo di indagine solitamente oscilla tra il 5 e il 30%. Percentuali maggiori possono essere presenti nei casi in cui viene previsto un benefit o compenso per la compilazione.

Le organizzazioni interpellate possono contare in media su 51 volontari, con un massimo di 770. Sono 122 le organizzazioni con massimo 50 volontari, 30 quelle con un numero di volontari compreso tra 51 e 100, 16 quelle con un numero di volontari superiore e 100.

| <i>Classe</i> | <i>Numero Volontari</i> | <i>Numero ODV</i> | <i>%</i> |
|---------------|-------------------------|-------------------|--------------|
| C1 | fino 10 | 32 | 20.3 |
| C2 | da 10 a 20 | 44 | 27.8 |
| C3 | da 21 a 50 | 46 | 29.1 |
| C4 | da 51 a 100 | 20 | 12.7 |
| C5 | da 101 a 200 | 10 | 6.3 |
| C6 | da 201 a 500 | 4 | 2.5 |
| C7 | oltre 500 | 2 | 1.3 |
| Totale | | 158 | 100.0 |

La maggior parte delle associazioni ha entrate annuali (bilancio 2019) inferiori a 25.000 euro (87 associazioni su 158).

| <i>Entrate (migliaia di euro)</i> | <i>Numero ODV</i> | <i>Percentuale</i> |
|-----------------------------------|-------------------|--------------------|
| < 25 | 87 | 55.0 |
| da 25 a 50 | 29 | 18.4 |
| da 51 a 100 | 19 | 12.0 |
| da 101 a 500 | 17 | 10.8 |
| > oltre 500 | 6 | 3.8 |
| Totale | 158 | 100.0 |

Dal punto di vista territoriale, quelle con sede nel Comune capoluogo sono circa la metà (77). Le altre 81 organizzazioni hanno sede nei Comuni della provincia di Verona.

Il primo settore in cui sono attive le organizzazioni che hanno compilato il questionario è l'assistenza sociale, con circa il 41% dei casi. A seguire il settore ricreazione e cultura (28%) la sanità (20%), ed infine la protezione civile e ambientale (11%).

| <i>Settore di attività</i> | <i>Numero ODV</i> | <i>Percentuale</i> |
|--------------------------------|-------------------|--------------------|
| Sanità | 31 | 20 |
| Assistenza sociale | 65 | 41 |
| Protezione civile e ambientale | 18 | 11 |
| Ricreazione e cultura | 44 | 28 |
| Totale | 158 | 100 |

Metà delle ODV rivolgono la loro attività alla collettività in generale, l'altra metà si dedica invece a specifici destinatari, tra cui i giovani (16%), gli anziani (12%), le donne (10%) e le persone diversamente abili (10%).

| <i>Destinatari</i> | <i>Numero ODV</i> | <i>Percentuale</i> |
|--------------------|-----------------------|--------------------|
| Collettività | 79 | 50 |
| Giovani | 26 | 16 |
| Anziani | 19 | 12 |
| Donne | 16 | 10 |
| Diversamente abili | 16 | 10 |
| Giovani immigrati | 1 | 1 |
| Altro | 1 | 1 |
| <i>Totale</i> | 158 | 100 |

Circa il 65% delle organizzazioni ha continuato l'attività, spesso riducendola drasticamente, anche durante il lockdown di marzo e aprile 2020, il 35% ha interrotto le proprie attività principalmente per il rispetto dei Decreti governativi.

Le problematiche più rilevanti della cittadinanza durante il lockdown, così come percepite dalle organizzazioni di volontariato, sono state: solitudine (34%); aumento della povertà (24%), aumento o insorgenza di casi di depressione o di patologie psichiatriche (13%), difficoltà nella gestione domestica (11%).

Le principali risposte delle organizzazioni ai bisogni dei cittadini, nel periodo marzo-aprile 2020, sono state: supporto psicologico, ascolto e compagnia per via telefonica (19%); distribuzione di beni di prima necessità (cibo, farmaci) al domicilio di soggetti fragili (16%); raccolte fondi (13%); attività formative e educative (10%); volontariato sanitario (7%).

Secondo le organizzazioni il CSV potrebbe essere d'aiuto in questa fase di emergenza e post-emergenza principalmente con la formazione sulla normativa del Terzo settore (18%), con la consulenza sulla sicurezza e la tutela dei volontari nelle situazioni di emergenza (14%), con il supporto nella raccolta fondi (12%), con la diffusione di notizie e appelli attraverso sito web, social network, newsletter (10%).

Le interviste ai coordinatori/referenti delle organizzazioni sono state 26 e hanno affrontato in 'parallelo' una serie di aree del questionario in una prospettiva di maggiore approfondimento. Le principali tematiche emerse sono: l'importanza del lavoro in rete durante l'emergenza, sia tra le organizzazioni di volontariato (dimensione interna) sia tra volontariato e Comuni, scuole, ecc. (dimensione esterna); l'incertezza relativa alle future campagne di raccolta fondi in vista di una attesa e temuta riduzione delle entrate sul prossimo bilancio; la necessità di supporto da parte di CSV su tematiche formative, di comunicazione e di ricerca di nuovi volontari; i pensieri e le preoccupazioni che hanno accompagnato i volontari nei loro interventi sul territorio durante la fase dell'emergenza, tema emerso durante lo svolgimento dell'intervista che non era stato contemplato nella traccia iniziale.

1. Introduzione

Per cogliere gli effetti di un evento globale così drammatico nell'ambito specifico del volontariato veronese, il Centro di Servizio per il Volontariato di Verona ha condiviso con Economics Living Lab – ELL la realizzazione di una ricerca longitudinale quanti-qualitativa per rilevare gli effetti dell'emergenza COVID-19 sulle attività e sulla gestione delle Organizzazioni di Volontariato (ODV) e degli Enti del Terzo settore (ETS) veronesi nel breve e lungo periodo, con i seguenti macro-obiettivi specifici:

- analizzare l'impatto dell'emergenza COVID-19 sui servizi erogati, sulla governance, sullo staff e sul fundraising delle ODV e degli ETS partecipanti all'indagine conoscitiva, nel breve e lungo periodo, mediante due rilevazioni: la prima avvenuta tra aprile e maggio 2020; la seconda programmata nel periodo aprile-maggio 2021 per misurare le variazioni nelle medesime associazioni che hanno partecipato alla prima rilevazione;
- descrivere le difficoltà e le strategie di problem-solving adottate dagli enti partecipanti all'indagine.

Per rispondere a questi obiettivi conoscitivi sono state adottate tecniche sia qualitative che quantitative, al fine di:

- rispondere a una gamma più ampia e completa di domande di ricerca;
- superare i limiti dei singoli approcci e utilizzare invece i punti di forza di entrambi;
- migliorare la qualità delle informazioni e la comprensione dei dati, che potrebbero essere limitate quando si utilizza un singolo approccio;
- generare evidenze empiriche più rilevanti.

Il confronto tra dati quantitativi e dati qualitativi ha lo scopo di delineare le risposte e soluzioni alla situazione di emergenza vissuta dal Terzo settore veronese durante la fase di lockdown dei mesi di marzo e aprile 2020.

Per la rilevazione si è utilizzato un questionario disponibile su piattaforma online, destinato a tutte le associazioni ed enti del Terzo settore di Verona e provincia. Il questionario è composto da 46 domande a risposta chiusa e 2 domande a risposta aperta, suddivise in sei sezioni:

1. il profilo dell'organizzazione;
2. l'impatto dell'emergenza sui servizi dell'organizzazione;
3. l'impatto dell'emergenza su *governance*, raccolta fondi e reti territoriali dell'organizzazione;
4. l'impatto dell'emergenza sulla comunicazione dell'organizzazione;
5. l'impatto dell'emergenza sui volontari dell'organizzazione;
6. il ruolo del CSV di Verona.

La popolazione di riferimento per la compilazione del questionario è quella delle associazioni ed enti del Terzo settore veronese. Per raggiungere tale popolazione è stato adottato un campionamento non probabilistico; sono state recapitate lettere di invito alla compilazione tramite e-mail inviate da CSV Verona e dirette alle associazioni/enti iscritti al CSV, pubblicati annunci sul sito web CSV Verona e articoli sulla stampa locale che riportavano la notizia dell'indagine. Per tale motivo non è possibile generalizzare i risultati dell'indagine empirica a tutte le realtà del Terzo settore veronese.

La tecnica qualitativa si compone in un'intervista semi-strutturata¹ somministrata ad un campione di coordinatori e referenti di associazioni ed enti del Terzo settore veronesi, con cui gli operatori del CSV di Verona hanno contatti di lavoro di lungo periodo, rendendo così più facile creare le condizioni ottimali per la buona riuscita dell'intervista (fiducia, disponibilità a raccontarsi, empatia). Le interviste sono state somministrate in modalità video (Zoom, Skype, ecc.) dagli operatori CSV di Verona e registrate integralmente.

2. Tratti salienti della resilienza del volontariato veronese

In questo paragrafo sono analizzate le risposte al questionario in forma descrittiva, riportando come ogni variabile è distribuita fra i casi rilevati (distribuzioni di frequenza), ed in forma multivariata, per la ricerca di relazione statistica fra due o più variabili e valutare eventuali correlazioni. L'obiettivo è quello di far emergere come di fronte ad una situazione imprevista il volontariato veronese abbia saputo reagire, essere resiliente, per affrontarla con la dovuta determinazione. Va tenuto presente che la resilienza dovrebbe valutare le capacità di adattamento ad una nuova situazione a parità di condizioni. Se, come nel caso dei Decreti ministeriali, la parità di condizioni viene alterata, anche il principio della resilienza viene intaccato. Per resilienza in questo studio si intende la capacità di rispondere ad una emergenza del volontariato veronese nel suo complesso.

Le organizzazioni che hanno risposto al questionario online nel periodo compreso tra il 30 aprile e il 4 giugno 2020 sono 158. Dal punto di vista territoriale, quelle con sede nel Comune capoluogo sono circa la metà (77). Le organizzazioni con sede nei Comuni della provincia veronese sono 81, collocate in diverse macro-aree della provincia (Tabella 2.1).

Tabella 2.1. Organizzazioni di volontariato e sede (zona provinciale)

| Area provincia | N | Percentuale |
|----------------|-----------|---------------|
| Nord-ovest | 10 | 12,35 |
| Nord-est | 20 | 24,69 |
| Est | 12 | 14,81 |
| Sud-ovest | 7 | 8,64 |
| Sud-est | 2 | 2,47 |
| Sud | 30 | 37,04 |
| Totale | 81 | 100,00 |

L'ambito territoriale di azione è stato rilevato per 110 organizzazioni. Prevale nettamente l'ambito di azione locale (quartiere, comunale, intercomunale, provinciale) con oltre l'80% dei casi, mentre il restante 20% circa si suddivide tra ambito regionale (8,18%), nazionale (5,45%) e internazionale (5,45%).

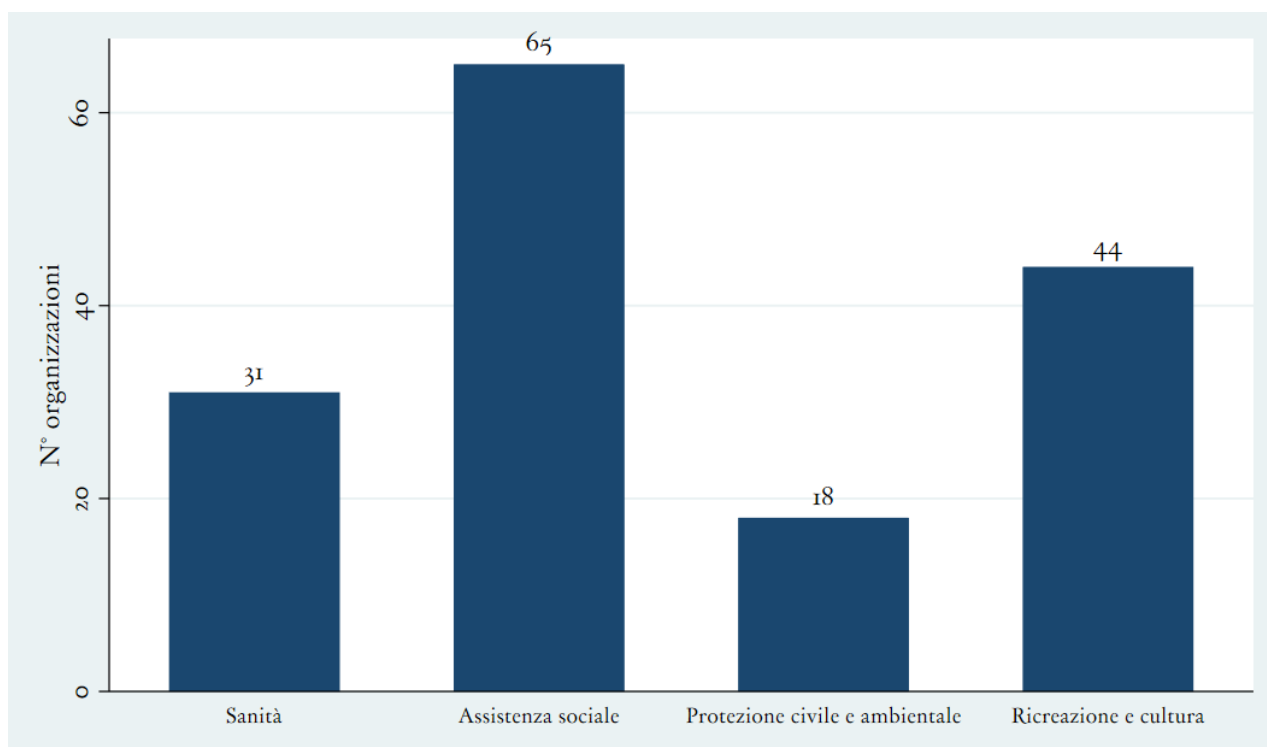
¹ Il contenuto è prestabilito, mentre non lo è la forma delle domande. L'intervistatore dispone di una traccia che riporta gli argomenti che deve toccare nel corso dell'intervista. L'ordine con il quale i vari temi sono affrontati e il modo di formulare le domande sono tuttavia lasciati alla libera decisione e valutazione dell'intervistatore.

Tabella 2.2. Organizzazioni di volontariato e ambito di azione

| Ambito di azione | N | Percentuale |
|------------------|------------|-------------|
| Quartiere | 5 | 4,55 |
| Comunale | 24 | 21,82 |
| Intercomunale | 21 | 19,09 |
| Provinciale | 38 | 34,55 |
| Interprovinciale | 1 | 0,91 |
| Regionale | 9 | 8,18 |
| Nazionale | 6 | 5,45 |
| Internazionale | 6 | 5,45 |
| Totale | 110 | 100 |

Il principale settore di attività² è quello dell'assistenza sociale con circa il 41% dei casi (Figura 2.1), a seguire i settori della ricreazione e cultura (28%), della sanità (20%) e della protezione civile e ambientale (11%). Le ODV operano principalmente con volontari (51 in media, con un massimo di 770).

Figura 2.1. Organizzazioni di volontariato per settore di intervento



La maggior parte delle ODV ha entrate annuali inferiori a 25.000 euro (87 su 158); solo 23 superano i 100.000 euro (Figura 2.2).

L'analisi ha permesso, mappando anche i destinatari delle azioni e dei progetti delle organizzazioni (Figura 2.3), di avere una visione più completa per essere di supporto nelle scelte dei *Policy Makers*. La collettività è il destinatario finale di metà delle ODV, mentre l'altra metà rivolge le

² I settori di attività ISTAT in anagrafica sono stati riqualificati incrociando i dati relativi alla mission, all'attività realmente effettuata ed ai destinatari finali.

proprie azioni verso specifici utenti quali i giovani (16%), gli anziani (12%), le donne (10%) e le persone diversamente abili (10%). Sono le ODV della sanità e protezione civile e ambientale quelle che si rivolgono per lo più alla collettività, mentre sono quelle dell'assistenza sociale e della ricreazione e cultura che attivano progetti maggiormente indirizzati a specifiche platee di beneficiari.

