

Quasi denni

Il volontariato inatteso
Nuove identità nella solidarietà
organizzata in Toscana

60

a cura di
Andrea Salvini e Luca Corchia

**TOOT
V
S
E
C**

Cesvot Edizioni

I Quaderni

Bimestrale
n. 60, Dicembre 2012
reg. Tribunale di Firenze
n. 4885 del 28/01/1999

Direttore Responsabile
Cristiana Guccinelli

Redazione
Cristina Galasso

spedizione in abbonamento postale
art. 2 comma 20/c legge 662/96 FI

ISSN 1828-3926

ISBN 978-88-97834-03-8

Prodotto realizzato nell'ambito di un
sistema di gestione certificato alle
norme Iso 9001:2008 da Rina con
certificato n. 23912/04

Pubblicazione Periodica del
Centro Servizi Volontariato Toscana

Qua
deni

Il volontariato inatteso
Nuove identità nella solidarietà
organizzata in Toscana

a cura di
Andrea Salvini e Luca Corchia

60

Premessa

di Andrea Salvini

Qui di seguito vengono presentati i risultati principali della ricerca su “Identità, bisogni e rappresentazioni del volontariato in Toscana”, edizione 2010. Quest’indagine si pone in linea di continuità con le due precedenti indagini – la prima compiuta nel 1998 e la seconda nel 2004 – e nel contempo introduce elementi conoscitivi nuovi. In particolare, il nucleo dell’indagine si sofferma sul tema dei cambiamenti nell’identità e nella strutturazione dei bisogni delle Organizzazioni di volontariato (OdV) toscane, che dalla fine degli anni ’90 ha costituito la preoccupazione principale di queste indagini. Identità e bisogni, infatti, sono aspetti profondamente interconnessi, ed i cambiamenti che si verificano in uno di questi ambiti organizzativi essenziali, promuovono cambiamenti anche nell’altro, senza soluzione di continuità dal punto di vista dei rapporti causali.

Per quanto si possa assumere che le trasformazioni dell’identità del volontariato rappresentino un motore causale rilevante rispetto al modificarsi dei bisogni, i dati che si presentano in questo volume mostrano un elemento nuovo e sorprendente: la modificazione dei bisogni del volontariato, o meglio la ricerca di strategie utili ed effettive (nel senso della continuità e della stabilità dell’accesso alle risorse indispensabili per la sopravvivenza e lo sviluppo delle OdV) ha generato una serie di processi che, nel loro insieme, ricostruiscono l’identità delle OdV stesse. Un’identità che, dunque, diviene fluida, negoziabile – almeno fin tanto che essa non rimetta in discussione la *vision* dell’organizzazione – disponibile alla ridefinizione, soprattutto nel campo della *mission* e dei molteplici “obiettivi intermedi” che vengono di volta in volta individuati per essere fedeli alla *vision*. Tuttavia, accanto a questo fenomeno di “ribaltamento” del rapporto tra identità e bisogni (visibile soprattutto nelle organizzazioni che operano in ambito sociale, socio-sanitario e culturale), se ne affianca un altro, solo apparentemente opposto, cioè quello della specializzazione delle OdV. Lascero ai testi che contengono il volume il compito di entrare nel merito di queste

dinamiche; qui mi limiterò a segnalare un elemento che mi pare di assoluto rilievo per comprendere i tratti del volontariato toscano oggi, e cioè che la specializzazione (fenomeno piuttosto recente che coinvolge soprattutto, ma non esclusivamente, OdV che operano in ambito sanitario), è segnale di un restringimento non soltanto operativo, ma anche – per così dire – concettuale, della solidarietà. L'individuazione di un segmento-target particolarmente circoscritto di destinatari della propria azione organizzativa rende l'azione di *advocacy* piuttosto mirata, e fa nascere bisogni organizzativi assolutamente specifici la cui soddisfazione avviene mediante l'accesso a risorse non semplicemente reperibili al di fuori di quegli stessi mondi sociali rappresentati da quelle stesse OdV. Mentre, dunque, le organizzazioni cosiddette “generaliste” si trovano di fronte ad una situazione in cui l'identità è sottoposta a importanti sollecitazioni in virtù della necessità di soddisfare i bisogni di sopravvivenza e di sviluppo – e del desiderio di “mettersi in discussione rispetto alle sfide del cambiamento culturale in atto”, le organizzazioni “specialistiche” producono identità “forti” che definiscono in modo preciso gli ambiti ed i confini di intervento. Nel testo si potranno individuare anche altre tipologie, come quella che prevede una dicotomia tra organizzazioni “inedite” e organizzazioni “composite”, che per molti aspetti si sovrappone a quella sopra presentata. È vero che le dicotomizzazioni presentano un altissimo rischio di schematizzazione, ma talvolta possono essere utili per rendere l'analisi più semplice e “accessibile”; questo ragionamento, tuttavia, non finisce qui.

Fino ad ora si sono messi in luce in forma descrittiva i cambiamenti che appaiono più consistenti nel volontariato toscano odierno: “ribaltamento” dei termini del rapporto tra identità e specializzazione. Quello su cui vale la pena riflettere è uno tra i molti possibili effetti di queste trasformazioni, cioè il “rilassamento” del concetto (e della pratica) di solidarietà. “Rilassamento” significa che il significato stesso di solidarietà è sottoposto ad una fluidità tale da contenere sia azioni particolarmente circoscritte a target specifici (paradossalmente un'azione solidale circoscritta ad ambiti ristretti può produrre finanche difese simili a quelle “corporative”) sia azioni dirette a un pubblico

di beneficiari assai ampio (in questo caso la solidarietà rappresenta un'azione di *advocacy* i cui effetti sono difficilmente individualabili – non voglio dire certo “misurabili”). All'interno di questo continuum, i significati che vengono assegnati all'idea di solidarietà, e i processi mediante i quali quei significati vengono agiti sono particolarmente numerosi; inoltre, non sempre la solidarietà costituisce un'idea “pensata”, ma sempre più spesso costituisce una definizione “costruita” a posteriori entro la quale si fa ricadere un insieme di azioni (più o meno coerenti con quella definizione) che vengono rubricate sotto l'etichetta di “volontariato”. La solidarietà cessa di essere un'idea o un progetto politico-culturale, ma diviene sempre più un insieme di pratiche che rinviano a (o producono) significati differenti, in situazioni specifiche.

Da qui la difficoltà a generare, da parte del volontariato, a generare un'idea condivisa circa la propria presenza sociale e circa il senso da assegnare alla propria azione.

La domanda che è necessario porsi è se questa situazione – da sottoporre evidentemente ad ulteriore approfondimento e riflessione – sia considerata inevitabile e desiderabile da parte del volontariato, e quali effetti possa avere per la “tenuta” e lo sviluppo del volontariato stesso.

Il nostro compito è quello, evidentemente, di offrire al lettore interessato a porsi questa domanda (ed altre sono ovviamente possibili) e a darsi anche le proprie risposte, una serie di indicazioni utili, di conoscenze empiriche, sulla base delle quali compiere queste operazioni. Molto spesso veniamo raggiunti da una serie di critiche circa l'utilità della ricerca nel campo del volontariato, ma se i dati che qui presentiamo riusciranno a far nascere domande e favorire risposte sulla base delle osservazioni empiriche condotte, allora anche la ricerca potrà e dovrà essere considerata come un elemento indispensabile nel processo di ridefinizione critica della presenza del volontariato sul territorio e nel promuovere un'azione più incisiva per il benessere sociale e culturale della popolazione.

Parte prima

**Le organizzazioni di
volontariato:
identità e bisogni**

**T
V
S
E
C**

Introduzione

di Irene Psaroudakis

1. Il volontariato nel contesto sociale attuale

Il volontariato ha, oggi, assunto sempre più l'aspetto di un "universo mondo", di un *frame* caleidoscopico, dai mille volti e dalle caratteristiche profondamente eterogenee che ne impediscono una corretta definizione unica e condivisa da tutte le esperienze; allo stesso tempo, il suo dinamismo lo presenta come un "fenomeno" attraversato da numerosi cambiamenti, che ne variano profondamente e in maniera costante l'identità e le metodologie di azione. Non a caso, negli ultimi anni i processi di trasformazione economici, socio-culturali e politici che hanno attraversato il Paese hanno coinvolto la sfera del volontariato italiano, e hanno coinciso con un graduale mutamento dalla duplice natura. Se quantitativamente l'incidenza dell'attività volontaria riscuote un discreto successo, e si traduce in una continua e proficua diversificazione sia degli interventi che della tipologia di utenza destinataria, non è possibile ignorare la significativa trasformazione qualitativa del settore [Salvini, 2005]. Il legame sociale tra gli attori è l'asset primario su cui si fondano le esperienze di volontariato, che trovano nella società civile il luogo più adatto per esprimere il loro *ethos* primario, proprio in quanto la volontarietà dell'azione appare il principio guida attorno a cui si costruiscono i suoi processi [Dekker, Van den Broek, 1998]. Tuttavia, pur se la società civile può essere intesa come il regno privilegiato dell'intersoggettività, non tutte le relazioni sociali prendono avvio da finalità condivise di coesione sociale [Licursi, 2010], e ciò è pienamente osservabile nel modo in cui, adesso, tende ad agire e posizionarsi il mondo delle scelte solidali nella cornice più ampia delle interazioni collettive [Ambrosini, 2005].

La capacità di azione e incidenza nel territorio si fanno più precise e puntuali, ma quello che appare come il risultato più visibile è relativo alla *mission* dell'azione volontaria. Alla tradizionale natura vocazionale degli interventi pare infatti affiancarsi sempre più una caratte-

rizzazione progettuale, se non talvolta professionale, dell'approccio. La volontarietà resta l'*item* primario di ogni azione solidaristica, ma è l'orientamento stesso alla solidarietà ad essere messa in discussione dai mutamenti endemici del settore: non è più scontato, come in passato, che agli attori del volontariato sia precluso ottenere benefits dallo svolgere le loro attività solidali [Wilson, 2000; Psaroudakis, 2011]. Tendenzialmente, allora, la direzione dell'azione solidale è sì monodirezionale, ma nel senso che l'agire personale si riferisce sempre ad un altro soggetto (sia esso un singolo, un gruppo o un'organizzazione). Nelle OdV, invece, la dimensione è prevalentemente collettiva, e una pluralità di attori si muove in maniera coordinata per raggiungere finalità comuni e condivise, traendone benefici di varia tipologia, raggiungibili con difficoltà se unicamente dovuti all'azione di un singolo [Piliavin, 2009]. Oggi però, le trasformazioni riguardano anche il fatto che il fenomeno volontario non si esplicita più soltanto in una cornice comunitaria, ma l'azione volontaria è indirizzata qualitativamente in base ad un principio individualizzante, per cui la reciprocità e l'attesa di un "ritorno" finiscono per pervadere in maniera diffusa le esperienze solidali.

Alla luce di tale ordine di riflessioni non possono essere ignorati i processi di nuclearizzazione e frammentazione, conseguenze proprio di un orientamento delle organizzazioni ad una più incidente specializzazione, e della loro gemmazione [Salvini, 2010]. Questo è uno degli aspetti più evidenti che mostrano chiaramente lo sviluppo recente di un "nuovo sistema del volontariato" che, pur nel consolidamento del proprio ruolo sociale, ha adottato un *modus operandi* che rispecchia certi modelli strategici e di *business* tipici della sfera economica, come gli *skills* e la competitività di matrice imprenditoriale, allontanandosi dagli schemi tipici del volontariato classico.

Il cambiamento appare dunque in primo luogo di tipo strutturale (in merito alle organizzazioni, al modo in cui agiscono e s'inseriscono nella società), per cui le esperienze volontarie hanno assunto la forma di organismi definiti e assimilabili, dal punto di vista dell'organizzazione, a partiti a pubbliche amministrazioni [Anheier, 2009]. Ma il mutamento assume anche un carattere culturale, sociologico e antropologico,

ovvero personale: riguarda le motivazioni, i valori e le attitudini degli individui singoli, e si riflette necessariamente sulla struttura degli organismi. Complessivamente, ciò s'interpreta come la cartina al tornasole degli effetti dei cambiamenti socio-strutturali che attraversano la società. Le conseguenze si leggono in relazione al livello macro – la società, a quello micro – i volontari, e si affiancano al mutamento della percezione del tempo, delle dinamiche della sfera lavorativa e personale, della gestione delle attività quotidiane, nonché dei ruoli familiari e professionali, e del concetto di aiuto e supporto. Solo in virtù di tali fattori si può intendere quella che tradizionalmente viene percepita come la differenza tra “nuovo volontariato” e “volontariato di tipo classico”.

Mentre il modello classico, tipico della cultura volontaria degli anni Ottanta, era basato sulla solidarietà volontaria all'interno di una comunità, e pareva distinguersi per dedizione, sacrificio e spirito d'appartenenza, nonché spontaneità e buona volontà, adesso un certo volontariato – il “nuovo volontariato” - sta virando in maniera consistente verso un profilo d'azienda, che si caratterizza per managerialità e spirito d'impresa. Ci troviamo così ad assistere ad una radicale trasformazione non soltanto della struttura, ma anche del senso stesso del volontariato, della sua espressione e funzione in una dimensione comunitaria, e all'interno di questa cornice di sistema convivono esperienze caratterizzate da istanze e origini fra loro del tutto differenti, nonché nature e stili solidali sempre più in contrasto tra loro.

Per questo motivo è emersa la necessità di un'ulteriore rilevazione. Partendo dall'assunto, ampiamente supportato dalla letteratura in materia, che il nuovo modello che appare all'orizzonte percepisce e fa proprio il lessico del volontariato in maniera diversa, traducendolo in modalità di *agency* inedite, sia per gli attori volontari che per le OdV stesse. Il “nuovo volontariato” enfatizza la reciprocità assieme e prima della gratuità, e la gratificazione individuale viene sempre più esperita e ricercata attivamente al pari dei *benefits* offerti ai destinatari dell'azione solidale. Il fatto che le nuove forme di volontariato siano maggiormente strutturate in relazione alle esigenze e alle istanze dei singoli soggetti, non può che far comprendere come ciò finisca

per ripercuotersi anche sull'essere stesso delle organizzazioni: le tre dimensioni coinvolte (macro – la società; micro - i singoli volontari; meso - l'organizzazione di appartenenza) si intrecciano e si confondono in maniera esplicita, e si influenzano reciprocamente [Psaroudakis 2011].

L'analisi del volontariato si articola dunque su due livelli interpretativi: uno strutturale, l'altro di natura dinamica [Salvini 2009, 2010].

Il primo aspetto – quello strutturale, più statico - è relativo alle caratteristiche visibili dell'OdV, agli elementi immediatamente riconoscibili in quanto auto-evidenti (come ad esempio il numero dei volontari, la dimensione dell'organizzazione, ecc.). A livello più generale, è necessario partire dall'assunto che il volontariato è da considerarsi un sinonimo della propensione alla socialità. Ma, al passo con le alterazioni della storia e quindi della società, da questo punto di vista il suo universo mondo ha parallelamente vissuto momenti di "effervescenza", come il consolidamento di esperienze partecipative riconosciute anche a livello istituzionale, di "nascita" e di "rinascita", alternandoli a periodi di "disillusione" rispetto alla possibilità di cambiamenti radicali nel sistema sociale. In passato, il volontariato era inteso come una sorta di "sostituzione" dello Stato – da qui l'appellativo di Terzo Settore, una sorta di *tertium* conflittuale che andava ad incidere laddove non erano in grado di arrivare le istituzioni stesse. Ed il volontariato, all'interno del Terzo Settore, diviene capace di leggere gli obiettivi resi necessari dalle esigenze della società, proprio a partire dagli interstizi lasciati scoperti e riducendo la pressione sui servizi pubblici. E quindi le emergenze e i bisogni della collettività stessa.

Sarà negli anni Ottanta che l'istanza istituzionale e quella delle OdV riusciranno ad incontrarsi proficuamente: il volontariato, proprio in quel periodo, acquista il riconoscimento che si era reso indispensabile per la sua attività e per lo svolgersi del suo ruolo di promotore del benessere sociale, e soprattutto ottiene la legittimazione del pubblico. Il processo verrà sancito proprio dalla legge 328/2000, *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*: il riconoscimento del volontariato, in maniera particolare attraverso l'iscrizione delle organizzazioni all'albo regionale, è massimo, soprat-

tutto nell'ottica della capacità di progettazione di azioni e servizi [Salvini 2010a].

Se la numerosità media del capitale umano all'interno delle OdV registra una specie di stallo per tutti gli anni Novanta e un certo incremento a partire dal nuovo secolo, parallelamente le organizzazioni si formano con un "tasso di natalità" consistente. Da un lato, la conseguenza principale della continua gemmazione è, qualitativamente, la difficoltà delle molteplici realtà a lavorare insieme, sviluppando una reale ed efficiente ottica di rete. Dall'altro, l'istituzionalizzazione diviene espressione del formarsi di strutture in piena regola, con una propria sede, una gerarchia interna, ecc.: tutti elementi che concorrono a delineare una riconoscibilità delle esperienze solidaristiche nel territorio di riferimento, e a sancire il loro ruolo nella comunità sociale. Necessariamente, allora, muta il *networking*: primariamente il rapporto con le istituzioni pubbliche, che divengono la fonte prioritaria di entrata economica, ma anche con il target di riferimento dell'azione. Negli ultimi anni si nota con sempre maggior insistenza una tendenza all'isomorfismo tra le grandi OdV e strutture sociali quali le organizzazioni pubbliche, i comuni, le imprese. Se ciò è rilevante strutturalmente, il *trend* del cambiamento investe parimenti anche la natura qualitativa del volontariato. Molte caratteristiche "esterne" delle attuali OdV, infatti, devono essere lette come indicatori di un cambiamento profondo dell'etica stessa del volontariato, e dei suoi attori.

Oltre a tale processo di isomorfismo con il mondo professionale, sottolineato in modo unanime dagli esiti di numerose rilevazioni e indagini in materia, si è assistito anche ad una dinamica costante di polarizzazione; le associazioni di volontariato si sono organizzate progressivamente attorno ad alcune dicotomie, definendo in tal modo la loro matrice identitaria e settoriale: centralità/perifericità territoriale, piccole/grandi dimensioni, strutturazione/scarsa strutturazione, ampi/scarso accesso alle risorse [Cordaz, 2010; Psaroudakis, 2011]. Per questo le trasformazioni sono da interpretarsi anche in chiave dinamica, in quanto il mondo del volontariato riceve stimoli al cambiamento sia dall'esterno che dall'interno. Gli impulsi esogeni provengono soprattutto dal sistema di Welfare, o dalle istituzioni stesse: se prendiamo

come esempio il caso Toscano, che nel panorama nazionale si distingue per una capillare vitalità delle esperienze volontarie, non può essere considerato scarsamente rilevante il fatto che circa il 75% delle OdV opera in campo sociale e socio-sanitario. Questo significa che la polarizzazione strutturale si configura nella nostra regione soprattutto in un alternarsi di organizzazioni di ampia scala - competitive rispetto alle richieste delle istituzioni e professionali nell'erogazione di servizi e progettualità - e di piccola scala - abitualmente operanti mediante micro azioni territoriali, non di rado innovative. Si produce così un circolo vizioso, per cui le realtà più grandi ricevono un grado significativo di legittimazione direttamente dal sistema, mentre le piccole non riescono sufficientemente a competere (ad esempio sul piano degli standard di qualità, garantiti dalle organizzazioni medio grandi), e si fanno portatrici di una richiesta di tutela sempre più forte. La disuguaglianza si legge nella disparità di potenziale accesso alle risorse, sia economiche che umane. Perciò la professionalizzazione delle identità volontarie individuali è anche in Toscana una necessità espressa, in risposta alle esigenze del Welfare. In questa accezione è plausibile fare proprio il concetto anglosassone di *voluntary work*, sostituibile in misura sempre più rilevante all'aspetto di *voluntary action* che ha da sempre contraddistinto il volontariato di matrice tradizionale.

Come abbiamo visto, "altra" è la natura stessa del volontariato, e delle responsabilità che portano con sé l'essere e l'esperire il volontariato nella realtà odierna. Ciò porta ad affrontare il nodo critico del significato attuale del termine di solidarietà nella cornice dell'agire volontario. Quindi, più che una problematica di tipo strutturale, l'indagine del 2010 ha mirato ad affrontare una questione che è, prima di tutto, profondamente etica. Si riconosce che il "fare" volontariato ha sempre più a che vedere con un'ottica di *networking* e con una dimensione reticolare dell'azione, ma si deve tener presente il fatto che, all'interno della rete stessa, esiste la possibilità che alcune realtà tendano a "fare sistema" più di altre, e che alcune presentino un'immagine di sé e del volontariato fortemente innovative rispetto alle forme di solidarietà e socialità espresse finora.

Nell'affrontare allora la questione della natura del volontariato, non

si può non riconoscere il rischio che si ponga una sovrapposizione dei mezzi con i fini dell'azione. E questo può verificarsi non solo per gli attori, ma soprattutto a livello organizzativo. La rappresentanza di ogni OdV tende ad essere fine a se stessa: difficilmente una realtà riesce ad andare oltre i propri confini organizzativi e quindi a creare un *network* che sia davvero tale. A farsi portatore di una solidarietà che non sia "corta", limitata alle proprie istanze e ragioni. Di conseguenza, a seguito della continua frammentazione strutturale, il volontariato si mostra incapace di intendere se stesso come soggetto collettivo. A ciò si aggiunge la considerazione che la frammentazione non è soltanto orizzontale, ma anche strettamente intergenerazionale: esiste una conflittualità espressa tra il modo di concepire ed esperire l'azione volontaria correlata alla generazione di appartenenza, che impedisce una visione condivisa dell'esperienza stessa, e rende estremamente difficile trovare un linguaggio solidale comune, in grado di cogliere tutte le differenti sensibilità. Sul piano empirico ciò si traduce in una pluriappartenenza identitaria a diverse organizzazioni, ma può determinare una sostanziale mancanza di coesione interna alle OdV stesse.

Riflessioni del genere sono in linea con la fluidità tipica della società attuale, in cui non riesce a manifestarsi una coerenza piena tra l'agire individuale volontario e gli attributi di spontaneità e gratuità che hanno tradizionalmente definito l'attività volontaria. Il volontariato pare possedere oggi un *ethos* riflessivo fondato sulla reciprocità, una modalità di "gratuità imperfetta" [Palmonari 1997]: oltre ad una qualche forma di beneficio, prevede la necessità di incrementare lo spirito relazionale non solo verso l'utenza, ma soprattutto verso la comunità di appartenenza, in un mutamento anche del target di riferimento rispetto al passato.

2. Il sistema volontariato: solidarietà o impresa sociale?

Le trasformazioni che hanno cambiato il volto del volontariato ruotano principalmente, quindi, su alcuni aspetti su cui si impone il dibattito generale: la dimensione relazionale e la personalizzazione del rapporto con l'utente; la concezione del significato di solidarietà, da

correlarsi alla gestione di una nuova professionalità e spirito manageriale; il volontariato come impresa.

Il modello classico del volontariato si distingue per la sua espressione di solidarietà. La solidarietà è una caratteristica generalmente attribuita a legami relazionali in cui uno degli attori coinvolti si adopera affinché i bisogni/desideri altrui (che talvolta coincidono con i propri) vengano soddisfatti, e spesso esperisce un contesto in cui si affiancano una relazionalità diffusa e *other-oriented* [Psaroudakis 2011]. È una condizione strettamente concessa al concetto di dono [Boltanski, 1990; Mauss, 1925], in quanto presuppone un'assenza di reciprocità insita nella relazione, e si pone in netto contrasto con la tendenza alla misura ed alla mercificazione dei rapporti interpersonali: il principio di gratuità può allora essere fondativo di un'organizzazione comunitaria e di una coesione sociale, ed è un sentimento di altruismo/orientamento agli altri. Nell'epoca moderna, la solidarietà è dovuta ad una scelta degli individui, che assumono come ragione primaria del loro agire un'etica della responsabilità. Il tratto del dono appare quindi come la "cartina al tornasole" che garantisce l'autenticità della pratica volontaria, la non-presenza di un vantaggio. Legami di questo tipo si producono nella cornice della società civile, ambito sociale differente rispetto allo Stato ed al Mercato, ma che non coincide con la dimensione privata dell'esistenza.

Tuttavia, negli anni si assiste sempre più ad un mutamento dell'equilibrio nel dualismo dono-reciprocità, in particolare nel campo delle pratiche solidaristiche. Ci si trova di fronte ad un meccanismo di "scambio", basato sulla triplice obbligazione del donare-ricevere-rendere che snatura l'*ethos* stesso del concetto di dono: la gratuità impedisce di per sé l'idea della restituzione (di qualunque tipo di ritorno si tratti), e non prevede equivalenze. Anche la solidarietà organizzata, (la *civic solidarity*, che pone come beneficiari dell'azione gli altri membri della società [Alexander, 1990]), essendo orientata esclusivamente alle esigenze altrui, è frutto di iniziative di stampo solidaristico. La dinamica è sancita anche dalla normativa, in quanto la Legge 266/1991 "*Legge quadro sul volontariato*" all'art. II definisce l'attività di volontariato come «quella prestata in modo personale, spontaneo e gratuito,

tramite l'organizzazione di cui il volontario fa parte, senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà» e che «non può essere retribuita in alcun modo nemmeno dal beneficiario»: il legislatore ha sancito il valore sociale e altruistico dell'attività stessa, all'interno di un'organizzazione di riferimento. Quindi, l'agire volontario è percepito come un servizio che si presta in maniera disinteressata: di conseguenza, la dimensione da privilegiare deve essere quella relazionale, in cui il rapporto è equo [Psaroudakis 2010].

Tuttavia, oggi, la pratica solidaristica presenta la consapevolezza di una dimensione reciproca, e prevede spesso, inconsciamente o meno, una qualche forma di beneficio, se non una motivazione non esclusivamente altruistica. La finalità dell'agire è prevalente rispetto all'oggetto dell'azione, e al suo destinatario: per questo motivo può assumere un assetto maggiormente "impersonale" se non addirittura "strumentale", in linea con le interpretazioni degli economisti classici. Nel "nuovo volontariato" non può, allora, esserci esperienza di *agape*: non esistono atti puramente disinteressati, ma tutti sono dovuti – a livello differente – ad una attenta valutazione del rapporto tra i costi e i benefici che possono essere tratti.

Un'organizzazione volontaria oggi si caratterizza allora, più che per l'elemento di gratuità, la spontaneità e solidarietà verso gli altri, il contesto organizzativo [Cnaan, Handy, Wadsworth 1996], per la sua adesione volontaristica [Licursi, 2010], soprattutto per la relazionalità che vi è insita, per la realizzazione di finalità comuni, il più delle volte esplicite ma spesso anche latenti. Ma secondo una visione *self-centered* all'interno di una rete sociale volontaristica.

Quindi, non tutte le associazioni tipiche della società civile hanno una natura solidale, ma contrariamente al passato la tendenza attuale è il loro avvicinarsi alle due sfere dello Stato e del Mercato. A conferma di ciò, sta proprio il riconoscimento della crescente professionalizzazione del settore. L'elemento manageriale nella gestione organizzativa dell'azione volontaria denota come nella società attuale sia assente un pieno riconoscimento della cultura del dono. Rispecchiando la percezione preponderante dell'*homo oeconomicus* – secondo cui ad ogni prestazione necessariamente corrisponde un valore materiale –

il pensiero comune tende a percepire anche l'agire volontario come scambio materiale di qualcosa: la gratuità dell'azione tende a farsi oggetto di perplessità, viene messa in dubbio e discussa. Il dono stesso non può più esplicitarsi in un *frame* relazionale, ma la sua dimensione propria è solamente la sfera del privato. Ciò è in linea con la tendenza spontanea di riduzionismo utilitaristico, tipica dei giorni odierni [Caillé, 2008]: gli individui singoli si trovano costantemente nella condizione di dover operare una scelta tra la propensione altruistica e la massimizzazione del capitale – sociale, economico, umano, culturale – in modo da riuscire ad incrementare il profitto, qualsiasi natura esso possenga [Smith, 2008].

Per questo, il quadro cui ci si trova di fronte presenta un continuum eminentemente relazionale, ai cui estremi si trovano da un lato l'agire solidale basato sul concetto di dono (le associazioni di volontariato puro), e dall'altro l'azione volontaria *nonprofitness* (fondata sì su di un rifiuto dell'arricchimento, ma che prevede una retribuzione per i propri membri – sono le imprese sociali) [Licursi, 2010], improntata ad uno spirito di impresa, alla *performance* ed alla managerialità. L'imprenditorialità sociale si distingue dunque dal puro associazionismo volontario sia per la sua caratteristica di "forma tenue di gratuità", sia per il suo grado di conciliazione continua, dovuto al bilanciamento tra la flessibilità tipica delle istanze volontaristiche ed il livello strutturale (l'impegno retribuito) [Borzaga, Fazzi, 2011; Licursi, 2010]. Inoltre, si differenzia dall'impresa vera e propria non tanto per il settore di intervento, ma in quanto prevede il divieto di redistribuzione del profitto tra i propri membri. Tuttavia, non sempre essa riesce a garantire gli standard minimi solidali, ma segue un *trend* che per certi aspetti (capacità tecnico professionale, capacità di orientamento allo sviluppo ed alla auto-valutazione, spirito manageriale, *fund raising*, strategie di comunicazione, articolazione interna ecc...) rischia di omologarla alle imprese.

Perciò, tale orientamento può in maniera duplice ripercuotersi sull'identità stessa dell'organizzazione, come sulle motivazioni dei singoli volontari. La loro soggettività è oggi, infatti, caratterizzata sempre più da un attributo di consapevolezza, e spesso è accompagnata

da una sorta di “dichiarazione di intenti” per cui, al di là delle scelte personali, si esplicitano l’attesa di un ritorno e di una realizzazione personale.

L’individualizzazione tipica delle organizzazioni di volontariato e dei volontari determina una distinzione sempre più marcata tra “essere” volontari e “fare” volontariato. È per questo, allora, che non è più esaustivo ridurre la riflessione sull’universo delle scelte solidali ad un approccio monodimensionale, che limiti la questione alla partecipazione/adesione degli attori alla propria scelta [Hustinx, Handy, Cnaan 2010; Psaroudakis 2011]. L’indagine deve essere multilivello, in modo da poter sia comprendere, oltre alle dinamiche strutturali, i cambiamenti qualitativi che investono la natura dell’azione ed il significato odierno dell’*agency*, sia analizzare la natura plurimotivazionale del volontariato [Clary, Snyder 1999; Marta e Pozzi 2007]. Affrontando la tematica dal duplice punto di vista dell’azione dei volontari e dalla struttura organizzativa che fa da sfondo alle loro istanze, alla luce della considerazione che al mutamento del significato di solidarietà consegue una modifica della relazionalità tra gli attori del mondo solidale, e soprattutto una diversità del modo in cui il volontariato riesce a fornire risposte adeguate alle emergenze e ai bisogni della società. Solo affrontando i differenti livelli interpretativi che la questione pone è possibile provare a capire come il volontariato, oggi, riesca ad onorare quel tipico ruolo sociale che gli è stato attribuito.

In tale ottica di profondo mutamento della natura delle esperienze che rientrano nell’universo delle “solidarietà allargate” [Ambrosini, 2005], la rilevazione del 2010 ha scelto di porre l’accento non solo sugli aspetti strutturali, ma anche sulle modalità relazionali che intercorrono tra le OdV, gli enti pubblici e privati presenti nel territorio, e tutte le altre componenti del volontariato - individui singoli e non - mantenendo la medesima rilevanza che era stata attribuita nelle indagini precedenti ai bisogni conservativi e innovativi. Lo scopo finale è il comprendere che direzione stia prendendo, oggi, il sistema volontariato toscano: l’orientamento è verso la dimensione imprenditoriale, oppure la pratica è ancora maggiormente solidale? Ad ogni modo, la questione della relazionalità è preponderante, e fondativa di ogni

esperienza volontaria e solidaristica, sia a livello individuale che sistemico.

La riflessione è rilevante anche al livello delle relazioni inter-organizzative, in quanto il lavoro di rete tra OdV consentirebbe loro di collaborare concretamente all'implementazione di progettualità, e di dare espressione concreta di una reale coesione sociale basata su fiducia reciproca, diffondendo, al contempo, una cultura della solidarietà che non sia corta ma sia, davvero, "allargata". L'attività prosociale di cui esse si fanno testimoni e portatrici si presenta come lo strumento privilegiato attraverso cui risvegliare il senso di cittadinanza e la responsabilità civica, e coinvolge contestualmente sia le risorse degli attori individuali sia il contesto sociale in cui esse sono inserite. Diversi autori hanno sottolineato come la rete del volontariato contribuisca a costruire e a consolidare - ove già esistenti - i legami comunitari, incrementando la coesione sociale e la partecipazione attiva dei cittadini alla vita pubblica [Putnam, 1993; Moody, White, 2003; Smith, 2000]: si incrementa la fiducia, si accresce il capitale sociale collettivo, si moltiplicano i legami e si crea un *network* attivo e condiviso. In questo modo, la società tende a stabilizzarsi, mentre da un punto di vista relazionale si crea una dimensione di comunità.

Una prima indicazione in queste direzioni proviene proprio da Putnam, contenuta nella sua idea di capitale sociale collettivo [Putnam, 1993]: una presenza capillare di OdV in un dato territorio, costituisce un indicatore del livello di coesione, e quindi di senso ampio di cittadinanza e di sviluppo sociale. L'associazionismo civico è, infatti, uno dei fattori in grado di migliorare l'efficienza dell'organizzazione collettiva, ed incrementare la condivisione di una cultura civica.

Il rapporto tra la coesione sociale interna alle organizzazioni ed il capitale sociale collettivo è indicatore della capacità di promozione e sviluppo del sistema volontariato in particolare, ed a livello generale del sistema territoriale di riferimento. Ciò è possibile se si intende [Chiesi, 2007] la coesione sociale come un elemento relativo sia alla società tutta (livello macro), sia alle relazioni tra individui singoli (livello micro). Oppure, secondo un'altra interpretazione [Moody, White, 2003], la coesione è costituita da una componente relazionale (le re-

lazioni tra gli attori), come da un fattore psicologico di identificazione dei membri alla collettività sociale, in continua interazione tra loro [Cordaz, 2010].

Comprendere tale fenomeno, allora, permette una riflessione profonda sulla dimensione identitaria non solo delle OdV e dei volontari, ma soprattutto della società stessa. Significa analizzare il modo in cui è possibile operare, a livello comunitario, nella direzione del *community building*. Gli effetti sono benevoli, a molteplici livelli e in vari modi: agire nell'ottica delle reti di relazione sociale diventa sinonimo di accesso ad un numero più consistente di risorse, quindi della possibilità di migliorare gli strumenti attraverso cui le singole associazioni – e quindi i loro membri – raggiungono i loro obiettivi specifici [Wilson, 2000].

3. Identità e bisogni del volontariato in Toscana (2010)

L'indagine affrontata dal gruppo di ricerca afferente al Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università di Pisa, promossa dal Cevot e coordinata dal prof. Andrea Salvini, è incentrata sulle plurime questioni legate all'identità e ai bisogni del volontariato in Toscana, e va ad integrare diversi studi compiuti sul settore. In particolare, essa si pone in linea a seguito dei due rapporti del 1997 e del 2004, rispettivamente su *Identità e bisogni del volontariato in Toscana* e *Le trasformazioni del volontariato in Toscana*, dell'aggiornamento dei dati nel periodo 2006/07 – tutti lavori in cui è stata applicata una metodologia di analisi di tipo quantitativo – e della ricerca qualitativa del 2009, in merito ai *Profili dei volontari in Toscana*.