Figura 2.2. Valore delle entrate

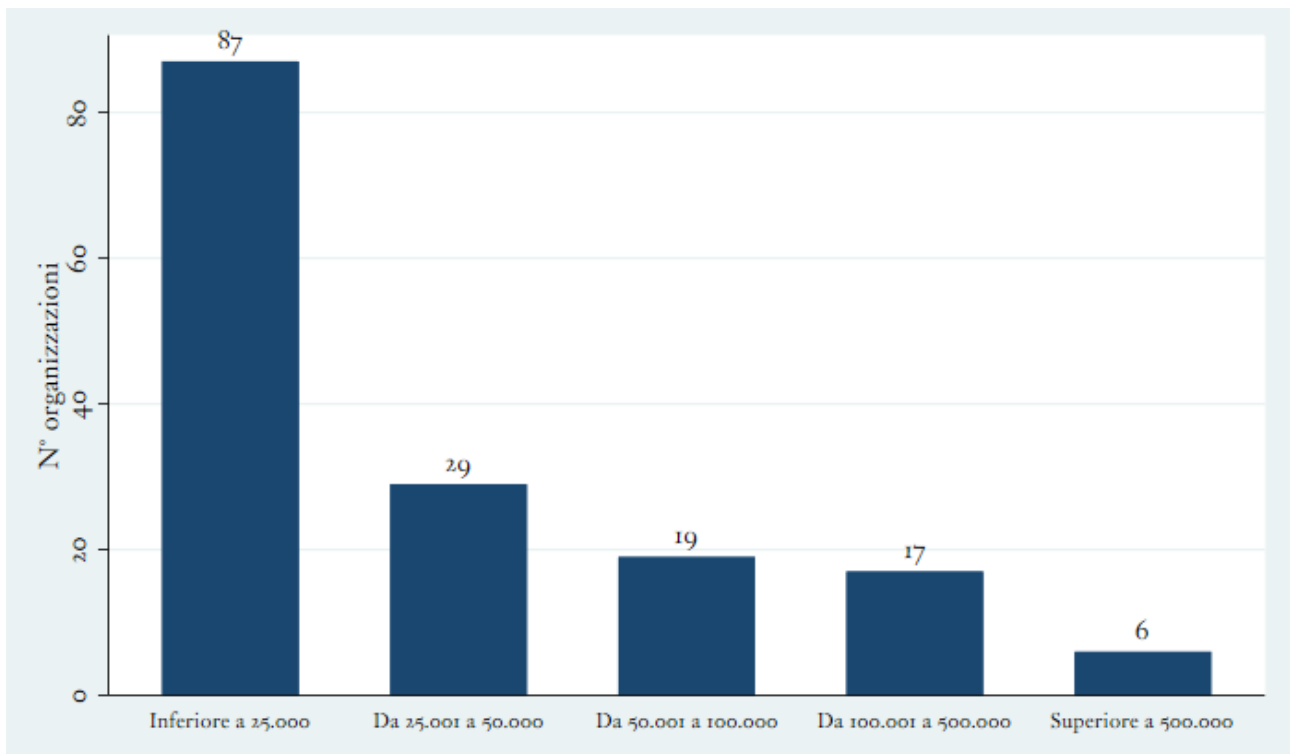
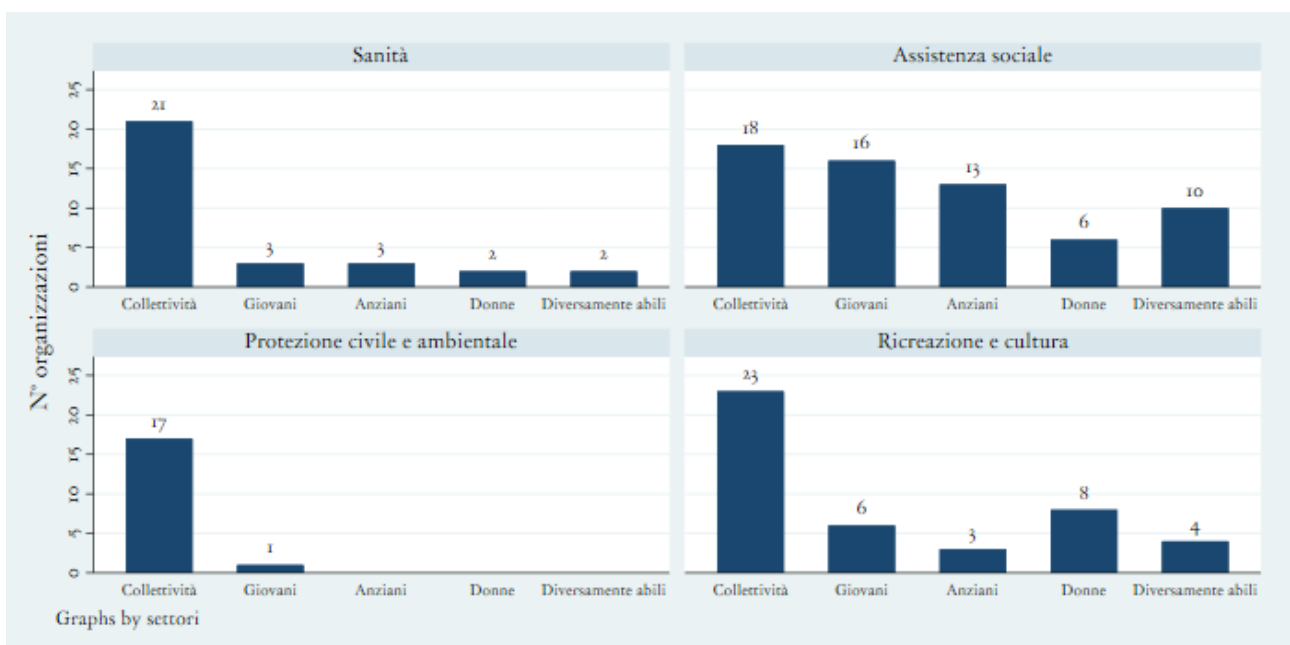


Figura 2.3. Destinatari finali per settore di attività



Significativo impatto dell'emergenza Covid-19 sulla sospensione delle attività delle organizzazioni di volontariato. La maggior parte delle organizzazioni (81) si sono attivate per svolgere o organizzare attività in risposta all'emergenza (Figura 2.4), allo stesso tempo, il 40% (58) ha sospeso tutte le attività. Settorialmente, circa il 50% delle ODV che hanno organizzato attività in risposta all'emergenza sono attive nel settore dell'assistenza sociale; 25% nel settore ricreativo e culturale (Figura 2.5).

Figura 2.4. Attività in risposta all'emergenza

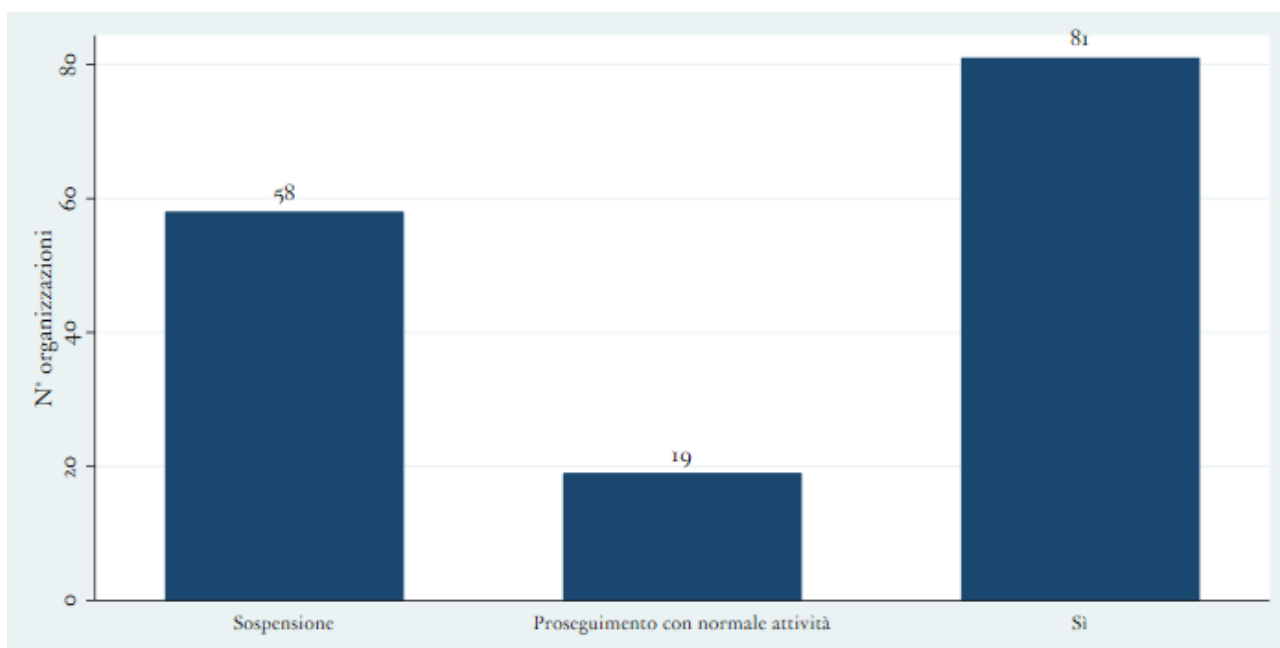
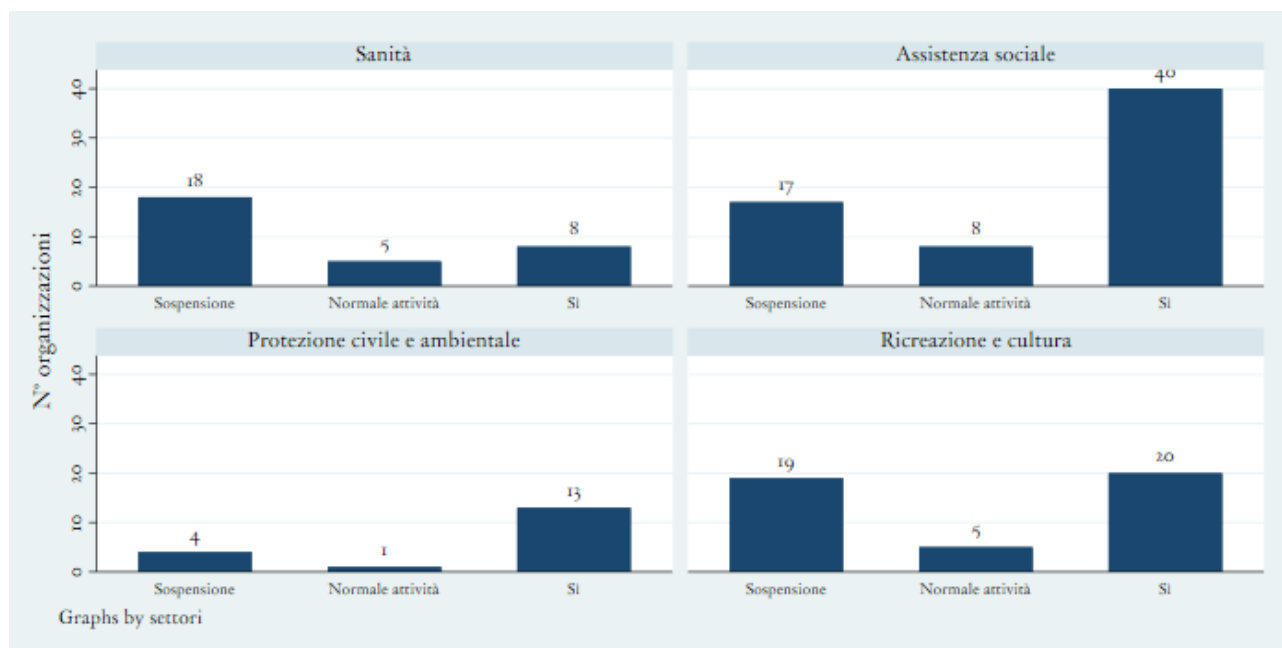


Figura 2.5. Attività in risposta all'emergenza, per settori di attività



Tra le ODV che hanno organizzato attività in risposta all'emergenza (Figura 2.6) la maggior parte (77) ha modificato la normale attività a causa della straordinarietà della situazione; 26 lo hanno fatto aumentandola, 51 riducendola. Circa il 65% delle ODV del settore assistenza sociale (26 su 40) ha ridotto la normale attività, mentre il 30% l'ha aumentata (Figura 2.7).

Figura 2.6. Modificazione della normale attività da parte delle ODV che hanno organizzato attività in risposta all'emergenza

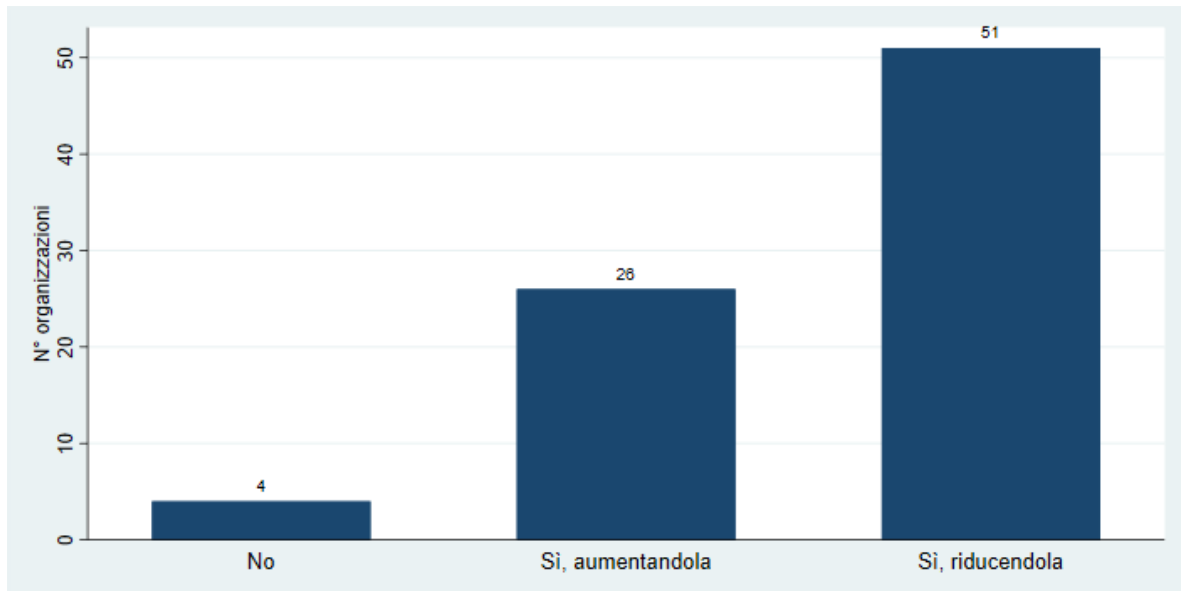
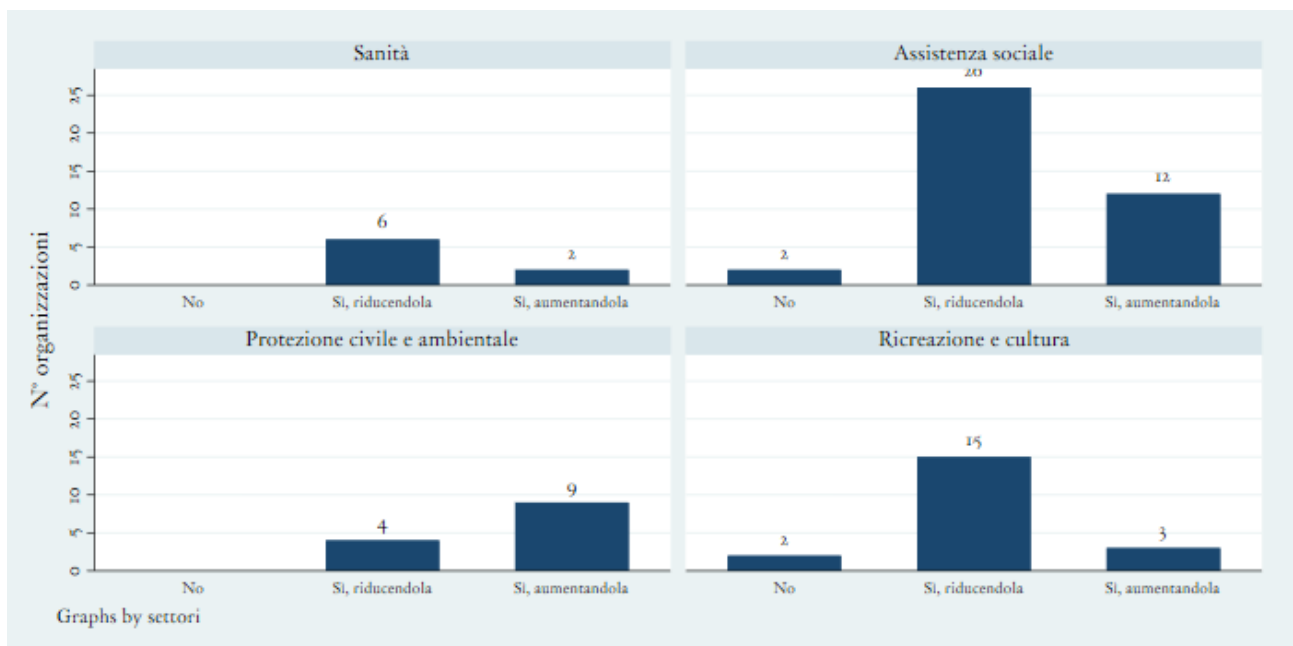
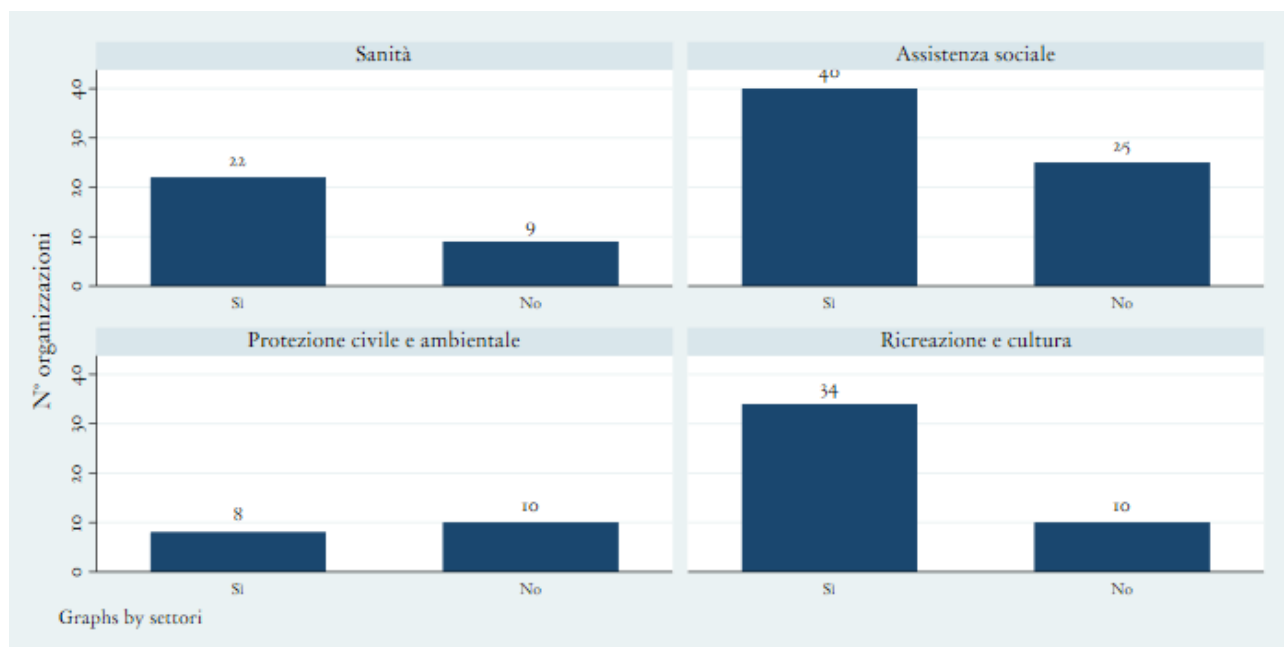


Figura 2.7. Modificazione della normale attività da parte delle ODV che hanno organizzato attività in risposta all'emergenza, per settori di attività



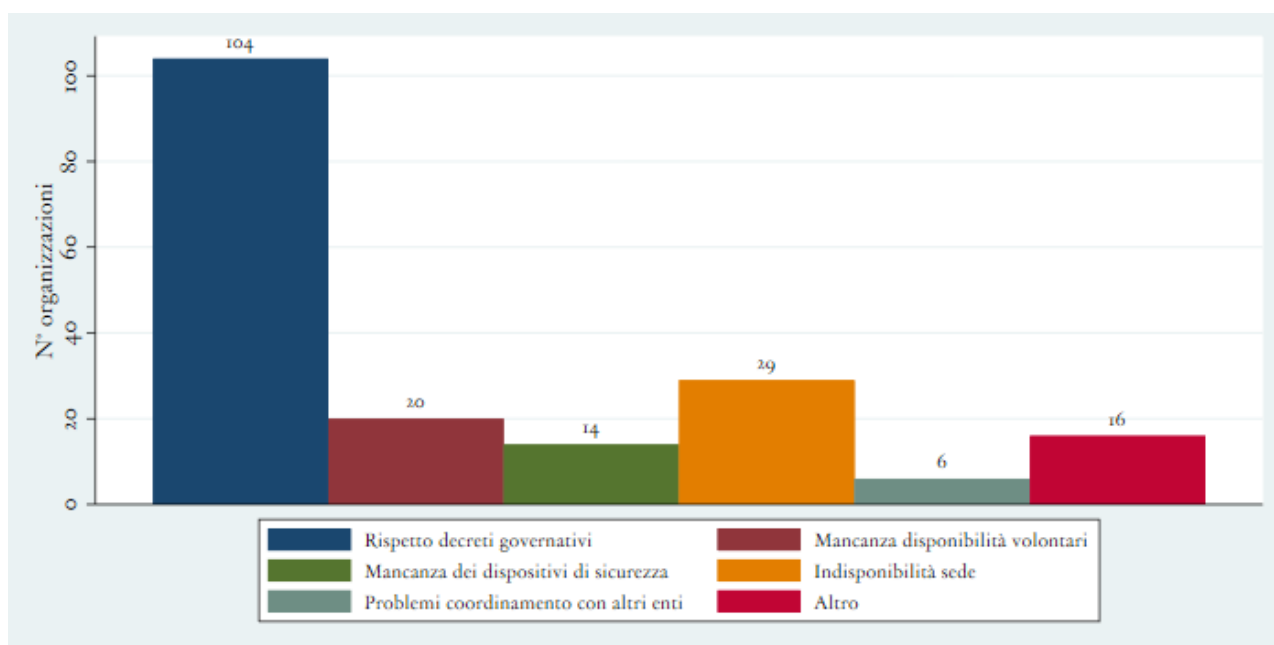
Nella figura 2.8 sono riportate le percentuali di ODV che hanno continuato con la normale attività o effettuato attività nuove in risposta all'emergenza e di quelle che non hanno operato per settore.

Figura 2.8. ODV con normale attività + attività emergenziali (sì) e con sospensione di attività (no)



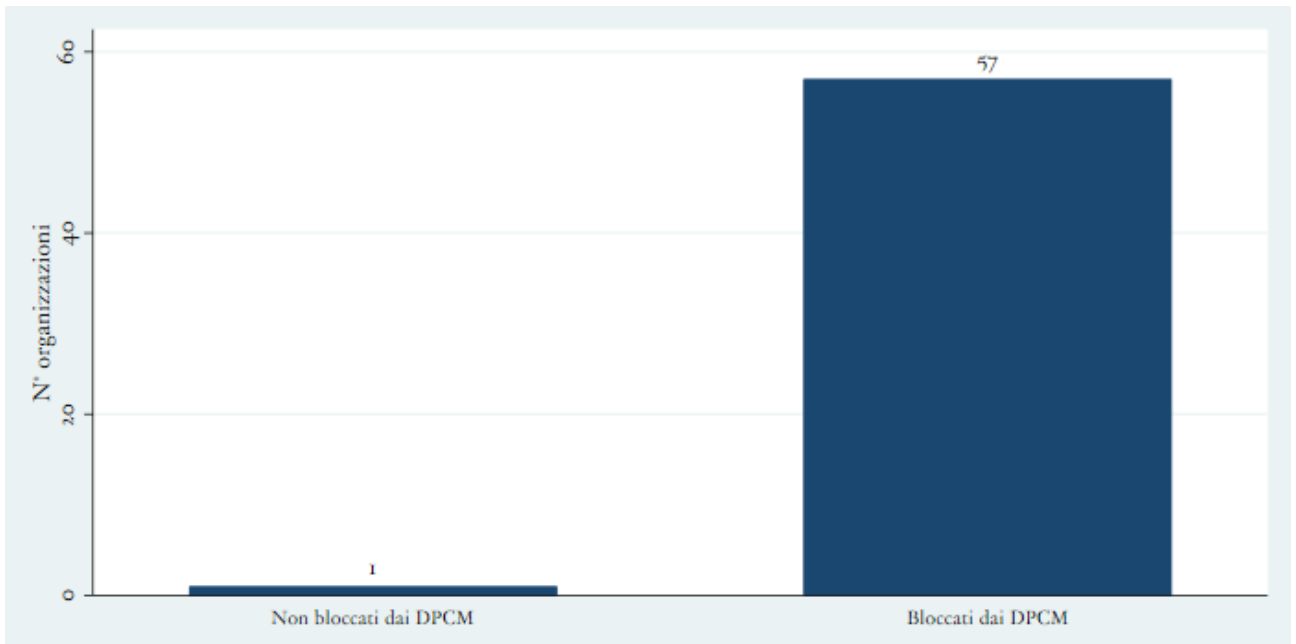
Il rispetto dei Decreti governativi è la principale causa di interruzione/riduzione delle attività. Per molte organizzazioni che non hanno potuto operare a pieno regime il vincolo principale sono stati i divieti imposti dai Decreti governativi (55%). Più di natura organizzativa le altre cause, in primis l'indisponibilità della sede (15%) e la mancanza di volontari (11%).

Figura 2.9. Cause della riduzione/interruzione della normale attività



La causa di sospensione dell'attività va ascritta per il 98% ai decreti ministeriali (Figura 2.10).

Figura 2.10. Causa del blocco delle attività delle ODV che hanno sospeso ogni attività



Le ODV che hanno operato durante l'emergenza hanno impiegato, in media, il 38% dei volontari con cui normalmente lavorano. In media, i nuovi volontari resisi disponibili durante l'emergenza sono il 12% del totale per ogni associazione (Figure 2.11 – 2.12). In valori assoluti sono stati impiegati 2.134 volontari in attività emergenziali, di cui 770 (circa il 36%) nuovi volontari (il totale di volontari delle ODV rispondenti è pari a 8.153 unità, 229 persone retribuite e 47 volontari del servizio civile).

Particolarmente significativo nel periodo emergenziale l'apporto delle organizzazioni operanti nell'ambito della protezione civile, che riportano il numero più alto di nuovi volontari inseriti durante il *lockdown* (in particolare per l'allestimento/supporto strutture ospedaliere).

Figura 2.11. Percentuale di volontari impiegati in attività legate all'emergenza

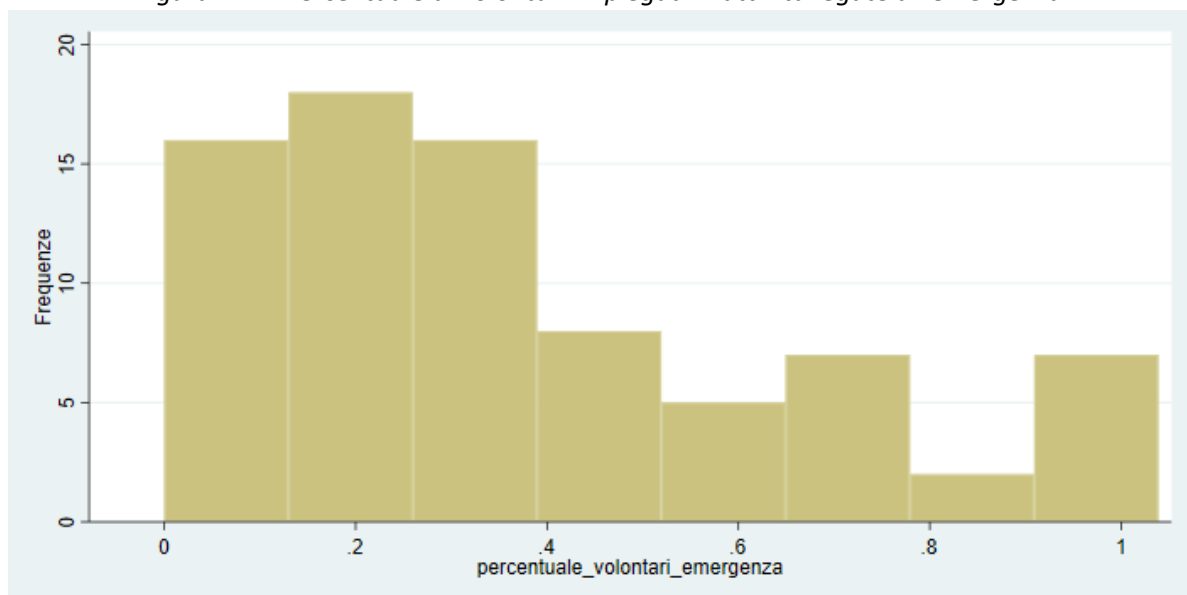
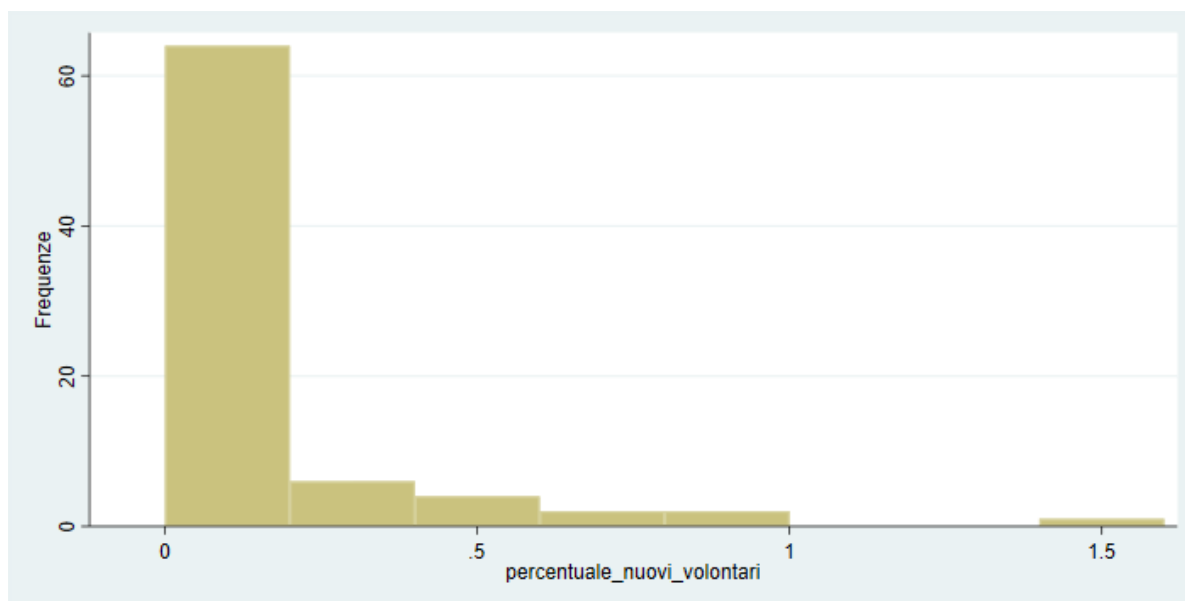


Figura 2.12. Percentuale di nuovi volontari resi disponibili durante l'emergenza



Le risposte delle organizzazioni all'emergenza Covid-19: soprattutto supporto psicologico (ascolto e compagnia per via telefonica) e distribuzione di beni di prima necessità. Le 81 organizzazioni che hanno risposto all'emergenza hanno realizzato attività prevalentemente 'miste', ovvero sia già svolte in precedenza, sia completamente nuove (57%). Va comunque tenuto presente che molte ODV hanno continuato ad operare riducendo drasticamente la loro attività.

Tabella 2.3. Tipologia di attività realizzate dall'organizzazione in seguito all'emergenza

| Risposta | N | Percentuale |
|------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Solo nuove attività legate alla necessità di gestire l'emergenza | 20 | 24,69 |
| Già svolte | 15 | 18,51 |
| Sia nuove che già svolte | 46 | 56,79 |
| Totale | 81 | 100 |

Tabella 2.4. Azioni realizzate dall'organizzazione a favore dell'emergenza

| Risposta | N | Percentuale |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| Distribuzione beni di prima necessità (cibo, farmaci) a domicilio soggetti fragili | 30 | 15,71 |
| Distribuzione beni di prima necessità in sede di enti/associazioni (parrocchie, empori solidali, associazioni ecc.) | 17 | 8,90 |
| Mense/dormitori/docce per persone in difficoltà | 1 | 0,52 |
| Volontariato di protezione civile | 8 | 4,19 |
| Volontariato sanitario | 13 | 6,81 |
| Assistenza/cura animali domestici | 0 | 0,00 |
| Supporto psicologico, ascolto e compagnia per via telefonica | 36 | 18,85 |
| Raccolte fondi | 25 | 13,09 |
| Attività formative e educative | 20 | 10,47 |
| Attività di advocacy e sensibilizzazione | 9 | 4,71 |
| Attività di trasporto sociale | 12 | 6,28 |
| Altro | 20 | 10,47 |
| Totale | 191 | 100 |

Alle ODV che hanno svolto attività emergenziali è stato chiesto se hanno avuto modo di intercettare nuovi bisogni e nuovi beneficiari oltre a quelli che caratterizzano la loro tradizionale attività. In caso affermativo veniva posta una domanda aperta per specificare quali. Le risposte aperte, di tipo qualitativo, sono state in fase di analisi categorizzate per rappresentare al meglio i risultati. 44 ODV hanno avuto modo di intercettare quattro nuovi principali bisogni (Tabella 2.5): di reperire beni alimentari e di prima necessità (28%), di supporto psicologico dovuto all'isolamento sociale (28%), di reperire dispositivi ospedalieri e di protezione individuale (14%), di sostegno economico (14%). 20 ODV hanno avuto modo di intercettare nuovi beneficiari, principalmente persone/famiglie in difficoltà economica (45%) e persone sole (35%).