La collaborazione tra il Cevot e il Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali può, quindi, vantare una tradizione di lungo periodo, da sempre mirata alla raccolta di informazioni, dati e riflessioni relative agli aspetti sociologicamente più rilevanti del fenomeno (tra cui le principali dimensioni tematiche correlate agli aspetti strutturali e dinamici delle OdV, i bisogni e le emergenze sociali, mantenendo una significativa attenzione al fattore identitario) nella nostra regione, e che in tal modo persegue l'obiettivo di rilevarne criticamente i cambiamenti nel corso del tempo. A tal proposito, è lecito affermare che alle rifles-

sioni compiute in questi anni può essere attribuita la caratteristica di sistema. Come abbiamo notato la realtà che si presenta appare oggetto di una profonda trasformazione, correlata a tutti quei processi di fluidificazione culturale, mutamento antropologico e relazionale che hanno a che fare con la più generale dicotomia tra “fare volontariato” ed “essere volontari”, e con il significato rivestito oggi dai concetti di “coesione sociale”, “promozione sociale” e “capitale sociale”.

La ricerca *Indagini, bisogni e rappresentazioni del volontariato in Toscana. Anno 2010* si è articolata in più fasi parallele, accomunate dal tentativo di individuazione della coesione interna ed esterna del mondo del volontariato, e dell'identità - di tipo spesso valoriale - che sta assumendo.

1. La prima fase è stata destinata direttamente alle organizzazioni, al fine di delineare i profili del volontariato e, in parte, degli stessi volontari in Toscana, in linea con i processi di cambiamento che pervadono il mondo sociale odierno.

2. Il secondo *step* si è rivolto alle rappresentazioni ed alle percezioni che i giovani hanno del volontariato, e l'indagine si è quindi riferita ai ragazzi che frequentano l'ultimo o il penultimo delle scuole superiori. L'orientamento ha seguito un tema ricorrente per la filosofia del Cesvot, che ha da sempre riconosciuto l'importanza della promozione della cultura del volontariato nei luoghi di formazione, in quanto i giovani - espressione delle dinamiche intergenerazionali - devono essere considerati come gli interlocutori privilegiati per la costruzione dell'attività volontaria del domani, al pari del consolidamento del servizio già esistente.

3. Il terzo momento ha implicato l'applicazione della metodologia dell'analisi di rete a due o tre aree territoriali - in particolare relative ad unità territoriali omogenee - allo scopo di analizzare la struttura delle reti di organizzazioni operanti in una data area, e quindi il funzionamento di esse. Ciò che si è voluto rilevare è la propensione alla modalità stessa di azione della realtà del volontariato, e gli effetti che si ripercuotono sul capitale sociale. I risultati di questa terza fase sono pubblicati in un report apposito.

3.1. La prima fase della ricerca

L'analisi su cui si è incentrata la prima fase ha avuto una natura strettamente quantitativa, in modo che la rilevazione potesse assumere un aspetto di longitudinalità rispetto agli studi passati. L'indagine si è sviluppata attraverso la somministrazione di un questionario ai Presidenti o ai soggetti da loro delegati delle OdV campionate, in quanto ritenuti in grado di fornire una visione più ampia della tipologia e della storia della propria associazione, nonché portatori di una conoscenza delle problematiche attuali e dell'“ambiente” del volontariato in generale.

L'invio è stato eseguito in maniera duplice, ovvero sia in forma diretta (la distribuzione è intesa *face to face*) che in modalità di “auto-somministrazione” (il questionario è stato inserito *online*, all'interno dell'area riservata del sito del Cevot cui accedere tramite una *password* adeguatamente fornita, e le OdV sono state sollecitate e affiancate alla compilazione tramite posta elettronica e telefonicamente), ad un campione selezionato di organizzazioni di volontariato inerenti a tutte le delegazioni provinciali toscane. All'invio del questionario sono state abbinate delle lettere ufficiali da parte del Cevot di presentazione dell'indagine, nonché alcuni solleciti anche da parte del gruppo di ricerca.

La rilevazione è stata effettuata mediante un campionamento probabilistico stratificato delle organizzazioni aderenti al Cevot, e quindi presenti nel *database* elettronico: questo è stato numericamente incrementato rispetto alle precedenti indagini, in modo da poter raggiungere un risultato maggiormente esaustivo e significativo da un punto di vista statistico, soprattutto a livello di delegazione.

Su un campione di circa 1600 OdV, suddivise per le undici delegazioni provinciali, sono stati restituiti un numero di 848 questionari trattabili; questo dato necessita di essere interpretato. Infatti, gran parte della caduta è dovuta a molteplici fattori:

- molte associazioni contattate si sono rilevate non operative nel periodo di indagine o con caratteristiche non coerenti con il campo di osservazione – stimabili per il momento attorno al 20%;
 - un alto numero di organizzazioni si è reso o non disponibile o
-

irreperibile alla compilazione del questionario, adducendone a motivazione i più svariati motivi – dalla mancanza di tempo fino alla considerazione circa l'irrilevanza o l'inopportunità delle indagini conoscitive. Questa situazione si è verificata anche in fase di sostituzione mediante campione di riserva. La caduta è stata di circa il 20%. Infine, circa il 10% dei questionari, specialmente quelle inviati online (che a loro volta costituiscono il 30% dei questionari arrivati), hanno presentato incompletezze nelle modalità di risposta, e sono stati esclusi dall'elaborazione.

La costruzione del questionario si è delineata a partire dalla presa in considerazione di ciò che è stato somministrato in occasione delle precedenti indagini, opportunamente incrementato in coerenza con le riflessioni evinte dalle attuali trasformazioni del volontariato: il protocollo è quindi rimasto simile, gli interventi su di esso in gran parte sono stati di natura stilistica, mentre sono state inserite alcune integrazioni tematiche, anche grazie al contributo del Cesvot, nella persona della Responsabile del Settore Ricerca, dr.ssa Sandra Gallerini, che si è mostrata disponibile e presente nel condurre un percorso co-costruito e partecipato. In questo modo ogni momento dell'indagine, dalle questioni più immediatamente operative, a quelle di impostazione, insieme alle scelte compiute per fronteggiare le difficoltà, sono state il frutto di un lavoro condiviso tra il gruppo di lavoro dell'Università e il Settore Ricerca del Cesvot. Vale la pena considerare come questa modalità di lavoro costituisca una ricchezza comune, inteso a stabilire legami più stretti tra i soggetti partecipanti al fine di ottenere risultati sempre più adeguati sul piano conoscitivo.

In relazione agli esiti rilevati in passato, è possibile allora ipotizzare che il cambiamento del volontariato toscano negli anni che intercorrono tra la fine dei Novanta ed i primi anni del Duemila sono prioritariamente ruotati intorno ad alcuni focus, opportunamente analizzati nell'indagine 2010. Ad essi si è affiancata una più precisa definizione di corrispettivi bisogni "conservativi" e bisogni "innovativi" – categorie semplici ma efficaci introdotte fin dalla prima rilevazione del 1997, in modo da poter razionalizzare alcuni aspetti specifici dei mutamenti

strutturali del volontariato toscano.

Nella stesura del questionario, si è quindi proceduto alla realizzazione di sezioni ad hoc e di specifiche domande su temi considerati “classici” in questo tipo di indagini: operativamente si è scelto di costruire particolari aree semantiche. Ad esse sono stati collegati alcuni *items* su cui implementare le singole domande, a risposta chiusa.

Queste le principali aree semantiche individuate e sviluppate:

- identificazione dell’OdV – anagrafica;
- strutturazione /formalizzazione/composizione dell’OdV;
- settore di attività dell’OdV;
- *networking*;
- conflittualità;
- comunicazione interna all’OdV;
- comunicazione verso l’interno/esterno dell’OdV;
- formazione;
- ricerche e analisi scientifiche a supporto della propria attività organizzativa e progettuale;
- progettazione;
- organizzazione interna delle mansioni in particolare e dell’attività in generale;
- risorse umane/capitale umano;
- risorse finanziarie/capitale economico;
- riferimenti valoriali/virtù del volontario;
- attività dell’OdV;
- utenza privilegiata dell’OdV;
- criticità/potenzialità/miglioramenti della propria presenza e relativa al volontariato inteso come soggetto collettivo.

3.2. Cosa sappiamo già sul volontariato in Toscana?

Passiamo innanzitutto in rassegna quello che già sappiamo sul fenomeno nella nostra regione, ovviamente in modo sintetico, alla luce del patrimonio di conoscenze raccolte nelle precedenti rilevazioni e in questa sede.

Quello del volontariato può essere inteso alla stregua di un “fenomeno” sociale organizzato, strutturato e diffuso in maniera vitale e

capillare che, nelle sue trasformazioni temporali, ha mostrato aspetti diversificati e spesso ambivalenti. Il consolidamento e la sua definitiva legittimazione risalgono alla seconda metà degli anni Novanta, cui ha fatto seguito una sorta di “pausa di riflessione” in cui sono maturati nuovi suoi aspetti, per certi versi inediti rispetto al suo spirito originario. I punti focali sono due: da un lato una dipendenza dal mondo del *welfare*, che stenta a diminuire – soprattutto in ragione del senso comune, per il quale tendenza generale è sempre più quella di formulare l’equazione tra volontariato ed erogazione di servizi, in particolare in ambito socio-sanitario – e che al contempo rischia di sminuirne il valore e l’apporto sociale complessivo; dall’altro la sua identità di fondo, maggiormente orientata ad un *know-how* tipico del mondo professionale e talvolta lontana rispetto al senso di gratuità e altruismo del volontariato delle origini. Ciò ha generato effetti multipli, che hanno a che vedere principalmente con una crescente polarizzazione strutturale delle OdV e con una situazione di frequente multi-appartenenza, che determina condizioni di frammentazione ed eccessiva diversificazione.

Pur se le azioni volontarie sono esperite in generale in un contesto di micro territorialità, le modalità di presenza sono differenziate. La legittimazione acquisita, visibile anche a livello di rapporti con l’area istituzionale e con il reperimento delle risorse, la flessibilità degli interventi e la capacità progettuale, in particolare nel lungo periodo, sono tra i fattori che hanno contribuito a creare un processo di polarizzazione che ha configurato il mondo del volontariato spesso diviso tra organizzazioni di ampia e di piccola scala. Se le prime si mostrano competitive rispetto all’area istituzionale di erogazione ed esternalizzazione di servizi, dimostrando un livello di affidabilità, progettualità e professionalizzazione che le assimila alle imprese sociali, le organizzazioni di piccola scala si trovano quotidianamente a confrontarsi con modalità operative di tipo innovativo, necessarie per ovviare alle criticità dovute principalmente al nodo del reperimento risorse, sia finanziarie che umane.

Oltre a questa tendenza, negli ultimi anni si sono verificati due elementi estremamente significativi: da un lato un aumento quantitativo

del numero delle esperienze di volontariato, dall'altro una graduale differenziazione dei settori di attività e delle modalità di adesione. Ci si trova spesso di fronte a volontari in condizione di pluri-appartenenza a varie associazioni, sia in contemporanea sia nel corso della propria "carriera" nel settore. Per le OdV invece, gli effetti si posizionano su di un triplice piano: una maggior complessità nella gestione delle risorse umane, una maggior attenzione alle esigenze – anche vocazionali – degli affiliati; una maggior cura della comunicazione interna, ovvero delle dinamiche relazionali interne.

Ma la questione non si esaurisce in tali cambiamenti: essa è collegata alla questione dell'identità, che non appare più totalizzante, di piena identificazione nella *mission* di una singola associazione (ad esempio le organizzazioni di matrice religiosa). La costruzione del Sé di ogni volontario finisce per essere frammentaria, derivata da processi parziali di adesione, spesso influenzati da altri fattori tra cui il ciclo di vita, le aspirazioni professionali, i propri interessi, la socializzazione, le gratificazioni attese e quelle inesprese. Per questo motivo, in relazione ai cambiamenti in corso, è sempre più frequente l'espressione "nuovi stili di volontariato".

Di conseguenza, è congruo parlare di due ideal-tipi di volontariato che, in definitiva, si collegano a modalità di "essere" e "fare" volontariato: il "volontariato classico" ed il "nuovo volontariato" [Salvini, Cordaz, 2005].

Il "volontariato classico" si caratterizza per la sua adeguatezza rispetto ad un quadro ideologico di stampo tradizionale, ad un sistema culturale classico che si esplica nella scelta dell'organizzazione - una struttura sociale che si mostra nella sua solidità e certezza - cui aderire in maniera piena, totale. I principali meccanismi correlati sono quelli di esclusione ed inclusione alle attività dell'OdV, dovuti in particolare ad un sentimento di piena fedeltà e di adesione ai suoi bisogni, esplicitati nel lungo periodo. L'impegno preso è dunque incondizionato, si svolge in maniera regolare. Al contempo, la relazione con il destinatario è unilaterale, ed ispirata ad una concezione altruistica dell'azione, ad una solidarietà pura, ad un senso di gratuità vocazionale.

Viceversa, il "nuovo volontariato" è subordinato a quelli che sono i

nuovi valori della società attuale, come la libertà, la democrazia, la partecipazione. Tutto ciò si lega, in ultima istanza, ad un crescente processo di individualizzazione: la crescita personale è dovuta in larga misura al genere di attività che si svolge, rendendo esplicito il legame tra dinamiche solidali e relazionali, e sviluppo individuale. La scelta dell'organizzazione è quindi subordinata a fattori individuali e interessi personali: la struttura che si presenta, pur se gestita su base democratica, non può più essere forte, ma è caratterizzata da legami deboli e adesione parziale. Il volontariato del nuovo tipo è assimilabile alla creazione di forme di comunità concrete, generate nell'interazione tra locale e globale, e bilanciate perennemente tra il punto di vista personale degli aderenti ed i bisogni dell'organizzazione. La pratica è di tipo razionale, connessa ad un'analisi del corrispettivo tra costi e benefici che va ad implicare la scelta dell'attività e le modalità di adesione. Perciò, l'impegno preso avrà durata irregolare, condizionata e sarà a breve termine, mentre la relazione con l'utenza sarà parificata in una dimensione di reciprocità in cui il dare non è più gratuito, ma sotteso ad un ritorno di qualche tipo.

4. Lessico concettuale minimo per orientarsi nella lettura del questionario e nell'interpretazione dei dati

Tali considerazioni si ripercuotono sulla valutazione dei "bisogni" del volontariato: le configurazioni che distinguono le nuove forme rispetto a quelle classiche offrono una consapevolezza della diversità che intercorre tra i bisogni "conservativi" di una OdV e quelli "innovativi".

I bisogni "conservativi" hanno strettamente a che vedere con la necessità di risorse – finanziarie e umane – capaci, appunto, di "conservare" l'organizzazione, ovvero di garantire la sua esistenza nel tempo. Essi ruotano principalmente intorno, oltre alla questione del reperimento delle risorse, alla strutturazione interna dell'OdV ed alle esigenze di formazione. La struttura di ogni associazione riguarda il grado di articolazione e coordinamento, su cui vengono orientate e caratterizzate le attività. A ciò si collega la necessità di prevedere una sede territoriale (sia essa o meno l'abitazione di uno dei soci, piuttosto che un edificio/ufficio preposto): simbolo di un riconoscimento,

fisico e tangibile, consente di offrire una visibilità non soltanto all'utenza, attuale e potenziale, ma anche agli *stakeholders* ed alle istituzioni con cui interagire e collaborare (nonché le fonti di finanziamento). All'interno vi prendono forma le dinamiche relazionali, gerarchiche e non, e le pratiche che caratterizzano le attività dell'organizzazione: la differenziazione dei compiti, delle funzioni e dei ruoli, in relazione alla tipologia, la natura ed il genere dei compiti assegnati, nonché l'orientamento più o meno istituzionale. Tale osservazione è significativa soprattutto dal punto di vista del fenomeno dell'istituzionalizzazione del volontariato stesso: il rapporto con la dimensione istituzionale – la volontà esplicita al mantenimento della *partnership* con il pubblico, e la condivisione degli impegni e delle responsabilità verso di esso – sono spesso sanciti dall'iscrizione al registro regionale. L'iscrizione comporta una serie di vantaggi, peraltro previsti dalla normativa di riferimento, e soprattutto determina una serie di modalità di attivazione che collocano l'OdV sul piano dei servizi alla cittadinanza. A contribuire all'orientamento istituzionale dell'organizzazione, e quindi alla sua identificabilità in un certo orientamento, si sommano le convenzioni stipulate tra le OdV e gli enti pubblici per l'erogazione di servizi sul territorio.

Ma l'articolazione interna è anche indicatore della tendenza alla professionalizzazione nell'ambito del volontariato. Sempre più numerosi sono i casi in cui nell'organizzazione si alterna personale volontario a personale retribuito, soprattutto nelle OdV di grandi dimensioni. Queste, infatti, richiedono frequentemente un livello di *know-how* e di gestione delle risorse che solo un personale più qualificato e competente (rispetto alla media) può garantire, e perciò spesso si avvalgono del contributo di un numero ridotto di figure professionali adeguatamente retribuite. Ciò a differenza delle piccole organizzazioni che, pur essendo le più diffuse, lamentano un minor livello di risorse a cui poter accedere: viceversa, riescono in tal modo ad aggregare un ventaglio di volontari più eterogenei.

Nei bisogni "conservativi" delle OdV rientra il fattore-formazione, il cui valore è unanimemente riconosciuto in quanto capace di incidere e determinare sia le competenze dell'associazione, sia la crescita

personale e professionale del personale. Tra le diverse tipologie, si sottolineano così la formazione di base, la formazione specifica, l'addestramento tecnico, la formazione relazionale, l'informazione mirata all'acquisizione di determinate competenze, ecc.

I bisogni "innovativi" si collegano alla propensione dell'organizzazione allo sviluppo, al dinamismo, all'auto promozione, con particolare riferimento all'attivazione di servizi sempre più adatti alla cittadinanza ed al territorio. Loro caratteristica comune, è la capacità di razionalizzazione del capitale (umano, finanziario) e delle attività, per il raggiungimento di obiettivi specifici. Ciò è possibile solo attraverso un'adeguata attenzione alla dimensione progettuale, di *network* e di comunicazione, indirizzata sia verso l'esterno che all'interno: sono tutti aspetti che permettono all'OdV di adottare una prospettiva di lungo periodo, e che vanno oltre il mero reperimento di risorse.

L'attenzione alla progettualità è di primaria importanza: attiene ad una razionalizzazione delle risorse coerente ed efficiente rispetto le risorse di cui l'OdV dispone. Affinché sia possibile, ha bisogno di un'adeguata consapevolezza e conoscenza delle attività e della struttura dell'organizzazione. Ciò si raggiunge attraverso una notevole attenzione alle informazioni sui bisogni, le emergenze e le criticità del territorio in cui si svolge l'attività (spesso reperite attraverso l'uso di strumenti quali report, statistiche ed indagini). Alle strategie di progettazione si collegano la cura con cui si propongono momenti di confronto interno, che devono mantenere una certa frequenza, e la propensione a sottoporre a fasi di verifica e/o revisione degli interventi, allo scopo di evidenziare le potenzialità e le criticità insite negli interventi previsti. Tale impostazione può ricevere un impulso positivo dalla collaborazione con altri attori, pubblici o privati: la capacità di *networking* è un'esigenza percepita ma non adeguatamente diffusa ed implementata nelle varie associazioni, sia per ragioni strumentali che conoscitive. La condivisione di interventi e progetti tra enti differenti potrebbe facilitare l'acquisizione di risorse (beni, servizi, consulenze, personale), ma anche la contiguità territoriale riveste un valore diverso se è accompagnata da una sintonia di pratiche e azioni. L'ottica da realizzare è allora quella di sistema, in cui molteplici interventi

si legano sotto una comune matrice di riferimento: la dimensione è olistica, che socialmente si traduce in una più organizzata e peculiare offerta di servizi al cittadino.

Di conseguenza, la considerazione del ruolo della comunicazione va di pari passo: non è più un'eventualità ma una vera e propria necessità e implica il modo in cui la trasmissione di un elemento identificativo, l'auto-promozione e la riconoscibilità esterna contribuiscono al successo dei progetti. Al pari, anche la comunicazione interna riveste un ruolo primario: ad essa concernono la fluidità delle informazioni, la rapidità della gestione e la coerenza organizzativa. Tutti fattori che contribuiscono attivamente al miglioramento delle capacità non sono progettuali e di reperimento di risorse, ma anche di *problem solving*. La comunicazione nelle sue due dimensioni – interna ed esterna – è, inoltre, fondamentale per la trasmissione dei valori e del sistema ideologico alla base dell'organizzazione, cruciali per un coinvolgimento attivo ed una sensibilizzazione dell'opinione pubblica, quindi per l'identificazione e l'adeguamento alle finalità dell'OdV, nonché la coesione ed il coinvolgimento interni.

5. Le rilevazioni 1998 e 2004: una riflessione longitudinale

La valutazione di tutte queste considerazioni rientra nell'attenzione peculiare che il Cescvot ha da sempre riposto nella conoscenza del mondo del volontariato, inteso come il *milieu* privilegiato di promozione sociale e attivatore della società civile a livello territoriale. Solo attraverso una continua riflessione e una lettura longitudinale dei risultati emersi è infatti possibile fornire risposte che siano davvero proattive e pertinenti verso le nuove esigenze delle organizzazioni, e interpretare in maniera adeguata i bisogni emergenti rispetto ai processi di cambiamento in atto. Per mezzo di una profonda analisi su di sé e sulle direzioni che sta assumendo, il volontariato può essere in grado di garantire livelli adeguati di sviluppo e promozione, conservando parallelamente la sua vocazione etica e politico-sociale. Le conseguenze di tali osservazioni – che vedono il volontariato come l'attore principale, preposto alla costruzione della cultura della società – non possono che incrementare l'auto-promozione della società stessa, in

un'ottica partecipativa consapevole e fortemente valoriale.

Per arrivare a comprendere il valore intrinseco che riveste oggi il volontariato – e quindi i risultati della rilevazione presente – è opportuno valutare un insieme preciso di indicatori. I fattori da considerare sono quelli che esplicitano il cambiamento ha avuto come oggetto il sistema solidale, in un'ottica comparativa rispetto le precedenti indagini. Tale confronto parte dunque dalla considerazione di alcuni *items*, estrapolati dai risultati delle indagini Cevot del 1998 e del 2004 [Salvini, Cordaz, 2005]:

- i dati strutturali;
- il ruolo del volontariato;
- l'identità (la professionalizzazione ed il binomio dono-gratuità);
- l'articolazione interna;
- il rapporto con le istituzioni;
- la formazione;
- la sede territoriale;
- i collegamenti e le reti di relazione;
- la progettualità;
- il dinamismo organizzativo e la propensione allo sviluppo;
- la comunicazione.

I dati strutturali

I dati strutturali sono attinenti alla "tipizzazione" delle organizzazioni, e concernono principalmente la dimensione, l'età anagrafica, la matrice ideologica, la tipologia di personale. L'indagine del 2004 ha messo in luce il considerevole livello di anzianità delle OdV toscane, e la loro ridotta dimensione (il 51% sono piccole organizzazioni, ovvero composto da un numero di volontari inferiore a venti unità). La matrice – religiosa o laica – si mostra prevalentemente aconfessionale (il 71,3%), mentre le OdV di natura confessionale sono poco recenti (il 58,2% ha dichiara un'età superiore ai quindici anni di esistenza), confermando l'influenza esercitata dalla Chiesa in epoca passata.

Di rilevanza ai fini della riflessione sul dualismo gratuità/professionalizzazione, è l'indice del personale retribuito all'interno delle organizzazioni, sebbene in numerosità ridotta rispetto al totale dei vo-

lontari: il 18,8% delle OdV dichiara di impiegare personale retribuito *part-time*, ed il 16% *full-time*.

Il ruolo del volontariato

La rilevazione del 2004 ha mostrato come il ruolo del volontariato sia percepito come alternativa ad un servizio pubblico o al Terzo Settore, con la differenza che è orientato da un'ottica di gratuità/spontaneità. Se la dimensione etica (religiosa o laica) si dimostra essere il primo requisito che deve possedere il volontariato (il 45%), la motivazione vocazionale, che prevede un'assoluta mancanza di compenso, non pare più essere l'unica per le organizzazioni di più recente costituzione (il 54,1% nelle OdV anziane, il 31,8% nelle più recenti).

Principali requisiti di carattere secondario, sono la capacità relazionale ed il lavoro di gruppo.

L'identità (la professionalizzazione ed il binomio dono-gratuità)

Per identità si intende sia la specificità strutturale (la dimensione, l'organizzazione interna ed il settore di attività), sia le caratteristiche che complessivamente definiscono la collocazione dei volontari singoli e dell'organizzazione di riferimento nel quadro del sistema volontariato. Si parte dalla considerazione che le OdV toscane mostrano, in genere, un livello consolidato di strutturazione interna (la sede, la differenziazione dei compiti).

Per quanto riguarda l'offerta, il volontariato in Toscana è orientato, attraverso la predisposizione di servizi (beni materiali o immateriali) generalmente coerenti con le esigenze territoriali, o verso determinate fasce di utenza, oppure verso la cittadinanza in generale. La maggior parte delle OdV opera in campo socio assistenziale (il 66% nel 2004), e si delinea la nascita di organizzazioni specializzate nell'intervento in determinati segmenti della popolazione (immigrati, donne, disabili), se non di natura più politica. L'attenzione ai servizi, e quindi alle ricadute concrete del proprio operato, si dimostra comunque di fondamentale importanza sia in relazione all'efficacia della propria ragione, sia come elemento di crescita e di acquisizione di professionalità, senza tuttavia ignorare il rischio di perdita della dimensione di gratuità e di

spontaneità. Quindi, tra gli elementi che concorrono alla definizione dell'identità di una OdV, vanno considerati la natura e gli attributi del servizio erogato, il livello del dualismo gratuità/professionalità (entrambe le indagini rivelano una diffusa attenzione all'efficienza ed alla qualità dell'offerta, e perciò l'esigenza di un continuo aumento delle competenze dei volontari, in virtù però della realizzazione di istanze solidaristiche). Nodo critico che emerge dalla comparazione tra i risultati del 1998 e del 2004 è l'ambivalenza che compone il dualismo tra identità e servizio: nella prima la contraddizione tra acquisizione delle competenze e istanze di gratuità appariva velata (la significatività della questione gratuità rimaneva sullo sfondo rispetto l'efficacia dell'agire volontario nelle sue molteplici forme), nel 2004 è emerso un quadro di preoccupazione per i crescenti meccanismi di professionalizzazione nel settore, e di un conseguente rischio di perdita di quelli che sono i riferimenti etici.

L'articolazione interna

La situazione toscana mostra un rilevante livello di articolazione, sinonimo di flessibilità strutturale ai cambiamenti ed alle esigenze esterne, e quindi una capacità di adattamento e di propensione all'innovazione (nel 2004 è stato evidenziato come tale caratteristica non sia più propria unicamente delle grandi OdV, ma anche le piccole e le medie hanno incrementato il loro livello di articolazione interna). Tale attributo è quindi, in definitiva, anche una risposta adattiva alle finalità dell'organizzazione, e anticipatoria rispetto ad essa. Concerne la differenziazione dei ruoli, le competenze e le mansioni, in relazione alle sollecitazioni che dalla società esterna si riversano sull'OdV e sugli impegni assunti da essa nei confronti della cittadinanza (l'erogazione di particolari servizi), e talvolta si manifesta essere l'espressione della capacità progettuale e della visibilità sul territorio. Dalle indagini risulta costante la presenza di alcune figure: il fondatore (che fornisce il criterio base di identificazione dell'organizzazione), il presidente, i consiglieri, i soci ordinari, il segretario, il vicepresidente, e con minor frequenza il tesoriere. Nel 2004 si è verificato un incremento della presenza del responsabile tecnico.

Il rapporto con le istituzioni

La rilevazione del 2004 presenta un disegno in cui le OdV sono connotate da una notevole propensione all'istituzionalizzazione, ovvero alla strutturazione ed alla formalizzazione. Ciò si è tradotto con un incremento dei rapporti con il settore pubblico, da molti percepito come la modalità privilegiata di accesso alle risorse. Ciò si dimostra con un aumento delle iscrizioni all'albo regionale del volontariato (si è passati da un 71,5 % ad una percentuale dell'85%), e parallelamente con la formazione di una frattura tra OdV iscritte e non. Altra tendenza che si è confermata negli anni è una maggior disponibilità al confronto con gli enti pubblici, sia in fase di coinvolgimento negli interventi che di programmazione: il volontariato si delinea sempre più come un soggetto attivo nello sviluppo delle politiche sociali, e quindi pare godere di una legittimazione nel dibattito sociale e civile. Contemporaneamente, aumenta la percentuale dei rapporti di collaborazione con le istituzioni, in particolare attraverso la modalità delle convenzioni. Il pubblico, inoltre, è da sempre la fonte prevalente per il reperimento delle risorse, cui si affiancano in ordine forme di autofinanziamento, entrate derivanti da privati e successivamente dalla vendita di beni e servizi.

La formazione

Di rilevanza fondamentale per il raggiungimento di scopi di informazione e/o aggiornamento, sia in area culturale che tecnica, come per il consolidamento del senso di appartenenza ed il potenziamento della relazionalità interna, nell'intervallo 1998-2004 l'attività formativa ha tuttavia mostrato notevoli mutamenti. Nel 1998 si attestava al 38,1% la percentuale di OdV che ne aveva fruito (in particolare le grandi organizzazioni, soprattutto operanti nel campo socio-sanitario), dato che è andato incrementandosi in maniera costante fino al 65% registrato nel 2004 (la maggior parte delle OdV, indipendentemente dalla tipologia e dalla dimensione, giudica l'investimento formativo positivo e proficuo nell'ottica della propria valorizzazione e consolidamento). Acquista importanza anche il ruolo svolto nel settore educativo dal Cesvot: nel 1998 solo l'8% dei corsi erano organizzati dal Cesvot,

nel 2004 ben il 69%. Interpretando i dati in maniera longitudinale, si evince dunque come si sia dissolta quella diffidenza a riconoscere l'esperienza formativa come dirimente sia per il miglioramento (culturale ed organizzativo), sia per il potenziale sviluppo.

Queste le indicazioni/esigenze pervenute dalla rilevazione del 2004:

- una maggior attenzione all'approfondimento delle competenze professionali;
- una più profonda analisi delle tematiche relative alle attività specifiche dell'organizzazione;
- un'intensificazione della formazione di base, con riferimento agli aspetti etico-valoriali;
- un orientamento mirato al contesto normativo in cui l'OdV opera;
- una formazione più mirata all'attivazione di dinamiche relazionali e comunicative, verso l'esterno come all'interno.

La sede territoriale

Elemento strettamente connesso con il fattore identitario, la maggioranza delle OdV campionate ha, nelle due rilevazioni in esame, una propria sede di riferimento, con un incremento notevole nel corso del tempo (dall'85,4% al 90%).

I collegamenti e le reti di relazione

Nel 1998 solo il 60% delle organizzazioni dichiara di intrattenere qualche forma di relazione con altre OdV. Al contrario, nel 2004 la percentuale sale al 74,1%: si trasmette un'immagine del sistema volontariato fatto di connessioni in rete tra le varie OdV, ed il *networking* inizia ad essere considerato un attributo strategico. Infatti, si sancisce un ampliamento dell'orizzonte delle relazioni, estese non solo alle altre organizzazioni ma anche al Terzo Settore, il Cescvot e gli enti pubblici (il Cescvot si configura come il "terzo polo" della rete, assieme alle associazioni ed al mondo istituzionale). Se nel 2004 questa è la rete primaria delle OdV, la rete secondaria vede la presenza di imprese, banche, partiti, e più in generale di attori del mondo sociale e politico. Ciò che si verifica non mostra una spiccata differenza tra organiz-

zazioni di dimensioni diverse (anche se la situazione delle piccole e medie è sempre inferiore rispetto alle grandi, che all'84,8% intesono collaborazioni con altri soggetti), l'unica sofferenza denunciata attiene alle difficoltà riscontrate dalle più recenti. Di conseguenza, è possibile comprendere come il *trend* sia andato verso il superamento delle diversità, nel riconoscimento comune della necessità di fare rete e costruire opportunità di intervento che siano condivise, positive sia dal punto di vista dell'efficienza che dell'efficacia delle attività.

La progettualità

Primo tra i bisogni innovativi, la competenza progettuale acquista rilevanza per il fatto di tradurre sul piano concreto la *mission* dell'organizzazione, e quindi la sua identità. Nel 1998 l'attività conoscitiva (l'analisi dei bisogni cui dare risposta, e delle criticità del territorio), propedeutica ad una precisa pianificazione delle attività, è percepita come utile, sebbene non sia praticata con significativa frequenza. Nel 2004 le OdV mostrano una maggior competenza nell'utilizzo delle informazioni utili alla promozione di progetti. Inoltre, si evidenziano una molteplicità nelle strategie di progettazione, ed un conseguente netto miglioramento dei risultati raggiunti. Non muta, invece, l'attenzione alla verifica e/o revisione degli interventi adottati.

Il dinamismo organizzativo e la propensione allo sviluppo

La caratteristica di dinamicità da attribuire ad una OdV si traduce con la sua capacità di adattamento e di flessibilità nei riguardi di situazioni inedite provenienti dal mondo esterno, così come da sollecitazioni interne, e di fornire risposte che siano opportunità di sviluppo. Ciò significa, perciò, anche una più capillare attenzione a quelli che si mostrano essere i bisogni specifici del territorio e dell'utenza di riferimento.

Nel passaggio tra le due indagini si verifica un incremento nella consapevolezza dell'importanza di un orientamento allo sviluppo. Nel 1998 il 60% delle OdV riconosceva la necessità di concepire nuove modalità d'intervento o di migliorare i servizi già attivi: condizioni principali per il verificarsi di ciò, l'accesso alle risorse, finanziarie ed uma-

ne. Ciò in linea con il soddisfacimento di bisogni conservativi in primo luogo, ma l'idea diffusa era che il reperimento fosse tradizionalmente interno (le altre fonti erano considerate relative).

Nel 2004, la percentuale di organizzazioni che valuta positivamente un approccio dinamico alle attività, in maniera indipendente dal reperimento di maggiori finanziamenti economiche, si attesta all'86,9%. Al contrario, aumenta l'incidenza rivestita dal capitale umano. Quindi, i bisogni conservativi perdono "valore" a fronte della crescente ricerca di soluzioni alternative in grado di far fronte ai cambiamenti, fondamentalmente legate agli *items* della progettualizzazione e della collaborazione reticolare.

Per quanto concerne i mutamenti nel settore di attività prescelto dalle singole OdV, la questione appare più complessa. A differenza delle tendenze del 1998, nel 2004 molte associazioni (soprattutto le grandi, mentre le medie e le piccole sono stabili) hanno optato per un ampliamento degli ambiti di interventi, variegando l'offerta e differenziandosi sulla base degli *input* esterni.

La comunicazione

Bisogno innovativo che caratterizza il "nuovo volontariato", ha visto la consapevolezza della sua importanza aumentare notevolmente negli anni. Nel 1998 solo la metà delle OdV campionate aveva fatto ricorso a strumenti comunicativi, mentre nel 2004 quasi la totalità delle organizzazioni (il 96,8%) ne ha fatto uso (con prevalenza assoluta dei comunicati stampa rispetto al medium dei media locali e delle attività editoriali). Questo per quanto riguarda la comunicazione esterna.