Tabella 2.5. Nuovi bisogni intercettati da 44 ODV

| Bisogni | N. preferenze | Percentuale |
|--------------------------------------------------|---------------|-------------|
| Disbrigo pratiche burocratiche | 2 | 4 |
| Competenze informatiche | 1 | 2 |
| Dispositivi ospedalieri e protezione individuale | 7 | 14 |
| Beni alimentari e di prima necessità | 14 | 28 |
| Ricerca lavoro | 2 | 4 |
| Rieducazione pazienti laringectomizzati | 1 | 2 |
| Supporto psicologico all'isolamento sociale | 14 | 28 |
| Sostegno economico | 7 | 14 |
| Sostegno attività familiari | 2 | 4 |
| Totale | 50 | 100 |

Le attività in rete delle organizzazioni di volontariato: in primis con Comuni e altri enti non profit. In situazioni di emergenza il 'lavoro di squadra' è un elemento essenziale per gestire al meglio e in modo più efficace le attività. Quasi il 95% delle organizzazioni, che hanno operato, ha svolto le attività nel periodo marzo-aprile 2020 in collaborazione con altre realtà del territorio, in primis i Comuni (25%), con le realtà del mondo non profit (17%) e protezione civile (12%).

Le FAQ (domande frequenti) al "Decreto #IoRestoaCasa"³, emesse dal Governo il 15 marzo 2020, hanno suggerito che le attività svolte dai volontari "vengano sottoposte a coordinamento da parte dei servizi pubblici territoriali" (che fanno solitamente capo ai Comuni), al fine di organizzare al meglio gli interventi e distribuirli su tutto il territorio. Il CSVnet ha quindi consigliato agli enti di volontariato di dare comunicazione al Sindaco/Assessorato ai servizi sociali in merito all'attività svolta sul territorio comunale⁴.

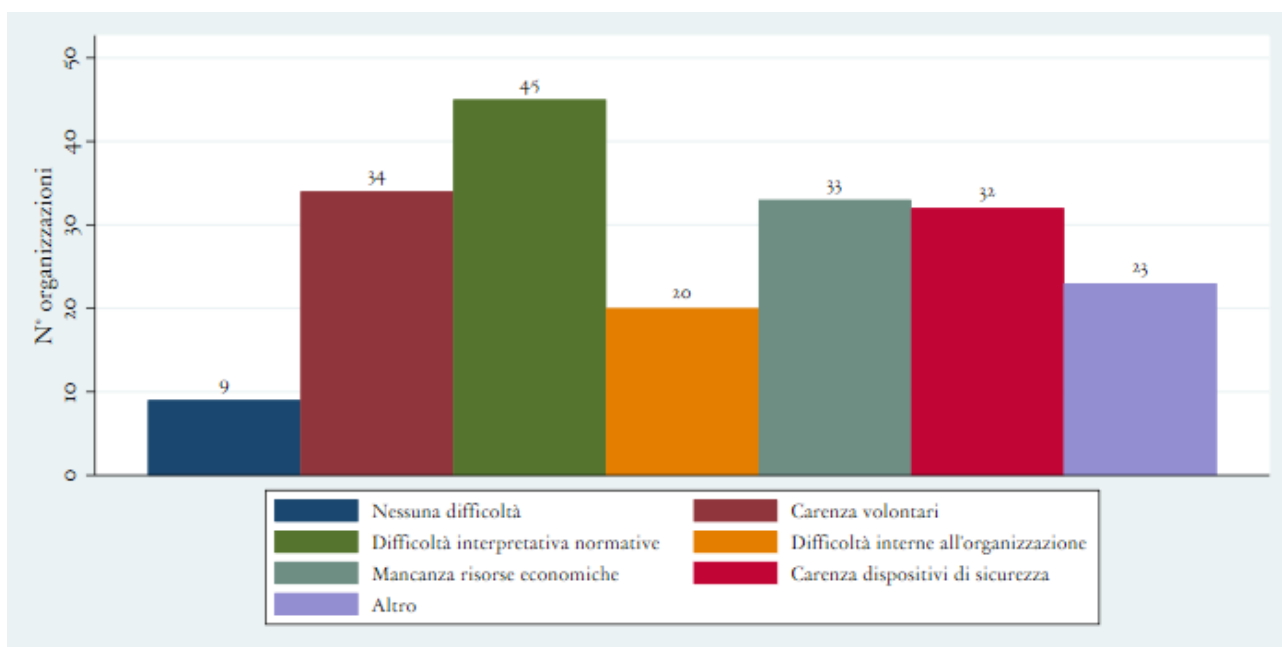
³ Decreto #IoRestoaCasa, domande frequenti sulle misure adottate dal Governo, 25 Aprile 2020, <http://www.governo.it/it/articolo/decreto-iorestoacasa-domande-frequenti-sulle-misure-adottate-dal-governo/14278>

⁴ Coronavirus e attività di volontariato realizzabili, <https://csv.verona.it/2020/03/18/coronavirus-attivita-volontariato-realizzabili/>

Tabella 2.6. Organizzazioni e attività in rete

| Enti | N | Percentuale |
|----------------------------------|------------|-------------|
| Nessun altro soggetto | 13 | 7,30 |
| Comuni | 44 | 24,72 |
| Asl | 18 | 10,11 |
| Protezione Civile | 22 | 12,36 |
| Imprese produttive o commerciali | 12 | 6,74 |
| Pubbliche assistenze | 7 | 3,93 |
| Caritas/Parrocchie | 18 | 10,11 |
| Altri enti non profit | 30 | 16,85 |
| Altro | 14 | 7,87 |
| Totale | 178 | 100 |

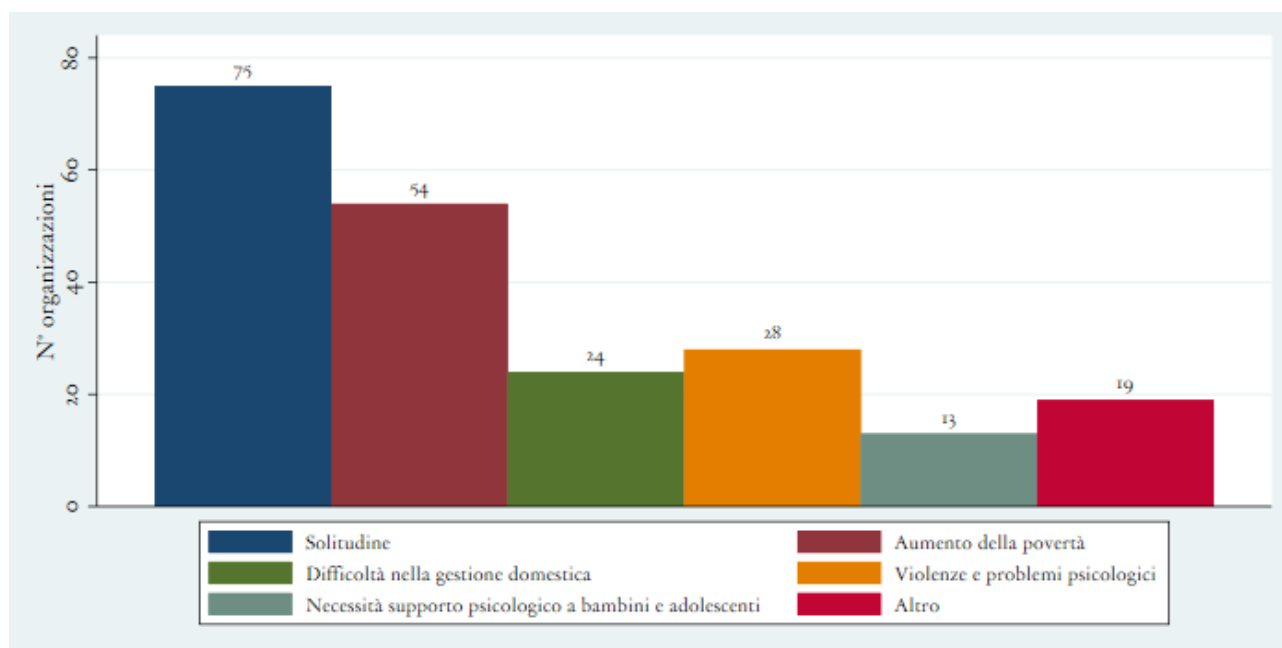
Figura 2.13. Difficoltà riscontrate durante l'emergenza



Le principali difficoltà riscontrate dalle ODV nell'operare durante l'emergenza sono in primis dovute all'incertezza sulla normativa, a seguire le carenze di volontari, risorse economiche e dispositivi di protezione (Figura 2.13).

Le organizzazioni di volontariato come 'antenne' sul territorio: le problematiche rilevate tra i cittadini. Le organizzazioni che operano direttamente sul territorio possono essere considerate a tutti gli effetti dei particolari osservatori in grado di cogliere atteggiamenti e criticità della fascia di popolazione che rientra tra i beneficiari delle proprie attività. La prima difficoltà rilevata nella cittadinanza è quella relativa alla solitudine (34%). A seguire l'aumento della povertà (25%) e l'aumento o insorgenza di casi violenze, di depressione o di patologie psichiatriche (13%).

Figura 2.14. Le problematiche rilevate nella cittadinanza



La conclusione dei progetti in corso è la tematica che più preoccupa le ODV, seguita dall'insufficienza di strumenti e tecnologie (Tabella 2.7). Per verificare l'effettivo aumento della percezione di criticità per le tematiche analizzate è stato effettuato un test per il confronto tra proporzioni, volto a valutare la significatività statistica della differenza nella criticità tra il periodo precedente e successivo l'inizio dell'emergenza. Le differenze non significative, considerando un livello di confidenza al 95%, riguardano le criticità legate alla conflittualità nelle relazioni interne, ai rapporti con le istituzioni, al reperimento di nuovi volontari e alla gestione amministrativa.

Tabella 2.7. ODV che dichiarano livelli di criticità medio-alti per tematica, pre e post emergenza

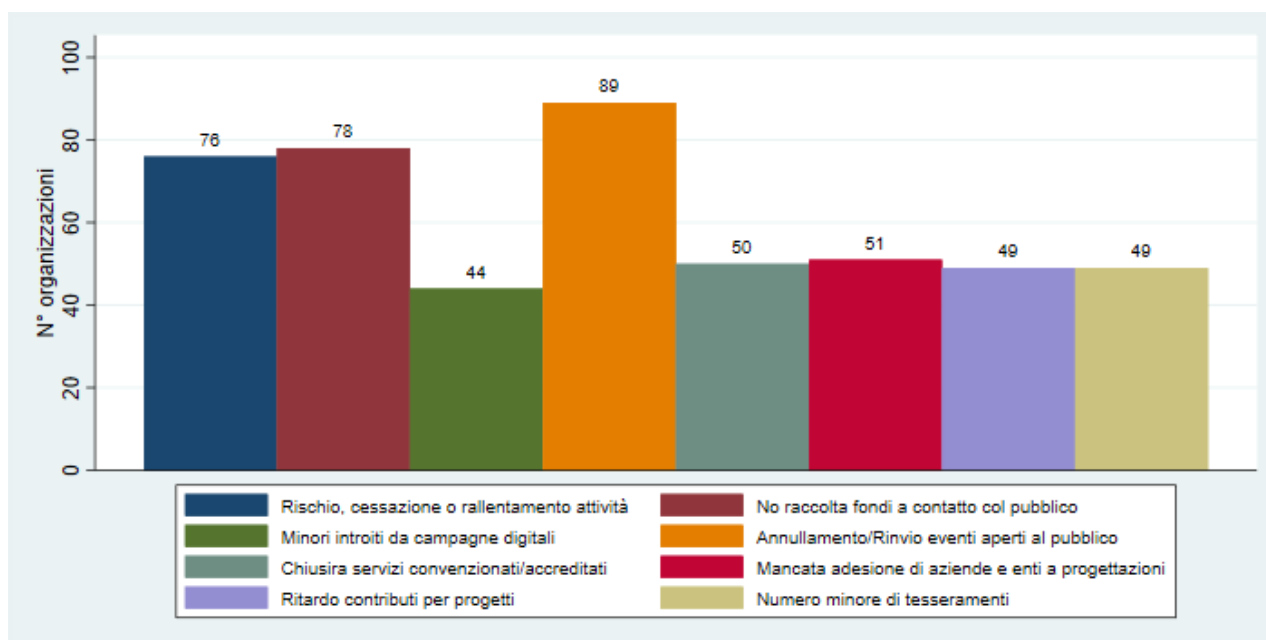
| Tema | PRE emergenza | POST emergenza | Differenza POST-PRE |
|-----------------------------------------------|---------------|----------------|---------------------|
| Conflittualità relazioni interne | 10 | 11 | 1 |
| Insufficienza di strumenti/tecnologie | 17 | 46 | 29 |
| Rapporti con le istituzioni | 36 | 46 | 10 |
| Gestione dei volontari | 26 | 50 | 24 |
| Reperimento nuovi volontari | 88 | 95 | 7 |
| Comunicazione | 40 | 59 | 19 |
| Raccolta fondi | 63 | 86 | 23 |
| Gestione amministrativa | 28 | 41 | 13 |
| Realizzazione di progetti finanziati in corso | 31 | 73 | 42 |

Le entrate delle organizzazioni di volontariato: previsioni negative per il prossimo futuro. Il rischio di una forte riduzione delle entrate nel prossimo anno – superiore al 50% – viene segnalato da un numero consistente di organizzazioni (58 su 158, pari a circa il 40%). Due organizzazioni su tre (64%) prevedono una riduzione del budget dal 25 al 50% e oltre.

Tabella 2.8. Le entrate delle organizzazioni di volontariato

| Risposta | N | Percentuale |
|---------------------------|------------|----------------|
| Riduzione del 50% o oltre | 58 | 36,71% |
| Riduzione dal 25 al 50% | 43 | 27,22% |
| Riduzione fino al 25% | 20 | 12,66% |
| Nessuna riduzione | 28 | 17,72% |
| Ci aspettiamo un aumento | 9 | 5,70% |
| Totale | 158 | 100,00% |

Figura 2.15. Le cause di una possibile riduzione delle entrate



Le cause della probabile riduzione delle entrate (Figura 2.15) sono attribuite principalmente all'annullamento o rinvio di eventi aperti al pubblico (89), seguita dall'impossibilità di effettuare raccolte fondi a contatto con il pubblico (78) ed al rischio di cessare o diminuire le attività dell'organizzazione (76).

Le difficoltà organizzative post-emergenza: i vincoli normativi, la riorganizzazione del personale e la ricerca di nuovi volontari. Le principali difficoltà attese nella fase post-emergenza sono legate sia alle possibili limitazioni normative ancora in vigore per la fase di post-emergenza, sia per le previste difficoltà per la riorganizzazione operativa nella gestione dei volontari (Tabella 2.9).

Tabella 2.9. Le difficoltà previste dalle organizzazioni nella post-emergenza

| Le difficoltà | N | Percentuale |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| Riorganizzazione operativa (turni, disponibilità volontari, attività ordinaria, ecc.) | 92 | 13,51 |
| Ricerca nuovi volontari | 84 | 12,33 |
| Formazione specifica per i volontari | 53 | 7,78 |
| Riduzione del numero di volontari disponibili | 45 | 6,61 |
| Gestione delle emozioni: incertezza e paura | 75 | 11,01 |
| Ricerca fondi nel breve periodo | 67 | 9,84 |
| Rigenerare la fiducia nel territorio in cui si opera | 51 | 7,49 |
| Eventuali limitazioni obbligatorie che dovessero restare in vigore | 101 | 14,83 |
| Gestione amministrativa | 13 | 1,91 |
| Difficoltà economica | 65 | 9,54 |
| Attivare o riattivare relazioni con altre associazioni | 35 | 5,14 |
| Totale | 681 | 100 |

Lo smart working nelle organizzazioni durante la fase di emergenza. Sono in totale 73 (sulle 100 che non hanno interrotto le attività durante i mesi di marzo e aprile 2020) le organizzazioni che hanno attivato lo smart working per dipendenti e volontari, in totale 726 persone (in media circa 10 per organizzazione). Lo smart working è stato utilizzato prevalentemente per aspetti organizzativi e per la comunicazione con gli utenti (84% dei casi).