Per ciò che concerne invece la comunicazione interna, nel 2004 il mezzo privilegiato risulta essere l'assemblea, affiancata dall'incontro diretto. Meno utilizzate le *newsletter*, le pubblicazioni e le *mailing list*.

Capitolo 1

Un primo sguardo di sintesi

di Andrea Salvini

La rilevazione “Identità e bisogni del volontariato toscano” si è svolta dal settembre 2010 al gennaio 2011, ha coinvolto più di 800 organizzazioni di volontariato su tutto il territorio della regione. Il campione rappresenta il 25% delle organizzazioni presenti nell’elenco del Cesvot¹, ed è statisticamente affidabile ed attendibile sul piano regionale. La sua composizione numerica è praticamente doppia rispetto alle precedenti rilevazioni condotte dal Cesvot negli anni 1997 e 2003 ed è dunque ancora più in grado di cogliere le complesse dinamiche di trasformazione del fenomeno a livello territoriale toscano.

Nella realizzazione di questo report è stato considerato un campione composto in termini assoluti di 848 OdV così suddivisi: 277 organizzazioni afferenti al settore sociale (32,7%), 249 al settore sanitario (29,4%), 208 riconducibili alla voce “altri settori”, ossia i settori ambientale, culturale, protezione civile, tutela e promozione dei diritti, volontariato internazionale (24,5%) e infine 114 appartenenti al settore socio-sanitario (13,4%). La lettura dei dati relativi alla differenziazione del campione per delegazione rileva, dunque, come i due settori prevalenti nel territorio regionale siano sostanzialmente quello sociale e quello sanitario.

Esaminando le differenze tra le risposte delle OdV di piccole, medie e grandi dimensioni, si rileva che il settore sociale prevale essenzialmente nelle organizzazioni repute di medie dimensioni (numero di

1 Si deve precisare che, proprio in virtù della rilevazione appena condotta e alla luce delle esperienze condotte negli anni precedenti, esiste una quota di organizzazioni che, pur presenti negli archivi del Cesvot, non sono operative (o la loro operatività è ridotta e discontinua nel tempo) oppure non ricadono nel campo di osservazione, nel senso che esse stesse non si definiscono (o non si definiscono più) organizzazioni di volontariato. È possibile stimare questa quota intorno al 20-25%; di conseguenza, il campione osservato costituisce di fatto ben un terzo delle organizzazioni effettivamente operative sul territorio toscano.

volontari compreso tra 11 e 30) per il 36,3%, a seguire dalle piccole organizzazioni (numero di volontari compreso tra 1 e 10) per il 32% e dal 29,4% nel caso delle OdV stimate di grandi dimensioni (con oltre 31 volontari). Come si può facilmente intuire, la variabile indipendente delle dimensioni delle OdV dimostra di avere una certa incidenza nell'ambito di quello che è stato individuato come il secondo settore prevalente, vale a dire il settore sanitario. L'analisi dei risultati rivela infatti come tale settore sia maggiormente diffuso presso le grandi OdV per 36,7% degli interpellati, di contro al 19,5% delle medie organizzazioni e al 32,8% nel caso delle piccole organizzazioni.

Tra i volontari toscani, la componente maschile è ancora prevalente, sebbene non di molto (54% contro 46% della componente femminile). Sempre considerando i volontari, il 36,7% è composto da soggetti appartenenti alla fascia 14-24, il 34,9% alla fascia 25-59, il 28,4% alla fascia dai 60 anni in su. Se si comparano i dati con le distribuzioni dell'Istat, 2010, validi tuttavia per l'intero territorio nazionale, si nota un sostanziale allineamento relativo alla fascia anziana, mentre nel campione toscano si nota una maggiore consistenza della componente giovanile (lo scarto è di 6 punti percentuali) e una corrispondente minore consistenza di quella adulta.

I risultati dell'indagine da una parte confermano alcune tendenze che si sono osservate negli ultimi dieci anni, che se in passato potevano essere considerate variazioni congiunturali, nella fase attuale devono essere considerate come caratteri strutturali del volontariato toscano. D'altra parte, la rilevazione mostra con una certa chiarezza aspetti che devono essere inquadrati come effetti delle dinamiche di trasformazione attuali della struttura socio-economica e culturale della regione e nelle tendenze più recenti nei cambiamenti del welfare toscano, e vanno dunque intesi come processi di risposta e ri-orientamento del volontariato a tali trasformazioni.

I processi che rientrano in questa seconda dimensione, che segnalano cioè tendenze relativamente nuove e che costituiscono un fattore di discontinuità rispetto alle rilevazioni passate sono sostanzialmente tre:

A. Il ritorno al “sociale” per contrastare e ridurre gli effetti della crisi economica

Si tratta del ritorno del volontariato ad una più massiccia ed incisiva azione in ambito sociale, in particolare nelle aree di impegno rivolto ai soggetti più deboli e vulnerabili, come i minori, gli anziani, gli immigrati e le famiglie in difficoltà economica. Questa tendenza che è particolarmente visibile a partire dai primi anni del nuovo secolo, si consolida negli ultimissimi anni come ri-orientamento vocazionale del volontariato in risposta agli effetti della crisi economica e della riduzione delle risorse disponibili per gli interventi di *welfare*. L'ambito sociale ritorna ad essere una preoccupazione significativa nell'azione delle organizzazioni di volontariato, ma oggi in funzione di complementarietà – come vedremo meglio in seguito – e non di surroga/sostituzione delle istituzioni di *welfare*. Questo processo di ri-orientamento è segnalato da una parte nelle dinamiche di differenziazione delle attività da parte delle organizzazioni che in passato si dedicavano essenzialmente agli ambiti strettamente sanitari, ma soprattutto dalla specifica vocazione delle nuove organizzazioni nate a partire dal 2005. Accanto a questa tendenza tanto nuova quanto evidente, si consolida l'incremento delle organizzazioni che operano nel campo della tutela e dell'*advocacy* rispetto ai cosiddetti “beni comuni”, cioè i beni ambientali, territoriali e culturali, che dunque riguardano la cittadinanza nelle sue dimensioni più ampie.

B. Una sfera pubblica “allargata” per un patto di solidarietà con le istituzioni di welfare

Si tratta dell'aumento della disponibilità del volontariato ad entrare nelle dinamiche del *welfare* territoriale attraverso la definizione di strategie collaborative con le istituzioni pubbliche locali e regionali. Questa disponibilità non è più intesa in senso meramente “funzionale” – cioè orientata soltanto all'acquisizione di risorse – ma prevede l'adozione nella propria “*vision*”, nella “filosofia” organizzativa che guida la propria presenza sul territorio di una nuova idea di cooperazione con le istituzioni pubbliche. In altri termini, le organizzazioni che nascono nel nuovo secolo, soprattutto a partire dal 2005, considerano il rap-

porto di sostegno alle istituzioni e di collaborazione attiva nel welfare locale come un elemento costitutivo della propria identità e come un obiettivo imprescindibile per la propria azione. Questo aspetto costituisce un carattere rilevante del “nuovo volontariato”, che ha recepito e metabolizzato le trasformazioni legislative orientate al rafforzamento “operativo” del principio di sussidiarietà coerentemente con le indicazioni programmatiche e di principio sottoscritte alla Conferenza Regionale del volontariato di Lucca del 2007 con il *Manifesto* del volontariato toscano, sottoscritto congiuntamente dalle istituzioni regionali e dal volontariato stesso.

C. Trasformazioni di genere nel volontariato toscano e dinamismo al “femminile”

Per molti anni, il profilo del volontario toscano, e non solo toscano, ha visto la prevalenza della figura maschile, adulta ed occupata. Le dinamiche di “genere” del volontariato mostrano una lenta quanto graduale trasformazione di questo profilo, sebbene le dinamiche non siano ancora nette e consolidate. Da un punto di vista meramente quantitativo, in valore assoluto i tra i volontari toscani prevalgono ancora i maschi, specialmente tra coloro che svolgono funzioni di responsabilità nelle organizzazioni. Tuttavia, se si considera l'enorme bacino di volontari non soltanto attivi in modo continuativo, ma anche quelli discontinui ed occasionali, si noterà che a partire dalla metà degli anni 90' le organizzazioni in cui la componente femminile è prevalente (cioè costituisce oltre il 50% dei volontari) sono in numero più consistente. Questo è il segno di un protagonismo effettivo, segnalato inoltre dal fatto che le organizzazioni in cui la componente delle volontarie donne è prevalente mostrano un maggior dinamismo organizzativo, una maggiore disponibilità a fare rete e a stringere rapporti di collaborazione con altri soggetti del terzo settore ed istituzionali, ed inoltre mostrano una più spiccata tensione etico-politica.

Nei tempi a noi più recenti, tuttavia, si registra un riequilibrio nella distribuzione di genere tra i volontari toscani, processo che può essere ricondotto anch'esso agli effetti della crisi economica che impone un maggior impegno femminile nel mercato del lavoro o nella cura

dei soggetti più vulnerabili e deboli – e che produce una maggiore discontinuità dalla partecipazione sociale; inoltre si deve ricordare l'incrocio con l'altro aspetto della dinamica demografica caratteristica del volontariato toscano, che se da una parte vede una maggiore presenza femminile nelle fasce giovanili, dall'altra registra una più consistente presenza maschile nelle fasce anziane. Tuttavia, le volontarie donne costituiscono una ricchezza per il volontariato toscano, per le sue prospettive di ulteriore sviluppo, e per acquisire ulteriori spinte dinamiche ed innovative.

Analizziamo i tre punti sopra esposti con il necessario dettaglio empirico selezionato dai dati disponibili.

1. Il “ritorno al sociale”

Il volontariato toscano è sempre stato caratterizzato da una massiccia presenza di organizzazioni operanti in ambito socio-sanitario, dato il tradizionale radicamento storico di grandi organizzazioni a tutti note. Anche nella rilevazione del 2010 questo aspetto viene confermato, dato che se si considera il dato aggregato, i soggetti che operano in campo socio-sanitario costituiscono il 75% sul totale delle organizzazioni. Tuttavia, se si analizza il dato disaggregato, si noterà che le dinamiche interne relative al settore prevalente di attività sono particolarmente articolate. Prendendo in considerazione l'anno di costituzione delle organizzazioni di volontariato, si registra un deciso incremento delle organizzazioni che adottano come settore prevalente di attività l'ambito sociale e quello che abbiamo definito “*no welfare*”, cioè l'ambito che non è immediatamente coinvolto nell'erogazione di servizi tipici del sistema di *welfare*, ma che si collocano nelle sfere della tutela dei beni comuni, nella protezione civile e nel volontariato internazionale. Nel decennio che si è appena concluso, l'aumento delle organizzazioni che si occupano di “sociale” è stato formidabile mentre le nuove organizzazioni che si occupano dei settori sanitario e socio-sanitario manifestano un netto calo. Ciò significa che le nuove organizzazioni preferiscono scegliere settori di attività più orientati al sociale e all'*advocacy*, piuttosto che i settori più tradizionali del sanitario.

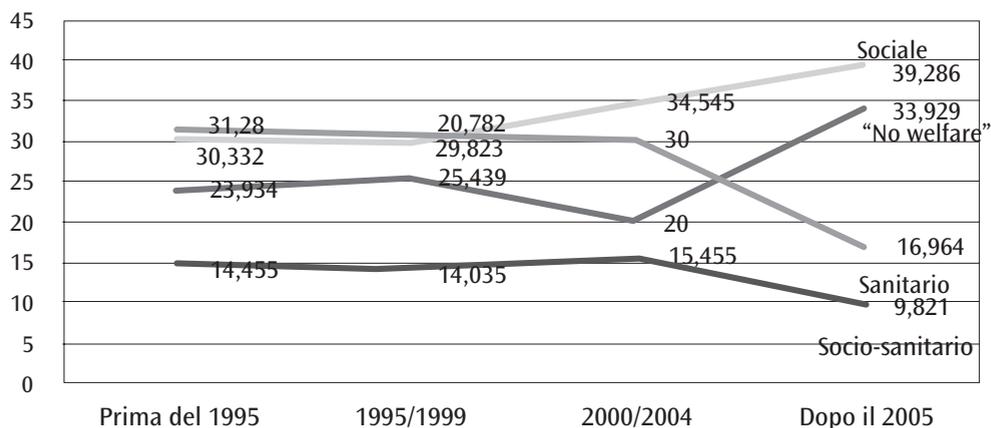
Tab. 1: Settori di attività per anno di costituzione delle OdV toscane.

	Prima del 1995	Dal 1995 al 1999	Dal 2000 al 2004	Dal 2005 ad oggi	%
Sanitario	31,3	30,7	30	16,9	28,9
Socio-sanitario	14,5	14,0	15,455	9,821	13,8
Sociale	30,3	29,8	34,5	39,3	32,2
No Welfare	23,9	25,4	20,0	33,9	25,0
%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte Cesvot (Val. %, 2010)

Queste tendenze sono più evidenti nel grafico che segue:

Graf. 1: Andamento dei settori di attività per anno di costituzione delle OdV toscane.



Fonte Cesvot (Val. %, 2010)

Questa particolare attenzione al settore sociale trova la sua immediata spiegazione nel duplice fenomeno incrociato dell'inasprimento degli effetti delle crisi economiche che si sono succedute negli ultimi dieci-quindici anni nel nostro paese e nella nostra regione, e nella riduzione delle risorse disponibili per gli interventi di *welfare* in ambito sociale. Ciò ha imposto un evidente ri-orientamento dei settori di elezione del volontariato, da una parte verso il sociale, dall'altro verso l'ambito "no welfare": questa dinamica non deve essere intesa come

un elemento contraddittorio, poiché, deve essere presa in considerazione anche l'effetto della crisi sulla gestione del patrimonio culturale ed ambientale che spinge parte del volontariato a dedicarsi alla tutela di beni collettivi che costituiscono un patrimonio considerevole specialmente nella nostra regione. Il ri-orientamento si nota anche alla luce del fatto che la quota di nuove organizzazioni che si occupano di settori sanitari tende a calare. Bisogna fare attenzione a interpretare correttamente questo dato: esso non significa che in valore assoluto la presenza e l'operatività delle organizzazioni socio-sanitarie viene meno, ma che su 10 nuove organizzazioni nate a partire dal 2005, 7,5 sceglieranno di lavorare prevalentemente in ambito sociale e culturale.

Inoltre, come si noterà dalla tabella seguente, incrociando i dati relativi al settore prevalente con quello secondario di azione, si noterà come quasi la metà delle organizzazioni che operano prevalentemente in ambito sanitario, operano anche in ambito sociale, così come accade per un terzo delle organizzazioni che operano nel campo della "advocacy". Inoltre è interessante sottolineare come quasi la metà delle organizzazioni che operano in ambito sociale dichiarano di essere attive anche in ambito culturale ed ambientale.

I dati mostrano dunque una consistente tendenza alla differenziazione dei settori di attività, in cui l'ambito sociale costituisce senza dubbio il focus per gran parte delle organizzazioni di volontariato.

Tab. 2: Incrocio tra settore di attività prevalente * settore di attività secondaria

	Sanitario	Socio-sanitario	Sociale	No Welfare	%
Ambientale	0,6	2,2	2,8	18,5	6,0
Culturale	6,6	4,4	31,5	18,5	17,5
Protezione civile	9,3	14,4	0,9	4,3	6,0
Sanitario	22,4	13,3	6,5	3,7	11,2
Sociale	48,6	43,3	15,3	32,7	32,9
Socio-sanitario	12,0	12,2	13,0	4,9	10,6

Tutela e promozione B.C.	0,6	10,0	20,8	8,6	10,6
Volontariato internazionale	0,0	0,0	9,3	8,6	5,2
%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte Cevot (Val. %, 2010)

La differenziazione e la focalizzazione costituiscono entrambi processi di ri-orientamento del volontariato in direzione di una nuova capacità di innovazione, e in risposta agli effetti della crisi economica e di risorse.

Che tale processo di ri-orientamento sia un “effetto resilienza” lo si nota dall’andamento relativo ai destinatari” delle attività delle organizzazioni. Queste dinamiche sono evidente alla luce dei dati presenti nella tabella successiva:

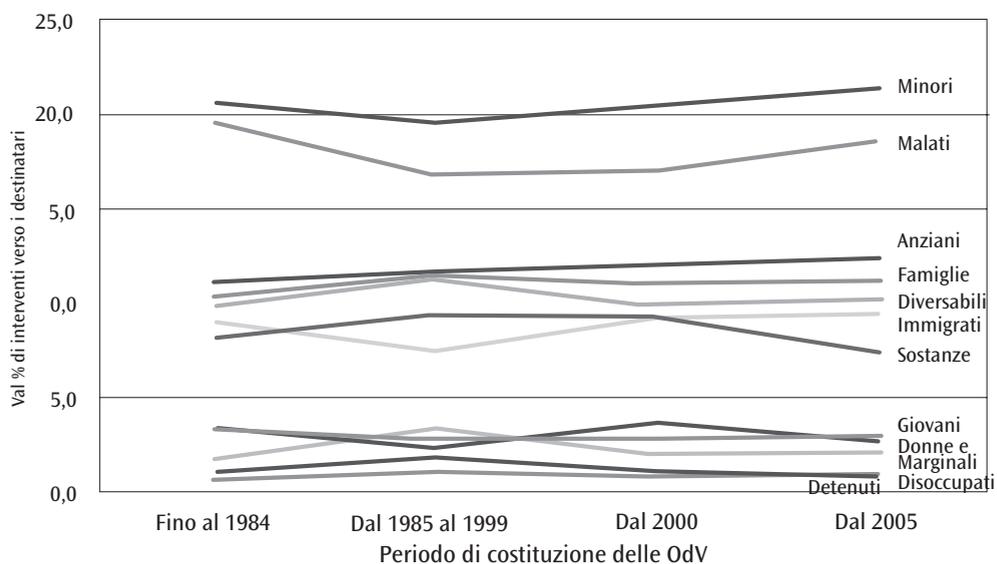
Tab. 3: Incrocio tra destinatari * anno di costituzione

	Fino al 1984	Dal 1985 al 1999	Dal 2000	Dal 2005	%
Famiglie	10,5	11,5	10,9	11,1	11,00
Minori	20,8	19,7	20,5	21,5	20,63
Giovani	3,4	2,8	3,0	2,9	3,03
Anziani	11,2	11,6	12,0	12,5	11,83
Donne	3,6	2,4	3,7	2,7	3,10
Diversabili	9,9	11,3	9,9	10,1	10,30
Malati	19,6	17,0	17,1	18,6	18,08
Sostanze	8,4	9,5	9,3	7,4	8,65
Detenuti	0,7	1,2	0,9	0,8	0,90
Disoccupati	1,0	1,9	1,1	0,8	1,20
Marginali	1,8	3,4	2,1	2,1	2,35
Immigrati	9,1	7,6	9,3	9,5	8,88
Tot.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte Cevot (Val. %, 2010)

Come si noterà, gli ambiti di intervento privilegiati sono quelli relativi ai minori, nelle diverse fasce d'età, i malati (non tanto e soltanto il trasporto e il soccorso, ma anche i malati terminali e la non autosufficienza), gli anziani, le famiglie multi-problema e gli immigrati. Per questi ultimi in particolare (ma anche per le fasce appena considerate, sebbene con diverse intensità), si segnalano tendenze alla crescita degli interventi soprattutto negli ultimi anni, come si nota con maggiore evidenza dal grafico sottostante:

Graf. 2: Destinatari degli interventi per periodo di costituzione delle OdV



Fonte Cevot (Val. %, 2010)

Come si vede, nel caso dei minori, dei malati e degli immigrati, gli ultimi anni fanno registrare un ritorno considerevole di attenzione rispetto agli interventi, mentre nel caso degli anziani e anche delle famiglie multi-problema la variazione è meno consistente, ma comunque in crescita rispetto agli anni precedenti. Non potendo intervenire direttamente sulle cause, il volontariato, per sua natura, concentra la propria attenzione sulla riduzione degli effetti della crisi, ed in particolare sceglie, nell'ultimo quinquennio, di concentrare la propria attenzione sui soggetti più vulnerabili e deboli della segmentazione sociale, se-

gnatamente i minori, gli anziani, i malati, gli immigrati e la famiglia complessivamente intesa.

Facendo ciò il volontariato si conferma come soggetto in grado di cogliere le trasformazioni sociali ed economiche nelle sue dimensioni esistenziali, cioè più vicine all'esistenza degli individui nelle loro traiettorie di vita, articolando, differenziando e ri-orientando la propria azione, e scegliendo in particolare la tutela di coloro che sono più esposti agli effetti della crisi.

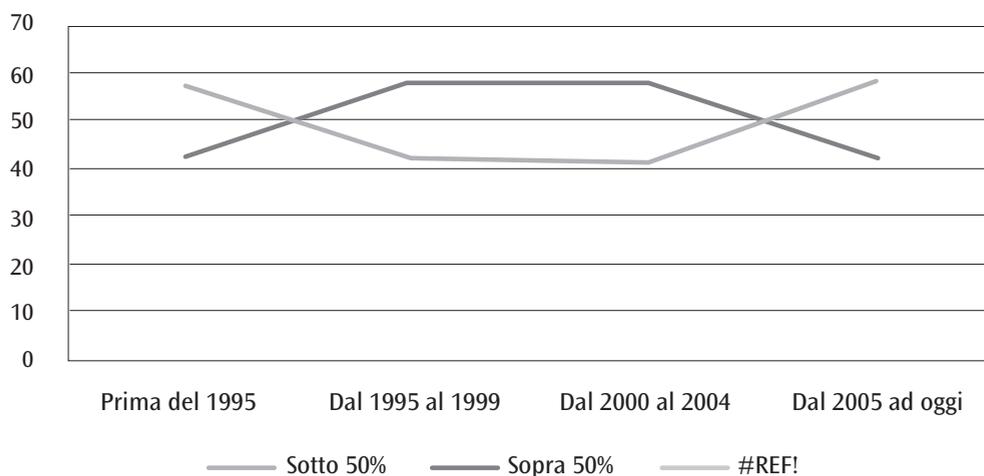
2. La sfera pubblica “allargata”

Il volontariato, come soggetto del terzo settore, si è sempre posto in modo problematico il rapporto con l'istituzione pubblica. Dapprima in termini di “surroga” e di “sostituzione”, poi in termini di complementarietà, questo rapporto è sempre stato caratterizzato per la sua ambivalenza. La rilevazione del 2010 segnala il lento quanto graduale superamento delle ambivalenze, e fa registrare un cambiamento nelle nuove organizzazioni di volontariato in ordine al modo di concepire quel rapporto. I due terzi delle organizzazioni di volontariato hanno, infatti, attivo almeno un rapporto convenzionale con le istituzioni pubbliche a cui si aggiungono progetti di collaborazione non regolati da rapporti convenzionali; l'ente privilegiato per istituire relazioni collaborative è, per il 57% delle organizzazioni il comune, ma se si considerano le organizzazioni che operano in ambito socio-sanitario, l'83% ha come interlocutore l'Ausl. Infine, circa il 20% ha convenzioni con la Provincia e la Regione. Tuttavia, il dato interessante è che 7 organizzazioni su 10 considera strategico il rapporto con le istituzioni e, di queste, 2 lo considerano un carattere intrinseco al senso della propria presenza e della propria azione. Si è sintetizzato nell'espressione “vicinanza istituzionale”² questa propensione delle organizzazioni di volontariato a rapportarsi con le istituzioni: dal grafico successivo emerge con chiarezza il fatto che tale propensione è largamente dif-

2 Tale espressione è stata operativizzata in modo ordinale in “Alta”, “Media” e “Bassa” per semplicità di analisi; il carattere “alto” è indice di una propensione elevata a cooperare e collaborare con le istituzioni pubbliche come elemento conaturato con le proprie caratteristiche di organizzazione.

fusa tra le organizzazioni toscane, ed in particolare nei soggetti sorti nell'ultimo quinquennio:

Graf. 3: Vicinanza istituzionale per anno di costituzione delle OdV



Fonte Cevot (Val. %, 2010)

Come si noterà, nel valore “medio” di vicinanza istituzionale ricade la gran parte delle organizzazioni di volontariato che, considerando la storia del fenomeno nella nostra regione, costituisce senza dubbio un fattore rilevante ed essenziale, perché mentre segnala la disponibilità alla collaborazione con le istituzioni, dall'altra mantiene forte il senso dell'autonomia. A partire dal decennio appena concluso, si noterà un più deciso incremento del valore “alto”, che segnala una tendenza alla inclusione della collaborazione con le istituzioni pubbliche all'interno della *vision* delle organizzazioni stesse – tendenza che è propria a quasi un quarto delle organizzazioni nate a partire dal 2005. Questo processo può esser letto alla luce di una convergenza reciproca (delle istituzioni e del volontariato) alla creazione di una “sfera pubblica allargata” in cui vi sia compartecipazione nelle modalità di concretizzazione del principio di sussidiarietà, mediante gli opportuni strumenti partecipativi.

Il settore di attività è un elemento discriminante nella considerazione dei rapporti con le istituzioni, come si nota dalla tabella seguente:

Tab. 4. Indice di Vicinanza istituzionale per settore prevalente di attività delle OdV

	Sanitario	Socio-sanitario	Sociale	No Welfare	%
Alto	18,1	18,4	17,0	6,3	14,9
Basso	30,1	27,2	25,6	31,7	28,7
Medio	51,8	54,4	57,4	62,0	56,5
Tot.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte Cevot (Val. %, 2010)

Com'era ovvio attendersi, una più alta disponibilità alla cooperazione istituzionale si riscontra negli ambiti sanitario e socio-sanitario (ma anche sociale, sebbene con un'intensità lievemente minore ai precedenti), mentre nel settore "no welfare" una minore consistenza di valori elevati sono compensati da una maggiore concentrazione nei valori medi. Resta da notare che esiste uno "zoccolo duro", quantificabile in circa un terzo delle organizzazioni toscane, che mostra una certa ritrosia e una minore propensione al rapporto con le istituzioni pubbliche e che preferiscono la salvaguardia di una propria autonomia operativa e, eventualmente, finanziaria e culturale.

Di contro, e considerando le origini stesse del fenomeno del volontariato, risulta piuttosto diffusa e consolidata l'idea della necessità strategica della cooperazione con le istituzioni, che per il 15% circa delle organizzazioni in generale ed il 25% di quelle sorte a partire dal 2005, significa una convergenza vocazionale.

Il *Manifesto del Volontariato* sottoscritto nel 2007 dalla Regione e dal volontariato ha sicuramente intercettato una tendenza in crescita alla reciproca disponibilità di collaborazione, e nel contempo ha costituito un orientamento politico-istituzionale che viene perseguito con sempre maggiore decisione sia dagli enti locali che dai soggetti del terzo settore e del volontariato.

3. Trasformazioni di genere del volontariato

Il campione delle organizzazioni di volontariato che hanno risposto al questionario segnalano una capacità di coinvolgimento particolar-

mente consistente di volontari attivi, sia continuativi che non continuativi, all'interno delle proprie attività. Le 850 organizzazioni campionate mobilitano circa 75.000 volontari (a livello regionale, dunque, sarebbero circa 300.000 i volontari attivi a diverso titolo nel volontariato³). La distribuzione per genere mostra una leggera prevalenza della componente maschile (54%) rispetto a quella femminile (46%); tuttavia, distribuzione dei volontari secondo la dimensione di genere mostra inedite evidenze, che segnalano una articolazione più complessa e nuove forme di protagonismo femminile nel volontariato.

Si sono infatti considerate le organizzazioni in cui la componente femminile risulta prevalente, dove, in altri termini, le donne costituiscono più del 50% dei volontari attivi (sia in forma continuativa che non continuativa); anche in questo caso, le organizzazioni con prevalenza maschile costituiscono il 53% delle organizzazioni campionate – si nota dunque un maggior equilibrio nella distribuzione di genere all'interno delle organizzazioni di volontariato.

L'analisi dei risultati mostra sorprendenti diversità nelle caratteristiche delle organizzazioni a seconda che siano prevalenti i volontari uomini o le volontarie donne.

Innanzitutto, dalle tabelle sotto riportate, si noterà che le organizzazioni in cui la componente femminile è predominante mostra livelli più consistenti di dinamismo organizzativo e di innovazione operativa, rispetto alle organizzazioni in cui prevale la componente femminile (tabella 4); inoltre, esse mostrano un maggior livello di "tensione etico-politica", cioè una maggiore attenzione alla dimensione valoriale ed etica della propria presenza in quanto volontarie (tabella n. 5) e, nel contempo, mostrano anche una maggiore disponibilità alla collaborazione istituzionale (tabella n. 6).

Quest'ultimo dato è in linea con una tendenza delle organizzazioni femminili alla maggiore collaborazione con altri soggetti (istituzionali e del terzo settore).

3 Questi dati sono in linea con le recenti rilevazioni dell'Istat relative all'Indagine Multiscopo sulle Famiglie "Aspetti della vita Quotidiana".

Tab. 5. Indice di “dinamismo” per distribuzione della componente femminile nelle OdV.

	Sotto 50%	Sopra 50%	%
Alto	14,2	17,2	15,6
Basso	27,9	26,7	27,4
Medio	57,9	56,1	57,0
Tot.	100,0	100,0	100,0

Fonte Cevot (Val. %, 2010)

Tab. 6. Indice di “tensione etico-politica” per distribuzione della componente femminile nelle OdV.

	Sotto 50%	Sopra 50%	%
Alto	23,2	31,1	26,9
Basso	30,0	28,8	29,4
Medio	46,8	40,1	43,7
Tot.	100,0	100,0	100,0

Fonte Cevot (Val. %, 2010)

Tab. 7. Indice di “vicinanza istituzionale” per distribuzione della componente femminile nelle organizzazioni di volontariato.

	Sotto 50%	Sopra 50%	%
Alto	47,6	50,6	49,0
Basso	21,6	19,2	20,4
Medio	30,8	30,2	30,5
Tot.	100,0	100,0	100,0

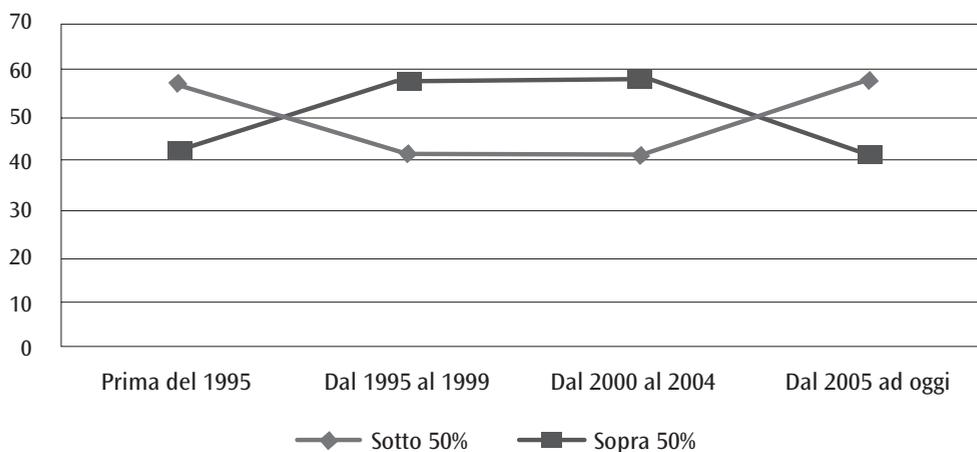
Fonte Cevot (Val. %, 2010)

Le organizzazioni di volontariato dove la componente femminile è prevalente, mostrano dunque una più armoniosa combinazione dei caratteri tipici della “modernità” (il dinamismo e l’innovazione; la vicinanza istituzionale) con quelli della originarietà (la tensione etico-politica) dell’azione volontaria, producendo così modelli di volontariato

non polarizzati, ma, appunto, armonizzati in nuove combinazioni e soluzioni.

Dall'analisi del grafico sottostante si noter  che a partire dalla met  degli anni 90' le organizzazioni in cui la componente femminile   prevalente (cio  costituisce oltre il 50% dei volontari) sono in numero pi  consistente. Questo   il segno di un protagonismo effettivo, segnalato inoltre dal fatto che le organizzazioni in cui la componente delle volontarie donne   prevalente mostrano un maggior dinamismo organizzativo, una maggiore disponibilit  a fare rete e a stringere rapporti di collaborazione con altri soggetti del terzo settore ed istituzionali, ed inoltre mostrano una pi  spiccata tensione etico-politica. Nei tempi a noi pi  recenti, tuttavia, si registra un riequilibrio nella distribuzione di genere tra i volontari toscani, processo che pu  esser ricondotto anch'esso agli effetti della crisi economica che impone un maggior impegno femminile nel mercato del lavoro o nella cura dei soggetti pi  vulnerabili e deboli – e che produce una maggiore discontinuit  dalla partecipazione sociale.

Graf. 4: Distribuzione della componente di genere nelle OdV per anno di costituzione



Fonte Cevot (Val. %, 2010)

Capitolo 2

Radicamento e strutturazione

di Luca Corchia

1. Durata e capillarità

Le organizzazioni di volontariato toscano mostrano elevati livelli di continuità temporale e di densità sociale, a riprova che nel tessuto sociale regionale la loro presenza è una realtà ben “radicata”. Tale rilievo è costitutivo e dipende dalla diffusione di un patrimonio civico di valori, costumi e identità costruito attorno alle idee di solidarietà, cooperazione e partecipazione, ma anche dalle politiche della Regione e degli enti locali, i quali hanno favorito sempre la formazione di un’offerta alternativa a quella dei servizi pubblici, indirizzando la domanda sociale emergente verso le organizzazioni del terzo settore (Fratto 2004, 18). Ad oggi il volontariato rappresenta un soggetto sociale e politico di fondamentale importanza ed anche un punto di riferimento tanto nei processi di partecipazione della società civile quanto nelle dinamiche di fronteggiamento dei meccanismi di disagio ed esclusione sociale (Salvini 2007a, 1)¹. A tal riguardo, Andrea Salvini precisa che è opportuno distinguere il “radicamento” raggiunto nella nostra regione dal fenomeno del volontariato dal “consolidamento” delle sue organizzazioni; per quanto si tratti di aspetti molto collegati: «il consolidamento ha a che fare con il raggiungimento di livelli di sempre maggiore stabilità organizzativa delle OdV in quanto tali, mentre il radicamento riguarda la presenza (in termini di durata e “capillarità”) delle organizzazioni sul territorio» (Salvini 2009, 103).

Un primo dato basilare che dobbiamo constatare concerne quindi, la durata delle OdV, ovvero la continuità delle attività, a partire dall’anno di costituzione. Garantire la regolarità delle iniziative in una prospettiva di medio-lungo periodo è una preconditione per ogni condotta

1 Peraltro, come sottolinea Matteo Villa, il nesso tra il volontariato organizzato e il sistema pubblico di *welfare* è tutt’altro che scontato «in quanto a forme e processi, possibilità, elusioni e frustrazioni e conseguenze di vario tipo». (Villa 2011b, 83).

metodica nell'agire che si svolge all'interno di una organizzazione. Dalla durata, infatti, dipende anche la stabilità gestionale delle risorse e degli interventi e il consolidamento delle relazioni esterne e interne. Nella presente ricerca abbiamo ritenuto utile suddividere le associazioni toscane, in base alla data della loro costituzione, in tre classi di età: 1. prima del 1984; 2. tra il 1985 e il 1999; 3. dal 2000 ad oggi. Dalla rilevazione è emerso che, seppure mediamente più recenti rispetto – in ordine – alle esperienze scandinave, anglosassoni e continentali (Ascoli e Pavolini 1999; Csv del Lazio 2006; Damari 2011), le OdV toscane hanno un'età elevata: il 34,0% stato costituito più di 27 anni fa (tra esse alcune, con radici secolari), il 36,4% tra 27 e 11 anni fa e solo il 29,3% ha un'età inferiore agli 11 anni².