Tabella 2.10. Funzioni di utilizzo dello smart working

| Risposta | N | Percentuale |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Solo per aspetti organizzativi interni all'Ente | 10 | 13,70 |
| Solo per comunicare con gli utenti | 2 | 2,74 |
| Sia per aspetti organizzativi che di comunicazione con gli utenti | 61 | 83,56 |
| Totale | 73 | 100 |

Quasi la metà delle organizzazioni ha attivato nuove reti sul territorio. La fase di emergenza ha avuto un impatto visibile anche nelle modalità di gestione degli interventi e delle attività nel periodo di marzo e aprile 2020: circa la metà delle organizzazioni ha avviato nuove reti di collaborazione sul territorio. Confrontando la generazione di nuove reti con le entrate monetarie delle ODV (Figura 2.16) si nota come per le piccole ODV, fino a 50.000€ di entrate, sono maggiori quelle che non hanno attivato nuove reti rispetto a quelle che l'hanno fatto; questo trend si inverte con le ODV più grandi. Le ODV resilienti attive nel settore della protezione civile e ambientale sono quelle che hanno attivato maggiormente nuove reti (l'hanno fatto 2 su 3), al contrario quelle delle sanità dove solo una su tre ha generato nuove reti (Figura 2.17).

Tabella 2.11. Generazione di nuove reti nella fase di emergenza

| Risposta | N | Percentuale |
|---------------|------------|--------------|
| Si | 72 | 45,57 |
| No | 86 | 54,43 |
| Totale | 158 | 100 |

Figura 2.16. Generazione di nuove reti per livello di entrate

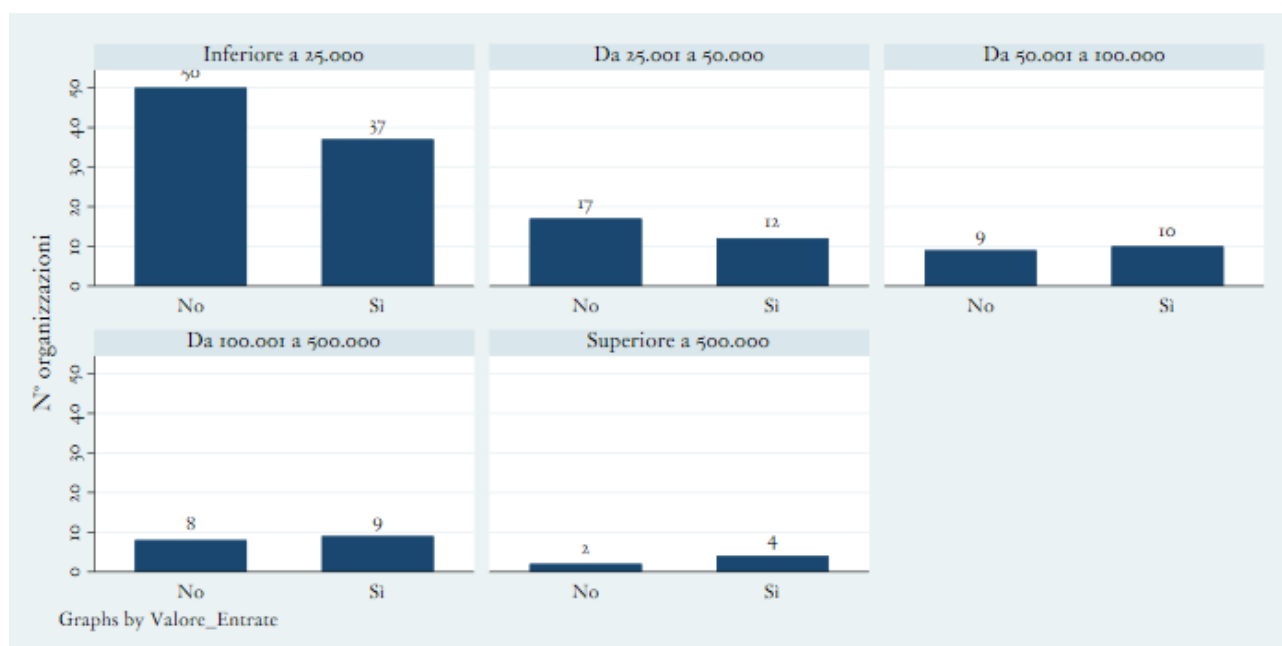
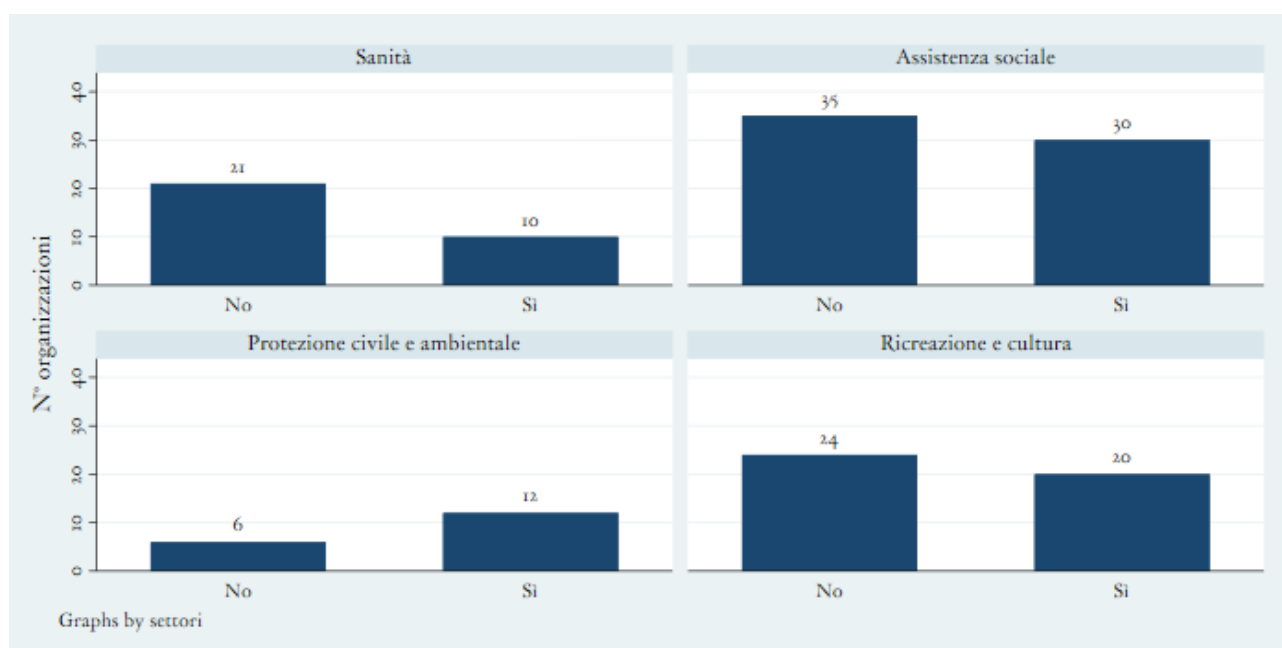


Figura 2.17. Generazione di nuove reti per settore di attività



La tabella 2.12 riporta le percentuali di ODV che collaborano con altri Enti: la percezione è che il lavoro in rete sia una delle chiavi per le attività future. Durante l'emergenza le ODV dichiarano la riduzione di tutte le collaborazioni, ma la previsione è quella di tornare a collaborare finita l'emergenza a livelli superiori di quelli pre-emergenza con tutti gli Enti.

Tabella 2.12. Collaborazioni/reti con altri enti pre-durante e post emergenza

| Ente | PRE Emergenza (%) | Durante l'emergenza (%) | POST emergenza – previsione (%) |
|---------------------------------------------|-------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Comune o circoscrizione | 84 | 60 | 90 |
| Organizzazioni locali (proloco, ecc.) | 50 | 35 | 75 |
| Imprese profit | 28 | 17 | 37 |
| Scuole, istituti di formazione o Università | 62 | 19 | 71 |
| Altro ente pubblico | 50 | 33 | 64 |
| Cooperative e imprese sociali | 37 | 27 | 51 |
| Associazioni di volontariato | 78 | 57 | 92 |
| Fondazioni | 33 | 26 | 52 |
| Enti ecclesiastici | 42 | 35 | 59 |

La comunicazione delle organizzazioni di volontariato: prima e durante l'emergenza Covid-19. Circa due organizzazioni su tre dichiarano che la fase di emergenza ha impattato sugli abituali canali comunicativi.

Tabella 2.13. L'impatto dell'emergenza sui canali comunicativi delle ODV

| Risposta | N | Percentuale |
|----------|-----|-------------|
| Sì | 99 | 62,66 |
| No | 59 | 37,34 |
| Totale | 158 | 100 |

Il confronto in termini percentuali tra prima e durante l'emergenza Covid-19 mette in luce un drastico calo degli eventi e dei comunicati stampa, mentre si registra un aumento nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione digitale. L'aumento nella categoria 'altro' è legato all'utilizzo di piattaforme per videoconferenze, come Zoom e Skype (Tabelle 2.14 – 2.15).

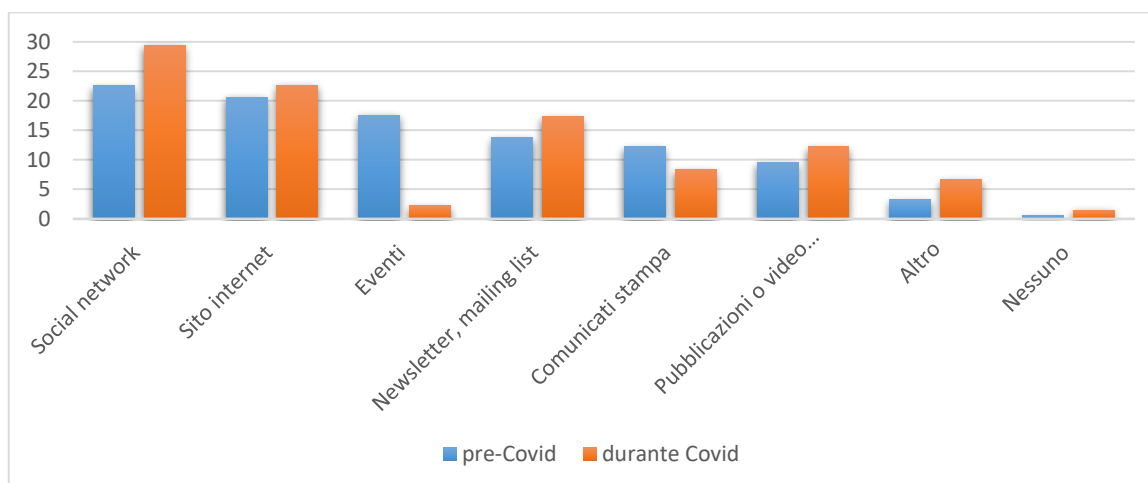
Tabella 2.14. I canali comunicativi utilizzati prima dell'emergenza

| Risposta | N | Percentuale |
|------------------------------------|-----|-------------|
| Newsletter, mailing list | 72 | 13,74 |
| Sito internet | 108 | 20,61 |
| Social network | 118 | 22,52 |
| Pubblicazioni o video autoprodotti | 50 | 9,54 |
| Comunicati stampa | 64 | 12,21 |
| Eventi | 92 | 17,56 |
| Nessuno | 3 | 0,57 |
| Altro | 17 | 3,24 |
| Totale | 524 | 100 |

Tabella 2.15. I canali comunicativi utilizzati dopo l'emergenza

| Risposta | N | Percentuale |
|------------------------------------|------------|-------------|
| Newsletter, mailing list | 71 | 17,27 |
| Sito internet | 93 | 22,63 |
| Social network | 121 | 29,44 |
| Pubblicazioni o video autoprodotti | 50 | 12,17 |
| Comunicati stampa | 34 | 8,27 |
| Eventi | 9 | 2,19 |
| Nessuno | 6 | 1,46 |
| Altro | 27 | 6,57 |
| Totale | 411 | 100 |

Figura 2.18. I canali comunicativi utilizzati prima e durante l'emergenza Covid-19 (valori percentuali)

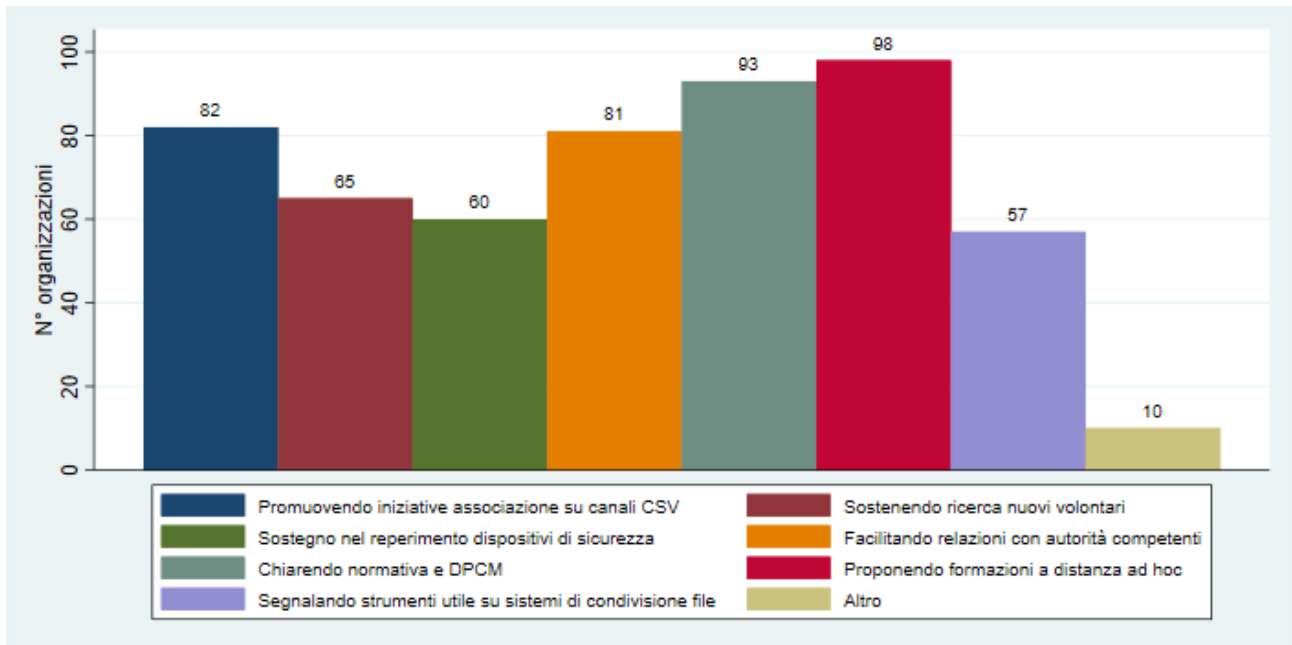


Il ruolo del CSV Verona nel supporto alle organizzazioni di volontariato nella fase di uscita dall'emergenza. Il questionario ha previsto una serie di domande per rilevare i bisogni specifici delle organizzazioni coinvolte e sondare con quali modalità il CSV Verona può essere di supporto nella gestione/uscita dalla fase di emergenza. La quasi totalità delle organizzazioni (154 su 158) dichiara che il supporto da parte di CSV Verona in questa fase è essenziale. Il primo bisogno espresso è relativo all'ambito formativo: apprendere come utilizzare strumenti digitali di comunicazione di gruppo (18% sul totale dei bisogni e preferenza espressa dal 62% delle ODV). A seguire la formazione sulla normativa e sui decreti dell'emergenza (17% sul totale dei bisogni e preferenza espressa dal 59% delle ODV). Il terzo bisogno espresso rimane sempre nell'area della comunicazione: dare visibilità alle iniziative della singola organizzazione sui canali di CSV Verona (15% sul totale dei bisogni e preferenza espressa dal 52% delle ODV) (Figura 2.19).

Tabella 2.16. L'utilità del supporto del CSV nella fase di emergenza e nell'uscita dalla fase di emergenza

| Risposta | N | Percentuale |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Sì, può esser di supporto | 154 | 97,47 |
| No, non può essere di supporto | 4 | 2,53 |
| Totale | 158 | 100 |

Figura 2.19. Il supporto di CSV Verona alle ODV nella fase di emergenza: le azioni ritenute utili



La prevista conclusione della fase di emergenza pone alle organizzazioni bisogni diversificati, perlopiù in ambito normativo e organizzativo (Figura 2.20): conoscere più approfonditamente la normativa sul Terzo settore (18% sul totale dei bisogni e preferenza espressa dal 76% delle ODV) e come gestire i volontari in termini di loro tutela e sicurezza (14% sul totale dei bisogni e preferenza espressa dal 58% delle ODV). A seguire la dimensione della raccolta fondi (12% sul totale dei bisogni e preferenza espressa dal 49% delle ODV).

“E se le misure di emergenza dovessero proseguire?” In primis da programmare la formazione dei volontari sugli aspetti normativi. Sempre in ambito formativo, nella previsione che le limitazioni imposte per la pandemia dovessero proseguire o essere reintrodotte le preferenze vanno alla formazione dei nuovi volontari sugli aspetti normativi (39% sul totale dei bisogni formativi e preferenza espressa dal 53% delle ODV) e sul people raising (32% sul totale dei bisogni formativi e preferenza espressa dal 44% delle ODV). Leggermente inferiori le preferenze sulle modalità di gestione dei volontari in remoto (26% sul totale dei bisogni formativi e preferenza espressa dal 35% delle ODV) (Tabella 2.17 e Figura 2.21).