Risultano, altresì, interessanti i dati relativi ai singoli settori di attività, da cui si rileva che quello sanitario è stato, prevalentemente, il primo banco di prova di un associazionismo che poi si è allargato agli altri ambiti della vita civile, dal sociale alla protezione civile, dall'ambientale al culturale, dalla cooperazione ai diritti. Ancora oggi, il 56,6% delle OdV operanti nel campo sanitario si è costituito prima del 1984. Per quanto concerne la capillarità, ci limitiamo a segnalare che in Toscana, il rapporto tra le organizzazioni attive e la popolazione è uno dei più alti in Italia (6 OdV su 10000 abitanti), superiore alla Lombardia (3,8), al Veneto (4,3) e alla vicina Emilia Romagna (5,3). Rispetto alle singole delegazioni provinciali, tale rapporto sale a Lucca (9,2) e Siena (8,2), scende a Prato (4,1) e si attesta poco al di sotto della media (tra 5,3 e 5,9) in tutte le altre province toscane (Istat 2006).

2. Il livello di strutturazione

Seppure all'interno del modello mediterraneo (Pavolini 2003), le OdV toscane non presentano livelli di strutturazione particolarmente bassi.

2 La maggiore "anzianità" delle OdV toscane rispetto al panorama italiano era emersa anche dalla ricerca condotta nel 2001 dalla Fondazione Italiana per il Volontariato, da cui risultava che un'anzianità media pari a 39,5 anni, a fronte dei 19 anni riscontrati a livello nazionale e si sottolineava la genesi più antica del fenomeno del volontariato toscano e la concentrazione della nascita di OdV entro la metà degli anni '70 in proporzione maggiore rispetto al resto del Paese. Cfr. Frisanco e Limberti 2003.

Confrontando i dati dell'indagine con quelli del precedente *Rapporto* del 2005, il fenomeno caratterizza, in particolare, il “volontariato classico” (Savini 2005a, 11). La strutturazione riguarda, infatti, le organizzazioni di dimensioni maggiori, con un’“anzianità” media elevata, più “competitive” nell'erogazione dei servizi, con superiori capacità progettuali interne e dotate di livelli avanzati di professionalizzazione: organizzazioni che operano in prevalenza nei “settori maturi” del sanitario e del socio-sanitario (Antoni e Mele 2009, 85; Guidi 2009, 58). Il livello di strutturazione può essere misurato verificando l'esistenza di strutture per lo svolgimento delle proprie attività ed esaminando se e come siano ripartiti ruoli e funzioni nell'organigramma delle OdV³.

2.1. La disponibilità di sedi

Il possesso di una o più sedi assume un'importanza funzionale rilevante poiché fruire di un luogo “fisico” consente meglio l'utilizzo delle attrezzature, la conservazione dei documenti, lo svolgimento degli incontri tra i soci e con i terzi, etc. Ma la disponibilità di una sede ha un aspetto simbolico, altrettanto importante: quel luogo è un segno tangibile della presenza dell'organizzazione nel territorio che favorisce l'identificazione all'esterno e il senso di appartenenza all'interno (Salvini 2010a, 46). Rispetto alle indagini svolte nel 1999 (Salvini 1999, 27) e 2005 (Salvini 2005b, 31; Valeri, Gorreri e Padel-la 2005, 66), le associazioni di volontariato mostrano una crescente disponibilità di strutture; anche se la situazione è varia, spesso precaria e non del tutto soddisfacente. In termini complessivi, dall'analisi dei dati raccolti nel 2010-2011 emerge che il 35,1% delle OdV ha almeno una sede autonoma, il 32,8% una sede concessa da un ente pubblico (Comune, Provincia, etc.), il 16,4% una sede concessa da un'altra OdV e il 10,2% una sede che coincide con l'abitazione di uno dei membri. Solo il 5,5% delle organizzazioni di volontariato dichiara di non aver alcuna struttura. Disaggregando il dato complessivo

3 Tra i molti studi che si sono soffermati sull'emergenza di una “solidarietà organizzata” nel mondo del volontariato, cfr. Ambrosini 1994, Colozzi e Bassi 1996, Ranci e Ascoli 1997, Frisanco e Ranci 1999 e Fazzi 2008.

possiamo constatare alcune differenze tra le OdV di radicata o recente costituzione, tra le OdV di maggiori o minori dimensioni, tra le OdV operanti in diversi settori prevalenti e tra le OdV presenti nelle undici delegazioni provinciali. Le OdV istituite prima del 1984 hanno una sede propria maggiormente (46,6%) rispetto a quelle consolidate (32,5%) e recenti (24,1%). In particolare quelle costituite dopo il 2000, dichiarano in misura superiore di avere una sede che coincide con l'abitazione di uno dei membri (24,5%) rispetto a quelle più "vecchie" (2,4%) e a quelle nate tra il 1985 e il 1999 (6,6%) e di non avere del tutto una struttura (7,9% contro il 3,2% e il 6,3%). Le OdV di media durata, infine, sono quelle che più si avvalgono delle concessioni degli enti pubblici (38,8% contro il 31,6% delle radicate e il 27,8% delle recenti). Rispetto alle dimensioni, rilevate in ragione del numero dei volontari, i dati confermano che le OdV più grandi (oltre 31 volontari) possiedono una sede propria (45,9%) in misura superiore rispetto alle piccole (da 1 a 10) e alle medie (tra 11 e 30), rispettivamente nel 26,3% e nel 30,8% dei casi; e che le OdV di minori dimensioni ricorrono maggiormente alle abitazioni dei propri membri (17,1%) rispetto alle medie (11,0%) e alle grandi (4,6%) oppure a sedi di altre OdV: il 22,0% contro il 16,7% delle medie e il 12,0% delle grandi. Considerando i settori prevalenti si osserva che le OdV "no welfare" sono quelle che dispongono meno di sedi proprie (28,9% rispetto al 35,1% μ) e di sedi concesse da altre associazioni (9,1% contro il 16,3% μ), che ricorrono maggiormente alle concessioni pubbliche (36,5% contro il 32,8% μ) o a sedi che coincidono con l'abitazione di uno dei membri (19,3% vs. 10,2% μ). Tra le delegazioni, quelle con una maggiore concentrazione di OdV con sede propria si trovano a Grosseto (50,0%), seguite da quelle di Arezzo (46,9%), Empoli (43,5%), Prato (40,4%), Livorno (37,5%), Pistoia (37,3%), Pisa (35,1%), Siena (32,7%), Massa-Carrara (31,3%), Firenze (30,0%) e Lucca (28,9%). È frequente il ricorso agli enti pubblici nelle OdV della delegazione di Massa (50,0% rispetto al 32,8% μ), quello ad altre organizzazioni di volontariato nella delegazione di Empoli (28,3% contro il 16,4% μ) e ai propri membri nella delegazione di Firenze (15,9% contro il 10,2% μ). Riguardo all'assenza della sede si collocano agli estremi, da un lato,

le delegazioni di Arezzo e Pistoia (0,0%), dall'altro, quelle di Grosseto (10,5%), Siena (9,6%) e Pisa (7,4%).

Tab. 2.1: Sede propria * Delegazioni

	AR	EM	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PO	PT	SI	μ
1	0,0	2,2	5,9	10,5	5,0	5,9	6,3	7,4	3,5	0,0	9,6	5,5
2	46,9	43,5	30,0	50,0	37,5	28,9	31,3	35,1	40,4	37,3	32,7	35,1
3	31,3	21,7	33,5	31,6	37,5	36,3	50,0	26,6	26,3	39,2	26,9	32,8
4	9,4	28,3	14,7	5,3	13,8	19,3	3,1	19,1	19,3	13,7	23,1	16,4
5	12,5	4,3	15,9	2,6	6,3	9,6	9,4	11,7	10,5	9,8	7,7	10,3

(Fonte Cesvot, Val. %, 2010)

Legenda: 5. La sua organizzazione ha una propria sede? 1. No, l'organizzazione non ha sede; 2. Sì, l'organizzazione ha una sede autonoma, non concessa da alcun ente; 3. Sì, l'organizzazione ha una sede concessa da un ente pubblico (comune, provincia, ecc.); 4. Sì, l'organizzazione ha una sede concessa da un'altra organizzazione di volontariato; 5. Sì, l'organizzazione ha una sede che di fatto coincide con l'abitazione di uno dei membri.

Tra le OdV che dispongono di una sede propria si è provveduto a domandare a che titolo è posseduta: proprietà, affitto o comodato ad uso gratuito. Dalle informazioni raccolte risulta che in media dispone di una sede di proprietà, il 19,3% delle associazioni del campione. E, precisamente, il 32,9% delle OdV appartenenti al settore sanitario, il 23,3% delle OdV appartenenti al settore sociale, il 12,0% delle OdV appartenenti al settore socio-sanitario, il 7,7% delle OdV appartenenti ai settori "no welfare". Gli affitti sono più frequenti per le OdV dei settori socio-sanitario e "no welfare" (34,1%; 28,0% vs. 23,5% μ), mentre non vi sono differenze rispetto ai comodati d'uso, di cui largamente beneficiano tutte le OdV (57,2% μ). Chiaramente, a disporre di una sede di proprietà sono soprattutto le grandi organizzazioni (31,2%) rispetto alle piccole (14,2%) e medie (9,5%) e quelle OdV costituite prima del 1984 in misura maggiore (33,3%) di quelle create a partire dal 2000 (10,1%) e tra il 1985 e il 1999 (8,6%). Molto più variegato si presenta il quadro riguardo alle undici delegazioni toscane.

Tab. 2.2: Tipologia sede * Delegazioni

	AR	EM	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PO	PT	SI	μ
Proprietà	35,7	33,3	17,1	30,8	17,8	14,7	7,1	25,3	6,5	10,9	28,6	19,3
Affitto	17,9	16,7	26,4	34,6	31,5	20,2	21,4	16,5	41,3	19,6	11,9	23,5
Comodato	46,4	50,0	56,6	34,6	50,7	65,1	71,4	58,2	52,2	69,6	59,5	57,2

(Fonte Cevot, Val. %, 2010-2011)

Di fronte alla richiesta di esprimere il livello di problematicità connesso al possesso di una sede autonoma, tra le OdV che hanno risposto, emerge che il 20,2% lo valuta estremamente problematico, il 16,2% abbastanza, il 14,6% indifferente, il 16,7% non problematico e il 32,3% per niente problematico. Le difficoltà “estreme” sono avvertite dalle OdV più recenti (25,6%) e meno dalle più radicate (44,1%), mentre quelle di dimensioni maggiori dichiarano una relativa a-criticità (non problematico: 17,3% contro il 17,0% μ ; per niente problematico: 37,5% contro il 32,3% μ). A livello di delegazioni, si registrano difficoltà estreme o significative a Livorno (26,1%, 17,4%), Firenze (22,8%; 16,2%) Prato (17,8%, 30,8%), Lucca (17,2%, 20,7%). La sede propria è per nulla o poco problematica a Pisa (40,0%, 20,0%), Arezzo (46,7%, 10,0%), Siena (40,5%, 14,3%) ed Empoli (34,1%, 22,0%). A Firenze e Massa-Carrara, infine, la distribuzione dei giudizi è più uniforme mentre in quella di Grosseto molto polarizzata tra estremamente (24,5%) e per niente (48,5%) problematica.

2.2. La differenziazione delle strutture e dei ruoli

Ogni organizzazione, anche quella di volontariato, per funzionare in modo efficace, ha bisogno di suddividere i compiti in relazione alle attività continuativa di servizio e coerentemente con la propria *mission*. Un indicatore di strutturazione è, dunque, costituito dal tipo di organizzazione interna e, in particolare, dalla divisione e differenziazione delle strutture e dei ruoli a figure diverse in relazione agli impegni interni ed esterni delle OdV. L'articolazione interna delle OdV, infatti, risponde a due ordini di problemi di “adattamento” e “inno-

vazione". Da un lato, rappresenta una funzione "adattiva" rispetto ai "compiti tecnici" che l'associazione deve porsi in un contesto di maggiore complessità sociale, culturale e istituzionale. Per altro verso, la diversificazione delle strutture e dei ruoli (assemblea dei soci, consiglio, segreteria, presidenza, etc.) potrebbero esprimere anche una funzione "anticipatoria" di forme di progettualità e presenza sul territorio (gruppi di studio, formazione, ricerca, sperimentazione di nuovi servizi, etc.) (Salvini 2010a, 53-54)⁴. L'organizzazione interna, in realtà, sembra sempre più "isomorfa" alle amministrazioni pubbliche, semi-private e private con cui le OdV intrattengono relazioni continuative e i cui organigrammi sono assunti come modello per la divisione del lavoro e la specificazione delle mansioni. La diversificazione dei servizi in funzione delle opportunità del contesto, la gestione degli interventi, la relazione con gli utenti rispondono ai criteri di una metodica condotta imprenditoriale, in combinazione con forme derivate dal modello dell'istituzione pubblica; pur persistendo l'idea di gratuità e di solidarietà nell'azione volontaria⁵. I dati mostrano, senza particolari distinzioni per settori delle organizzazioni di volontariato, un significativo grado di articolazione interna e un organigramma sempre meno tradizionale che comincia ad arricchirsi di figure che esprimono una nuova propensione all'innovazione.

Rispetto alle indagini precedenti (Salvini 1999, 28; Salvini 2005b,

4 Antonella Cirillo ha sottolineato, recentemente, il potenziale innovativo delle OdV: «L'assunzione da parte delle associazioni di volontariato di profili organizzativi e modalità gestionali flessibili e innovative, funzionali all'erogazione di servizi e interventi differenziati e qualitativamente rispondenti alle complesse esigenze e attese sociali dell'epoca post-moderna, ha indiscutibilmente contribuito all'affermazione del volontariato in quanto soggetto autonomo in grado di intervenire in maniera attiva e propositiva nella progettazione e nella realizzazione delle politiche sociali». (Cirillo 2011, 110).

5 Per una disamina del fenomeno dell'isomorfismo organizzativo si vedano, sul piano internazionale, gli studi di Meyer e Rowan 1977, Powell e Di Maggio 1983, Leither 2005. Andrea Salvini ha giustamente avvertito gli studiosi italiani di evitare facili assunzioni nel nostro contesto nazionale di categorie interpretative adeguate alla realtà del no-profit anglosassone. Per quanto siano in corso processi di segno similare, soprattutto nelle OdV di grandi dimensioni e maggiore durata, occorre ancora rilevare empiricamente tale fenomeno su larga scala. Cfr. Salvini 2009, 101.

32; Valeri, Gorreri e Padella 2005, 67-69), il fenomeno è in crescita e deve farci riflettere sulla circostanza che le motivazioni a entrare e rimanere nel mondo del volontariato organizzato dipendono anche dalla capacità delle associazioni di assegnare in maniera adeguata i ruoli e i compiti in funzione delle abilità e conoscenze dei volontari e di riconoscere i meriti delle condotte personali nella loro valutazione (Salvini 2010b, 74). L'articolazione comprende sia figure tipiche – il presidente (99,6%), il vice-presidente (95,6%), i soci ordinari (93,9%), i consiglieri (91,9%), il segretario (90,0%) e il tesoriere/i (83,1%) – che in misura minoritaria il fondatore/i (62,7%) e i soci onorari (45,3%). In maniera sempre più sensibile sono presenti figure che rimandano a compiti specializzati nell'area più strettamente tecnica o in quella più politica, quali il responsabile tecnico (25,9%) e il direttore (15,7%). In difformità dalle medie, il fondatore è più presente nelle OdV “no welfare” (73,2%) e meno in quelle operanti nel sanitario (42,5%), le quali, invece, presentano maggiormente dei soci onorari (60,7) e delle figure dotate di competenze in grado di fornire una supervisione tecnica (29,4%).

Tab. 2.3: Figure presenti * Settori

	Sanitario	Sociale	Socio-sanitario	No welfare	μ
1. Fondatore/i	42,5	67,4	70,0	73,2	62,7
2. Presidente	99,5	100,0	99,6	99,5	99,6
3. Vice-presidente	96,6	97,0	94,8	94,8	95,6
4. Direttore	17,2	14,1	14,9	15,6	15,7
5. Consigliere/i	95,5	91,4	91,7	88,2	91,9
6. Segretario	94,1	98,0	81,3	92,2	90,0
7. Tesoriere	88,7	75,5	78,6	86,4	83,1
8. Resp. tecnico	29,4	24,7	20,4	29,1	25,9
9. Soci ordinari	90,5	96,0	93,9	96,6	93,9
10. Soci onorari	60,7	44,3	31,7	41,9	45,3

(Fonte Cesvot, Val. %, 2010)

Se consideriamo la durata emergono differenze che riguardano le figure più specialistiche e carismatiche: il direttore e i responsabili tecnici sono più diffusi nelle OdV radicate (19,0%; 36,2%) rispetto a quelle consolidate (15,9%; 24,9%) e recenti (8,7%; 14,1%) mentre il fondatore è una più presente nelle OdV costituite tra il 1985 e il 1999 (70,7%) e dal 2000 (86,5%) che pre-1984 (32,8%). Viceversa, le OdV di lunga storia nominano più soci onorari (54,1% vs. 44,5%).

Le dimensioni costituiscono una variabile che rende il quadro organizzativo dell'associazionismo toscano ancora più complesso e multiforme. In generale, si riscontra una minore articolazione nelle OdV con meno di undici volontari, in cui il direttore, i consiglieri, i segretari, i responsabili tecnici e i soci ordinari sono figure leggermente meno diffuse. Al contrario, proprio nelle "piccole" e medie organizzazioni è più presente la figura del fondatore (64,4%, 70,7% vs. 62,7%). Lo studio di quest'ultima figura meriterebbe una indagine specifica⁶. Ancor più diversificato risulta il panorama delle delegazioni territoriali. Segnaliamo solo i valori che si discostano dalle medie: la quasi assenza di direttori nelle OdV di Siena (2,6%) e la loro elevata presenza a Livorno (23,7%) e Massa-Carrara (18,2%); la rilevante percentuale di OdV con consiglieri ad Arezzo (100,0%) ed Empoli (97,4%) e la bassa di Pisa (86,1%); l'alto numero di segretari delle OdV di Arezzo (100,0%), Pistoia (100,0%), e il basso di Grosseto (83,3%). Vi è poi l'elevata percentuale di responsabili tecnici di Massa-Carrara (45,8%), Livorno (35,1%) e Pistoia (34,3%); la scelta ricorrente di nominare soci onorati delle OdV di Pistoia (62,2%), Massa-Carrara (56,5%), Lucca (52,5%); e, infine, il maggior numero di OdV con fondatori a Grosseto (85,7%), Prato (71,8%) e la loro minore presenza a Massa-Carrara (40,0%).

6 L'unico studio dedicato alla leadership nelle OdV è quello a cura di Ivo Colozzi e Riccardo Prandini (2008), che prende in rassegna le caratteristiche socio-demografiche dei responsabili, i loro percorsi biografici e lavorativi, i profili religiosi e politici, gli orientamenti culturali, gli stili di leadership e la visione del futuro. Cfr. anche Colozzi 2008.

Capitolo 3

L'identità

di Claudia Damari

1. Premessa

Il tema dell'identità deve aver tormentato l'uomo sin dai tempi lontani delle sue prime riflessioni come 'essere nel mondo'. E ovviamente, è ragionevole supporre, non in tutte le diverse stagioni dell'umanità la domanda su "chi sono io?" ha costituito un *problema* intorno al quale l'individuo - spesso, molto spesso un soggetto non ancora del tutto cosciente del suo essere 'attore sociale' - era chiamato urgentemente a meditare e a fornire una possibile risposta.

L'identità come problema dev'essere intesa come il prodotto e l'espressione del complesso processo di "pluralizzazione dei mondi vitali", della moltiplicazione dei linguaggi, della frammentazione degli ambiti di esistenza dei singoli individui che non trovano più la sintesi in un universo simbolico unitario condiviso e 'partecipato' dai membri di una medesima società.

Il concetto di identità assume quindi un significato decisamente problematico in seguito alla crescente complessità delle società moderne, all'avvenuta dissociazione tra sfera pubblica e sfera privata, e alla successiva differenziazione dei settori di attività che inevitabilmente si realizza anche all'interno dei diversi ambiti sopra menzionati.

L'aspetto che maggiormente contraddistingue il problema dell'identità nella nostra società odierna rispetto al passato - come già agli inizi degli anni '70 osservavano gli autori di un testo dal titolo particolarmente suggestivo *The Homeless Mind: Modernization and Consciousness* (Berger, Berger, Kellner 1973) - è la progressiva acquisizione di una elevata capacità riflessiva dell'individuo che non riguarda solamente il mondo esterno ma anche la sua stessa soggettività. Riflessività e auto-riflessività si configurano dunque come i due poli intimamente connessi entro cui si svolge la nostra vita quotidiana.

È quasi ovvio rilevare come i grandi mutamenti socio-strutturali che attraversano oggi la nostra società influenzino necessariamente tut-

te le altre istituzioni 'secondarie' quali il vasto mondo dell'associazionismo volontario.

Come abbiamo sostenuto in precedenza (Salvini, Cordaz 2005), nonostante le sostanziali e importanti trasformazioni che hanno coinvolto l'universo del volontariato in relazione ad alcuni fattori "esterni" al settore stesso (si pensi, ad esempio, al diverso orientamento rispetto al passato delle risposte istituzionali e legislative del welfare state e al mutamento dei bisogni sociali di questi ultimi anni), dobbiamo prima di tutto osservare che tale fenomeno-evento non solo non ha smesso la sua ragion d'essere, ma che proprio alla sua ragion d'essere fondamentale etica deve il suo consenso, comparativamente elevato rispetto a qualsiasi altra organizzazione devota al profitto.

Nelle pagine che seguono sarà pertanto nostra intenzione chiarire - mediante la lettura analitica dei dati raccolti nel corso della presente indagine - la percezione, oggi giorno particolarmente diffusa, di una "crisi" di notevole entità che attanaglierebbe il mondo del volontariato. In linea generale tutti noi tendiamo ad assegnare un'accezione negativa al termine "crisi" in quanto allude all'idea di un complessivo peggioramento della situazione. Dal nostro punto di vista, tuttavia, fare riferimento all'etimologia della parola in questione - che deriva dal verbo greco *krino* e significa separare, cernere nel senso più ampio di distinguere, valutare, giudicare - può forse essere utile per tentare di cogliere una sfumatura di significato più neutra e moderatamente positiva e passare così dal primo immediato significato negativo, proprio del senso comune, ad un'accezione invece più incline a porre l'attenzione sul momento della valutazione e del discernimento come step essenziali per l'attuazione di una decisiva evoluzione 'in meglio' delle circostanze e persino per una possibile rinascita del soggetto. Ciò che di fatto esperiamo ogni giorno, non solo per quanto concerne i concetti fondamentali e fondativi della vasta costellazione di OdV ma anche per quanto attiene ai valori e agli orientamenti degli altri microcosmi sociali (famiglia, scuola, chiese, sfera lavorativa, ecc) che compongono la nostra dimensione della vita quotidiana, è senza dubbio uno stato di profondo turbamento e radicale incertezza dell'esistenza per il fatto di vedere messi in discussione i 'tradizio-

nali' significati in virtù dei quali ciascun individuo, nei tempi passati, ha proceduto alla costruzione della proprio sé e tradotto dunque in atto, in maniera più o meno rispecchiante le inclinazioni personali, la propria identità. In questo senso, la celebre metafora di Bauman della "liquidità" coniata per descrivere questa nostra epoca - seppur divenuta particolarmente inflazionata - riesce ancora efficacemente a d esprimere questa peculiare 'tonalità emotiva' che avvince la coscienza collettiva. Infine, è evidente come ad amplificare questa percezione di crisi generalizzata a più livelli contribuisca chiaramente anche la difficile situazione in cui riversano i mercati internazionali in questo particolare periodo storico.

2. Verso un 'classico' dilemma: gratuità vs reciprocità?

Sulla base di queste premesse, gli aspetti che in questo capitolo cercheremo di mettere in luce riguarderanno principalmente i cambiamenti di carattere culturale e antropologico delle diverse OdV. Si tratterà infatti di ripercorrere puntualmente le sette domande del questionario (estremamente articolate in termini di opzioni a disposizione da parte del rispondente) volte a cogliere le più recenti e significative specificità in atto e ad analizzare criticamente le attuali motivazioni, riferimenti valoriali e gli habitus dei singoli individui afferenti ai differenti settori del mondo dell'associazionismo volontario (tutti elementi che automaticamente andranno ad influenzare la struttura degli organismi ai quali gli stessi attori appartengono).

In questo set di risposte che abbiamo preso in considerazione, ritornano questioni che riguardano *in primis* il profilo dell'organizzazione di volontariato nel quadro degli assetti etico-politici della società nazionale e locale. Le tematiche affrontate risultano molto delicate e coinvolgono sia il processo organizzativo in quanto tale, sia il processo vocazionale dei partecipanti all'impresa volontaria.

Si vedranno pertanto emergere sia problematiche prevalentemente individuali sia questioni eminentemente collettive. In ogni caso il tema al centro dell'attenzione è quello della identità vissuta sia dall'interno che dall'esterno, vale a dire la dialettica *mission-vision* che sostiene e rivitalizza le molteplici anime presenti nelle singole OdV.

Come vedremo più avanti, nonostante il delinearci all'orizzonte di modulazioni (più o meno lievi) della forma del volontariato 'classico' e la progressiva affermazione di nuovi modelli, le caratteristiche di dono, reciprocità, gratuità - e tutta una serie di altre dotazioni rilevate - continueranno ad insistere ancora oggi in una condizione di differenziazione del volontariato da altre possibili istituzioni all'interno della dinamica dei sistemi sociali. Ed è qui che si sviluppa la qualità pressoché esclusiva del volontariato. In una generalizzazione del modello del profitto, il volontariato stabilisce e propone le sue distanze. Non è pensabile tuttavia che non ci siano implicazioni e connotazioni 'mondane' nella sua azione, che richiedano tuttavia di essere considerate in una scala di valori essenzialmente relativi.

Ma veniamo adesso a leggere i risultati emergenti del primo quesito inteso a cogliere l'ispirazione che anima e guida le OdV. I rispondenti potevano indicare un'ispirazione cattolica (1), una non religiosa (2) oppure una religiosa ma non cattolica (3).

Si osserva che la maggior parte delle OdV afferenti ai settori presi in esame dichiara di avere un orientamento non religioso – il 62,8% (settore sanitario 45.4%, settore socio-sanitario 65.6%, settore sociale 62.3% e altri settori 79.1%).

E tra quelle che dichiarano di avere un'ispirazione religiosa (cattolica: 35.3%; religiosa non cattolica 1.9%), si rileva come nel settore sanitario la componente cattolica predomini sostanzialmente per il 52%. Prendendo in considerazione le dimensioni delle OdV, si osserva che sono soprattutto le organizzazioni di medie dimensioni a confermare l'orientamento sopra osservato (per il 69% sono non religiose), seguite da quelle piccole per il 65.1% e da quelle di grandi dimensioni per il 54.8%. Nel caso invece delle OdV di ispirazione cattolica, si nota come tale orientamento sia generalmente diffuso nelle organizzazioni caratterizzate da un maggior numero di volontari (44%), rispetto che a quelle piccole (32.8%) e di media dimensione (28.5%).

Si osserva inoltre come prendendo in considerazione le OdV radicate nel tessuto sociale a partire dal 1984, quelle di matrice cattolica sono il 52.7% e quelle con vocazione non religiosa il 46% dei soggetti rispondenti. In questo senso, si nota una certa tendenza alla dicoto-

mizzazione della matrice, che invece non si riscontra tra le OdV degli altri settori, dove la proporzione tra le OdV non religiose e quelle religiose è di circa due terzi e un terzo.

Un ulteriore dato interessante, sempre a questo proposito, è che le OdV che si proclamano non religiose risultano essere maggiormente presenti nel territorio della provincia di Grosseto (91% dei soggetti rispondenti), a seguire dalla provincia di Prato (71%), Massa (65.5%), e Livorno (67.6%); per quanto riguarda la situazione nella altre province, possiamo invece notare una certa omogeneità tra le diverse realtà di Lucca (58.9%), Pisa (52,5%), Empoli (55.5%), Firenze (60.7%), Pistoia (60.9%), Siena (62.5%); la percentuale più bassa si registra per la provincia di Arezzo (53.1%).

Al fine di approfondire la conoscenza dell'identità delle OdV – e di mettere dunque in evidenza anche quelli che sono i reali bisogni delle organizzazioni – è volta l'articolata domanda n. 17 del questionario. In tal senso si è proceduto a sottoporre alle associazioni il seguente insieme di affermazioni strettamente valoriali: 1) Stringere rapporti di collaborazione con gli Enti Locali costituisce una scelta strategica virtuosa per il volontariato, per aumentare i finanziamenti e le attività; 2) Il senso del volontariato risiede nella reciprocità: mentre si dona, si riceve (nelle più diverse forme); 3) Garantire servizi in modo sempre più competente e professionale costituisce una scelta strategica virtuosa per il volontariato; 4) Il senso del volontariato risiede nella gratuità: il dono non deve prevedere alcun ritorno; 5) L'autonomia del volontariato dagli Enti locali è una scelta virtuosa per evitare la dipendenza economica e politica, anche a costo di avere meno finanziamenti ed attività; 6) Il volontariato sta privilegiando eccessivamente la dimensione dei servizi e sta perdendo la propria dimensione etico-valoriale; 7) Il senso del volontariato risiede nel valore etico-culturale della sua presenza piuttosto che nei servizi offerti; 8) Il volontariato dovrebbe impegnarsi di meno nel ricercare il sostegno delle istituzioni pubbliche per privilegiare la testimonianza concreta nel quotidiano, anche offrendo servizi propri ed autonomi; 9) L'offerta di servizi è l'unico modo per dare concretezza ai valori etico-culturali del volontariato. Gli interpellati, dopo aver letto le affermazioni, potevano esprimere

una valutazione secondo una scala di accordo con un voto da 1 a 5, dove 1 coincide con “molto in disaccordo”, 2 coincide con “abbastanza in disaccordo”, 3 “né d’accordo, né in disaccordo”, 4 con “abbastanza d’accordo” e 5 con “molto d’accordo”.

Dobbiamo innanzitutto premettere la notevole difficoltà di analisi dei risultati emersi, considerato appunto la vasta gamma di *items* intorno ai quali i soggetti rispondenti sono stati invitati a pronunciarsi manifestando un maggiore o minor grado di accordo.

Come vedremo più avanti nel corso di un dettagliato esame delle risposte degli interpellati, una prima panoramica dei dati complessivi rivela un generale grado di accordo (“abbastanza d’accordo” e “molto d’accordo”) con le affermazioni proposte. In questo senso, una maggiore convergenza di approvazioni si registra a proposito degli *items* n. 2, n.3, n.4.

Un dato particolarmente interessante sul quale occorre focalizzare l’attenzione - espressione dell’attuale trasformazione del fenomeno del volontario - consiste nel rilevare come la valutazione del massimo grado di disapprovazione (“molto in disaccordo”), si concentri principalmente intorno alle affermazioni n. 7 e n. 9.

Procedendo ad un’attenta lettura dei dati, emergono una serie di questioni di estremo interesse al fine di riflettere intorno ai nuovi modelli di volontariato. Cerchiamo di capire di che si tratta.

Ad prima impressione potrebbe risultare che gli *items* n. 2 e n. 4 siano delle affermazioni tra loro antitetiche e dunque inconciliabili. Sembra infatti riproporsi il classico dilemma: il senso volontariato risiede nella reciprocità, che a sua volta contempla una qualche forma generalizzata di tornaconto personale, oppure consiste esclusivamente nella gratuità senza dover prevedere alcun ritorno?

La nostra ipotesi di lavoro è che la questione come sopra esposta – che dal nostro punto di vista risponde ad una logica rigida e dualistica – costituisca di per sé un falso problema. Come infatti evidenziano i risultati emersi dalla precedente indagine da noi condotta nel 1998, il volontariato toscano si contraddistingue per il fatto di essere fortemente impegnato in attività volte principalmente all’offerta di beni e servizi verso specifiche fasce d’utenza o verso la popolazio-

ne in generale. Occorre inoltre aggiungere come nella maggioranza dei casi, l'azione volontaria si esplicita in servizi che immediatamente "apprezzabili" da parte degli utenti che beneficiano di tali attività e ovviamente, estendendo la riflessione, anche da parte della comunità territoriale dove vengono espletate tali prestazioni. Ciò è ulteriormente avvalorato dal dato oggettivo, in sintonia con quanto emerso nel report antecedente, che la maggior parte delle OdV prestano la loro attività nei settori sociale e sanitario, ambiti in cui l'offerta e la qualità dei servizi proposti rappresentano, come è ragionevole intuire, un aspetto essenziale ed identitario dell'esistenza della stessa organizzazione. Lo stesso dicasi anche per tutte le altre OdV riconducibili alla categoria "altri settori".

Tuttavia l'apparente antinomia tra le due affermazioni trova la sua sintesi – ed è questo il dato estremamente significativo sul quale dobbiamo focalizzare la nostra attenzione – nel presente item n. 3 che recita: "Garantire i servizi in modo sempre più competente e professionale costituisce una scelta strategica virtuosa per il volontariato".

Il fatto che tale affermazione raccolga la massima preferenza per grado di accordo (89.7%) da parte delle OdV di tutti i settori dimostra – in linea di continuità con le trasformazioni già rilevate nelle passate ricerche – come l'identità valoriale di una data organizzazione si realizzi principalmente mediante la propria oggettivazione, ossia il servizio.

In questa cornice viene pertanto superata la supposta antitesi iniziale che intendeva la gratuità e la reciprocità come due universi di significato tra loro incomunicabili e, di conseguenza, come mondi alternativi l'uno rispetto all'altro. Si tratta di trascendere le tradizionali abitudini di pensiero e maturare una nuova riflessione "ecologica" più aderente e maggiormente sensibile a quelle che sono gli effetti concreti dei cambiamenti che hanno attraversato, e tutt'ora attraversano, il volontariato. Ogni possibilità di comprendere il vasto e complesso fenomeno del volontariato è vana se non sostenuta da uno sguardo "strabico" in grado di sospingere l'attenzione alla deriva individualista della nostra società oramai divenuta "liquida".

Un vero distacco tra le istanze di gratuità e reciprocità, semmai, si ve-

rificherebbe qualora i caratteri fondativi l'identità di una data OdV non trovassero modo di esprimersi concretamente nell'esercizio dell'azione solidale. In questo quadro così delineato, non vi sono pertanto le condizioni per un aspro contrasto tra la progressiva acquisizione di nuove e maggiori competenze da un lato, e, dall'altro, la qualità della spontaneità e gratuità; al contrario, riteniamo che questo modo di intendere il binomio gratuità-reciprocità vada a potenziare l'efficacia ed l'efficienza dei servizi svolti dalle diverse organizzazioni.