Tabella 2.17. Necessità di formazione nel caso di prosecuzione dei provvedimenti restrittivi

| Risposta | N | Percentuale |
|---------------|------------|-------------|
| Sì | 111 | 70,25 |
| No | 47 | 29,75 |
| Totale | 158 | 100 |

Figura 2.20. Il supporto di CSV Verona alle ODV nella fase post-emergenza: le azioni ritenute utili

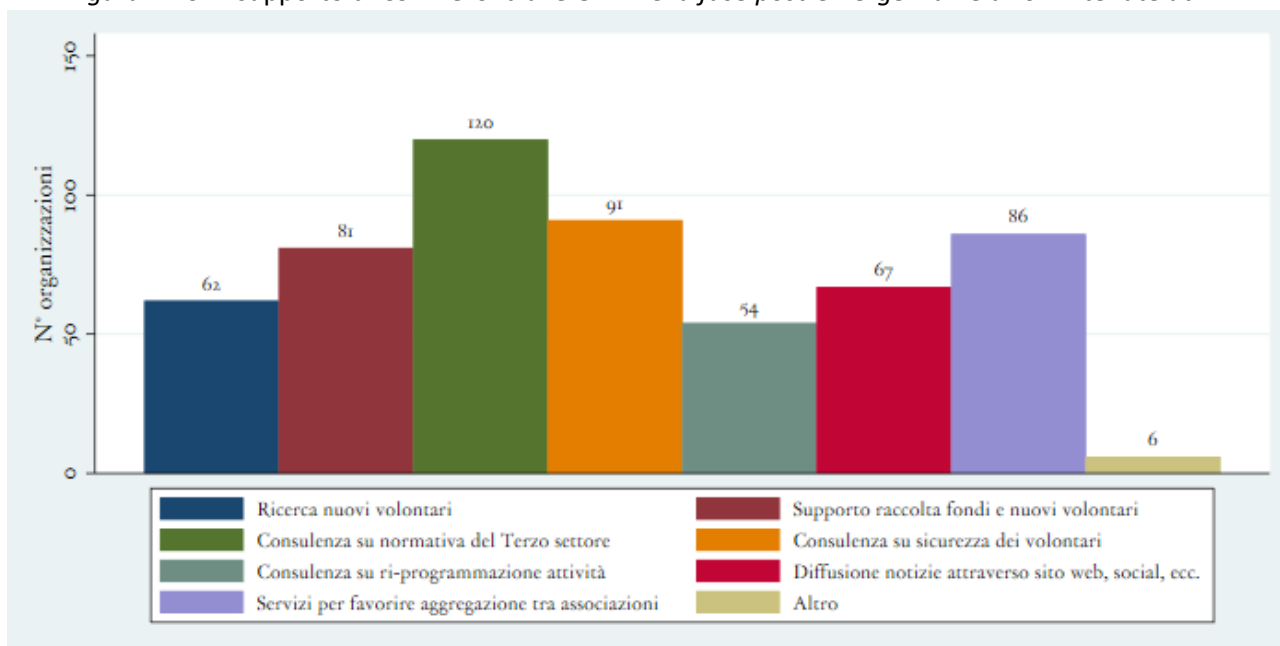
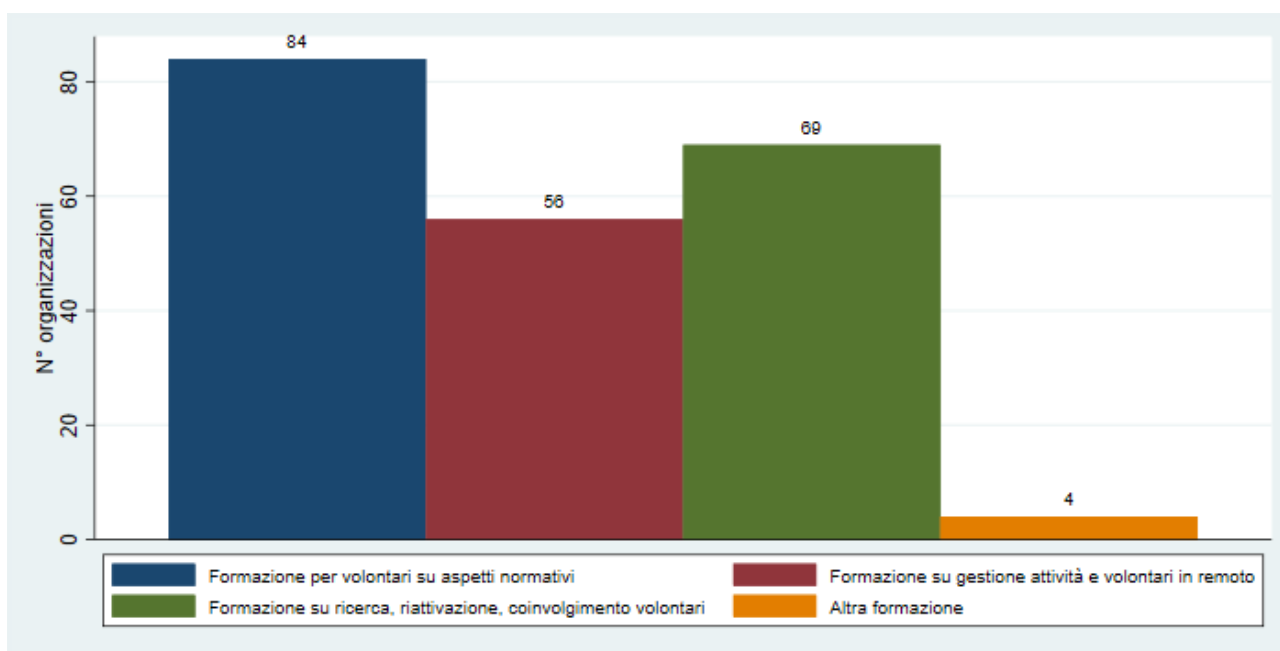


Figura 2.21. Il supporto di CSV Verona alle organizzazioni: tipologia interventi formativi



3. Le risposte emergenziali attraverso le diverse anime del volontariato veronese

In questo paragrafo si riporta la sintesi⁵ dei principali risultati che emergono dall'analisi delle corrispondenze multiple effettuata su differenti gruppi di variabili estratte dalle risposte del questionario con l'obiettivo di comprendere come le ODV si accomunano nelle differenti situazioni che affrontano. Gli esiti dell'analisi delle corrispondenze multiple sono stati utilizzati per ricavare dei gruppi omogenei, cluster, caratterizzati da comportamenti simili delle Organizzazioni.

⁵ Per il testo completo si veda Appendice A

Le diverse analisi condotte sono state identificate con un acronimo, di seguito si riportano i tratti salienti di alcuni:

- *oremerg*, analisi orizzontale dei comportamenti delle ODV dove si considerano le risposte più significative per misurare i comportamenti delle ODV di fronte all'emergenza, creazione di 4 cluster:
 - ❖ 59 ODV di cui 58 non operano durante l'emergenza;
 - ❖ 22 ODV continuano la loro normale attività durante l'emergenza, non modificando le attività svolte, non attivano collaborazioni, né incontrano nuovi bisogni;
 - ❖ 47 ODV che si contraddistinguono per la riduzione dell'attività durante l'emergenza, 41/47, per non incontrare nuovi utenti e per non avere attivato reti di collaborazione;
 - ❖ 30 ODV attive durante l'emergenza, incrementando la loro attività, 29/30, sono favorevoli alla creazione di reti sul territorio ma al contempo restringono queste possibili collaborazioni ai Comuni e alle Organizzazioni di protezione civile.
 - ❖ Si nota un certo grado di correlazione tra il volume delle entrate ed il numero dei volontari rispetto alla posizione nei cluster delle ODV. Minore è il valore dei due parametri, maggiore è la probabilità che le ODV abbiano cessato o ridotto l'attività durante l'emergenza. Le ODV con il numero di volontari più elevato sono presenti soprattutto nel cluster che si contraddistingue per la continuazione delle attività. La maggioranza delle ODV che mantiene la normale attività durante l'emergenza appartiene alla classe di entrate minori.
 - ❖ Il 60% delle ODV che operano nel settore sanitario ed il 43% di quelle che operano nel settore ricreazione e cultura ricadono nel primo cluster. Le Organizzazioni che non operano durante l'emergenza appartengono alla sanità, assistenza sociale e ricreazione e cultura per circa un terzo ciascuna. La composizione del secondo cluster vede prevalere nettamente, con il 45% il settore della assistenza sociale, seguito dal ricreativo e culturale e dal sanitario; poco presente è il settore della protezione civile e ambientale. Anche nel terzo e nel quarto cluster il peso prevalente è dell'assistenza sociale, rispettivamente 49% e 47%; mentre nel primo dei due cluster citati è presente il più elevato numero di ODV che operano nell'assistenza sociale con il 35% del totale del settore, nel secondo è il caso della protezione civile ed ambientale con circa il 45% del totale. Il settore sanitario è quello che ha sofferto maggiormente dell'emergenza, mentre quello dell'assistenza sociale si distingue per la sua eterogeneità: è il settore che incide maggiormente tra le ODV che mantengono costante il livello di attività durante l'emergenza e tra quelli che sperimentano nuove attività ma è anche il settore che incide maggiormente tra le ODV che riducono l'attività e rappresenta circa il 30% delle Organizzazioni che non operano durante l'emergenza. Il settore che sembra avere meno risentito degli effetti dell'emergenza è quello della protezione civile ed ambientale: oltre il 44% delle ODV che vi appartengono sono incluse tra quelle che hanno continuato ad operare diversificando/aumentando l'attività.
- *antereti*, analisi della risposta delle ODV ai quesiti riguardanti le collaborazioni con altri enti/organizzazioni avviate prima dell'emergenza, 4 cluster:
 - ❖ 38 ODV che hanno attivi i rapporti di collaborazione;

- ❖ 69 ODV che hanno parzialmente attivi rapporti di collaborazione;
- ❖ 24 ODV che tendono ad escludere rapporti di collaborazione;
- ❖ 27 ODV che si contraddistinguono per avere rapporti di collaborazione solamente con i Comuni.
- ❖ Anche in questo caso si nota un certo grado di correlazione tra il volume delle entrate ed il numero dei volontari rispetto alla posizione nei cluster delle ODV. Minore è il valore dei due parametri, maggiore è la probabilità che le ODV non abbiano intrattenuto rapporti di collaborazione ante emergenza.
- ❖ Tra le ODV che hanno attivi rapporti di collaborazione spiccano l'assistenza sociale e la ricreazione e la cultura: entrambi questi settori sono presenti nel primo cluster con oltre il 27% dei rispettivi totali ed il primo incide per quasi il 50% del totale del settore. Nel secondo cluster che si caratterizza per avere parziali rapporti di collaborazione il settore che incide maggiormente è l'assistenza sociale; le ODV che operano nel settore della protezione civile e ambientale sono presenti nel cluster con i due terzi del totale. L'assistenza sociale rappresenta il 46% dei componenti del terzo cluster, il restante 50% è equamente diviso tra sanità e ricreazione e cultura. Sempre la protezione civile e ambientale domina la composizione del quarto cluster con il 40%.
- *dureti*, analisi della risposta delle ODV ai quesiti riguardanti le collaborazioni con altri enti/organizzazioni avviate durante l'emergenza, 3 cluster:
 - ❖ 65 ODV che non hanno attivato rapporti di collaborazione esterni;
 - ❖ 62 ODV che hanno attivato solo alcuni rapporti di collaborazione;
 - ❖ 31 ODV che hanno attivato estesi rapporti di collaborazione.
 - ❖ Di nuovo vi è un certo grado di correlazione tra i parametri strutturali delle ODV e loro posizione nei cluster come in precedenza rilevato.
 - ❖ La composizione per settore del primo cluster rivela che circa il 50% delle ODV che operano nel sanitario e oltre il 52% di quelle ricomprese nel settore della ricreazione e cultura non abbiano intrattenuto collaborazioni durante l'emergenza. D'altra parte, come visto in precedenza, proprio questi 2 settori hanno sofferto di più l'emergenza. Nel secondo cluster, che ha attivato solo parziali rapporti di collaborazione, prevale l'assistenza sociale con il 44%, mentre il settore della protezione civile ed ambientale riconferma una certa ritrosia ad instaurare rapporti di collaborazione. Sommando la presenza di questo settore nei primi due cluster si arriva a circa il 90% del totale. Infine l'assistenza sociale è di gran lunga il settore più aperto alla collaborazione esterna, seguito dalla ricreazione e cultura, terzo cluster.
- *postreti*, analisi della risposta delle ODV ai quesiti riguardanti il mantenimento delle collaborazioni con altri enti/organizzazioni avviate durante l'emergenza, 3 cluster:
 - ❖ 67 ODV si dichiarano propense a mantenere i rapporti di collaborazione instaurati durante l'emergenza;
 - ❖ 70 ODV si dichiarano parzialmente propense, limitandoli a quelli con i Comuni e le altre Associazioni di volontariato. Questo cluster manifesta una sorta di dicotomia: le risposte

sono decisamente orientate a non continuare le collaborazioni, ove fossero in atto, mentre vi è unanimità a voler mantenere le collaborazioni con i Comuni e con altre Associazioni di volontariato;

- ❖ 21 ODV con nessuna propensione ad instaurare rapporti di collaborazione.
- ❖ La posizione delle ODV nei cluster risente della dimensione delle variabili strutturali analizzate.
- ❖ Tra le ODV che sono propense a mantenere attivi i rapporti di collaborazione avviati durante l'emergenza, cluster 1, emergono soprattutto le Organizzazioni che operano nel settore della assistenza sociale: incidono per il 48% e sono circa il 50% del totale del settore. A seguire vi è il settore della ricreazione e cultura con il 30% che rappresenta il 45% del totale settore. Tra le Organizzazioni parzialmente propense a mantenere i rapporti di collaborazione, secondo cluster, vi sono quelle dell'assistenza sociale che incidono per il 40% circa; da notare la presenza della sanità con il 55% del totale del settore e la protezione civile e ambientale con i due terzi del totale. Con nessuna propensione a mantenere rapporti di collaborazione emerge il settore della ricreazione e cultura con che incide nel terzo cluster per circa il 50%, terzo cluster.
- *resilienza*, verifica della resilienza dei settori considerando le attività svolte durante l'emergenza e il settore operativo, 3 cluster:
 - ❖ 58 ODV non operano durante l'emergenza;
 - ❖ 23 ODV operano durante l'emergenza mantenendo la normale attività;
 - ❖ 77 ODV operano durante la fase dell'emergenza modificando il proprio iter operativo.
 - ❖ Questi risultati per certi aspetti sono molto simili a quelli di *oremerg*: in questo caso però premeva verificare l'esistenza di differenti gradi di resilienza fra i settori anche in rapporto alle caratteristiche strutturali delle ODV.
 - ❖ Nel primo cluster le ODV con entrate inferiori a 25 mila euro sono il 67% pari al 45% del totale della classe. Di nuovo queste ODV rappresentano il 61% del secondo cluster ed il 44% del terzo. Le ODV con maggiori entrate si concentrano soprattutto nel terzo cluster.
 - ❖ Rispetto alla numerosità dei volontari si evidenzia come nel primo cluster vi sia una concentrazione di ODV con numero più esiguo di volontari, ad eccezione delle Organizzazioni con numero di volontari tra 100 e 200, mentre nel terzo cluster la concentrazione si sposta verso le ODV con un numero maggiore di volontari.
 - ❖ Infine la composizione dei cluster per settore operativo conferma quanto visto parzialmente in precedenza in *oremerg*. Nel primo cluster le componenti di maggiore peso sono la sanità con il 58% del totale del settore e la ricreazione e cultura con il 43% del totale del settore. Tra le ODV che hanno operato riproducendo la medesima attività nella fase dell'emergenza, secondo cluster, il 43% è relativo all'assistenza sociale, il 30% alla ricreazione e cultura ed il 21% alla sanità. Nel terzo cluster l'assistenza sociale pesa per il 50%, seguita dalla ricreazione e cultura con il 23% e dalla protezione civile ed ambientale con il 17%. Se verificiamo la numerosità dei settori rispetto al totale si nota che la protezione civile ed ambientale è presente per oltre 2/3 del totale, seguita dall'assistenza sociale con poco meno del 60%.

- ❖ I settori più resilienti si confermano essere l'assistenza sociale e la protezione civile e ambientale. Se consideriamo la somma delle ODV del secondo e del terzo cluster per l'assistenza sociale si ha che circa il 64% ha operato durante l'emergenza, anche con tagli rilevanti alla propria attività, mentre quello della protezione civile ed ambientale denuncia un tasso di operatività di oltre il 75%.
- ❖ Non è comunque da sottovalutare la struttura delle ODV come elemento discriminante per la reattività nella fase di emergenza.