Sulla base di quanto affermato, ne consegue che la *reciprocità* – che sembra essere un tratto ricorrente nell'attuale figura del volontario – debba essere considerata a vari livelli per poter assumere un valore analiticamente apprezzabile. Deve essere ipotizzata una reciprocità di gratificazioni estese che si pone al livello più elevato – ed “astratto” – della considerazione possibile. Qui si immagina un soggetto che come alle origini del volontariato, intende la sua attività come *missione* e si sente nel suo intimo di essere un agente del bene di fronte al disinteresse e all'indifferenza. È contento di realizzare il suo compito umano e ‘religioso’ e pertanto è disposto a fermarsi qui nel suo essere volontario. La nostra prospettiva di analisi mira a ripensare l'idea di reciprocità ad un livello che potremmo considerare più ‘pratico’, ossia che non esclude una dose di motivazione etica, ma che la tempera con alcuni vantaggi¹.

Tutto ciò non deve indurci a credere ingenuamente che il valore della gratuità e della solidarietà si stia lentamente “dissolvendo”, ma solamente che l'istanza della “gratuità” non significa necessariamente “sacrificio” e che pertanto anche la “solidarietà”, a sua volta, non comporta assolutamente un’ “assenza di reciprocità”. Infatti, a poca distanza percentuale dai risultati alla risposta n. 3 relativa ai servizi si colloca la risposta positiva alla domanda n.4 per cui il volontariato si basa sulla gratuità e non prevede ritorno: 89.7%.

Accanto a questo risultato, troviamo quello solo apparentemente contro-intuivo, che il senso del volontariato risieda nella reciprocità,

1 Per una sistematica analisi dell'attuale profilo volontario si rinvia al precedente rapporto di indagine “Profili dei volontari in Toscana”, a cura di A. Salvini, Febbraio 2010.

cosa che viene considerata positiva dall'80.4% delle organizzazioni rispondenti; in particolare, e ragionevolmente, si rileva che l'86,4% delle OdV del settore socio-sanitario si dichiara a favore, a seguire dall'82% del settore sociale, dal 77% del settore "no welfare" e a concludere con il 75.4% delle organizzazioni afferenti al settore sanitario. Non si segnalano particolari differenze né per dimensioni delle OdV, né per "anzianità".

Ciò contribuisce a confermare l'attuale trend verso un modello riflessivo di volontariato, secondo quanto affermato nell'introduzione al presente quaderno. Tuttavia, si potrebbe forse affermare che la persistenza del "modello italiano" è ravvisabile nel fatto che le risposte "molto positivo" sono sicuramente più numerose per l'affermazione che si riferisce alla gratuità piuttosto che a quella che si riferisce alla reciprocità. Si tratta di una combinazione, di una ambivalenza che segnala un caso particolare rispetto a quanto non si evinca in altri contesti europei. Ciononostante, il riferimento alla gratuità è più consistente nelle organizzazioni radicate da un numero considerevole di anni nel territorio rispetto a quelle di più recente costituzione – la percentuale, tuttavia, rimane elevata – come a segnalare un lento, graduale passaggio verso una minore rilevanza dell'importanza della gratuità stessa; nel caso della reciprocità non si nota, peraltro, il percorso alla "rovescia".

Come abbiamo affermato in precedenza, che il maggior grado di disaccordo sia ravvisabile intorno gli *items* n. 7 e n.9 (rispettivamente: "il senso del volontariato risieda nel valore etico-culturale della sua presenza piuttosto che nei servizi offerti" e "L'offerta di servizi è l'unico modo per dare concretezza ai valori etico-culturali del volontariato") non deve destar sorpresa. Ad una prima e frettolosa analisi, potrebbe infatti sembrare che si riproponga la medesima logica dualistica secondo quanto sopra menzionato. In realtà, tale coppia di affermazioni – alla stregua di ciò che potrebbe apparentemente configurarsi come un vero e proprio dilemma! – rappresentano, dal nostro punto di vista, l'ennesima conferma della nuova tendenza riflessiva in atto nel mondo del volontariato nel senso che l'identità valoriale di ogni OdV trova la sua specifica realizzazione solamente attraverso la pratica della

propria vocazione, vale a dire il servizio. Prendendo visione dei risultati nel dettaglio, di nota che il 35.4% delle OdV esprime la propria disapprovazione riguardo all'affermazione n. 9 (approvazione: 53%; incerti: 22%) e una percentuale del 27% (accordo: 44.1%; incerti: 28%) in riferimento all'*item* n. 7.

3. Il profilo del volontario 'ideale'

La nostra analisi dell'identità delle OdV prosegue con la domanda n. 29 del questionario. Si è chiesto al soggetto preposto alla compilazione del questionario di indicare quali requisiti dovrebbero appartenere al volontario che aderisce alla propria organizzazione; si tratta dunque di una serie di opzioni volte a chiarire il senso della *mission* delle diverse Odv.

Decisamente variegato si presenta il ventaglio di *items* proposte all'interpellato, rispettivamente: 1) Motivazione etica (religiosa e/o laica) al volontariato; 2) Avere sufficiente disponibilità di tempo; 3) Essere adattabile e flessibile a diverse situazioni/esperienze; 4) Avere un solido equilibrio psicologico; 5) Essere ben orientato al dialogo e alle relazioni con gli altri; 6) Avere una consistente preparazione culturale; 7) Avere capacità di lavoro in gruppo; 8) Avere già maturato significative esperienze nel campo dell'azione volontaria; 9) Essere competente nelle specifiche aree di intervento dell'organizzazione; 10) Altro. Ai soggetti è inoltre concessa la facoltà di scegliere due risposte in base all'ordine di importanza.

Dall'analisi delle risposte in generale, e relativamente ai settori di attività, emerge che la prima scelta delle OdV è stata quella della motivazione etica al volontariato, motivazione che può essere sia di matrice religiosa che di ispirazione laica (44,3%). Rispettivamente, nel settore sanitario, tale motivazione è segnalata dal 59,7%; nel settore socio-sanitario dal 40.8%, nel settore sociale dal 32,5%. Convergono sulla medesima opinione anche le OdV incluse sotto la voce 'no welfare', infatti che esprime questo orientamento con un'incidenza del 38,5%. Come seconda possibilità sono state indicate, in ordine di importanza, le seguenti risposte: essere orientati al dialogo e alle relazioni con gli altri (15.4%, soprattutto con riferimento ai settori sociale e sanitario,

ma molto meno con riferimento agli altri due settori) e avere sufficiente disponibilità di tempo (13,2%). Le altre possibilità di risposta si collocano ben al di sotto del 10% per ognuna, salvo ricorda le qualità relative alla flessibilità e alla competenza, che si attestano attorno al 7%. La prima disposizione individuale – la motivazione etica – risulta essere un elemento fondamentale anche per le Odv di piccole, medie e grandi dimensioni. Rispettivamente si registrano i seguenti tassi percentuali al riguardo: 43.2%, 37.9% e 52.3%. Tale tendenza risulta sempre confermata assumendo anche l'anno di costituzione come variabile di analisi, sebbene si riscontrino qui differenziazioni notevoli: infatti il riferimento al requisito etico declina passando dalle OdV radicate a quelle recenti, addirittura dimezzando l'incidenza (da 57,3% delle Odv radicate, al 29.7% delle OdV recenti). In queste ultime, prevalgono anche altri elementi che risultano meno evidenti nelle Odv più anziane, come per essere ben orientato al dialogo e alle relazioni con gli altri, ed essere competente nelle specifiche aree di intervento dell'organizzazione.

Più distribuiti su tutte le possibilità di risposta sono i dati relativi alla medesima domanda, ma con riferimento alla "seconda scelta" che è stata indicata dai rispondenti. Gli *items* che ricevono una maggiore attenzione sono quelli relativi alla capacità di lavoro di gruppo (18.8%), avere sufficiente tempo a disposizione (17,8%), essere ben orientato al dialogo e alle relazioni con gli altri (17,5%), essere flessibile e adattabile alle diverse situazioni (14,5%) ed essere competente nelle specifiche aree di intervento dell'organizzazione (10,9%): si richiama qui un mix possibilmente equilibrato di caratteristiche individuali e relazionali, che dunque si vanno ad aggiungere alla caratteristica principale, quella della motivazione etica. Altri aspetti individuali, come quelli relativi alla preparazione culturale, all'equilibrio psicologico e all'aver già esperienze nel campo del volontariato non sono contemplate con particolare evidenza.

Occorre inoltre sottolineare un ulteriore elemento di estremo interesse per quanto concerne la seconda scelta. Dall'esame dei dati ottenuti in riferimento all'anno di costituzione e alle dimensioni delle OdV, si ravvisa in prima istanza come la capacità di lavorare in gruppo abbia

progressivamente acquisito una maggiore importanza nella cornice delle organizzazioni di recente costituzione (dal 2000 ad oggi): tra queste, infatti, il 6% di soggetti rispondenti si pronuncia a favore di tale attitudine personale contro il 17,2% nelle OdV ormai consolidate (dal 1985-1999) e il 15,2% di quelle repute radicate nel tessuto socio-territoriale (fino al 1984). E come si può facilmente intuire, la sopramenzionata risorsa personale è valutata un fattore decisivo anche per il 21% delle grandi organizzazioni; mentre nel caso delle piccole organizzazioni non sorprenderà notare come queste sembrano invece propendere maggiormente sulla disposizione del volontario ad instaurare un dialogo e relazioni con gli altri (24,7%).

In linea di continuità con i precedenti quesiti ma con una maggior attenzione a cogliere le trasformazioni in atto che stanno attraversando il volontariato, si colloca la domanda n. 48. Si tratta di una serie di affermazioni volte a mettere in luce i mutamenti riguardanti i riferimenti valoriali interni alle singole OdV e quelli relativi al mondo del volontariato in generale, rispettivamente: 1) la solidarietà e il volontariato per essere veri devono prevedere spirito di sacrificio e dedizione agli obiettivi e alla *mission* dell'organizzazione; 2) mi sembra che il volontariato non sia più quello di una volta, poiché le persone non sono più disposte a fare sacrifici (di tempo ed energie) per gli altri; 3) ci sono sempre meno volontari che riescono a conciliare le esigenze familiari e di lavoro con il volontariato; 4) non si deve confondere la gratuità con il sacrificio; 5) il volontariato deve portare soddisfazione e gratificazione anche per chi lo fa; 6) preferisco dire "fare volontariato" a "essere volontario". Su ciascuna delle affermazioni gli interpellati potevano indicare il loro grado di accordo con un punteggio da 1 a 5, dove 1 coincide con "molto in disaccordo", 2 coincide con "abbastanza in disaccordo", 3 "né d'accordo, né in disaccordo", 4 con "abbastanza d'accordo" e 5 con "molto d'accordo".

Dall'analisi dei risultati complessivi per tutto il campione emerge una notevole complessità di interpretazione, salvo che su un punto assolutamente determinante: dall'incrocio dell'*item* 5 con le quattro variabili prese in considerazione (settore prevalente; anno di costituzione; dimensioni e delegazioni delle OdV), si rileva un'assoluta convergen-

za di posizioni.

Vediamo nel dettaglio l'articolazione interna delle risposte e i dati emersi dai rispettivi incroci. Si noter  subito che ben l'86% delle OdV rispondenti dichiara di essere d'accordo con il fatto che il volontariato deve portare una qualche soddisfazione e gratificazione anche per il volontario. Su questo punto non sussistono dunque differenziazioni a seconda delle variabili di incrocio: si tratta, dunque, di una considerazione condivisa diffusamente.

Una relazione concettuale con quanto appena detto pu  essere individuata anche nelle valutazioni espresse intorno all'*item* n. 4: "non si deve confondere la gratuit  con il sacrificio" (70,5%). Che non si debba confondere la gratuit  con il sacrificio lo affermano tutte le associazioni se considerate in riferimento all'anno di costituzione. Altrettanto accade se le OdV vengono analizzate sotto il profilo del settore di attivit  prevalente. Una lieve differenza si pu  cogliere a seconda delle dimensioni delle organizzazioni: mentre per le medie e grandi associazioni si riscontra un'accentuazione del "molto d'accordo" (rispettivamente del 39% e 41%), per quanto concerne le piccole organizzazioni si registra invece una prevalenza dell'"abbastanza d'accordo" (35,9%).

Come si pu  capire, il fatto che nel volontariato si debbano prevedere forme di conciliazione del lato oggettivo e del lato soggettivo - e pertanto debba essere presa in seria considerazione la soddisfazione personale - ha principalmente due implicazioni significative, ossia da un lato che non si debba eccedere nell'idea di sacrificio personale, e dall'altro che l'idea di dedizione gratuita non debba necessariamente comportare un elevato tasso di rinuncia e privazioni. In questo senso, al fine di corroborare tale posizione,   ragionevole supporre che proprio il sacrificio - se elevato e duraturo - possa costituire un potenziale fattore di riduzione della vocazione e della sua continuit  nel tempo. Tuttavia occorre mettere in luce come una certa 'dose' di sacrificio e dedizione sono richiesti e condivisi da ben il 72,7%, senza particolari differenze tra i diversi tipi di organizzazione prese in esame. Su questo punto ci si soffermer  un po' pi  approfonditamente nel proseguo del ragionamento.

Questi orientamenti risultano ulteriormente avvalorati dalle risposte date all'*item* n. 3: "Ci sono sempre meno volontari che riescono a conciliare le esigenze familiari e di lavoro con il volontariato" (67%). Qui troviamo che tutte le OdV afferenti ai diversi settori concordano nel ritenere che sia vera ("abbastanza d'accordo") la difficoltà di conciliare gli obblighi familiari con le esigenze del volontariato. Si notano in effetti rilevanti diversità rispetto al dato precedente a seconda delle dimensioni ma non per l'anno di costituzione delle OdV. Per quanto concerne le piccole, la percentuale sale al 72%, mostrando un tasso di sofferenza sicuramente più significativo rispetto alle OdV di dimensioni medie e grandi.

Le affermazioni che hanno registrato un massimo grado di disaccordo ("molto in disaccordo") sono le seconda e la sesta, rispettivamente: la percezione di un reale cambiamento del volontariato concepito nei termini di una minor disposizione a compiere sacrifici (di tempo ed energie) da parte dei soggetti, e la distinzione tra la propensione a dire "fare volontariato" di contro a "essere volontario". Se prendiamo visione dei risultati nel dettaglio, si osserva che intorno al punto 2 tutte le OdV operanti nei diversi settori esprimono un grado di disaccordo medio pari al 36.8% e un tasso di incertezza pari al 18.7%. L'accordo è leggermente superiore, pari al 44,7%. La maggior condivisione si riscontra nelle organizzazioni radicate (che forse hanno conosciuto anche altri "modelli" di volontariato), per le quali la percentuale sale al 50%. Sopra il 50% risulta anche l'incidenza di questa opinione all'interno delle OdV che operano nel settore sanitario, mentre per gli altri settori è al di sotto della media. Le OdV più piccole segnalano questo aspetto con maggiore insistenza rispetto alle altre.

Degno di nota è infine il fatto che sempre intorno all'*item* 6 - quello in cui si riscontra che l'espressione "fare volontariato" è preferita all'espressione "essere volontario" dal 46,7% delle Odv - si concentra la più elevata percentuale dell'atteggiamento che potremmo definire di neutralità (31,6%). Nelle piccole organizzazioni e in quelle che operano nel settore sanitario e in quelle "consolidate" l'accordo su questa affermazione si avvicina al 50%.

Il fatto che i soggetti rispondenti rivelino di nutrire un atteggiamento

più neutrale su questo item dev'essere riconducibile, dal nostro punto di vista, al fatto che la scelta di "essere" o "fare volontariato" venga compiuta sempre meno di frequente sulla base di peculiari riferimenti a universi valoriali o anche ideologici. Come si può ben comprendere, questo nuovo *stile* del volontario determina un minor grado di identificazione.

4. Un coro di voci che si eleva all'unisono

Ancor più focalizzata sull'aspetto della "visione" è la domanda 51 del questionario, in cui si è invitato il soggetto preposto alla compilazione a riflettere, partendo da una valutazione dell'attuale situazione del proprio territorio, intorno alle tendenze più probabili che sembrano orientare le grandi trasformazioni del volontariato. L'interpellato ha avuto la possibilità di esprimere la propria opinione scegliendo tra un ventaglio di 11 opzioni disponibili. Le questioni poste all'attenzione dei compilatori sono state le seguenti: 1. il declino graduale del volontariato gratuito e spontaneo; 2. il passaggio più deciso verso forme di organizzazione tipiche dell'economia sociale, specie nel settore socio-sanitario, dove il volontariato "puro" sarà marginale; 3. il rafforzamento delle caratteristiche di gratuità e dono dell'azione volontaria; 4. il recupero della tensione etico-culturale di promozione e di tutela dei contesti sociali, culturali ed ambientali del territorio; 5. il recupero della tensione etico-politica di critica e denuncia che era tipica del volontariato del passato; 6. la frammentazione tra organizzazioni piccole e organizzazioni grandi; 7. una maggiore collaborazione solidale tra le organizzazioni di volontariato operanti sul territorio; 8. una maggiore dipendenza dalle istituzioni pubbliche; 9. una sempre maggiore somiglianza delle organizzazioni di volontariato a delle aziende; 10. una situazione di semi-gratuità (in cui verrà riconosciuta formalmente una qualche forma di compenso o di incentivazione per i volontari); 11. Altro.

Il dato estremamente significativo che emerge ad una prima lettura analitica dei risultati ottenuti è che, ad eccezione delle OdV del settore sanitario, tutte le altre organizzazioni afferenti ai diversi settori concordano nel ritenere che il mondo del volontariato si stia indirizzando

verso una progressiva frammentazione tra organizzazioni grandi e piccole. Per quanto concerne la seconda scelta, assistiamo, anche in questo caso, alla conferma di un trend che oggi potremmo definire come la tendenza dominante - e ormai consolidatasi in questi ultimi anni-, ossia la comune percezione di un graduale distacco dal “modello di azione volontaria” nell’accezione che abbiamo indicato, nell’introduzione al presente quaderno, come classica – proprio della cultura volontaria della metà degli anni ‘80 – vale a dire un modello che intendeva il fenomeno del volontariato caratterizzato essenzialmente da elementi quale la gratuità, l’appartenenza e dedizione (sacrificio), ma anche la spontaneità e il ricorso alla “buona volontà”.

La particolare rilevanza che osserviamo nel caso delle OdV del settore sanitario, è che anche questo soggetto conviene nel riconoscere le precedenti opzioni come le prime due scelte; tuttavia, stavolta, al contrario della posizione espressa dalle OdV appartenenti agli altri tre settori, le risposte delle organizzazioni del settore sanitario risultano invertite per ordine di importanza, vale a dire maggior rilievo è attribuito in primo luogo alla percezione del graduale declino del volontariato nella sua versione gratuita e spontanea, mentre invece la consapevolezza dell’aumento della “forbice” tra organizzazioni di grandi e di piccole dimensioni è ravvisabile come seconda scelta.

La disamina di tale domanda alla luce delle dimensioni delle OdV e dell’anno di costituzione non muta affatto il quadro della situazione come abbiamo sopra delineato. Siamo pertanto nella condizione di poter affermare come questa lettura delle risposte fornite dai soggetti interpellati costituisca un ulteriore elemento di convalida dell’orientamento sopra descritto: infatti sia le piccole, medie che le grandi organizzazioni rivelano avere le medesime percezioni riguardo le trasformazioni culturali e sociali che attraversano la nostra società e di conseguenza anche il volontariato. Se consideriamo i dati nel dettaglio, notiamo che l’impressione di procedere verso una progressiva differenziazione, intesa nei termini di una graduale nuclearizzazione tra organizzazioni grandi e piccole si registra più accentuata nel caso delle OdV grandi (24.9%) e medie (23.4%), di contro a quelle organizzazioni con un numero di volontari che si aggira intorno alla decina

di soggetti (20.4%).

Il secondo elemento di discontinuità si registra nel singolo caso delle OdV afferenti alla delegazione di Siena: degno di nota risulta il fatto che le organizzazioni attive in quest'area della regione Toscana sono in verità le sole a segnalare come prima scelta – tra le molteplici opzioni proposte nella domanda, concernenti le manifestazioni del cambiamento che coinvolgono il mondo del volontariato – una maggiore collaborazione solidale tra le organizzazioni di volontariato operanti sul territorio (16,9%), e il declino del “modello classico dell'azione volontaria” quale seconda opzione.

Infine, e sulla base delle opinioni sondate attraverso il quesito n. 51, la domanda 52 ha inteso analizzare quali obiettivi le OdV ritengano desiderabili per il volontariato nel loro territorio all'interno della seguente serie di risposte possibili: 1. Favorire una sempre maggiore somiglianza delle organizzazioni di volontariato al modello aziendale, con più professionalità e competenza; 2. Promuovere il passaggio più deciso verso forme di organizzazione tipiche dell'economia sociale, specie nel settore socio-sanitario, e favorire la costituzione di un settore di volontariato “puro”; 3. Promuovere il rafforzamento delle caratteristiche di gratuità e dono dell'azione volontaria; 4. Promuovere il recupero della tensione etico-culturale di promozione e di tutela dei contesti sociali, culturali ed ambientali del territorio; 5. Promuovere il recupero della tensione etico-politica di critica e denuncia che era tipica del volontariato del passato; 6. Promuovere una maggiore collaborazione solidale tra le organizzazioni di volontariato operanti sul territorio; 7. Promuovere una situazione di semi-gratuità (in cui verrà riconosciuta formalmente una qualche forma di compenso o di incentivazione per i volontari), superando ipocrisie e sotterfugi; 8. Ridurre l'improvvisazione e lo spontaneismo che spesso caratterizza l'azione del volontariato, attraverso una formazione più professionalizzante; 9. Ridurre la frammentazione tra organizzazioni piccole e organizzazioni grandi; 10. Trovare il giusto equilibrio tra autonomia e collaborazione nei rapporti con le istituzioni pubbliche; 11. Altro.

Ad una prima lettura dei dati raccolti, osserviamo come, in relazione alla variabile delle dimensioni delle OdV, il campione risulti diviso in

maniera sostanzialmente omogenea. In questo senso, sia le piccole che medie e grandi OdV si dichiarano favorevoli a promuovere il rafforzamento delle caratteristiche di gratuità e dono dell'azione volontaria rispettivamente per il 24.2%, 24.5% e 25.1%.

Decisamente più complessa è l'esame della domanda se indagata in connessione con i diversi settori prevalenti. Andando nello specifico, ciò che si riscontra in questo caso è indubbiamente una certa affinità nell'individuazione di quanto è ritenuto essere l'obiettivo più auspicabile per il volontariato nel territorio di azione dell'organizzazione in considerazione, ossia la promozione di un maggiore sostegno reciproco e solidale tra le diverse OdV. In tale direzione si esprime il 25,3% delle OdV afferenti al settore sociale e 22.5% delle organizzazioni del settore socio-sanitario. Diverso, bensì, è il parere espresso dalle OdV prevalentemente afferenti al sanitario, ove infatti la prima scelta si dimostra essere sempre la promozione delle sopramenzionate qualità caratterizzanti "l'antica vocazione" dell'azione volontaria: il dono e la gratuità per il 39,2%. Procedendo poi in ordine decrescente registriamo anche necessità di ridurre la forbice tra OdV di grandi e piccole dimensioni (16.2%), la ricerca del giusto equilibrio tra autonomia e collaborazione nei rapporti con le istituzioni pubbliche (15.7%) ed infine ritroviamo l'esigenza di favorire una sempre maggiore collaborazione solidale tra le diverse organizzazioni operanti sul territorio (13.1).

Capitolo 4

Orientamento istituzionale

di Luca Corchia

Negli ultimi decenni è emersa la tendenza delle organizzazioni di volontariato a procedere verso livelli sempre più consistenti di formalizzazione delle attività e delle procedure, a “consolidare” le forme attraverso l’iscrizione ai Registri regionali (ex l.r. n. 266 del 1991 e applicazioni nelle normative regionali), e a tessere rapporti di collaborazione sempre più stretti e continuativi con le istituzioni pubbliche, soprattutto tramite lo strumento delle convenzioni e altri tipi di contratti. Questa propensione delle OdV all’“orientamento istituzionale” si configura per certi versi nei termini di “reciproca dipendenza funzionale” e coinvolge in misura crescente il variegato mondo del volontariato toscano. Il riconoscimento istituzionale è necessario per garantirsi l’accesso alle risorse economiche o altre forme di benefici, a fronte di servizi che le organizzazioni prestano a favore di interessi specifici o diffusi e consolidare la credibilità della propria presenza sul territorio. E la credibilità conquistata “sul campo” ha fatto sì che la legislazione sociale più recente – dalla l.r. 72/1997, l.r. 328/2000, la l.r. 41/2005 – riconosca il terzo settore e, dunque anche il volontariato, come soggetto in grado di contribuire non soltanto all’erogazione delle prestazioni del *welfare* locale, ma anche alla definizione delle finalità e degli obiettivi¹. Come abbiamo sottolineato nel secondo capitolo, la partecipazione del volontariato all’erogazione e progettazione dei servizi del *welfare* locale «ha imposto una maggiore attenzione alla qualità dei servizi prestati, un aumento del livello di professionalizzazione degli operatori ed una generale crescita di complessità interna alle associazioni (articolazione organizzativa, gerarchizzazione dei ruoli e delle funzioni, gestione finanziaria e burocratica, ecc.)» (Savini 2007a, 4). Il volontariato oggi corre il rischio che mentre rag-

1 Per una disamina delle opportunità e contraddizioni del legame tra ruolo del terzo settore e partecipazione nel sistema di *welfare*, cfr. Matteo Villa, 2010a, 2010b, 2011b,

giunge un pieno riconoscimento sociale e istituzionale – il “trionfo” –, esso comincia a manifestare una trasformazione che ne modifica la natura – il “declino”: «Il *declino* del volontariato – almeno in alcune sue dimensioni – è segnalato dalla tendenza ad assumere una natura prettamente gestionale, a rendersi dipendente da fonti economiche pubbliche, ad assecondare, magari *obtorto collo*, gli effetti della professionalizzazione dell’azione volontaria e la subalternità acritica rispetto ai soggetti politico-istituzionali. Ciò che tuttavia sembra assumere un rilievo centrale nel dibattito sulle trasformazioni e sul declino del volontariato, è la questione dei cambiamenti che attraversano il modo in cui viene intesa l’azione volontaria in primo luogo da coloro che ne sono i diretti promotori, i volontari, poiché in tali cambiamenti si riflette l’impatto delle trasformazioni più generali di carattere sociale e culturale che avvengono nel più ampio contesto sociale. Questi aspetti hanno a che fare con le dimensioni culturali e sociali che presiedono alla scelta di “essere” o di “fare” volontariato e alle modalità con cui si svolge l’azione volontaria» (Salvini 2011c, 17).

Va detto, peraltro, che non tutte le OdV sono disposte a “gravitare” nell’orbita centripeta delle amministrazioni pubbliche. Infatti, una minoranza ancora consistente nella nostra regione sceglie deliberatamente una forma non istituzionalizzata. Si tratta di un programma di “svincolamento” che, come sottolineava Andrea Salvini nel precedente rapporto, mira a preservare la possibilità di interventi critici, a ridurre la dipendenza delle OdV dall’evoluzione dello stato sociale ed evitare l’equazione tra erogazione di servizi e volontariato, a favore di una visione del fenomeno associativo come autentico “terzo sistema” (Salvini 2005a, 5-6)²: sia in un senso generale che lo differenzia dalle

2 È un merito della sociologia italiana quello di non avere ricondotto la crescita del volontariato soltanto alla crisi di un *welfare state* alle prese con i vincoli di spesa pubblica e sempre inadeguato di fronte alla differenziazione dei bisogni degli utenti e alle aspettative di autonomia locali e partecipazione dei cittadini. Al di là della funzione di servizio svolta dal volontariato in molteplici campi delle politiche sociali, socio-sanitarie, culturali, di tutela e promozione dei diritti e cooperazione internazionale, di protezione civile e ambientale, viene sottolineata la sua importanza come “fatto associativo” caratterizzato da un modello relazionale che “incorpora” i valori dell’altruismo, della solidarietà, della reciprocità e della promozione umana e sociale nel mondo del-

logiche dello stato e del mercato in quanto “animato” da una tensione solidaristica verso una “società possibile”, tra il “reale” e l’“ideale”, sia in un senso più particolare che lo contraddistingue per la “terzietà” delle procedure negoziali che lo regolano (Toscano 2011, 7).

1. L'iscrizione al Registro regionale

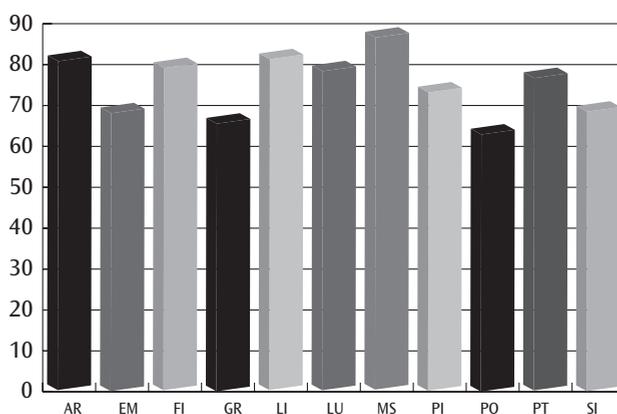
Nonostante le resistenze, l'elevata propensione delle OdV toscane all'orientamento istituzionale, inteso come «disponibilità [...] a darsi un carattere strutturato e formalizzato (cioè istituzionalizzato), nonché ad intessere rapporti sempre più stretti e consistenti di collaborazione e confronto con le istituzioni pubbliche» (Savini 1999, 46), trova una prima conferma nel livello elevato di iscrizione al registro regionale (78,3%). L'iscrizione all'albo è uno degli indicatori più significativi dei processi di istituzionalizzazione poiché può avvenire nella misura in cui siano soddisfatti alcuni requisiti di stabilità e consolidamento organizzativo.

Il dato conferma che la “spaccatura” in due del mondo del volontariato, tra organizzazioni iscritte e non iscritte, oramai si sta chiudendo. È probabile che l'alto livello di iscrizione dipenda dai vantaggi che la normativa attribuisce alle organizzazioni “istituzionalizzate”; anche se occorre valutare che non sappiamo con precisione quale sia la reale entità delle organizzazioni non iscritte. Più analiticamente, tra le associazioni iscritte prevalgono le organizzazioni consolidate (85,3%) e radicate (82,1%) rispetto a quelle costituite dopo il 2000 (77,2%) e quelle di grandi (85,4%) e medie (85,3%) dimensioni rispetto alle piccole (61,9%). Contrariamente al passato (Savini 2005b, 38; Valeri, Gorreri e Padella 2005, 69), non vi sono significative differenze riguar-

la vita. Tra i contributi più pertinenti, oltre ad Ardigò, a partire dagli anni '90, vi sono i volumi a cura di Ranci, De Ambrogio e Pasquinelli (1991), Ascoli e Pasquinelli (1993), Colozzi (1994), Fadda (1996), G. Rossi (1997), Vittadini (1998, 2003), Ascoli (1999), Nervo (1999), Ranci (1999), Boccacin (2003), Pavolini (2003), Accorini (2008), il numero monografico degli “Studi Zancan: Politiche e Servizi alle Persone” su *Il terzo settore nei sistemi locali di welfare* (2007) e i saggi di Boccacin (1994), Ranci (1994), Ambrosini (1995), Donati (1996, 2006), Colozzi (1998, 2000), Bassi (2000), Costa (2002), Frisanco (2005), Pizzolato (2005) e Salvini (2010).

do ai settori prevalenti di attività, anche se le OdV operanti nel campo sanitario (80,9%) presentano dei tassi di iscrizione leggermente superiori di quelle dei settori “no welfare” (79,8%), sociale (78,8%) e socio-sanitario (74,7%). Rispetto alle difformità territoriali tra le delegazioni si riscontra la seguente “scala” sui tassi di iscrizione: Massa-Carrara (89,7%), Livorno (84,3%), Arezzo (83,8%), Firenze (82,1%), Lucca (81,3%), Pistoia (79,6%), Pisa (76,0%), Siena (71,2%), Empoli (70,8%), Grosseto (68,2%) e Prato (65,5%).

Graf. 4.1: Iscrizione al Registro regionale * Delegazioni



(Fonte Cescvot, Val. %, 2010)

2. Orientamenti verso la collaborazione istituzionale

Nel valutare la propensione istituzionale è interessante considerare la disponibilità delle OdV a stringere rapporti di collaborazione con gli Enti Locali. Si è, quindi, provveduto a domandare se esse ritengono tale relazione una “scelta strategica virtuosa” per il volontariato, al fine di aumentare i finanziamenti e consolidare le proprie attività.

La maggior parte delle OdV si è dichiarata molto (29,2%) o abbastanza d'accordo (46,2%). Sul totale, si nota, inoltre, una bassa percentuale di valutazioni contrarie: molto (3,8%) o abbastanza in disaccordo (5,8%). Nel dettaglio, riguardo alla durata delle OdV, si osserva che la collaborazione con gli enti locali è, mediamente, ritenuta molto o abbastanza strategica da tutte le organizzazioni: di recente costituzione (27,8%; 52,2%), consolidate (32,7%; 41,6%) e radicate (25,6%;

47,4%); seppur con accentuazioni differenti. Rispetto alle dimensioni si rilevano percentuali maggiori nelle OdV medie (31,1%; 47,1%) rispetto alle grandi (29,7%; 45,9%) e piccole (26,7%; 45,4%). Se prendiamo in esame i settori emerge che i rapporti con gli enti locali sono più avvertiti dalle OdV del campo sociale (35,3%; 37,3%) anche le percentuali non sono molto superiori a quelle rilevate in quelli sanitario (26,3%; 46,8%), socio-sanitario (30,2%; 50,2%) e “*no welfare*” (27,7%; 45,1%). A livello territoriale si riscontra con un’attenzione mediamente alta nelle delegazioni con valutazioni che si differenziano solo per grado di convinzione tra molto o abbastanza d’accordo: Siena (38,0%; 42,0%), Grosseto (34,2%; 50,0%), Massa-Carrara (39,3%; 28,6%), Arezzo (33,3%; 43,3%), Prato (31,3%; 52,1%), Pisa (33,0%; 39,8%), Pistoia (29,8%; 42,6%), Empoli (29,5%; 45,5%), Livorno (23,1%; 61,5%), Lucca (25,6%; 46,5%) e Firenze (25,6%; 45,5%).

L’orientamento istituzionale delle OdV toscane non deve essere inteso come un’acritica apertura di credito verso le amministrazioni pubbliche bensì come una disponibilità a confrontarsi ed essere presente al tavolo della definizione delle politiche e non solo come esecutori di interventi a basso costo per risolvere i problemi del *welfare state*.

Lo confermano le risposte alla domanda speculare alla precedente sulla “autonomia del volontariato” nei riguardi delle pubbliche amministrazioni. In questo caso è rilevante cercare di comprendere se le OdV ritengono una “scelta virtuosa” evitare la dipendenza economica e politica dalle pubbliche amministrazioni, anche a costo di avere meno finanziamenti e opportunità nelle proprie attività. Le risposte confermano che, ferma restando l’importanza delle collaborazioni, le OdV toscane continuano a ricercare un confronto su basi paritarie.