L'interpretazione dei risultati delle singole analisi potrebbe essere fuorviante nel momento in cui non si ponesse al centro di questo processo la prima. Infatti le risposte fornite dalle ODV ai successivi quesiti risentono della posizione assunta dalle ODV nella fase dell'emergenza, cioè se hanno interrotto, modificato, continuato, magari ampliandola, la loro attività precedente, tenuto conto che il 37% delle ODV non ha operato in questa fase, e che il 26% l'ha ridotta, dove prevale una riduzione di oltre il 50%. Un'ulteriore considerazione va fatta contemplando che la causa principale della riduzione delle attività è da imputare ai Decreti governativi.

In questo senso vanno lette le risposte delle ODV in merito alle reti di collaborazione. Infatti si può notare come il numero delle ODV pienamente operative, 30 ODV, quarto cluster di *oremerg*, corrisponda sostanzialmente al numero delle ODV, 31, che ha in atto pieni rapporti di collaborazione durante l'emergenza, *dureti*. Da tale computo si sono escluse le 22 ODV che in *oremerg* hanno proseguito la normale attività ma che non intrattengono rapporti di collaborazione.

Così la posizione delle ODV in merito alla previsione di mantenere in futuro le collaborazioni attivate nell'emergenza esprime più una dichiarazione di disponibilità che non una realtà. Infatti il numero di ODV che si dichiara propensa a mantenere in toto od in parte le collaborazioni è nettamente superiore a quello che si ottiene sommando la parte delle ODV appartenenti al secondo cluster di *dureti*, 62 ODV, che ha attivato collaborazioni, al numero delle ODV appartenenti al terzo cluster, 31. Questa somma si avvicina a quel circa 50% di ODV che hanno operato con un tasso di operatività superiore al 50%⁶, mentre quella ottenuta unendo le ODV che compongono il primo ed il secondo cluster di *postreti*, come detto, è decisamente superiore.

In ogni caso questa apertura potenziale verso la costituzione di reti territoriali appare come un sentimento radicato nelle ODV ma che ancora non si traduce in realtà per la mancanza di un disegno complessivo e innovativo basato sull'integrazione dei servizi offerti in un contesto in cui siano mantenute le multiforme peculiarità.

La struttura delle ODV in termini volume di entrate e numero di volontari associati si dimostra correlata alla posizione nei cluster. Tendenzialmente si nota l'esistenza di una relazione che lega le ODV con classi di entrate più basse e un minore numero di volontari ad una minore propensione ad attivare collaborazioni e a più elevati rischi di inoperatività nelle situazioni di emergenza. In ogni caso una lettura orizzontale di tutte le analisi effettuate suggerisce la scarsa disponibilità ad aprirsi a collaborazioni esterne che interseca tutte le tipologie strutturali delle ODV.

Rispetto ai settori in cui operano le ODV dall'analisi emerge che la sanità e la ricreazione e cultura siano quelli che hanno sofferto le maggiori conseguenze durante l'emergenza riducendo

⁶ Tale valore è ottenuto sommando le ODV appartenenti al secondo ed al quarto cluster di *oremerg* con le 20 ODV appartenenti al terzo cluster che hanno ridotto la loro attività al di sotto del 50%. Infatti 14 ODV su 47 hanno dichiarato una riduzione tra il 51 e il 75% e 13 di oltre il 75%. Nel complesso le ODV che hanno ridotto la loro normale attività di oltre il 50% sono 32.

drasticamente l'attività. L'assistenza sociale appare come un settore con differenti anime che lo portano, tenuto anche conto che rappresenta il 41% del campione analizzato, ad essere presente in misure rilevanti nelle diverse situazioni che si sono generate a seguito dell'emergenza. Il settore della protezione civile ed ambientale ha risentito meno degli altri delle conseguenze dell'emergenza.

L'analisi non è certamente esaustiva, perché è un'analisi esplorativa e perché ha comunque considerato solo una parte dell'indagine. Tre sono gli aspetti che emergono per un approfondimento dell'analisi:

- le ODV che hanno interrotto la loro attività nella fase dell'emergenza dichiarano che la responsabilità maggiore si lega ai Decreti governativi. Questi aspetti di fragilità sono da indagare in maniera più approfondita;
- si è rilevata la tendenza per la quale vi è una certa correlazione tra alcune variabili strutturali e la posizione delle ODV nei cluster. Si evidenzia la necessità di analizzare più a fondo le motivazioni per cui a parità di struttura le ODV assumono posizioni differenti;
- l'analisi delle posizioni assunte nei vari cluster delle singole ODV per una ulteriore verifica della congruità delle risposte.

4. Come le Organizzazioni hanno vissuto l'emergenza: ciò che emerge dalla loro viva voce

In questo paragrafo si riporta una sintesi⁷ dei risultati che emergono dall'analisi delle interviste semi-strutturate somministrate tra maggio e giugno 2020 a coordinatori e referenti di associazioni ed enti del Terzo settore veronese, in totale 26⁸. Le persone intervistate hanno un'età media di 54 anni (15 uomini, 11 donne) ricoprono prevalentemente il ruolo di presidente, vicepresidente o direttore (17), dipendente (4), consigliere (3) e volontario (2). Il numero medio di volontari delle associazioni coinvolte è di 85, la loro sede è nel territorio comunale di Verona per 18 e nel territorio provinciale per 8. Il settore in cui operano prevalentemente è l'assistenza sociale (13 su 26).

Tabella 4.1. Associazioni ed enti del Terzo settore veronese intervistati. Settore di attività

| Settore | N |
|--------------------------------|----|
| Sanità | 1 |
| Assistenza sociale | 13 |
| Protezione civile e ambientale | 6 |
| Ricreazione e cultura | 6 |
| Totale | 26 |

I temi identificati sono tre, di cui i primi due strettamente connessi agli argomenti proposti nella traccia dell'intervista e relativi alla governance dell'organizzazione e alle strategie adottate per gestire l'emergenza, mentre il terzo tema all'inizio della ricerca non era stato contemplato: i pensieri

⁷ Per il testo completo si veda Appendice B.

⁸ Le interviste sono state somministrate da personale e collaboratori del CSV di Verona (in totale 8), dopo la partecipazione a un training formativo sul tema della ricerca sociale e interviste qualitative. A tutto il personale e collaboratori del CSV Verona va un grande ringraziamento per l'impegno profuso.

e le preoccupazioni che hanno accompagnato i volontari durante il lockdown, ovvero la dimensione emotiva e personale più profonda. Questo ultimo tema del tutto imprevisto rappresenta indubbiamente un ulteriore stimolo per dare un senso ai dati che possono orientare il ricercatore a una nuova, e più ampia, lettura dell'indagine.

La tabella 4.2 riporta i temi individuati, il numero di interviste in cui è presente il tema, che può essere considerato un indicatore della forza di quel tema, e il numero di citazioni, ovvero quante volte quel tema è riconducibile agli estratti del materiale testuale analizzato.

Il tema più rilevante per numero di citazioni è quello relativo a 'Strategie adottate per gestire l'emergenza e azioni innovative' da parte delle associazioni intervistate, in sintesi emerge la 'forza del volontariato' nella risposta immediata all'emergenza Covid come, per esempio, la riorganizzazione dei turni dei volontari e degli interventi sul territorio, la programmazione in tempi rapidi di azioni mirate, la conversione da 'analogico' a 'digitale' di riunioni di staff in brevissimo tempo, l'utilizzo di canali social per la comunicazione interna ed esterna anche da parte di associazioni coordinate da figure 'senior'. Tra i sotto-temi individuati, quello relativo alla 'forza del volontariato' è riportato in 29 codifiche che interessa oltre la metà delle interviste (14).

Il secondo macro-tema per numero di citazioni è 'La gestione della governance degli ETS durante l'emergenza Covid-19', legato più agli aspetti organizzativi e gestionali. Qui emerge con forza il sotto-tema della rete territoriale come strumento di intervento co-partecipato (riportato in 18 codifiche su 13 interviste), che ci restituisce, come si vedrà a breve nell'analisi dei singoli sotto-temi, una lettura in chiaroscuro delle modalità di collaborazione tra enti del terzo settore e Comuni del territorio veronese. A seguire ci sono i sotto-temi tradizionali della governance di un'organizzazione del Terzo settore, come la raccolta fondi, le scelte comunicative e il coordinamento dei volontari.

Terzo tema in ordine di citazioni (29), ma non meno rilevante degli altri per una lettura olistica della realtà analizzata, è quello relativo al 'lato emotivo' dei volontari durante la fase di lockdown. Come già detto, questa è un'informazione inattesa e non considerata nel disegno della ricerca iniziale che ci aiuta a comprendere meglio dinamiche e vissuti del mondo del volontariato. Se l'obiettivo dell'intervista qualitativa è quello di accedere alla prospettiva del soggetto studiato – ovvero cogliere le sue categorie mentali, le sue interpretazioni, le sue percezioni ed i suoi sentimenti, i motivi delle sue azioni – il lavoro degli intervistatori ha indubbiamente raggiunto questi obiettivi⁹.

I temi e sotto-temi rilevati vengono di seguito analizzati in sequenza e singolarmente per far emergere le peculiarità e i commenti, i singoli punti di vista e gli orientamenti dei partecipanti ritenuti più significativi. Il testo delle trascrizioni verbatim viene riportato in appendice, nell'apposita sezione dedicata alle interviste qualitative.

Il primo macro-tema che è emerso dall'analisi delle interviste qualitative per numero di citazioni è 'Strategie adottate e innovazione degli ETS durante l'emergenza Covid-19', ovvero la capacità di adottare scelte mirate e strategie efficaci per non far mancare solidarietà e sostegno alla popolazione nei mesi di marzo e aprile 2020, quelli più duri del lockdown in cui è stata massima la diffusione della pandemia.

⁹ Si rammenta che le 26 interviste sono state realizzate da personale e collaboratori del CSV – Verona (in totale 8), che prima dell'avvio dell'indagine hanno partecipato a un modulo formativo - a cura di ELL-Economics Living Lab - sulle metodologie e tecniche della ricerca sociale, con un approfondimento specifico sull'intervista qualitativa.

Tabella 4.2. Analisi delle 26 interviste qualitative

| Temi | Sotto-temi | Numero di interviste in cui è presente il tema | Numero di citazioni |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1) Strategie adottate e innovazione degli ETS durante l'emergenza Covid-19 | 2.1 La forza del volontariato (nell'affrontare imprevisti e difficoltà) | 14 | 29 |
| | 2.2 Le soluzioni adottate | 12 | 18 |
| | 2.3 La resilienza | 5 | 5 |
| | | | Tot. 52 |
| 2) La gestione della governance degli ETS durante l'emergenza Covid-19 | 1.1 La rete territoriale | 13 | 18 |
| | 1.2 La raccolta fondi | 6 | 8 |
| | 1.3 La comunicazione | 5 | 7 |
| | 1.4 I bisogni dell'ETS | 5 | 5 |
| | 1.5 La collaborazione tra volontari | 3 | 3 |
| | | | Tot. 41 |
| 3) Il lato emotivo: pensieri e preoccupazioni dei volontari durante l'emergenza Covid-19 | 3.1 I pensieri | 11 | 20 |
| | 3.2 Le preoccupazioni | 4 | 9 |
| | | | Tot. 29 |

La forza del volontariato

La forza del volontariato, intesa come la capacità di continuare comunque a svolgere le attività di fronte a imprevisti e difficoltà come avvenuto durante il lockdown, viene riportata in modo eterogeneo. Come consapevolezza che il volontariato possa svolgere e debba svolgere un ruolo primario ed essere riconosciuto per quel che fa anche in questa fase di emergenza (intervista 1, 2).

Credo il volontariato in generale esca da questo periodo o meglio uscirà da questo periodo rinforzato. Perché abbiamo a mio avviso raggiunto ancora una maggiore riconoscibilità verso la società.

Io dico sempre che la mission dell'associazione è "servire gli altri", per cui nel momento di emergenza bisogna mettersi a disposizione e se io trovo i volontari che ci sono io provo a far di tutto per poter andare avanti.

Il volontario è anche quella persona che mette da parte rischi e paure per tenere fede alla propria mission, come l'associazione che si occupa di consegnare oggetti e altri beni (giocattoli, libri illustrati, ecc.) ai reparti ospedalieri pediatrici, per dare sollievo ai bambini ricoverati in ospedale e alle loro famiglie (intervista 9).

In pieno coronavirus [...] ci siamo dovuti organizzare in due coraggiosi, nel momento in cui l'ospedale faceva paura a tutti, in due coraggiosi ad andare, nonostante fosse all'interno dell'ospedale, a portare le bustine (regali e giochi per pazienti dell'ospedale pediatrico di (omissis), n.d.a.).

Il volontario durante l'emergenza può anche cambiare improvvisamente il suo ruolo anche se fino a quel momento ha fatto il coordinatore, come nella fase più dura del lockdown quando una dirigente si è rimboccata le maniche ed è andata in più occasioni a scaricare gli automezzi carichi di generi alimentari per rifornire i centri per la distribuzione di generi di prima necessità per le famiglie più fragili (intervista 11).

Sono andata a fare molte cose negli empori [empori gestiti dall'associazione per la distribuzione gratuita di alimentari, rivolti a persone con bassi redditi, n.d.a.]. Cose che abitualmente non faccio, operative. Dal carico-scarico, a tutto quello che serviva nella primissima fase quando tutti erano a casa.

Le soluzioni adottate

Il sotto-tema 'le soluzioni adottate' riporta le scelte di natura pratica messe in atto dalle associazioni per proseguire le proprie attività durante il lockdown. Ampio ricorso alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie, come cartelle cloud per file condivisi, piattaforme online per riunioni di staff in diretta streaming, chat su app, ecc. (interviste 3, 8, 9) ma anche la creazione di organismi ad hoc, una sorta di cabina di regia, tra associazioni di volontariato e Comuni (intervista 11, presa in considerazione anche per la sovrapposizione con il sotto-tema 'rete territoriale').

Si è cominciato a vivere un pochino più online. Tutto quello che riguarda la gestione anche un po' burocratica di quelle cose che prima dovevamo per forza vederci per poterle fare, adesso abbiamo il drive condiviso.

I volontari hanno scoperto diciamo una nuova modalità di servizio [.....] e quindi come ti dicevo prima hanno partecipato volentieri a questa attività, diciamo estranea, nuova.

Infine, la necessità di avere chiaro chi fa che cosa, soprattutto nelle situazioni di emergenza, come emerge chiaramente nel racconto del referente di un'associazione collegata alla protezione civile ("noi abbiamo uno statuto che è di derivazione militare ovviamente, quindi, nessuno mette in discussione quello che fa il coordinatore o quello che dice il presidente o il vicepresidente. Invece vedo che quando cominciano a lavorare 5/6 squadre comunali già solo per decidere chi comanda tutti è un problema. Addirittura neanche il funzionario regionale della provincia viene ascoltato. Da noi è più immediato", intervista 16).

La resilienza

Sono gli stessi intervistati a parlare in modo esplicito di resilienza (intervista 8, 19), termine originariamente diffuso nel linguaggio tecnico per misurare la capacità di un materiale di assorbire un urto senza rompersi e utilizzato oggi soprattutto in ambito psico-sociale per cogliere la capacità del singolo o di gruppi di reagire e far fronte in modo attivo agli imprevisti e alle difficoltà della vita quotidiana.

Sì, la resilienza a due livelli: da parte di direttivo e a livello organizzativo la resilienza è stato quello di trovare un altro modo di fare le cose che si potevano fare e poi dopo a livello di tutti gli associati il fatto di accettare, di buon grado quelle che erano le novità per poter partecipare comunque alla vita associativa insomma.

La positività sicuramente è stata questa del trovare il modo, abbiamo capito che siamo un'associazione comunque reattiva, con.....qual è la parola che adesso va tanto di moda? Me la dimentico sempre.....La resilienza! Ecco la parola stra-gettonata. Siamo una associazione resiliente, quindi riusciamo a trovare anche delle risorse nella negatività.

Tra le testimonianze raccolte c'è quindi una diffusa consapevolezza sulla necessità di far fronte in modo proattivo alle situazioni critiche, come quella che si è manifestata a causa della pandemia, e di fare tutto il possibile per continuare le attività dell'associazione anche se "in televisione c'era un bombardamento che faceva paura" (intervista 2).

Il secondo macro-tema "La gestione della governance degli ETS durante l'emergenza Covid-19" per numero di citazioni riguarda più da vicino tutti gli aspetti operativi e di governance delle organizzazioni: dalle decisioni strategiche su quali reti attivare e come, alla questione rilevante della raccolta fondi fino alla gestione e al coordinamento dei volontari nella fase di emergenza.

La rete territoriale

Il primo focus riguarda le reti che le associazioni sono in grado di attivare sul territorio durante una fase di emergenza. Tali reti possono indubbiamente facilitare gli interventi e realizzare azioni più efficaci, purché tra i vari soggetti vi siano chiari e condivisi meccanismi di coordinamento. La rete sul territorio, dalle parole degli intervistati, può strutturarsi su vari livelli: con altre associazioni del territorio, con un Comune o più Comuni. La lettura che emerge dagli stralci delle interviste presenta diversi scenari, caratterizzati da:

- apertura e collaborazione tra associazioni e Comuni (interviste 1, 2, 11, 19, 21)

Siamo diventati attivi o pro-attivi con alcuni comuni della provincia in attività di supporto. (int. 1)

Si, perché abbiamo lavorato in rete con le altre associazioni e con il Comune di (omissis) che mi ha dato le mascherine, con noi che abbiamo messo a disposizione la macchina della protezione civile per distribuire le mascherine date dalla regione alla popolazione, c'è stato un bel gruppetto che ha lavorato. (int. 2)

Io ho la mia mappa, ho la chiave, il mio mantra che mi ripeto ogni giorno sempre che è rete, rete, rete, rete. Costruire relazioni, fare sinergie. (int. 19)

- chiusura e scarsa collaborazione, sempre riferita sia a livello 'interno' (tra associazioni di volontariato) sia 'esterno' (tra associazioni e Comuni) (interviste 3, 13, 16).

Allora durante l'emergenza alcuni legami di rete con le associazioni di emergenza locali, chiaramente, si sono congelate, perché ognuno pensava a rimanere in piedi per sé stesso, pensava al proprio orticello, senza egoismo ma semplicemente perché c'era questa esigenza (...)

Come ente di Terzo Settore, ripeto, dobbiamo tutti fare un passo in avanti cioè tutti uscire dal nostro orticello, cioè bisogna trovare sinergie.

Beh, i sindaci hanno preso un po' di consapevolezza di cos'è la protezione civile rispetto a prima. Spero che continuino. Vedere in quel momento, ai corsi per l'amministratore, invece di 98 comuni se ne presentano 20 è un po' deludente.

La raccolta fondi

La raccolta fondi è indubbiamente uno dei temi più sensibili nella governance di un'associazione di volontariato, soprattutto quando la sua attività viene principalmente sostenuta economicamente dalle donazioni di privati o da contributi di fondazioni. Emergono incertezze se continuare la raccolta fondi con modalità tradizionali o affidarsi alle nuove opportunità offerte dalle nuove tecnologie ("essere più digital", intervista 3) ma anche la capacità di affidarsi ai canali social (YouTube, Facebook) per realizzare innovative raccolte fondi che hanno portato risultati lusinghieri (intervista 6).

Fra dodici mesi mi aspetto di avere almeno una raccolta fondi che non abbiamo mai fatto fino ad adesso. Quindi cercare di sfruttare questo momento di emergenza, affinché tutto quello che noi faremo fra dodici mesi sia orientato in un'ottica diversa che vada oltre a quella che è la fisicità di incontrare le persone.

Quindi abbiamo fatto video postati su Facebook, su Youtube e abbiamo iniziato questa raccolta fondi che è andata bene

La comunicazione

La fase di emergenza ha portato a scelte in tema di comunicazione che forse in condizione di 'normalità' le organizzazioni non avrebbero fatto. Sia a livello di accesso di media locali, come Telenuovo per uno spot sulla ricerca di volontari (intervista 1), sia a livello interno dell'associazione per comunicare e mantenere la forza delle relazioni con i propri volontari (intervista 3, 11), ma anche utilizzo di canali social per facilitare il reclutamento di nuovi volontari (intervista 15).

Noi abbiamo già deciso di fare perfino un piccolo spot con Telenuovo, con dei costi veramente minimali.

Io mi son pensato di fare un video sul gruppo. Dove mi sono semplicemente ripreso, prima di tutto per salutare, per avere...ecco...per metterci la faccia nel dire ai ragazzi: "siamo qui".

Noi abbiamo una pagina con 10.500 followers nella pagina di [nome associazione omessa]. Allora chi vedeva queste cose, in Italia e anche all'estero mi scriveva su Messenger, non avendo il contatto. Mi diceva "ma posso partecipare anche io?"

I bisogni dell'ETS

Le parole degli intervistati raccontano anche dei bisogni essenziali per l'associazione, come la necessità di nuovi volontari per poter proseguire le attività (intervista 2, 9), ma anche di formazione/aggiornamento nei periodi di 'normalità' per quelle realtà della protezione civile che si attivano solo in situazioni di emergenza (intervista 16) e di una qualche forma di supporto, forse di supervisione, per quanto riguarda gli aspetti organizzativi (intervista 21).

Guarda, qualche volontario in più, indubbiamente perché i volontari hanno ormai una certa età.

Secondo me nei prossimi mesi bisogna lavorare sul territorio di Verona per farci conoscere e tirar su volontari. [l'associazione intervistata è impegnata nel settore protezione civile, n.d.a.] Quando non ci sono emergenze, [i nostri volontari, n.d.r.] si annoiano, non bisogna lasciarli fermi. Bisogna fare formazione e bisogna fare esercitazioni piccole o grandi; ecco, per esempio, noi facciamo tutti gli anni un'esercitazione a livello di triveneto con 900 volontari.

Per le organizzazioni del Terzo Settore, per le organizzazioni di volontariato, sicuramente c'è bisogno di organizzazione, di supporto all'organizzazione perché si è sempre un po' a rischio, si lavora sempre con l'acceleratore spinto al massimo, però ecco, ogni tanto la struttura scricchiola.

La collaborazione tra volontari

Le relazioni sociali asimmetriche, tra pari, all'interno delle associazioni di volontariato mettono in luce come nelle difficoltà di varia natura generate dal lockdown tra i volontari e collaboratori si siano molti rinforzati i legami interpersonali (intervista 1, 17) se non addirittura arricchiti (21).

Beh, il rapporto fra di noi fra di noi volontari sicuramente si è ulteriormente cementato.

Allora in primis, vabbè non era una cosa che mi ha stupito molto, però sicuramente si è rinforzato il legame lavorativo.

Abbiamo lavorato molto di più in team rispetto a prima per certi aspetti, mentre prima ogni volontario, ogni operatore andava non dico per conto proprio, però c'era meno confronto, però è aumentato il confronto, ecco.

La dimensione intrapsichica più intensa e profonda, come i pensieri e le preoccupazioni che attanagliano il volontario nella sua attività quotidiana, sono gli elementi che costituiscono il terzo e

ultimo macro-tema per numero di citazioni, quello relativo al lato emotivo. Come già anticipato nelle pagine precedenti, questo tema non è stato né previsto né immaginato nella stesura della traccia dell'intervista qualitativa e si è presentato in modo del tutto spontaneo, rappresentando quindi un effetto emergente nello svolgimento della rilevazione empirica riconducibile alla *serendipity*¹⁰.

I pensieri dei volontari

I pensieri dei volontari ci parlano della riscoperta di sé stessi, della necessità di fermarsi per cercare di capire cosa sta succedendo e che scelte ponderate fare (intervista 5, 12, 14), della fragilità della condizione umana e del nostro sistema economico di fronte alle epidemie (intervista 6), del timore di perdere quella fascia di volontariato over-65 più a rischio di contagio e meno propensa a uscire di casa (intervista 9). C'è chi rappresenta questa situazione come una sorta di stress-test per l'associazione che ha fatto emergere criticità e punti di forza non visibili in modo così evidente in condizioni 'normali' (intervista 12). Ma sono rappresentati in modo drammatico anche gli stati d'animo dei cittadini e le loro preoccupazioni durante un intervento di volontari per pazienti Covid (personale volontario 118 che interviene per trasportato paziente Covid in ospedale, intervista 26).

Si può dire quello che si vuole insomma. È soggettivo. Riscoprire sé stessi, alcune cose che non si pensava. Soffermarsi a riflettere. Quello che ci preme più di tutto è stato un rimuginare.

Io credo che il Covid abbia colpito, influito più che colpito, sulla fascia di popolazione dai sessanta in su. Di conseguenza, è un mio pensiero, tutte le persone che operavano nell'ambito del volontariato dai sessant'anni in su e lo facevano in maniera molto generosa, perché la maggior parte erano persone in pensione. Secondo me tutte queste persone avranno una battuta d'arresto.

È stato uno stress-test che nel ruolo che io ho, mi ha fatto capire anche le fragilità che abbiamo come gruppo di lavoro, come associazione, dove abbiamo della forza, poi abbiamo dei punti di forza, poi abbiamo dei punti di debolezza.

[...] è talmente stato così importante e trasversale questo avvenimento che ci ha preso veramente da tanti punti di vista. Sicuramente io come persona da quello che posso vedere è come se avessimo chiuso la luce in una stanza e fossimo stati costretti a guardarci dentro in qualche modo, perché fuori era tutto chiuso, era tutto buio e guardarci dentro può aver fatto vedere delle cose un po' più belle o meno belle e quindi e anche delle difficoltà. È stato difficile.

Una cosa totalmente sconvolgente, che se la vedi da fuori non ti rendi conto (commento personale volontario 118 su interventi trasporto pazienti Covid da abitazione a ospedale, n.d.a.)

Le preoccupazioni

Le preoccupazioni e la paura nelle parole degli intervistati assumono diverse forme: quella più scontata e prevedibile del rischio di contagio, che emerge con forza in quelle associazioni con un bacino di volontari soprattutto pensionati (intervista 1, 10), ma anche, di riflesso, la paura di contagiare i familiari per i volontari impegnati in prima linea durante l'emergenza, come quelli del

¹⁰ Si parla più diffusamente del concetto di *serendipity* e della riflessione metodologica di Merton all'inizio di questo paragrafo. Merton, J.K. (1949), *Social Theory and Social Structure*, The Free Press (Glencoe (Illinois), tr. It. "Teoria e struttura sociale", il Mulino, Bologna, 1966.

servizio di ambulanza 118 per il trasporto dei malati Covid ("Poi anche perché col pensiero poi finita la giornata lavorativa tornare a casa e pensare ai familiari nel senso, quindi pensare anche per loro, sai la paura di, contagiarli nonostante noi avessimo tutti i dispositivi di sicurezza e quant'altro, era un altro pensiero anche quello, quindi è stata sinceramente una cosa pesante", intervista 10). La paura viene generata anche dall'incertezza su come applicare, nella gestione dell'associazione, la copiosa e complessa produzione normativa nazionale e locale sulla regolamentazione dell'emergenza ("Secondo me si aveva più paura della multa che del virus", intervista 3).

Tieni conto che in tutta questa dolorosa vicenda [nome associazione omissis] ha a che fare con un team di volontari.. di 335 volontari, operativi sul territorio con persone che ohimè, superano a volte ampiamente la soglia dei 70 anni e quindi la preoccupazione, o meglio dire letteralmente la paura verso questa epidemia, pandemia meglio ancora, è stata piuttosto rilevante

Ecco sì, anche perché a casa dietro questa faccenda mia moglie comincia a rompere, a minacciare "ah se succede qualcosa, se ti prendi qualche cosa poi dopo non vieni qui a piangere" e i figli i figli logicamente anche loro sono.....quindi di stare un pochino più tranquillo perché non è che sia..

Allora, più che un problema, lo chiamerei... il tema della paura.. la paura deriva secondo me dall'incertezza di quello che sta succedendo, quindi non è una paura di prendere il virus. La paura è quella di muoversi nel modo corretto per poter far fronte alle nostre azioni quotidiane. Secondo me si aveva più paura della multa che del virus.

Poi anche perché col pensiero poi finita la giornata lavorativa tornare a casa e pensare ai familiari nel senso, quindi pensare anche per loro, sai la paura di, contagiarli nonostante noi avessimo tutti i dispositivi di sicurezza e quant'altro, era un altro pensiero anche quello, quindi è stata sinceramente una cosa pesante.

5. Alcune evidenze

Il volontariato veronese che ha risposto all'indagine è caratterizzato in prevalenza da ODV che non superano i 50.000€ di entrate/proventi annui (73%), attive nei settori dell'assistenza sociale (41%), della ricreazione e cultura (28%), della sanità (20%) e della protezione civile e ambientale (11%), che si rivolgono alla collettività (50%), ai giovani (16%), agli anziani (12%), alle donne (10%) ed ai diversamente abili (10%). L'emergenza ha bloccato le attività di oltre un terzo di esse (36%), mentre circa la metà (51%) ha risposto organizzando attività emergenziali ma riducendo, la maggior parte di esse (63%), la loro normale attività.

- ❖ **Interruzione/riduzione delle normali attività.** La causa principale si lega ai divieti imposti dai Decreti governativi (55%); a seguire l'indisponibilità della sede (15%) e la mancanza di volontari (11%).
- ❖ **La struttura delle ODV in termini di volume delle entrate e numero di volontari associati si dimostra correlata al loro comportamento.** Tendenzialmente si nota l'esistenza di una relazione che lega le ODV con classi di entrate più basse e un minore numero di volontari ad una minore propensione ad attivare collaborazioni e a più elevati rischi di inoperatività nelle situazioni di emergenza.
- ❖ **Attività in rete.** Le interviste qualitative hanno evidenziato che l'attività di rete si struttura principalmente con altre associazioni del territorio, con un Comune o con più Comuni. Alcune ODV hanno fatto emergere uno scenario caratterizzato da apertura e collaborazione tra

associazioni e Comuni, altre ODV uno scenario di chiusura e scarsa collaborazione. La rilevazione quantitativa conferma la struttura di rete dominata da collaborazioni con i Comuni (25%) e con le altre ODV (17%), e fa registrare attività di rete per il 95% delle ODV. La loro percezione è che questa emergenza possa far nascere in futuro un numero di collaborazioni con altri Enti molto superiore a quello precedente la pandemia: il fare rete diviene una delle risposte/insegnamenti di questa emergenza per il futuro.

- ❖ **Raccolta fondi.** Emerge una forte incertezza relativa alla futura gestione delle campagne di raccolta fondi. L'incertezza è tra l'affidarsi alle tradizionali modalità di raccolta fondi oppure l'affidarsi alle nuove opportunità offerte dalle nuove tecnologie e dai canali social (YouTube, Facebook). Una incertezza che necessita quanto prima di una soluzione strategica e che trova fondamento nei dati quantitativi, dove 2 ODV su 3 prevedono per il prossimo anno una riduzione dal 25% al 50% delle attuali entrate di bilancio, attribuita principalmente all'annullamento o rinvio di eventi aperti al pubblico, all'impossibilità di effettuare raccolte fondi a contatto con il pubblico ed al rischio di cessare o diminuire le attività dell'organizzazione.
- ❖ **Comunicazione.** Emerge la modificazione dei canali comunicativi, sia a livello di maggior utilizzo di media locali, sia nelle modalità di comunicazione tra le ODV ed i propri volontari, sia nell'utilizzo di canali social per facilitare il reclutamento di nuovi volontari. Infatti, circa due organizzazioni su tre hanno dichiarato che la fase di emergenza ha impattato sugli abituali canali comunicativi, riportando un drastico calo degli eventi (-15%) e dei comunicati stampa (-4%) ed un aumento nell'utilizzo di mezzi di comunicazione digitale (newsletter, sito web, social, +12%) e di piattaforme per videoconferenze, come Zoom e Skype (+3%).
- ❖ **Capacità di adattamento e resilienza.** Si evidenzia la capacità da parte del mondo del volontariato di saper mettere in atto nuove strategie e di adottare nuovi strumenti per non far mancare solidarietà e sostegno alla popolazione nei mesi del lockdown. È emerso un grande senso di responsabilità e di consapevolezza del valore della propria azione che ha portato, per esempio, ad agire "sul campo" anche coloro che nella propria ODV rivestivano ruoli dirigenziali importanti. Le relazioni sociali, tra pari, all'interno delle associazioni di volontariato hanno messo in luce il rafforzamento dei legami interpersonali tra volontari e collaboratori.
- ❖ **Emotività.** Le interviste alle ODV hanno portato alla luce, in maniera del tutto spontanea, il lato emotivo dell'agire volontario nella fase emergenziale. Un senso di paura che ha assunto diverse forme, da quella più scontata e prevedibile del rischio di contagio, che emerge con forza in quelle associazioni con un bacino di volontari soprattutto pensionati, a quella di riflesso, la paura di contagiare i familiari per i volontari impegnati in prima linea durante l'emergenza. La paura viene generata anche dall'incertezza su come applicare, nella gestione dell'associazione, la copiosa e complessa normativa nazionale e locale.
- ❖ **Il ruolo del CSV Verona.** La quasi totalità delle organizzazioni (154 su 158) ritiene il supporto da parte di CSV Verona essenziale. Nella fase emergenziale i primi due bisogni sono relativi alla formazione, sull'uso di strumenti digitali di comunicazione di gruppo (18%), e sulla normativa e sui decreti dell'emergenza (17%), il terzo bisogno riguarda la comunicazione ed in particolare il dare visibilità alle iniziative della singola organizzazione sui canali di CSV Verona (15%). Nel caso in cui le misure di emergenza dovessero proseguire il primo bisogno,

in ordine di preferenze, è la formazione sulla normativa (39%), a seguire la ricerca di nuovi volontari (32%) e la formazione sulla gestione dei volontari da remoto (26%).