Comincia a farsi largo la consapevolezza della necessità dello svincolamento del volontariato dalla dipendenza nei confronti del sistema di welfare, anche se tale consapevolezza è più dichiarata che praticata. Infatti, sono molto o abbastanza d’accordo verso l’affermazione di autonomia il 38,3% e il 30,1% di esse, mentre solamente il 14,8% e il 5,1% delle OdV interpellate sono abbastanza o molto in disaccordo. Più analiticamente, sono le organizzazioni di più lunga tradizione a rimarcare molto o abbastanza, più sensibilmente, la volontà di au-

todeterminazione (36,8% vs. 38,5% μ ; 35,5% vs. 29,7% μ); anche se si tratta di variazioni davvero minime nell'idem sentire del volontariato toscano. Ciò trova conferma anche nell'analisi della variabile dimensionale, da cui emergono valori solo leggermente superiori per le OdV di grandi dimensioni (39,2% vs. 38,3% μ ; 31,0% vs. 30,1% μ). Non si riscontrano, invece, significative differenze tra le OdV operanti nei diversi settori e tra le OdV attive nelle differenti delegazioni territoriali, pur sottolineando una più forte dichiarazione di autonomia nelle delegazioni di Arezzo (64,3%), Lucca (44,2%) e Livorno (43,2%).

3. Le convenzioni con le amministrazioni pubbliche

Al di là delle dichiarazioni relative all'atteggiamento nei confronti degli Enti Locali possiamo assumere come indicatore del grado di orientamento istituzionale la presenza di collaborazioni formalizzate in convenzioni, al fine di regolare l'erogazione di servizi e i rapporti con le utenze, con uno o più amministrazioni pubbliche: 1) il Comune (del territorio in cui insiste la sede operativa); 2) altri Comuni; 3) l'Azienda unità sanitaria locale; 4) la Provincia; 5) la Regione; un altro ente pubblico.

In termini complessivi, le convenzioni, in lieve incremento rispetto al passato, sono state stipulate prevalentemente con le Ausl (50,3%), i Comuni (49,7%) e altri enti pubblici (49,7%); e in via secondaria con la Provincia (17,9%), la Regione (17,4%) e altri Comuni (16,6%). Ciò prova un atteggiamento abbastanza collaborativo con il tessuto politico-istituzionale in cui le organizzazioni di volontariato sono immerse³. Prendendo in esame i settori che maggiormente sono contraddistinti da relazioni formali tra OdV e PA, rileviamo un forte legame con le Ausl da parte delle OdV dei settori sanitario (83,4%) e sociale

3 Se prendiamo in rassegna i tre rapporti (1999, 2004 e 2011) emerge una tendenza chiara verso l'istituzionalizzazione delle collaborazioni attraverso le convenzioni: 1) Comuni (1998: 36,2%; 2004: 44,7%; 2010: 49,7%); 3) Ausl (1998: 43,9%; 2004: 40,7%; 2010: 50,3%); 4) Provincia (1998: 6,9%; 2004: 13,3%; 2010: 17,9%); 5) Regione (1998: 9,9%; 2004: 12,2%; 2010: 17,4%); altri Enti pubblici (1998: 5,1%; 2004: 16,6%; 2010: 49,7%). Non sono disponibili i dati sulle convenzioni con gli altri Comuni nei primi due rapporti. Cfr. Salvini 2005b, 38-39; Valeri, Gorreri e Padella 2005, 70.

(61,1%), mentre le OdV del campo socio-sanitario (56,8%) hanno stipulato convenzioni soprattutto con i Comuni in cui hanno la propria sede legale. La Regione è interlocutore rilevante delle OdV sanitarie (29,3% vs. 17,4%) mentre per le OdV del campo del “no welfare” è importante anche il legame con la Provincia (20,2% vs. 17,9%).

Riguardo alle dimensioni e alla durata si riscontrano differenze significative: le convenzioni, infatti, sono più diffuse tra le organizzazioni di dimensioni maggiori e medie rispetto alle piccole e tra quelle più radicate e consolidate rispetto alle OdV di più recente costituzione.

Tab. 4.1: Convenzionata * Anno Costituzione

	Fino al 1984 (radicate)	Dal 1985 al 1999 (consolidate)	Dal 2000 ad oggi (recenti)	μ
1 Comuni	59,2	52,3	37,9	50,4
2 Altri Comuni	20,3	18,5	9,4	16,4
3 Ausl	75,9	41,5	27,9	50,9
4 Provincia	21,4	15,2	17,4	17,9
5 Regione	26,9	14,5	11,3	17,9
6 Altro ente pubblico	27,3	28,1	16,4	24,5

(Fonte Cesvot, Val. %, 2010)

La situazione delle undici delegazioni si presenta ancora più eterogenea. Tra i dati più discordanti si segnalano, anzitutto, le basse percentuali delle OdV di Siena (38,5%) e Pisa (39,7%) e le alte delle OdV di Empoli (67,5%), Pistoia (61,9%) e Massa-Carrara (57,1%) nello stipulare convenzioni con i propri Comuni (la μ regionale è 49,7%). Agli altri Comuni (16,6 μ) si rivolgono soprattutto le OdV pistoiesi (33,3%), aretine (27,8%) e lucchesi (13,4%). Nei confronti delle Ausl, le collaborazioni formali, mediamente abbastanza frequenti (50,3%) sono più diffuse nelle delegazioni di Grosseto (71,0%), Arezzo (70,8%), Empoli (59,5%), Pistoia (56,4%), Pisa (55,6%). Meno a Firenze (44,8%), Siena (38,5%) e Prato (29,4%). Rispetto alle convenzioni con la Provincia, i dati mostrano una collaborazione più stretta ad Arezzo (42,1%),

Pistoia (33,3%) e Siena (27,0%), minore a Lucca (7,5%) e del tutto assente a Grosseto. Con la Regione, hanno rapporti formali, soprattutto, le OdV di Arezzo (29,4%), Pisa (23,2%) e Empoli (23,1%) mentre risultano basse, rispetto alla media (17,4%), le percentuali di Grosseto (10,0%), Prato (9,1%) e Massa-Carrara (5,0%). Infine, ricorrono a rapporti con altre amministrazioni pubbliche (24,5% μ) di più le OdV di Grosseto (68,4%) e Arezzo (47,1%) e di meno quelle di Livorno (8,1%), Lucca (7,6%) e Prato (3,4%).

4. Collegamenti, giudizio sullo *status quo* e risorse pubbliche

Vi sono poi dei collegamenti operativi in progetti comuni che le OdV intrattengono con le amministrazioni pubbliche al di fuori di specifiche convenzioni, attraverso le collaborazioni, le intese, le partnership, etc. Aggregando in tre classi tali soggetti emerge che le organizzazioni di volontariato costruiscono anche a livello informale dei rapporti stretti più con gli enti locali (Comuni e Province) e la Regione (49,3%) e le Ausl (35,9%) e meno con gli altri Enti pubblici (18,5%).

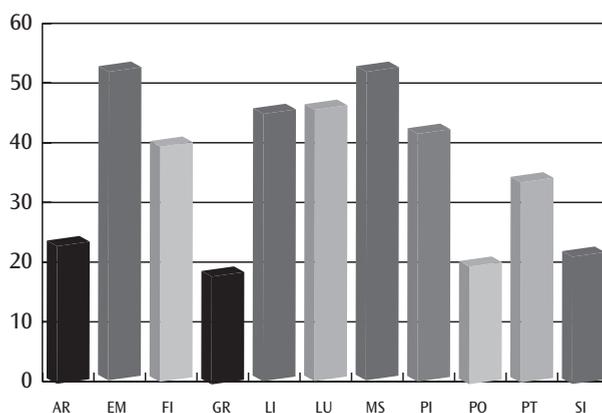
Considerando i settori, i dati più interessanti riguardano le OdV operanti nel campo socio-sanitario le cui relazioni con i Comuni, le Province e la Regione spesso non sono regolate da convenzione (58,8%) e le OdV del settore sociale anch'esse di frequente collegate alle Ausl (50,7%) senza convenzione. Non vi sono particolari differenze tra le OdV rispetto alla loro "anzianità", mentre risulta un legame non formalizzato crescente all'aumentare delle dimensioni. Territorialmente, infine, si osserva una collaborazione fuori-convenzione con Comuni, Province e Regione maggiore a Empoli (67,9%), Prato (59,4%) e Arezzo (57,1%) e minore a Siena (44,1%) e Pisa (35,8%). Pressoché inversi i dati relativi ai rapporti con altri enti pubblici, superiori a Grosseto (43,8%) e Pisa (27,3%). Molto bassi a Siena (9,1%) e Pistoia (8,3%).

Non risulta, peraltro, conforme alla prassi effettiva delle OdV toscane il giudizio che esse esprimono riguardo agli strumenti che esse reputano "necessari" per avviare operativamente degli interventi in nuove aree, molto al di sotto delle percentuali sinora riscontrate. Tra

le possibili modalità di risposta (cfr. n. 23 del Questionario) solamente il 10,7% delle OdV ha espresso le forme di collaborazione specifiche con gli Enti Locali. Si tratta di valori sostanzialmente omogenei, anche se risultano maggiori tra le “piccole” (12,8%), nel settore sociale (15,6%), tra le OdV di più recente costituzione (14,9%) e territorialmente situate a Grosseto (21,9%). Sono risultati molto basse le preferenze di Arezzo (4,0%), Massa-Carrara (4,0%) e Siena (2,4%).

Questi dati non corrispondono all'importanza che le istituzioni pubbliche continuano a rivestire per le organizzazioni di volontariato toscane. Un ruolo che viene, da ultimo, confermato dall'incidenza delle entrate di fonte pubblica (contributi, entrate da convenzioni, rimborsi di prestazioni tariffate, etc.) nei loro bilanci (39,5%), nonostante una certa differenziazione delle fonti di molte associazioni⁴. Nel dettaglio, il peso relativo delle entrate pubbliche è maggiore nel settore sanitario (46,1%), nelle OdV di medie dimensioni (44,0%) e, come risulta nel seguente diagramma in alcune particolari delegazioni rispetto ad altre.

Graf. 4.3: Risorse pubbliche * Delegazioni



(Fonte Cesvot, Val. %, 2010)

La rilevazione conferma un significativo livello di dipendenza economica delle OdV nei confronti del sistema politico-istituzionale, che

4 L'indagine dell'Irpet stima che i soli Comuni contribuiscano per circa il 23% dell'approvvigionamento finanziario delle OdV toscane. Cfr. Antoni e Mele 2009, 49.

rischia di produrre – come in una sorta di “effetto boomerang”, sia momenti di contraddizione e conflitto interno alle organizzazioni, sia una debolezza dovuta alla scarsa autonomia organizzativa e gestionale. Una diversificazione ulteriore delle risorse finanziarie, anche tramite attività progettuali, potrebbe apportare benefici persino nella capacità di negoziazione e concertazione con i soggetti istituzionali. Va rilevato, però, che il trend sembra procedere in tale direzione: nel 2004, quella pubblica era la fonte di entrata prevalente per il 49,6% (Salvini 2005b, 39; Valeri, Gorreri e Padella 2005, 71).

Capitolo 5

La formazione

di Gerardo Pastore

1. L'importanza strategica della formazione

Il volontariato, secondo quanto sinora è stato posto in risalto, ha subito nel corso del tempo una grande quantità di trasformazioni, recependo stimoli dall'esterno ed esprimendo dall'interno una serie di esigenze in relazione ai servizi e alle prestazioni richiesti. Da una fase ormai remota di volontariato aspecifico e professionalmente generico, siamo passati ad una condizione di più accurata divisione del lavoro e pertanto di specializzazione del volontariato e del volontario. Mettere a disposizione la propria intelligenza, la propria volontà, il proprio tempo è un presupposto dal quale partire; da esso tuttavia emana l'esigenza di raffinare il background di vocazione su cui fare affidamento e renderlo compatibile con le finalità dell'organizzazione. È chiaro che l'organizzazione stessa in quanto tale esige un livello di razionalizzazione di tutte le procedure; d'altronde i destinatari si fanno interpreti della medesima esigenza in termini di acquisizione di prestazioni sempre più accurate e possibilmente individualizzate. Questa relazione tra organismi del volontariato e popolo degli utenti invita pertanto ad una formazione sempre più adeguata dei volontari all'interno di una generalizzata, sebbene problematica, *customer satisfaction*.

È del tutto evidente che si tratta di una fase avanzata del volontariato¹; chiamato a compiti che la volontarietà iniziale deve sottoporre

1 Un volontariato "nuovo" la cui trasformazione può essere resa proprio nei termini cari a Max Weber di passaggio da un'*etica dell'intenzione* a un'*etica della responsabilità*. Con l'evidente rischio della burocratizzazione, dipendente dall'organizzazione, dalla razionalizzazione delle procedure e degli interventi, dalla "contrazione dello spirito", dalla moderazione delle spinte energetiche, dallo studio e dalla cura delle compatibilità: e da un certo sospetto della libertà, laddove adesioni, presenze e assenze devono fare i conti con la volubilità individuale, del tutto incompatibile con l'esigenza della continuità dei servizi. Cfr. Weber 1919. Per un approfondimento in

ad una modalità possibilmente professionalizzante. Ma l'importanza strategica delle attività formative si estende ben oltre queste esigenze eminentemente tecniche. La formazione può consentire infatti di ottenere risultati a diversi livelli e in particolare:

- nella direzione dell'informazione e dell'aggiornamento, sia per quanto riguarda le peculiarità culturali che per quel che concerne la metodologia e le tecniche di intervento;
- nella direzione del consolidamento del senso di appartenenza all'associazione e del complessivo aumento delle motivazioni;
- nella direzione dello sviluppo delle capacità relazionali e dell'attivazione di virtuose dinamiche di gruppo (Salvini 2005b).

In tal senso, la formazione viene a configurarsi sempre più come uno strumento di *empowerment*, ovvero di potenziamento e ampliamento delle possibilità soggettive e organizzative di un agire maggiormente consapevole e incisivo. Se in astratto ciò è vero, in concreto tutto si mostra solo probabile e dunque da verificare a partire da un diretto confronto con le molteplici dinamiche della prassi.

2. La partecipazione alle attività di formazione

L'indagine del 2010 consente di rilevare un diffuso interesse alle attività di formazione. Secondo quanto dichiarano i responsabili delle organizzazioni coinvolte, considerando le risposte affermative, circa il 63% dei volontari ha partecipato nel 2009 a corsi di formazione. E, in modo più preciso, analizzando nel dettaglio le risposte ai diversi *items* del questionario si rileva che: a rispondere "sì, praticamente tutti i volontari hanno partecipato a corsi di formazione" sono il 12,8% delle OdV interpellate; mentre il 16,5% afferma che solo una parte dei volontari, anche se numerosa, ha preso parte nel 2009 ad attività formative; il 33,7% dichiara invece che solo alcuni associati hanno fruito delle opportunità formative.

Complessivamente, le risposte affermative sono percentualmente più elevate - sebbene non di moltissimo - per le associazioni di grandi e medie dimensioni. La percentuale dei "sì" è più bassa tra i rispon-

denti delle associazioni di giovane costituzione (9,3%), più alta nei casi delle risposte fornite dai delegati delle associazioni di più antica costituzione (14,8%) e in quelle definite “consolidate” (13,4%).

In relazione alle diverse aree territoriali, per quanto non si notino particolari differenze, è il caso di segnalare in merito alle affermazioni nette (sì, praticamente tutti i volontari hanno partecipato nel 2009 a corsi di formazione) che a posizionarsi sopra i valori medi delle risposte in questa direzione sono le delegazioni di Grosseto (20,6%), di Pisa (18,4%) e di Livorno (16,3%).

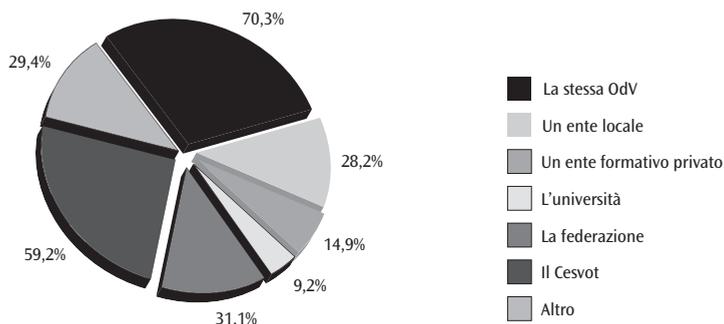
Prendendo in considerazione le risposte che si collocano nella direzione opposta (“no”, i volontari non hanno preso parte nel 2009 a corsi di formazione) è opportuno segnalare che a rispondere in questo modo sono ancora il 37,0% degli interpellati. Un dato che pesa di più sulle associazioni di giovane costituzione e su quelle di piccole dimensioni; e che è percentualmente più elevato rispetto alla media per quanto riguarda le delegazioni di Lucca (46,7%), Grosseto (44,1%) e di Massa-Carrara (38,5%). Si tratta di informazioni che vanno considerate con molta attenzione, soprattutto in virtù del ruolo che la formazione è chiamata svolgere nei nuovi contesti organizzativi, in un'epoca in cui l'intero mondo del volontariato è attraversato dalle profonde trasformazioni prima evocate.

3. La formazione effettuata: percorsi, attori, funzioni

Nel considerare le diverse proposte di formazione e in modo più diretto la formazione effettuata, la prima evidenza con la quale siamo chiamati a confrontarci è l'affermarsi, accanto ai tradizionali corsi di base al volontariato, di percorsi più specialistici, riconducibili alla generale dimensione del “fare volontariato”. Tra le attività formative effettuate viene infatti indicato con una certa ricorrenza l'aggiornamento professionale (55,5%), seguito dal tirocinio teorico pratico (46,0%). Si tratta di risultati che sottolineano la crescente attenzione ai livelli di competenza dei volontari, chiamati a confrontarsi con le frequenti sollecitazioni esterne e a risolvere problemi specifici e sempre nuovi (Salvini 2010a). Tra le altre possibilità formative, minore successo riscuotono invece le giornate di studio e approfondimento culturale; una modalità

di formazione che risulta maggiormente indicata dalle associazioni di recente costituzione (50,5%) e dalle OdV del settore definito “*no welfare*” (46,0%). Ulteriori elementi di riflessione vengono offerti da una lettura dei dati per settori prevalenti, che mostra come ad avere un orientamento ad una formazione più pratica e centrata sugli elementi di base siano per lo più le associazioni dei settori sanitario e sociale. Difatti, in questi casi, oltre a confermarsi come prioritarie le opzioni per i corsi di formazione di base e di aggiornamento professionale, viene considerato con un incremento di interesse il tirocinio teorico pratico: a selezionare questa modalità di formazione sono il 56,4% dei rispondenti del sociale e il 55,2% dei rispondenti del sanitario. Per quanto riguarda la promozione e organizzazione dei corsi, va rilevato che in molti casi (70,3%) sono le stesse OdV ad occuparsene. Risulta altresì evidente in questa direzione l'azione promozionale svolta dal Cesvot, riconosciuta dal 59,2% dei rispondenti. Si deve aggiungere che si tratta di un sostegno generalizzato e coerente, come si evince appunto dalla lettura incrociata dei dati per settori prevalenti, per delegazioni, per anno di costituzione e per dimensione delle organizzazioni. Le federazioni di appartenenza vengono riconosciute come promotrici di formazione nel 31,1% dei casi e gli enti locali vengono indicati dal 28,2% dei rispondenti. Residuali, invece, si mostrano gli interventi dei privati e dell'università indicati come promotori di corsi rispettivamente dal 14,9% e dal 9,2% delle associazioni raggiunte dal questionario.

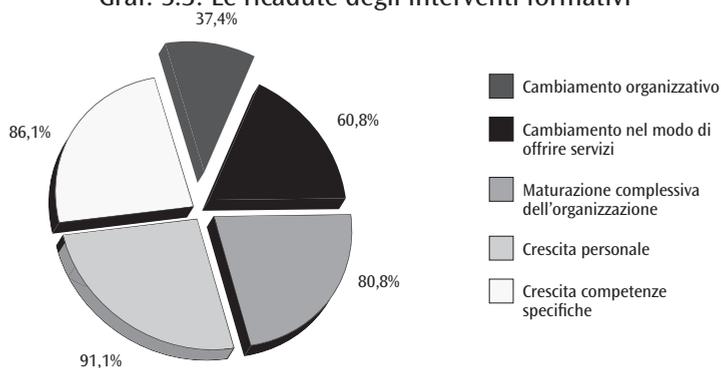
Graf. 5.2: Chi ha promosso i corsi?



(Fonte Cevot, Val. %, 2010)

La domanda 39 del questionario ci ha consentito di sondare se le diverse organizzazioni ritengono sufficiente l'attività formativa compiuta dai propri volontari durante il 2010. A rispondere con un "sì" deciso sono il 34,9 % delle organizzazioni interpellate, mentre a ritenere insufficiente la formazione fruita dai soci sono il 16,5% delle associazioni. Esaminando anche il giudizio di non sufficienza si rileva che ad essere maggiormente critiche sono le organizzazioni di piccole dimensioni e quelle di recente costituzione. Un'evidenza, quest'ultima, che invita ad ulteriori sforzi nella direzione della razionalizzazione delle offerte formative. Soprattutto se si considera che l'alto valore dell'intervento formativo è generalmente riconosciuto dalle diverse organizzazioni, senza particolari distinzioni per settori, dimensioni, anno di costituzione e delegazioni. Le principali ricadute degli interventi formativi sono soprattutto sui volontari. Da una lettura più puntuale dei dati si evince, infatti, che la formazione ha inciso notevolmente (molto/abbastanza) nella crescita personale e culturale dei volontari (91,9%) ed ha determinato l'accrescimento delle competenze specifiche dei volontari (86,1%). Ma la formazione determina anche una maturazione complessiva dell'organizzazione: effetto segnalato dall'80,8% dei responsabili delle associazioni raggiunte dal questionario. Decisamente più modeste sono le conseguenze sull'organizzazione interna delle associazioni: circa il 70% degli interpellati dichiara appunto che le attività formative incidono "poco/per nulla" nel cambiamento organizzativo interno delle OdV.

Graf. 5.3: Le ricadute degli interventi formativi



(Fonte Cevot, Val. %, 2010)

Nel complesso, gli elementi empirici acquisiti consentono di rilevare che l'investimento in formazione è "un buon investimento", ma segnalano altresì che in questa direzione altro si può e si deve fare. La formazione va curata soprattutto qualitativamente affinché possa essere in grado di guidare e orientare le trasformazioni in corso nell'universo del volontariato. La scelta della formazione dovrebbe configurarsi come segno di maturità e nello stesso tempo come percorso di maturazione, resistendo quindi alle mode transitorie e al generico e astratto "accademismo". L'obiettivo complessivo dovrebbe appunto essere quello del raggiungimento del difficile, ma sempre più indispensabile, equilibrio tra il "saper fare" e il "saper essere".

Capitolo 6

La comunicazione

di Antonella Cirillo

1. Introduzione

I percorsi di modernizzazione che hanno interessato il mondo del volontariato nel mutato contesto socio-istituzionale del nostro Paese hanno richiesto di essere sostenuti da dinamiche, pratiche e strategie comunicative maggiormente strutturate, continuative e coordinate atte al perseguimento di obiettivi associativi nel tempo divenuti più vasti, differenziati e complessi.

In opposizione ad un paradigma tradizionale che riconduce l'azione volontaria alla sfera privata di individui associati eticamente motivati nel prestare spontaneamente assistenza a categorie deboli e svantaggiate della popolazione, a partire dalla seconda metà degli anni Novanta si è andato progressivamente affermando un modello di volontariato organizzato meno autoreferenziale e 'segreto': maggiormente consapevole del suo ruolo pubblico nella realizzazione e nella progettazione delle politiche sociali e dunque chiamato ad oltrepassare i propri confini organizzativi per intessere rapporti dialogici costanti con i destinatari dell'azione volontaria e con gli attori pubblici e privati operanti nel medesimo ambiente istituzionale.

L'assunzione di comportamenti comunicativi innovativi da parte delle moderne OdV è stata favorita, per un verso, dall'avanzamento del processo endogeno di razionalizzazione delle strutture e di formalizzazione delle attività interne al soggetto organizzativo – rispetto alle quali i flussi comunicativi rivestono un indiscusso ruolo di coordinamento gestionale e progettuale – per l'altro, dall'attivazione di rapporti di cooperazione e dunque comunicativi più stretti con gli altri soggetti istituzionali in vista della realizzazione di un "sistema integrato di interventi e servizi sociali" sul territorio (legge 328/2000).

Il passaggio dal paradigma dell'autoreferenzialità a quello che potremmo definire della 'relazionalità consapevole' ha sollecitato pertanto il volontariato a "raccontare e raccontarsi", a sensibilizzare l'opinio-

ne pubblica e istituzionale su temi controversi di specifico interesse e a parlare di se stesso al fine di rivendicare e affermare la propria presenza attiva nella società (Volterrani 2006, 15-30). Rispetto al passato le OdV sembrano progressivamente acquisire la consapevolezza che una maggiore cura per i processi comunicativi interni ed esterni è condizione necessaria al perseguimento dei fini organizzativi e della stessa mission istituzionale.

Piuttosto che essere ricondotta alla tipologia dei 'bisogni conservativi' di ciascuna organizzazione, nella presente ricerca e in continuità con le indagini precedentemente realizzate sul volontariato toscano (Salvini, Cordaz 2005), la comunicazione è stata sondata nell'ambito dei 'bisogni innovativi', la cui soddisfazione può rappresentare per le organizzazioni una reale prospettiva di crescita.

Basti pensare a quanto siano strategicamente rilevanti le attività di comunicazione sociale nella promozione di idee, valori, comportamenti, progetti specifici dell'associazione, nel reclutamento dei volontari (*people raising*), nel reperimento delle risorse finanziarie (*fund raising*), nell'assicurare visibilità all'organizzazione, nell'intessere reti di collaborazione con gli altri soggetti pubblici e privati e, in generale, nel favorire il processo di legittimazione istituzionale del volontariato. Analogamente, si pensi all'importanza rivestita dai processi comunicativi interni in funzione del consolidamento del senso di appartenenza dei volontari e del coordinamento delle attività e degli interventi, dunque del rafforzamento dell'identità e dell'efficacia ed efficienza organizzativa.

La programmazione delle attività e degli interventi, l'erogazione dei servizi, il monitoraggio dei processi, la valutazione dei risultati conseguiti sono infatti tutte fasi di una programmazione scientifica del lavoro che non possono prescindere dalla gestione razionale dei processi comunicativi mediante cui vengono attuate.

Tuttavia, singolarmente considerati, tali flussi comunicativi svolgono ancora una funzione meramente strumentale: essi appaiono limitati da una parte alla trasmissione interna e operativa di taluni prodotti informativi, dall'altra alla diffusione all'esterno, in termini di erogazione di servizi, di altri contenuti. Concepirli isolatamente – l'uno rivolto verso

il fronte intra-organizzativo, l'altro verso il fronte inter-organizzativo ed extra-organizzativo – non è possibile cogliere il carattere processuale, ininterrottamente produttivo e riproduttivo, della comunicazione. Solo un approccio comunicativo integrato dei flussi informativi, un coordinamento costante e armonico tra comunicazione organizzativa e comunicazione sociale – espressione di una cultura del servizio connaturata allo stesso agire organizzativo – può assolvere realmente alla funzione di 'produzione simbolica' della realtà sociale.

Affinché l'azione volontaria contribuisca sulla base dei propri significati, valori e orientamenti al mutamento della società è necessario infatti concepire la funzione di comunicazione come processo di razionalizzazione che coinvolge olisticamente i diversi momenti e i vari aspetti della vita dell'organizzazione, il suo operato interno e la trama delle sue relazioni con l'esterno, ossia con il contesto istituzionale più vasto in cui essa è inserita.

La stessa distinzione tra flussi comunicativi 'interni' ed 'esterni' risponde dunque ad una finalità puramente analitica: nella realtà solo se tra loro coerenti e perfettamente integrati questi possono consentire alle OdV di acquisire la visibilità e la rilevanza pubblica necessaria per affermarsi soggetti attivi e propositivi nella definizione delle politiche sociali e di dimostrarsi capaci di incidere significativamente nella realtà esterna in cui operano.

Nella ricerca che qui si presenta si è inteso indagare la propensione delle OdV toscane a ricorrere periodicamente o occasionalmente a particolari strumenti di comunicazione interna ed esterna per il perseguimento dei propri obiettivi al fine di comprendere il loro più generale orientamento nei confronti e di una cultura organizzativa moderna e dinamica e di una cultura del servizio improntata ai principi della pubblicità dell'azione volontaria e della cooperazione inter-istituzionale. La comunicazione è da considerarsi in tali direzioni espressione e veicolo allo stesso tempo dell'innovazione organizzativa: ossia può riflettere e porre essa stessa le condizioni essenziali per un reale cambiamento.

2. Comunicazione interna ed esterna

I due livelli di interazione comunicativa, sondati rispettivamente attraverso la domanda 42 e la domanda 44 del questionario somministrato alle 848 associazioni toscane che compongono in termini assoluti il nostro campione di riferimento, sono stati:

- la comunicazione interna intesa come capacità dell'organizzazione di riflettere su se stessa e di autodefinirsi in funzione delle crescenti richieste sociali provenienti dal territorio;
- la comunicazione esterna delle attività e dei servizi al cittadino concepita come garanzia di visibilità, promozione e qualità del servizio prestato e dunque dell'associazione stessa.

Se da una parte si è ritenuto di dover concentrare l'attenzione sulla comunicazione organizzativa, in quanto garanzia di condivisione di saperi e competenze tecniche maturate nel settore e di sviluppo del coinvolgimento e del senso di appartenenza al gruppo – condizioni indispensabili alla crescita professionale dei volontari e alla stabilità nel tempo dell'associazione –, dall'altra si è inteso indagare la propensione delle OdV ad utilizzare forme di comunicazione pubblica funzionali alla diffusione sul territorio dell'identità dell'organizzazione, alla auto-promozione delle attività e ad una maggiore partecipazione consapevole ed attiva dell'utenza alle politiche sociali.

Un ulteriore livello di interazione comunicativa è stato sondato inoltre all'interno della più generale attitudine delle OdV a stabilire reti territoriali di collaborazione con altri soggetti istituzionali, centri di servizio, imprese, banche, cooperative, strutture ecclesiastiche ed associazioni varie operanti sul medesimo territorio di riferimento (*networking*). La comunicazione inter-organizzativa è infatti espressione di una più ampia relazionalità operativa e dialogica che si intesse, continuamente o occasionalmente, tra soggetti operanti in concertazione nello stesso settore e nelle stessa area territoriale. Per un approfondimento dei risultati della ricerca inerenti a questa voce si rimanda al capitolo dedicato appunto al *networking*.

2.1. Comunicazione interna

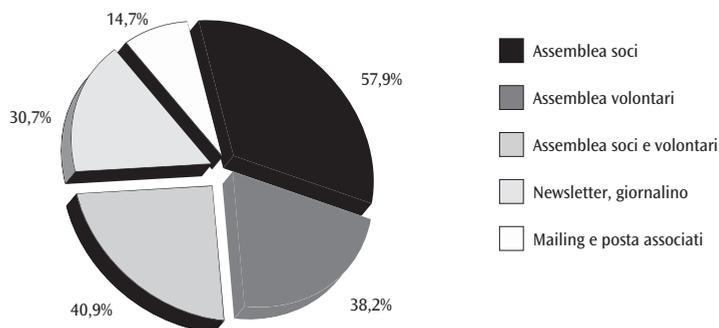
Per quanto concerne la comunicazione interna fra associati e volonta-

ri – che alla comunicazione pubblica è dunque strettamente collegata in quanto ne rappresenta le premesse organizzative interne – essa, come abbiamo anticipato, si inserisce tra i ‘bisogni innovativi’ delle OdV e nel contempo rappresenta una delle risorse strategiche fondamentali su cui queste sono chiamate ad investire. L’instaurazione di un rapporto dialogico e la condivisione delle esperienze maturate nel settore, contribuendo allo sviluppo di un solido senso di appartenenza fra i membri e al coordinamento razionale ed efficace dei mezzi e delle fasi organizzative in vista del raggiungimento di determinati fini (Pearce 1994), consentono all’organizzazione di acquisire una propria identità simbolica e operativa sul territorio.

Dalle risposte del campione delle associazioni alla domanda 42 che chiede se l’associazione prevede momenti e strumenti di comunicazione interna, emerge che gli strumenti periodicamente utilizzati per le comunicazioni tra volontari e soci risultano essere tuttora quelli tradizionali diretti piuttosto che quelli moderni a distanza consentiti dall’editoria e da Internet: assemblea dei soci, assemblea dei volontari, assemblea dei soci e dei volontari piuttosto che newsletter, giornalini e mailing. Dunque, complessivamente, per il campione regionale toscano, l’assemblea dei soci (57,9%), l’assemblea dei volontari (38,2%) e l’assemblea dei soci e dei volontari (40,9%) costituiscono canali privilegiati per la comunicazione periodica rispetto alla mailing (30,7%) e alla newsletter o al giornalino pubblicato presso la sede locale (14,7%)¹.

1 Confrontando i dati della presente ricerca con quelli del rapporto d’indagine del 2005, *Le trasformazioni del volontariato in Toscana*, essi rivelano comunque una maggiore propensione delle associazioni a ricorrere a forme comunicative innovative alternative a quelle tradizionali. L’assemblea dei soci, per esempio, indicata nel 2004 come strumento utilizzato dal 82,7% del campione, nel 2010 lo è soltanto dal 71,6%; l’assemblea dei volontari dal 58,8% scende al 54,2%; l’assemblea dei soci e dei volontari dal 58,3% scende leggermente al 56,7%; e la newsletter e la pubblicazione di un giornalino scende notevolmente dal 32,3% al 22,1%. Al contrario l’utilizzo della mailing aumenta dal 44,2% del 2004 al 48,3% del 2010.

Graf. 6.1: Forme di comunicazione



(Fonte Cescvot, Val. %, 2010)

Tuttavia, da una lettura più analitica dei dati ottenuti dall'incrocio con la variabile indipendente 'settori' si ricava che le associazioni del settore "no welfare" (comprensivo dei settori della protezione civile, ambientale, culturale, tutela e promozione dei diritti e volontariato internazionale) e le associazioni di più recente costituzione ricorrono con maggiore periodicità, oltre che ai rapporti comunicativi tradizionali, alla mailing per comunicare con gli associati.

Più dettagliatamente, il 50,0% delle associazioni afferenti al settore "no welfare" si avvale in modo continuativo della mailing per comunicare con gli associati, mentre a tale strumento vi ricorrono periodicamente solo il 27,1% del settore sociale, il 23,7% del settore socio-sanitario e il 21,7% del settore sanitario. Lo scarso utilizzo da parte di queste ultime di certi strumenti comunicativi innovativi e a distanza può essere ricondotto alla propensione delle associazioni, soprattutto come vedremo di quelle di più antica costituzione e di piccole e medie dimensioni, per i rapporti comunicativi interpersonali non mediati e 'caldi' direttamente attivabili sul campo. In tal senso, le OdV toscane confermano ancora una volta la loro natura vocazionale essenzialmente pragmatica ed operativa che se per un verso pare ostacolare l'avanzamento del percorso di professionalizzazione in atto, per l'altro costituisce una specificità territoriale, un tratto distintivo dell'identità del volontariato toscano riconosciuto e molto apprezzato dalla popolazione destinataria delle attività e degli interventi in quanto orientato all'impegno concreto e al *problem solving* più immediato e diretto alla

soddisfazione del bisogno.

Anche la lettura dei dati relativi alla differenziazione del campione per anno di costituzione incide significativamente sull'adozione di particolari forme di comunicazione interna rispetto ad altre. Se le associazioni costitutesi anteriormente al 1999 sembrano prediligere i canali comunicativi più tradizionali, quelle di più recente costituzione, ossia costitutesi successivamente al 2000, oltre agli incontri diretti dichiarano di adottare periodicamente i contatti comunicativi a distanza. Infatti, per le associazioni sorte prima del 1984, l'assemblea dei soci (60,9%), l'assemblea dei soci e dei volontari (43,8%) e l'assemblea dei volontari (43,0%) rappresentano il canale comunicativo periodicamente più utilizzato, mentre minore è il ricorso alla mailing (29,1%) e alla newsletter o al giornalino (22,1%). A confermare tale tendenza intervengono anche i dati che riguardano le associazioni sorte tra il 1985 e il 1999: assemblea dei soci (60,4%), assemblea dei soci e dei volontari (43,9%), assemblea dei volontari (41,6%), mailing (28,8%) e newsletter e giornalino (14,4%). Le associazioni sorte dopo il 2000 invece, oltre ad utilizzare periodicamente le assemblee dei soci (60,8%), le assemblee dei soci e dei volontari (41,9%) e, in misura minore rispetto alle altre organizzazioni, le assemblee dei volontari (35,6%), si avvalgono continuamente anche della mailing (40,5%). Mentre più limitato rispetto alle associazioni costitutesi anteriormente al 2000 risulta il ricorso delle recenti associazioni alla newsletter o alla pubblicazione di un giornalino (11,3%): a conferma del fatto che Internet, individuato in particolar modo dalle associazioni di nuova generazione come il canale comunicativo più efficace, efficiente ed economico, tende ad essere preferito rispetto ai modelli di corrispondenza cartacei certamente più lenti e costosi.

Come si può facilmente intuire, anche le dimensioni delle associazioni, misurate sulla base del numero dei volontari, costituiscono una variabile indipendente particolarmente discriminante per quanto concerne l'attivazione di processi comunicativi interni da parte delle OdV. Sia le forme di comunicazione più tradizionali, sia quelle editoriali ed elettroniche risultano infatti maggiormente attivate dalle associazioni di grandi e medie dimensioni piuttosto che dalle piccole.

Nel dettaglio si osserva che, se le associazioni di grandi dimensioni, ossia con un numero di volontari superiore a 30, ricorrono periodicamente alle assemblee dei soci per il 66,8% e quelle di medie dimensioni, con un numero di volontari compreso tra 11 e 30, li utilizzano periodicamente per il 60,4%, quelle di piccole dimensioni, inferiori a 10 volontari, le adottano solo per il 44,9%.

Un quadro ancora più critico per le associazioni di piccole dimensioni si delinea nel caso dell'assemblea dei volontari: utilizzata dal 51,2% delle associazioni di grandi dimensioni, dal 39,9% delle associazioni di medie dimensioni e, in misura notevolmente minore, dal 21,5% delle associazioni di ridotte dimensioni. Allo stesso modo, sebbene generalmente meno utilizzati, anche la newsletter e la pubblicazione del giornalino sono più frequentemente realizzate dalle grandi associazioni (21,5%) rispetto alle medie (11,2%) e alle piccole (11,3%). Maggiormente adottato dalle associazioni di medie dimensioni il canale informatico (38,3%) rispetto a quelle di piccole dimensioni (23,8%) e finanche di quelle di grandi dimensioni (28,7%). A tal proposito si può notare infatti come sorpassata la soglia dei 30 volontari, e dunque aumentando i livelli interni di divisione del lavoro, di strutturazione dei compiti e delle funzioni dell'organizzazione, si intensificano proporzionalmente anche le occasioni comunicative quotidiane sul luogo di lavoro e in un certo senso si vanifica il ricorso a forme di corrispondenza a distanza.

Infine, l'incrocio con le delegazioni di appartenenza delle OdV consente di cogliere alcune divergenze territoriali circa l'adozione delle varie tipologie comunicative a seconda della collocazione geografica più o meno periferica delle associazioni. Un ricorso più frequente alla newsletter e alla pubblicazione di un giornalino in sede si riscontra nella delegazione di Livorno (25,0%) e, in misura inferiore, di Arezzo (18,9%), Pisa (18,2%), Firenze (15,6%) e Siena (15,3%).

Mentre merita di essere segnalato il fatto che le OdV afferenti alla delegazione di Prato, sebbene risultino poco propense all'utilizzo delle forme comunicative più tradizionali o editoriali, dimostrano di preferire il canale informatico (44,8%) più delle OdV comprese nella delegazione di Livorno (35,2%), Firenze (34,9%), Pisa (32,3%), Siena

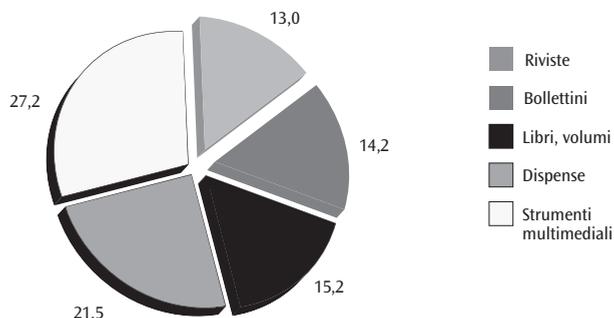
(32,2%), Pistoia (31,5%), Lucca (26,8%), Empoli (27,1%), Grosseto (20,5%), Arezzo (18,9%). Molto limitato l'utilizzo della mailing risulta nelle OdV appartenenti alla delegazione di Massa (9,1%).

2.2. Comunicazione esterna

La domanda 44 del questionario, che intende sondare quanto sia frequente tra le OdV regionali la pubblicazione in proprio di riviste, bollettini, libri, dispense e strumenti multimediali attraverso competenze professionali e strumenti interni alla sede locale, risponde all'obiettivo più generale di comprendere se le associazioni percepiscono la comunicazione esterna come bisogno a cui dare risposta e, indirettamente, se dispongono delle risorse interne, umane e finanziarie, per poter provvedere alla cura dei canali comunicativi con l'esterno. L'editoria del sociale può rappresentare infatti un canale comunicativo privilegiato per rendere visibile l'incidenza dell'azione volontaria nella comunità territoriale di riferimento, contribuendo così ad una propagazione più capillare nelle diverse fasce generazionali dei valori solidaristici e civici su cui il volontariato si fonda, e, in senso auto-promozionale, per reperire più facilmente le necessarie risorse finanziarie (*fund raising*) ed umane (*people raising*).

Dai risultati emersi dalle risposte delle OdV afferenti ai diversi settori si nota in generale come rispetto alle pubblicazioni cartacee sia più frequente il ricorso periodico ed occasionale alla produzione di strumenti multimediali per documentare il cittadino e promuovere la propria azione sul territorio. Sul campione complessivo delle associazioni, il 27,2% pubblica prodotti multimediali, il 21,5% dispense, il 15,2% libri, il 14,2% bollettini e il 13,0% riviste. A dimostrazione del fatto che le ristrette condizioni oggettive ed economiche in cui operano la maggior parte delle associazioni non consentono di affrontare i costi onerosi della pubblicazione cartacea, in particolare di libri e volumi.

Graf. 6.2: Forme di comunicazione



(Fonte Cesvot, Val. %, 2010)

La pubblicazione di prodotti multimediali è un canale comunicativo utilizzato in larga misura soprattutto dalle OdV afferenti al settore “*no welfare*” (42,3% delle associazioni rispondenti) e in misura decrescente dalle OdV del settore socio-sanitario (30,7%), del settore sociale (21,6%) e del settore sanitario (19,2%). Le associazioni del settore socio-sanitario sono invece le più propense a pubblicare libri (19,3%), seguite da quelle del settore *no welfare* (18,3%), sanitario (15,3%) e sociale (11,2%); e a pubblicare riviste (15,8%), seguite sempre dalle associazioni del *no welfare* (14,4%), sanitario (12,8%) e sociale (10,8%). Ad impegnarsi periodicamente nella pubblicazione di bollettini medico-scientifici sono le associazioni del settore sanitario (8,8%), più delle OdV afferenti al settore socio-sanitario (7,0%), al *no welfare* (6,7%) e al sociale (4,7%).

Come già rilevato a proposito dell’adozione di canali comunicativi interni, anche nel caso della comunicazione esterna le dimensioni delle associazioni incidono in modo sostanziale sulle opportunità di pubblicazione di prodotti informativi. Il 18,0% delle associazioni con un maggior numero di volontari infatti pubblica periodicamente ed occasionalmente riviste, contro l’11,9% delle associazioni di medie dimensioni e l’8,6% delle associazioni di piccole dimensioni; il 22,1% di queste pubblica periodicamente ed occasionalmente bollettini, contro il 12,9% delle associazioni di medie dimensioni e il 7,0% delle associazioni di piccole dimensioni; il 23,2% pubblica periodicamente ed occasionalmente libri e volumi, contro il 12,6% delle associazio-

ni di medie dimensioni e il 9,3% di quelle di piccole dimensioni; il 24,6% pubblica dispense, contro il 24,1% delle medie associazioni e il 14,8% delle piccole; e infine il 31,1% pubblica prodotti multimediali, seguito dal 29,7% delle medie associazioni e dal 20,0% delle piccole. La comparazione consente di constatare come lo scarto tra grandi e piccole dimensioni sia maggiore nel caso della pubblicazione di riviste, bollettini e libri e minimo nel caso della pubblicazione di dispense e prodotti multimediali grazie alla possibilità di ricorrervi a costi più contenuti.

Confrontando le risposte alla domanda in questione con la variabile indipendente costituita dall'anno di costituzione, emergono alcuni dati che confermano ancora una volta quanto precedentemente riportato sulla comunicazione interna. Associazioni di più vecchia costituzione dimostrano di privilegiare canali comunicativi cartacei rispetto a quelli elettronici; mentre questi, come è facilmente prevedibile, sono leggermente più utilizzati dalle associazioni sorte a partire dal 2000, che li preferiscono all'editoria tradizionale: per queste minore è il ricorso alla pubblicazione di riviste (solo per il 7,7% delle associazioni interpellate) rispetto alle OdV costitutesi tra il 1985 e il 1999 (14,0%) e alle OdV costitutesi anteriormente al 1985 (18,2%); alla pubblicazione di bollettini (solo per l'8,2% delle associazioni interpellate) rispetto alle OdV sorte tra il 1985 e il 1999 (14,1%) e alle OdV sorte prima del 1985 (21,7%); alla pubblicazione di libri (solo per il 9,5%), rispetto alle OdV sorte tra il 1985 e il 1999 (15,8%) e a quelle sorte prima del 1985 (22,1%); e ancora più limitato il ricorso alla pubblicazione di dispense (19,8%), rispetto alle OdV costitutesi tra il 1985 e il 1999 (23,4%) e a quelle nate prima del 1985 (24,0%). Si può facilmente constatare come anche in tal caso aumentando le dimensioni aumentino proporzionalmente anche le possibilità di pubblicazione, indipendentemente dallo strumento sondato. Meno critica per le OdV di recente costituzione la pubblicazione di prodotti multimediali, realizzata dal 13,5% in maniera continuativa e dal 17,6% in modo episodico. Tuttavia, a tal riguardo, il confronto con la pubblicazione multimediale occasionale dichiarata dal 20,9% delle associazioni sorte tra il 1985 e il 1999 consente di constatare simili livelli di utilizzo di questa particolare modali-

tà di comunicazione esterna per le associazioni consolidate e recenti rispetto a quelle di più lunga tradizione.

In relazione alle undici delegazioni provinciali, in alcune aree geografiche della regione le OdV presentano maggiori difficoltà nella comunicazione esterna veicolata da pubblicazioni periodiche ed occasionali. In particolare, il ricorso alle pubblicazioni nella delegazione di Massa appare più critico, seguita da quella di Grosseto, in cui però periodicamente ed occasionalmente le organizzazioni dichiarano di pubblicare prodotti multimediali, e da quella di Empoli, le cui organizzazioni manifestano di avvalersi scarsamente della pubblicazione di riviste, libri e volumi e maggiormente di bollettini, dispense e prodotti multimediali.

Nella delegazione di Massa solo il 6,0% dichiara di pubblicare periodicamente ed occasionalmente bollettini, il 6,1% libri e volumi, il 9,1% dispense e il 6,1% prodotti multimediali. Nella delegazione di Grosseto solo il 4,5% dei soggetti intervistati dichiara di pubblicare bollettini, il 9,0% libri e volumi e il 4,5% dispense; mentre, come abbiamo già anticipato, meno critica risulta all'interno della stessa delegazione la pubblicazione di materiale informativo e promozionale multimediale (34,1%). Nella delegazione di Empoli solo il 4,2% dei rispondenti dichiara di pubblicare riviste e solo il 12,5% libri e volumi, d'altra parte possiamo constatare però che il 18,7% pubblica bollettini, il 23,0% dispense e il 25,0% prodotti multimediali.

Tra le delegazioni che manifestano una propensione maggiore alle pubblicazioni, la delegazione di Livorno (il 35,2% pubblica prodotti multimediali, il 26,1% dispense, il 19,3% bollettini, 17,1% riviste e il 14,9% libri e volumi), di Firenze (il 31,2% pubblica prodotti multimediali, il 24,8% dispense, il 19,4% bollettini, l'11,3% riviste e il 16,7% libri e volumi), di Pisa (il 27,3% pubblica prodotti multimediali, il 21,2% dispense, il 14,2% bollettini, il 18,2% riviste e il 17,2% libri o volumi) e Pistoia (il 22,3% pubblica prodotti multimediali, il 25,9% dispense, il 14,8% bollettini, il 17,5% riviste e il 18,5% libri o volumi).

In base alle coordinate territoriali si rileva dunque come le delegazioni più centrali rispetto a quelle periferiche presentino minori problemi nella comunicazione esterna veicolata dalla generalità degli strumen-

ti adottati. Si può avanzare, a tal riguardo, l'ipotesi che a favorire le diverse forme di pubblicazione nelle delegazioni più centrali siano le maggiori possibilità di collaborazioni offerte da istituzioni, media, centri universitari e di ricerca, centri di servizio, case editrici presenti o comunque maggiormente radicate ed attive in queste aree piuttosto che in quelle marginali. Tali associazioni risultano ovviamente favorite dal capitale umano, culturale, sociale ed economico disponibile e radicato in loco.

3. Conclusioni

Il ritardo che alcune OdV regionali – dunque in particolare quelle di piccole e medie dimensioni, di più antica costituzione, territorialmente periferiche e afferenti ai settori diversi da quello sanitario – manifestano nel ricorso a strumenti comunicativi, soprattutto quelli moderni, di supporto alle attività interne e ai servizi erogati è chiaramente riconducibile innanzitutto alla carenza delle risorse umane idonee alla gestione dei vari canali comunicativi e alla scarsità delle risorse finanziarie disponibili da investire in tale direzione.

Le nuove tecnologie informatiche hanno ancora scarsa diffusione, in particolar modo tra le associazioni di più vecchia costituzione e di minori dimensioni; l'editoria sociale presenta costi difficilmente sostenibili da parte di associazioni di piccole e medie dimensioni, periferiche e afferenti ai settori differenti da quello sanitario; e, inoltre, le associazioni appartenenti ad alcuni settori – quale il sociale – tendono a privilegiare tuttora un *modus operandi* diretto che si risolve nel contatto interpersonale immediato e nell'assistenza pratica e spontanea gratuitamente offerta al povero, al malato e al bisognoso, assegnando contrariamente scarsa attenzione alla dimensione razionale e progettuale insita nella comunicazione organizzativa e nella comunicazione sociale.

Dalla ricerca emerge dunque come in molti casi i comportamenti comunicativi siano ancora limitati occasionalmente all'utilizzo di certe forme espressive tradizionali non più adeguate – almeno se non supportate da altri canali – a rispondere alle richieste, in termini di diffusione delle informazioni e di garanzia di continuità dei flussi comuni-

cativi, dei tempi moderni.

Nonostante siano numerosi gli ostacoli che si frappongono allo sviluppo di una reale strategia comunicativa, le OdV sono inevitabilmente chiamate a prendere atto della nuova funzione della comunicazione nel lavoro volontario, organizzativo e reticolare, e nell'erogazione dei servizi. Alla comunicazione non può più essere assegnato un ruolo ancillare e residuale di mero supporto organizzativo o di semplice trasmissione di informazioni di servizio. Nell'“impossibilità di non comunicare” diviene essenziale comunicare strategicamente, ossia coordinare i flussi comunicativi interni ed esterni in modo da soddisfare coerentemente gli obiettivi di volta in volta prefissati. Pena il mancato raggiungimento di questi stessi obiettivi e il fallimento della specifica mission associativa.

La generalità delle OdV intervistate, seppur lentamente e con notevoli divergenze per settore, collocazione geografica, dimensione e anno di costituzione, dimostra comunque rispetto alle precedenti indagini realizzate sul medesimo territorio di riconoscere l'importanza dell'attivazione e della cura dei processi comunicativi interni ed esterni. Tale consapevolezza è per certi versi indotta da meccanismi di adattamento al contesto istituzionale con cui il volontariato entra in relazione (c.d. “isomorfismo istituzionale”) e per altri espressione di una maturazione interna al volontariato stesso.

Capitolo 7

L'organizzazione del lavoro

di Antonella Cirillo

1. Introduzione

La diffusione di una cultura organizzativa all'interno del mondo del volontariato ha incontrato in passato seri ostacoli nello spontaneismo e nel pragmatismo insito nella concezione tradizionale del 'fare volontariato', incentrata sulla soddisfazione immediata, diretta e concreta dei bisogni del territorio. Un volontariato 'riflessivo' – sia a livello individuale che a livello strutturale (Hustinx, Lammertyn 2003) – ha al contrario in tempi recenti favorito l'avvio di un percorso di razionalizzazione e di organizzazione scientifica del lavoro (Taylor 1967) consistente principalmente nella pianificazione sistematica delle attività in relazione alle risorse disponibili e agli obiettivi perseguibili e nel controllo e nella valutazione periodica delle attività in itinere e compiute. Operazioni e procedimenti interni al lavoro volontario che trovano un saldo orientamento nell'analisi attenta e puntuale dei bisogni e delle problematiche del contesto territoriale di riferimento e in indagini conoscitive strutturate e costantemente aggiornate condotte a tal fine dalle associazioni stesse o da altri enti: particolarmente preziose, come vedremo per il caso toscano, sono considerate dalle OdV interpellate le indagini realizzate e messe a disposizione dagli enti pubblici e dal centro di servizio per il volontariato.

Per quanto il volontariato rivendichi le sue buone ragioni 'volontarie', alcuni elementi per così dire 'costrittivi' si presentano e operano dunque nel processo di razionalizzazione e di formalizzazione dell'azione collettiva e di professionalizzazione dei servizi; e di tali elementi bisogna tener conto in ordine al potenziamento progressivo di ogni iniziativa e di ogni intervento in vista dell'ottenimento della massima produttività: una produttività che non costituisce una contraddizione rispetto alla realizzazione della solidarietà ma che risulta al contrario funzionalmente correlata ad essa. È anzi la realizzazione degli stessi valori solidaristici a richiedere il ricorso a meccanismi di razionaliz-

zazione in vista dell'ottenimento della massima produttività. Non si tratta, riprendendo le note formule di Max Weber (1922), di rinunciare alle specificità di un'«azione razionale rispetto al valore» in nome di un'«azione razionale rispetto allo scopo», ossia di intraprendere il percorso di razionalizzazione e di spersonalizzazione che farebbe delle associazioni di volontariato organizzazioni, seppur efficienti e qualificate, soggette analogamente agli altri organismi istituzionali a rigidi e “freddi” principi burocratici e utilitaristici. L'esigenza che si manifesta è più precisamente quella di ottenere dotazioni strumentali e umane, tecnologiche e professionali atte al coordinamento e alla regolazione di attività interne continuative e integrate funzionali alla donazione volontaria e personalizzata di un servizio a favore di terzi che possa rivelarsi parimenti gratuito e professionale.

L'azione volontaria moderna appare quindi attualmente sospesa tra tradizione e innovazione, tra le spinte etiche e motivazionali dell'altruismo e della gratuità e l'altrettanto preminente bisogno di soddisfare i requisiti di produttività, efficienza e qualità dei servizi richiesti da una parte da una cittadinanza che diviene sempre più consapevole dei propri diritti, dall'altra dalla conformità a regole di partenariato con soggetti istituzionali pubblici e privati chiamati a cooperare nel moderno sistema integrato di interventi e servizi sociali (l. 328/2000); il quale richiede di essere governato, in base al principio di sussidiarietà (art. 118 Cost.), da prassi concertative, patti, accordi, intese tra una pluralità di soggetti e ognuno sulla base delle rispettive competenze.

L'avvio del percorso di maturazione organizzativa e culturale che ha riguardato le OdV del nostro Paese oltre che inserirsi all'interno di un processo endogeno di professionalizzazione dello specifico *modus operandi* del volontariato, è indiscutibilmente indotto infatti anche dall'esterno: esso risponde alla tendenza all'istituzionalizzazione e all'*isomorfismo*, ossia a pervenire ai maggiori livelli di formalizzazione delle attività e delle procedure sul modello degli enti operanti nell'ambiente istituzionale esterno, ad assumere i caratteri organizzativi di quelle imprese sociali e di quelle istituzioni pubbliche con le quali il volontariato è chiamato a collaborare attivamente in materia di

programmazione e di realizzazione delle politiche sociali territoriali. Per un approfondimento di tali dinamiche si rimanda alla sezione del presente report d'indagine dedicata specificatamente alla rilevazione dell'orientamento istituzionale in atto nel mondo del volontariato (si veda il capitolo sull'*orientamento istituzionale*).

È nel contesto di tali trasformazioni delle forme dell'azione volontaria che assume una centrale importanza la continuità e la strutturazione di certe pratiche interne di lavoro; le quali, piuttosto che essere concepite nei termini di meri adempimenti burocratici, vanno analizzate come garanzia di controllo teorico ed empirico delle diverse fasi dell'azione volontaria, dalla progettazione delle attività alla valutazione dei risultati raggiunti, e di rispetto degli standard di qualità previsti nell'erogazione dei servizi socialmente utili.

La fase di realizzazione del programma esige una continua e flessibile manutenzione dell'intero processo allo scopo di far fronte alle istanze che le variabili in gioco propongono. Questa la sfida che attende oggi il volontariato.

2. Dalla progettazione alla valutazione: un circolo virtuoso

Al fine di misurare i livelli di innovazione organizzativa ed inter-organizzativa raggiunti dalle OdV toscane, un set di domande del questionario è stato dedicato alla rilevazione dell'atteggiamento da loro manifestato nei confronti di alcune fasi e procedure essenziali alla professionalizzazione del lavoro volontario:

- progettazione sistematica delle attività e degli interventi;
- consultazione di indagini, documenti e banche dati per supportare le attività di analisi della domanda e dunque la progettazione in generale.
- verifica delle modalità con cui queste si realizzano;
- utilizzo di protocolli standardizzati per le attività di verifiche (questionari di soddisfazione dell'utenza, griglie di valutazione, etc.);

Un indicatore che rileva la diffusione all'interno delle OdV considerate dei principi del *scientific management* è certamente la presenza e la frequenza di momenti specificamente dedicati alla programmazione

delle attività. Si è pertanto provveduto a domandare agli interpellati di indicare il quantum di progettazione delle loro organizzazioni lungo una scala con classi di valori discreti: 1. No; 2. Sì, all'inizio di ogni anno di attività (ad esempio a settembre o gennaio...); 3. Sì, continuamente; 4. Sì, due o tre volte all'anno; 5. Sì, occasionalmente.

Dall'analisi dei risultati complessivi per tutto il campione emerge, in primo luogo, che quasi tutte le associazioni operanti nei diversi settori effettuano con una certa ricorrenza incontri dedicati alla programmazione delle attività. In particolare, ha risposto "continuamente" il 35,0% del campione, "occasionalmente" il 10,7%, "due o tre volte l'anno" il 23,0%, "all'inizio di ogni anno di attività" il 17,1% e mai solo il 2,1%. Le organizzazioni che non svolgono alcuna attività di progettazione durante l'anno, rispetto all'indagine realizzata nel 2004, scendono dal 2,5% al 2,1%.

I dati raccolti, se relazionati ai settori di appartenenza, all'anno di costituzione e alle dimensioni, misurate in numero di volontari, delle organizzazioni, consentono di stabilire che a dedicarsi con maggior frequenza ad attività di progettazione siano in particolare le organizzazioni del settore sociale (80,2%) e del *no welfare* (79,8%) e del socio-sanitario (72,8%) rispetto a quelle del settore sanitario (66,7%); quelle consolidate (80,6%) e recenti (83,4%) rispetto alle più radicate (72,9%), e quelle di medie (84,2%) e grandi dimensioni (78,2%) rispetto a quelle composte da un minor numero di volontari (61,0%). I dati sono stati ottenuti sommando le risposte "sì, continuamente", "sì, due o tre volte all'anno" e "sì all'inizio di ogni anno di attività" allo scopo di cogliere la frequenza periodica in contrapposizione a quella discontinua ed occasionale degli incontri, indice comunque di una situazione di ritardo nel percorso di razionalizzazione delle pratiche del lavoro volontario. Se si osserva l'incidenza della delegazione di appartenenza nelle risposte alla domanda, emerge la situazione piuttosto critica della delegazione di Massa: nel 6,1% delle associazioni appartenenti a questa delegazione non si svolgono incontri finalizzati alla pianificazione dei servizi.

In questo orizzonte assume significativa importanza anche la fase relativa al controllo dei risultati, che permette appunto di verificare le

manifestazioni di coerenza-incoerenza, adeguatezza/inadeguatezza con tutte le scale intermedie di valutazione. Gli interventi e le attività sono soggette a verifica dal 75,2% delle associazioni rispondenti. I settori socio-sanitario (80,7%) e sociale (79,1%) rappresentano anche in questo caso quelli più propensi ad attivare processi di valutazione *in itinere* ed *ex post* e di revisione. Tuttavia, ad incidere in modo più sostanziale su tale inclinazione sono le dimensioni delle associazioni. L'attività è maggiormente praticata, come è ovvio, dalle medie e grandi (circa l'83,0%), piuttosto che dalle piccole associazioni (56,6%), che rivelano ancora una volta di trovarsi nell'impossibilità di adempiere a questa nuova tipologia di bisogni innovativi a causa della scarsità di risorse materiali ed umane a disposizione. In relazione invece al confronto dei dati ottenuti con l'anno di costituzione dell'organizzazione e la collocazione territoriale non si segnalano distinzioni particolarmente rilevanti.

A provvedere alle fasi di verifica è nella maggior parte dei casi l'assemblea dei soci (29,7%) e in misura inferiore il responsabile dell'organizzazione (16,5%), mentre risulta quasi inesistente la figura del comitato di gestione e scarso il ricorso ad esperti esterni all'organizzazione (1,7%) – impiegati in rari casi in affiancamento al personale interno (8,7%). Inoltre, relativamente a tutti i settori considerati, i dati confermano una scarsa divisione interna del lavoro e una assai debole distinzione tra funzioni dirigenziali e competenze tecniche specifiche richieste per l'espletamento delle operazioni di controllo.

La figura dell'esperto esterno, singolarmente o in collaborazione con il personale interno, è leggermente più presente nel caso delle associazioni afferenti al settore socio-sanitario (17,5%), delle associazioni costitutesi successivamente al 1985 (circa 13,0%) e in quelle di più consistenti dimensioni (11,0%).

Dal punto di vista territoriale è possibile registrare come nella delegazione di Massa, comparativamente alle altre delegazioni provinciali, tra le figure addette alle attività di verifica siano presenti anche, seppure in misura minore rispetto al responsabile dell'organizzazione e dell'assemblea dei soci, una commissione interna appositamente nominata (per il 24,2% dei soggetti rispondenti) ed esperti esterni (per il

12,1%). Il dato potrebbe essere letto come maturazione della consapevolezza che, al fine di uscire da una situazione che le altre variabili di analisi considerate descrivono alquanto critica, sia necessario una maggiore professionalizzazione delle risorse umane interne oppure il coinvolgimento di competenze esterne all'associazione.

Si è proceduto inoltre ad indagare l'attitudine delle OdV ad utilizzare protocolli standardizzati (questionari di soddisfazione dell'utenza, griglie di valutazione, etc.) allo scopo di comprendere l'attenzione che esse prestano alla fase di ascolto e ai livelli di soddisfazione dichiarati dai destinatari dell'azione volontaria e di sondare se questi vengono percepiti come parametri di successo e di qualità del servizio erogato. A questi strumenti di valutazione ricorre per tutti i servizi solo il 3,3% dei soggetti rispondenti, mentre il 29,8% li usa esclusivamente nel caso di alcuni servizi e il 42,8% non li adotta affatto. Sono le associazioni del settore socio-sanitario a manifestare livelli percentuali più elevati di utilizzo per tutte o alcune attività (41,2%), le più numerose (37,1%) o di medie dimensioni (35,7%) e quelle sorte in generale dopo il 1985 (circa il 37,0%). Uno sguardo infine alle delegazioni provinciali ci consente di notare come tali strumenti siano maggiormente utilizzati nelle associazioni afferenti alle delegazioni territorialmente piuttosto decentrate di Grosseto (45,4%) e, a seguire, di Pistoia (42,6%).

Le risposte all'ultima domanda ci consentono di cogliere quanto sia praticato dalle OdV direttamente o indirettamente lo studio conoscitivo dei bisogni del territorio; ossia, più nello specifico, se esse supportano le attività di analisi della domanda, di analisi dei bisogni e della progettazione in generale attraverso determinati strumenti e/o fonti:

1. Indagini compiute da altre OdV;
2. Indagini compiute dal Cesvot;
3. Indagini compiute da enti pubblici (comune, provincia, regione, etc.);
4. Indagini e documenti dell'Osservatorio sociale provinciale;
5. Indagini compiute da università e centri di ricerca;
6. Anche dati di altre OdV.;
7. Anche dati del Cesvot;
8. Anche dati di enti pubblici – università;
9. Centri di documentazione di altre OdV;
10. Centri di documentazione di enti pubblici – università.

I rispondenti potevano fornire altresì una misura di tale uso in una scala di valori ordinati da

‘spesso’ a ‘qualche volta’ fino a ‘mai’.

Se consideriamo i totali delle risposte, indipendentemente dal settore di attività, notiamo che le OdV utilizzano ‘spesso’ soprattutto le indagini compiute da enti pubblici (11,6%), dal Cescvot (9,9%) e in misura inferiore dall’Osservatorio provinciale sociale (5,9%). Meno frequente è il ricorso a: banche dati del Cescvot (4,5%), indagini compiute da università e centri di ricerca (4,4%), indagini compiute da altre OdV (4,1%), centri di documentazione di enti pubblici (3,5%), banche dati di enti pubblici (2,6%), centri di documentazione di altre OdV (1,9%) e banche dati di altre OdV (1,5%). I livelli percentuali aumentano significativamente invece nel caso della consultazione in occasione di determinate attività: indagini compiute da enti pubblici (31,0%), dal Cescvot (28,7%), indagini compiute da altre OdV (23,5%), indagini e banche dati Cescvot (18,8%), indagini compiute da università e centri di ricerca (17,9%), indagini effettuate dall’Osservatorio provinciale sociale (13,3%), banche dati di enti pubblici (12,6%), centri di documentazione di enti pubblici (11,2%), banche dati di altre OdV (11,7%) e indagini e centri di documentazione di altre OdV (10,8%).

Relativamente ai settori considerati risultano essere ancora una volta le associazioni del settore socio-sanitario quelle che più frequentemente si avvalgono di studi e indagini compiute sul territorio (il 14,0% adotta per esempio indagini compiute dal Cescvot e il 7,9% consulta le banche dati del centro di servizi). Se si considerano invece gli anni di costituzione delle associazioni emerge che quelle costitutesi più recentemente, dopo il 2000, sono più inclini ad adottare indagini e documenti realizzati dalle università e dai centri di ricerca (7,7%).

In conclusione, relativamente a ognuna delle attività considerate le associazioni del nostro campione mostrano un comportamento coerente che va dalla scarso sviluppo di uno studio e di una progettualità interna, dimostrata in particolare dalle associazioni di piccole dimensioni, periferiche, più ‘anziane’ e decentrate, a una tendenza sempre crescente all’analisi e alla progettualità nelle associazioni di più grandi dimensioni del settore socio-sanitario, più centrali e più ‘giovani’.

3. Conclusioni

Indubbiamente a determinare le possibilità oggettive, umane e materiali, delle OdV di dotarsi di determinati strumenti di coordinamento, controllo, monitoraggio, valutazione e progettazione delle attività, intervengono alcuni elementi strutturali pressoché evidenti: abbiamo detto, le maggiori dimensioni, la collocazione territoriale più o meno centrale, l'adeguata disponibilità di risorse economiche, il settore di attività, gli interventi che ottengono maggiore attenzione circa l'allocazione delle risorse pubbliche, nonché i più elevati livelli di radicamento, di consolidamento e di integrazione dell'organizzazione nell'ambiente istituzionale esterno.

Tuttavia, a sorreggere l'inclinazione delle odierne organizzazioni al dinamismo organizzativo e alla gestione strategica del cambiamento (*change management*) sono innanzitutto i nuovi schemi cognitivi e valoriali che si pongono alla base del modo di essere e di operare dei volontari. La disponibilità degli strumenti, l'innovazione delle strutture, l'introduzione delle più avanzate e sofisticate tecnologie, la razionalizzazione dei processi e delle procedure, la sperimentazione delle moderne tecniche gestionali interne, non supportati da una maturazione professionale e culturale interna alle risorse umane e dall'autonomia progettuale e co-progettuale del soggetto organizzativo, da sé non potrebbero tradursi infatti in un effettivo e solido cambiamento: essi, si configurerebbero contrariamente come un processo di sviluppo sostanzialmente imposto ed eterodiretto non compatibile con gli orientamenti simbolici distintivi dell'agire organizzativo e che, ancora una volta, ridurrebbe le associazioni di volontariato a meri erogatori di servizi pubblici e organismi del parastato.

Nel moderno modello di volontariato 'riflessivo' le esigenze di autorealizzazione, di crescita e di valorizzazione delle competenze vanno ad integrare il profilo classico del volontario incondizionatamente fedele alla *mission* originaria della propria organizzazione; senza che questo comporti necessariamente una sorta di sviamento, di deviazione e di snaturamento della motivazione fondamentalmente etica dell'azione volontaria e un 'raffreddamento' in termini relazionali dei contatti sociali interni ed esterni all'organizzazione. La ricerca dell'ef-

ficienza organizzativa si realizza a partire dal riconoscimento della centralità della persona, della capacità umana di comunicare e stabilire frequenti e assidui rapporti di collaborazione con l'esterno e di proiettare la *mission* organizzativa nel futuro trasformandola in una *vision* maggiormente strutturata ed ampia. In tal senso, le componenti *soft* e culturali del sistema organizzativo – idee, valori, emozioni – incidono sul cambiamento anche in misura maggiore rispetto alle componenti *hard* e tecnologiche. Da qui l'importanza strategica che deve essere assegnata al potenziamento del capitale umano: da favorire per esempio mediante l'individuazione e l'inserimento di figure professionali di coordinamento e di gestione delle risorse umane, la predisposizione di percorsi formativi differenziati e professionali, la comunicazione funzionale e simbolica delle conoscenze, etc.

Capitolo 8

Rapporti di collaborazione e *networking*

di Andrea Salvini

In questo paragrafo ci occuperemo della tendenza delle OdV toscane ad “aprirsi” a rapporti collaborativi di vario genere con altri soggetti collettivi pubblici e privati, in particolar modo altri soggetti del terzo settore ed enti pubblici; non che tali connessioni siano (o debbano essere pensate come) esclusive, ma dal patrimonio conoscitivo di cui già disponiamo, sappiamo che esse sono prevalenti. Tuttavia, a prescindere (per ora) dai soggetti con i quali si avviano connessioni, vale la pena sottolineare come la predisposizione delle OdV alla attivazione di collaborazioni esterne costituisca un fattore di estrema importanza dal punto di vista della capacità organizzativa, dello scambio di esperienze e di risorse, dell’accesso a risorse non altrimenti disponibili, e della più generale predisposizione allo sviluppo intra ed inter organizzativo.

Dunque, i collegamenti con altri soggetti (di varia natura) possono essere intesi come insiemi di attività compiute attraverso la progettazione comune, la condivisione di risorse per la realizzazione delle iniziative, oppure anche, più formalmente, attraverso l’attuazione di azioni definite mediante protocolli o convenzioni. Di conseguenza, lo spettro delle attività collaborative può essere ampio e differenziato, contemplando iniziative occasionali sul territorio come erogazioni di servizi in modalità strutturate e continuative.

Ovviamente, la mole di attività compiute in sinergia non prefigurano ancora un vero e proprio “lavoro di rete”, ma ne costituiscono senz’altro la base: possiamo pensare a questo insieme di attività condotte in partenariato in prima battuta come un modo per ottimizzare l’uso delle risorse organizzative ma prima di tutto come modalità di accesso a risorse – prima di tutto economiche – non altrimenti recuperabili. Tuttavia, la pratica della collaborazione, specie quando compiuta mediante il coinvolgimento di una molteplicità di soggetti e non soltanto attraverso accordi e pratiche diadiche, promuove lo “spirito” della re-

ticalarità e consolida un atteggiamento mentale orientato in direzione di un possibile radicamento del lavoro di rete.

Cominceremo, dunque, analizzando la generale predisposizione delle OdV di realizzare progetti comuni con altri soggetti, per poi procedere in seguito a verificare l'impegno fondato su basi convenzionali. Le organizzazioni di volontariato che dichiarano di essere collegate operativamente con altre OdV per progetti comuni costituiscono il 60,1% dei soggetti rispondenti, con una più spiccata propensione alla collaborazione da parte delle OdV che operano in ambito socio-sanitario (66,8%) e in ambito sociale (62,9%), nonché dalle OdV di più recente costituzione (mentre quelle "radicate" sono relativamente meno incidenti, pur in un quadro, come detto, di dati positivi). La propensione alla collaborazione è distribuita senza particolari diversificazioni nelle OdV a prescindere dalla dimensione, segno che questo carattere non incide nella scelta di aprirsi ai progetti con altre OdV; il 52,6% delle OdV sono collegate con il Cesvot, ed anche in questo caso con maggiore incidenza da parte dei soggetti che operano nei settori sociale e socio-sanitario (rispettivamente 59,7% e 55,4%). Una cosa interessante da notare è che, oltre a confermare la propria presenza sul territorio, il Cesvot ha sviluppato una particolare attenzione nei confronti delle organizzazioni più piccole, che in leggera maggior misura rispetto alle altre segnalano di avere in essere attualmente un rapporto di collaborazione operativa con il Centro Servizi; questo *link* particolare, inoltre è distribuito in modo omogeneo tra le OdV radicate e recenti, segno di una attenzione generalizzata al rapporto con tutte le OdV a prescindere dalle loro caratteristiche strutturali.

Procediamo soffermandoci ancora sui *links* che sono presenti all'interno del terzo settore; il 25,1% instaura connessioni collaborative con le cooperative sociali mentre il 24,3 con associazioni di promozione sociale; sono soprattutto le OdV di più ampie dimensioni e quelle radicate ad avere una maggiore propensione al rapporto con le coop. sociali, mentre essa (propensione) è più distribuita con riferimento alle Aps (Associazioni di promozione sociale). È interessante notare che le organizzazioni definite "*no welfare*", cioè che si occupano di aree che non riguardano l'erogazione di servizi in ambito sociale e

sanitario, solo il 9,5% di esse hanno collegamenti con le cooperative sociali, mentre aumentano al 21% nel caso delle Aps. Il 28% delle OdV è collegata a strutture ecclesiali.

Solo il 22,3% delle organizzazioni ha stabilito rapporti di collaborazione con soggetti di area "profit" (banche, imprese, ecc...), in cui prevalgono le OdV che operano nel settore socio-sanitario. Passando invece all'interno dell'area pubblica notiamo la notevole rilevanza assunta dai mondi della scuola e dell'università, dato che ben il 45% di OdV dichiara di intrattenere collaborazioni operative con queste istituzioni; vale la pena segnalare che qui le OdV "no welfare" sono le più incidenti (46,6%); notevole è anche la quota di organizzazioni che collaborano con gli enti locali (49,3%), anche in assenza di (o in aggiunta a) accordi convenzionali (in particolare il socio-sanitario ed il "no welfare") ed anche la collaborazione con l'Ausl la collaborazione con la Ausl (35,9%). Quest'ultimo tipo di collaborazione è indicata in maggior misura dalle organizzazioni di grandi dimensioni (questo dato si riscontra, sebbene con minore intensità, anche nel caso del rapporto con gli enti locali).

Alla luce di questi dati, relativi alla "estroversione" delle OdV, si possono compiere le seguenti osservazioni:

Considerando che la domanda chiede di indicare i collegamenti in progetti comuni con altri soggetti che sono attualmente operativi, vi sono 6 organizzazioni su 10 impegnate a lavorare insieme ad altre organizzazioni; al di là di ogni ulteriore considerazione sul tipo, la qualità e l'impatto di tali dinamiche collaborative, si dovrà dire che il dato quantitativo costituisce un aspetto positivo dei caratteri strutturali dell'universo volontario toscano, specie se si considera che moltissime organizzazioni gestiscono necessariamente più progetti collaborativi con soggetti diversi;

Il rapporto con il Cescvot impegna attualmente poco più della metà delle organizzazioni intervistate, per cui il Centro Servizi si pone come interlocutore privilegiato di una grande quantità di soggetti organizzati; inoltre si deve osservare che, nella gestione di tali rapporti, il Cescvot esibisce la caratteristica di non privilegiare particolari segmenti di OdV, e di essere attento alle esigenze delle OdV più vulne-

rabili – in ipotesi le OdV più piccole -, senza per questo trascurare le esigenze delle OdV di maggiori dimensioni;

Considerando alcuni tipi specifici di OdV, è interessante notare che i soggetti che operano specificatamente in campo sanitario mostrano una generale minore disposizione all'apertura collaborativa con altri soggetti, specie OdV, mentre quelle che operano prevalentemente o indirettamente in campo sociale, mostrano una spiccata tendenza alla collaborazione. Si ipotizza che le OdV che abbiano una vocazione di tipo specialistico non esprimano strutturalmente la predisposizione al lavoro collaborativo, sostanzialmente per la difficoltà di individuare punti in comune con altre OdV, cosa che è ovviamente più semplice per chi opera a vario titolo in ambito sociale. Per quanto le altre caratteristiche strutturali non sembrano influenzare la predisposizione attuale al lavoro comune, va segnalato che quelle di più grandi dimensioni esprimono una maggiore tendenza a sviluppare legami anche con enti pubblici e privati

Un ultimo elemento, ma non meno significativo, è costituito dai legami che moltissime OdV – quasi la metà del campione, e senza particolari differenziazioni interne dal punto di vista dei caratteri strutturali – instaurano con il mondo scolastico ed universitario. Si tratta di un'attenzione reciproca molto interessante, che sicuramente costituisce un elemento di novità rispetto ai tempi passati. Si è detto "attenzione reciproca" poiché il rapporto con il mondo educativo non deve essere pensato come un elemento strumentale, cioè come un veicolo per reclutare nuovi volontari. Sebbene non si debba nascondere, ovviamente, il fatto che tale esito costituisce un obiettivo atteso da parte delle OdV, non si può "entrare" nel mondo scolastico senza un minimo di "progetto educativo" anche se basato su caratteri esperienziali – pena la scarsa disponibilità da parte della scuola di accogliere iniziative al proprio interno. Ciò significa che, da una parte, il mondo del volontariato esprime una volontà ed una capacità di "pensarsi" per "presentarsi" ed il mondo della scuola considera valida la proposta di coinvolgimento proprio a fini educativi. Su questo punto, tuttavia, si ritornerà con ulteriori riflessioni in seguito.

Nell'ambito della riflessione sui collegamenti che le OdV intessono

con soggetti operanti in altri ambiti, ci si deve soffermare ora sul tema dei rapporti convenzionali con i diversi enti pubblici, sostanzialmente di carattere locale. Come si sa, le convenzioni costituiscono lo strumento principale attraverso cui – per parlare in termini generali – il volontariato entra a far parte a pieno titolo nella sfera pubblica insieme alle istituzioni locali, ed in particolare mediante la gestione di servizi per il welfare, ma anche per gli ambiti culturale ed ecologico. Negli ultimi venti-trent'anni questo cammino di avvicinamento di è fatto più consistente, ed è valso alle OdV sia la conquista di una legittimità formale assolutamente meritata, sia la trasformazione di molti meccanismi strutturali, organizzativi e qualitativi nel modo di pensare e realizzare il proprio impegno volontario.

Il coinvolgimento delle OdV in rapporti convenzionali con gli enti locali è assai consistente, ma distribuito in modo differenziato a seconda dei settori di attività delle OdV e del tipo di ente che si prende in considerazione – cosa che appare anche piuttosto ovvia. Se in generale possiamo osservare che il 50% delle organizzazioni intervistate ha attualmente operativo un rapporto con il comune del territorio di appartenenza, la percentuale sale al 57% per le organizzazioni che operano in ambito socio-sanitario mentre scende al 49% nel caso delle OdV del settore sanitario, ma soprattutto al 45% delle OdV “*no welfare*” e al 41% delle OdV che operano in ambito sociale. Sono soprattutto le OdV di grandi dimensioni quelle in cui l'incidenza del rapporto convenzionale con il comune è più consistente, così come quelle radicate (59%) rispetto a quelle recenti (37.8%).

Quando tuttavia si prende in considerazione il rapporto convenzionale con l'Ausl, il quadro muta radicalmente: l'83.4% delle OdV del settore sanitario dichiara di avere attualmente operante almeno una convenzione, così come il 61.1% delle OdV del settore sociale, mentre la percentuale scende al 33% nelle OdV che operano in campo socio-sanitario e, com'era da aspettarsi, solo il 7,8% nelle OdV operanti nell'ampio settore “*no welfare*”. Anche in questo caso la presenza di un rapporto convenzionale è più consistente nelle organizzazioni grandi e in quelle più piccole, in quelle radicate (in quelle recenti un rapporto convenzionale è presente solo nel 27%)

Una convenzione almeno con la Provincia è segnalata dal 18% delle OdV, dove più consistente è la presenza delle OdV di “*no welfare*”, 20%); via via scendendo il 17% con la Regione, e il 24% con altro ente pubblico. Anche in questi ultimi ambiti convenzionali, il settore sanitario e quello sociale sono senz’altro più attivi e incidenti.

Alla luce di questi dati, diviene relativamente più chiara la mappa dei rapporti “esterni” delle OdV toscane, che ovviamente si distribuiscono in modo sensibilmente diverso a seconda delle caratteristiche strutturali e dei settori di intervento delle OdV stesse:

L’età di costituzione dell’organizzazione, e dunque, la sua “anzianità” operativa è un carattere assolutamente incidente per ciò che riguarda l’attivazione di un rapporto convenzionale con l’ente pubblico: infatti, le associazioni “radicate” hanno una maggiore probabilità rispetto alle altre, ed in particolare alle organizzazioni più giovani, di acquisire una convenzione. Ovviamente, la maggiore presenza temporale e capillare sul territorio ha favorito lo sviluppo di competenze accreditate, ha permesso l’attivazione di connessioni strette con il territorio, a garanzia dell’affidabilità rispetto al rapporto con l’ente pubblico. Le organizzazioni più giovani, sebbene non escluse dalla partita, hanno avuto minor tempo per legittimarsi.

Le organizzazioni che operano prevalentemente in ambito sanitario, dunque maggiormente specializzato, sono più propense all’attivazione di rapporti formali con enti pubblici, riducendo la propria disponibilità (che tuttavia non è assente) rispetto ad altri soggetti, in particolare quelli del terzo settore. Le Odv che operano in ambito sociale e socio-sanitario, adottano una strategia mixata in cui – per la complessità dell’area di intervento – si ricerca il rapporto sia con l’ente pubblico sia con gli altri soggetti del terzo settore. Sono questi gli abiti, probabilmente, in cui le spinte verso la professionalizzazione sono “moderate” proprio dallo spirito “collaborativo”. Le OdV che operano nel settore cosiddetto “*no welfare*” denunciano una maggiore difficoltà generale nell’attivare rapporti sia convenzionali sia di collaborazione con altri soggetti rispetto alle OdV di altri settori, probabilmente causa della “radicalità” di cui spesso si fanno portatrici (per esempio, si potrebbe affermare che le associazioni che operano negli ambiti

culturali e di tutela ambientale, culturale, dei diritti, si fanno promotori di una visione meno “pragmatica”, più idealistica e “politica” della propria presenza, e dunque può essere più difficile promuovere momenti di incontro e convergenza collaborativa.

Si potrebbe avanzare l’ipotesi che la “mappa” dei rapporti esterni costituisca in qualche misura la cartina di tornasole di caratteristiche più ampie del volontariato toscano; si tratta di un’ipotesi da sottoporre ad ulteriore verifica circa il suo fondamento. L’ipotesi segnalerebbe una segmentazione del volontariato toscano in virtù del suo modo di intendere il volontariato stesso, e ciò determinerebbe in modo relativamente significativo la sua tendenza – capacità – possibilità di stringere rapporti esterni: da una parte si trova l’area delle organizzazioni sanitarie, specializzate e relativamente autoreferenziali – ciò che costituisce l’obiettivo fondamentale è il raggiungimento – conferma della convenzione con l’Ausl. Per quanto le caratteristiche strutturali siano differenziate – prevalgono le organizzazioni radicate, grandi, ma vi sono anche nuove organizzazioni di piccole dimensioni – l’implicazione di questo quadro è la legittimazione delle dinamiche di professionalizzazione e la minore tendenza a sottolineare le istanze politiche del volontariato. All’opposto vi sono le organizzazioni cosiddette “*no welfare*”, dove in realtà abbiamo raggruppato diversi profili organizzativi, con prevalenza tuttavia delle OdV che operano in campo culturale (ma ci sono anche quelle che operano nel volontariato internazionale e nella protezione civile). Quest’ultime sono portatrici di una specializzazione notevole, ma il loro impatto è assolutamente neutralizzato dalla valenza politico-culturale delle Odv che sostanziano la categoria. C’è una particolare “radicalità” che accomuna molte OdV di questo settore, una tensione etico-politica che si sviluppa poi in attività anch’esse relativamente esclusive (volontariato internazionale) o elitistiche (attività intellettuali, culturali, di nicchia) che mentre costituiscono una innegabile ricchezza per lo sviluppo del volontariato, dall’altra rendono abbastanza impraticabile l’attivazione di collaborazioni esterne sia in termini formali-convenzionali, sia soprattutto in termini di “lavoro di rete”. Di conseguenza, ciò che ci si può attendere da queste organizzazioni è l’attivazione di rapporti diadici (con

il Cesvot, con i Comuni, ecc.) per singole iniziative, ma al di fuori, ancora di una logica reticolare.

Infine, c'è la parte più cospicua del volontariato toscano, quello socio-sanitario e sociale, dove coesistono motivi diversi – probabilmente anche con la fatica e le contraddizioni del caso – sia in termini di concezione del volontariato (pragmatica/politica) sia in termini di predisposizione al lavoro collaborativo. Quest'ultimo, infatti, sembra caratterizzato dalla necessità di differenziare i contatti e gli scambi progettuali, sia su base formale (cioè convenzionale con enti pubblici), sia su base informale (con gli altri soggetti del terzo settore, anche se poi può esservi la “formalità” della sottoscrizione di accordi o progetti comuni). In questo quadro “*mixed*”, le forze interne possono essere le più diverse e spingere in direzioni non sempre coincidenti, provocando anche contraddizioni interne (non necessariamente conflittuali), che sono un po' “lo specchio” della situazione del volontariato nella nostra regione.

Tuttavia la riflessione sulla predisposizione delle OdV all'attivazione di sinergie con il mondo “esterno” non è terminata e deve alimentarsi di altre suggestioni e informazioni; con le due precedenti domande (d14 e D15 del questionario) abbiamo visto la quantità di rapporti che sono attualmente operativi (al momento della rilevazione); si tratta ora di verificare la predisposizione potenziale al lavoro collaborativo e, più specificatamente, di capire se l'apertura verso lo scambio di esperienze e di risorse con altre OdV, ma anche la collaborazione formale con gli enti locali, viene intesa come un elemento strategico per lo sviluppo del volontariato stesso nella nostra regione. A tal proposito, cominciamo ad osservare i dati relativi alla domanda D17 del questionario, che è costruita proprio per rilevare l'orientamento, per così dire, “strategico delle OdV toscane, con riferimento alla propria identità, al peso assegnato ai servizi e ai rapporti con gli enti pubblici. Da queste risposte – che peraltro sono discusse più in profondità proprio nel paragrafo di questo Rapporto dedicato all'identità del volontariato, dunque, possiamo aspettarci una indicazione parziale ma significativa alle questioni che sono state poste poco sopra. Ebbene, il 75% delle OdV si dichiara “molto d'accordo” (29%) e “abbastanza d'accordo”

(46%) con il fatto che stringere rapporti di collaborazione con gli enti locali costituisce una scelta strategica virtuosa per il volontariato, in senso strumentale (cioè per incrementare le attività e le opportunità di finanziamento). La cosa interessante è notare come il dato si distribuisce nei diversi segmenti delle OdV: più propense verso questa risposta sono le OdV che operano in campo socio-sanitario (80.4%) seguite poi da quelle in ambito sanitario (73%) e “*no welfare*” (73%). Non si notano differenze di incidenza con riferimento al carattere della dimensione delle OdV (nel senso che in tutte le OdV, a prescindere dalla dimensione, la quota di soggetti che considera una scelta virtuosa stringere legami con gli enti locali, si attesta intorno al 73-77%), mentre raggiunge l’80% nel caso delle organizzazioni recenti.

È evidente che le OdV di “*no welfare*” (e anche quelle nate entro i cinque anni dalla rilevazione), per quanto meno in grado di attivare contatti con gli enti locali, nondimeno aspirano allo stesso modo delle altre alla loro attivazione. Di conseguenza, si può produrre una frizione interna a questo segmento di organizzazioni in cui le aspettative e le attese sono solo in parte soddisfatte. Da questo dato si evince come il rapporto con le istituzioni pubbliche sia considerato dai due terzi delle OdV intervistate come una condizione assolutamente irrinunciabile per la promozione e lo sviluppo del volontariato stesso nel nostro territorio, richiesta che, anche al di là della sua possibile traduzione in attività concrete, viene segnalata un po’ da tutti ed in particolare da quelle che adesso ne soffrono la assenza relativa (cioè le organizzazioni recenti e quelle non direttamente impegnate nel sistema di *welfare*).

Temi e argomenti simili sono presenti nelle domande nn. 50, 51, 52, che hanno l’obiettivo di comprendere che cosa dovrebbe essere fatto per migliorare la presenza della propria organizzazione sul territorio (D50), quali obiettivi si ritiene siano desiderabili per il volontariato nella sua interezza sul proprio territorio (D51) e, infine, quali sono le dinamiche concrete che stanno attraversando il volontariato sempre nel proprio territorio (D52). Queste domande, dunque, si pongono nella dialettica tra ciò che sta accadendo e ciò che è desiderabile accada sia per la propria organizzazione, sia per il volontariato nel suo

complesso, avendo con riferimento il proprio territorio di competenza ed operatività.

Le risposte alla domanda 50, considerando la prima scelta, sono inequivocabili: tra le varie opzioni possibili, che prevedevano, tra l'altro, indicazioni come l'acquisizione di più risorse (volontari e finanziamenti), il 52,4% delle OdV rispondenti segnalano la voce "incrementare la collaborazione con altre organizzazioni di volontariato ("fare rete")"; si tratta di una scelta decisa e chiara, se si considera il fatto che l'indicazione che ha ricevuto le maggiori convergenze dopo quella appena vista è proprio "favorire l'aumento dei volontari mediante attività mirate di reclutamento, che però è scelta solo dal 23%. Attenzione, però: l'esigenza di "far rete" è presente nelle OdV che operano in ambito socio-sanitario (59,4%), di "no welfare" (58,8%) e "sociale" (51%), mentre è più ridotta tra le OdV che operano in ambito sanitario (39,4%). Una particolare sensibilità a "far rete" è presente inoltre nelle OdV di recente costituzione (56,8%) e in quelle medio-grandi (54%). Un'analisi compiuta di questi risultati si trova in un'altra parte di questo Report, tuttavia vale la pena segnalare che qui si sta trattando delle priorità che vengono indicate per migliorare la presenza della propria organizzazione sul territorio; quello che emerge è che le OdV scelgono prevalentemente tre aspetti di cui due sono da considerarsi indicatori di predisposizione all'innovazione: infatti, oltre a far rete si indica anche – oltre ad avere una maggiore disponibilità di volontari – lo sviluppo di una maggiore capacità di progettazione. Verifichiamo ora se ciò che è desiderabile per le singole organizzazioni lo è anche per il volontariato nel suo complesso. La domanda 52 è proposta in modo simile alla domanda 51, mentre è assai diversa, come formulazione, dalla D50; le voci sono più numerose e prevedono ulteriori aspetti da tenere in considerazione, per cui le indicazioni si distribuiscono in modo meno polarizzato rispetto alla D50. La voce che riceve maggiore attenzione è quella che riguarda la necessità di rafforzare le caratteristiche di gratuità e dono dell'azione volontaria (24,6%); la seconda voce scelta si riferisce, appunto, alla promozione di una maggiore collaborazione solidale tra le organizzazioni di volontariato operanti sul territorio (19,4%). Al terzo e al quarto posto tra le opzioni

scelte si trovano voci assolutamente consistenti con il nostro ragionamento: infatti, il 18,6% di OdV indica la necessità di trovare il giusto equilibrio tra autonomia e collaborazione nei rapporti con le istituzioni pubbliche e il 17,4% segnala la necessità di ridurre la frammentazione esistente nell'universo del volontariato, specie tra OdV grandi e OdV piccole. Anche in questo caso abbiamo la conferma che la dimensione reticolare e la maggiore coesione viene richiesta soprattutto dalle OdV che operano in ambito sociale, nel settore socio-sanitario e nel "no-welfare". Queste indicazioni, relativo a ciò che è desiderabile per il volontariato nel proprio territorio, è il coerente quadro operativo per far fronte alle dinamiche effettivamente presenti sul territorio, dove si denuncia la frammentazione tra organizzazioni (23,3%), il declino graduale delle caratteristiche di gratuità e dono nell'azione volontaria (17,4%), dove si percepisce una maggiore predisposizione al lavoro di rete (12,8%) e dove la dipendenza dalle istituzioni pubbliche sta diventando sempre più consistente (11,2%). Le OdV recenti e quelle non specificatamente sanitarie sono quelle più sensibili alla riduzione della frammentazione ma soprattutto alla necessità di incrementare la possibilità di far rete per le OdV.

È interessante notare come a fronte di una notevole attività di collaborazione delle OdV, come si è visto analizzando la domanda n. 15 – che coinvolge più della metà dei rispondenti –, vi sia la richiesta piuttosto chiara e decisa (anche qui da parte di una buona metà dei rispondenti) di andare in direzione del lavoro di rete, che è considerato uno strumento ed un valore ancora più consistente che non "reperire risorse" (umane e finanziarie). Questa attività – assieme alla progettazione – costituisce la frontiera dell'innovazione e dell'ulteriore salto di qualità per le OdV, non soltanto per ridurre il tasso di frammentazione interno al volontariato, ma soprattutto per la condivisione delle esperienze e lo scambio di risorse.

Capitolo 9

Le risorse finanziarie

di Gerardo Pastore

Nell'ambito di uno studio sul volontariato sembra quasi paradossale dedicare un approfondimento alle questioni propriamente materiali e interrogarsi circa la centralità delle risorse finanziarie. Eppure, quello del reperimento di fondi è un problema con il quale tutte le organizzazioni di volontariato sono chiamate a confrontarsi, al di là della specifica *mission* associativa. Non si tratta di mettere in secondo piano gli elementi motivazionali, il complesso delle risorse umane e la natura non lucrativa delle diverse organizzazioni – prerequisiti indispensabili e indubbiamente fondativi dell'agire volontario – ma di riconoscere che, talvolta, il perseguimento degli obiettivi delle OdV e la sopravvivenza delle stesse sono strettamente connessi ad una adeguata disponibilità economica. Molte OdV, infatti, sono di frequente costrette a rivedere in maniera consistente i propri impegni proprio in virtù della scarsità di finanziamenti ad esse destinati.

Del resto, anche per la gestione ordinaria delle organizzazioni sussistono esigenze di 'cassa' ineludibili: si pensi alle spese per le utenze telefoniche o simili, per l'affitto delle sedi, per l'acquisto di beni, per la realizzazione di servizi, etc.

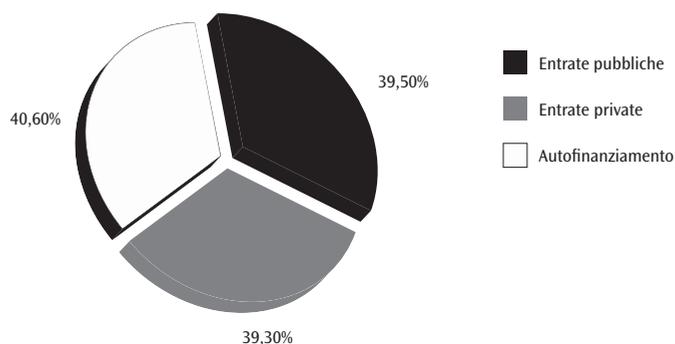
Al fine di acquisire elementi conoscitivi in queste direzioni, abbiamo chiesto ai responsabili delle OdV coinvolte nell'indagine di indicare di quali tipi di entrate si sono avvalse per lo svolgimento delle loro attività, nell'anno 2009, potendo scegliere tra le voci:

1. entrate di fonte pubblica (contributi di enti locali, convenzioni, gare, rimborsi di prestazioni tariffarie);
2. entrate di fonte privata (donazioni, contributi di imprese e banche);
3. entrate derivate da contributi di soci, tesserati e attività di autofinanziamento.

Dalla lettura delle risposte fornite risulta che una quota consistente di risorse finanziarie proviene dall'autofinanziamento dei soci (40,6%),

restano in ogni caso vitali e particolarmente determinanti il sostegno economico degli enti pubblici (39,5%) e quello connesso all'intervento di banche, fondazioni, imprese o donazioni da privati (39,3%).

Graf. 9.1: Entrate di cui si è avvalsa l'OdV nell'anno 2009



(Fonte Cescvot, Val. %, 2010-11)

A segnalare un ricorso all'autofinanziamento percentualmente superiore rispetto ai valori delle OdV radicate (43,1%) e consolidate (36,7%) sono le associazioni recenti (47,7%), le quali si collocano al di sopra della media anche per quanto riguarda le entrate provenienti da enti privati (47,3%).

Considerando le distinzioni per settori è possibile rilevare che tra i rispondenti del settore sanitario il 46,1% ha dichiarato di avere ottenuto nell'anno 2009 risorse dagli enti pubblici, nel 41,6% dei casi sono state segnalate entrate provenienti da fonti private; per quanto concerne gli interpellati del settore socio-sanitario l'entrata pubblica è stata segnalata dal 42,6%, quella privata dal 40,4 %; nel caso delle OdV del sociale le entrate esplicitate sono riconducibili per il 23,3% a fonti pubbliche, per il 29,5 % a sponsorizzazioni private. In merito alle OdV rubricate come "no welfare" a dichiarare di essersi avvalse nel 2009 di entrate provenienti da fonte pubblica sono state il 37,0%, il 41,4% ha dichiarato di aver ricevuto contributi da enti privati, anche per queste associazioni il sostegno economico legato all'autofinanziamento risulta essere quello prioritario (46,0%). Venendo infine ai dati per delegazioni, possiamo notare che a segnalare maggiori entrate pubbli-

che sono i rispondenti compresi nelle delegazioni di Empoli e di Massa (53,8%), seguiti in ordine da quelli di Lucca (47,3%), di Livorno (46,6%), di Pisa (43,2%) e di Firenze (41,0%).

Nel complesso, quella delle risorse finanziarie è una questione molto delicata che va attentamente monitorata per comprendere gli orientamenti prevalenti e le nuove direzioni del volontariato. Gli effetti della specializzazione si fanno sentire anche in questo ambito; e soprattutto le grandi e medie organizzazioni iniziano a guardare con sempre maggiore interesse a quelle professionalità in grado di promuovere efficaci azioni progettuali e di intercettare tutti i possibili finanziamenti: a livello comunitario, nazionale, regionale, provinciale e comunale. Così, la sopravvivenza e finanche lo sviluppo delle OdV appaiono sovente associabili al successo delle molteplici attività di *fund raising*. Ma si deve altresì rilevare che le OdV, nel continuo adattamento alle sollecitazioni esterne e alla richiesta di maggiore duttilità nella capacità di risolvere problemi sempre nuovi, stanno via via modificando la propria natura, divenendo sempre più istituzionalizzate e dipendenti da finanziamenti pubblici.

L'altro aspetto da segnalare è relativo alla riorganizzazione interna delle OdV, soprattutto per quanto concerne quelle di grandi dimensioni, che ha introdotto schemi sempre più affini a quelli diffusi negli ambiti delle aziende e delle imprese tradizionali. Un ambito della riflessione che rinvia alla sostanziale diversità tra piccole, medie e grandi organizzazioni: le prime non sempre in grado di garantire gli standard di qualità richiesti e in costante rischio di estinzione o di scivolamento nel tunnel dell'anonimato; le ultime due maggiormente garantite, sia per quanto riguarda la possibilità di accesso alle risorse che per ciò che attiene alla sfera dei riconoscimenti istituzionali. Le verifiche empiriche, nel confermare questa tendenza, pongono nuovi interrogativi sulla nuova natura delle OdV e sulle rischiose derive aziendalistiche.

Capitolo 10

La propensione allo sviluppo

di Irene Psaroudakis

Il volontariato si è guadagnato la propria legittimazione di soggetto indispensabile e irrinunciabile nei processi di costruzione del welfare locale e delle comunità locali proprio in virtù della sua capacità di produrre innovazione negli obiettivi e nelle metodologie di lavoro sociale. Per questo, l'analisi della propensione allo sviluppo delle OdV costituisce un momento rilevante del percorso di acquisizione di conoscenze sullo "stato" del volontariato in Toscana.

Ovviamente, vanno compiute delle riflessioni preliminari per evitare fraintendimenti di sorta. La propensione allo sviluppo è un'etichetta concettuale che abbiamo assegnato ad un insieme di attività e di "atteggiamenti mentali" per i quali le OdV individuano nuove possibilità/opportunità di impegno e di attività alla luce delle trasformazioni che attraversano la realtà sociale territoriale in cui esse operano. Le OdV sono esse stesse soggette a trasformazioni da fattori di carattere interno e sollecitazioni di carattere esterno; tali trasformazioni organizzative sono in ogni caso un prodotto della capacità progettuale e trasformativa degli attori che in esse operano, di modo che non si tratti di un mero "adattamento" agli ambienti interno/esterno, ma risulti come un'attività consapevole di cambiamento, coerente con le finalità organizzative da una parte e ai bisogni emergenti sul territorio dall'altra.

Questa "attività consapevole" di trasformazione, inoltre, può essere effettiva o "auspicata": infatti, nella misura in cui essa (attività) può essere progettata e realizzata attraverso la costruzione delle condizioni necessarie, diverrà effettiva, mentre nel caso in cui tali condizioni non sussistano, resterà auspicata. Le OdV, tuttavia, sono caratterizzate non soltanto dall'attivazione di servizi, iniziative, eventi coerenti con la propria vocazione organizzativa, ma anche da un certo dinamismo che produce ulteriore sviluppo ed innovazione progettuale; affinché questo dinamismo non sia solo auspicato, ma anche realizzato, le

OdV esprimono bisogni che devono essere soddisfatti.

L'obiettivo conoscitivo che ci si è posti è quello di registrare se e con quale intensità si registra tale dinamismo, senza ritenere necessariamente che la sua assenza vi sia necessariamente stallo e regresso. Tuttavia, sostenere e supportare le OdV nelle loro strategie progettuali di "movimento", per affrontare le trasformazioni di cui esse stesse decidono di essere protagoniste, significa effettivamente agire per la loro promozione. Come nelle passate rilevazioni, è stato chiesto se, nel parere dei rispondenti, esistono aree di intervento e servizi che andrebbero maggiormente sviluppati o creati *ex-novo*. Si è chiesto eventualmente di indicare, in caso di risposta affermativa, quali strumenti sarebbero necessari per operare l'intervento in nuove aree; in caso di risposta negativa, invece, si è chiesto quali siano le ragioni di questa stessa risposta. Si è completato il quadro attraverso l'utilizzo di risposte dislocate in varie domande del questionario, specie quelle relative agli aspetti che sarebbero necessari per migliorare la propria presenza sul territorio e all'andamento della presenza dei volontari negli ultimi anni di operatività.

Va subito segnalato il fatto che il 65,1% delle OdV rispondenti opera nello stesso settore fin dalla nascita, mentre il 30,1% ha ampliato il numero dei settori; solo il 2% ha cambiato settore di intervento e un altro 2% circa ha ridotto il numero di settori. Le organizzazioni che operano in ambito sanitario sono quelle, diciamo così, più stabili e meno dinamiche (70,6%), mentre quelle che operano nel sociale sono più "dinamiche", con riferimento ai settori di operatività. Tuttavia, il 65,7% dichiara di perseguire i propri obiettivi, a partire dalla propria costituzione, con un maggior numero di attività, soprattutto in ambito sociale (71,6%), ed il 25% con le stesse attività (soprattutto in ambito sanitario e "no welfare"). Solo il 3,8% ha ridotto il numero delle proprie attività. Ovviamente tra le OdV recenti si possono riscontrare quelle che operano nello stesso settore (72,5%) e che svolgono le medesime attività. Tra le OdV radicate, troviamo la maggiore incidenza di coloro che affermano di aver ampliato sia il numero di settori che il numero di attività: questo dato sottolinea come le organizzazioni più anziane mostrano un'elevata capacità di innovarsi e di differenziare

le proprie iniziative.

Vediamo ora, più nello specifico, la propensione allo sviluppo manifestata dalle OdV.

Intanto, ben l'83,7% dei rispondenti dichiara l'esistenza di aree di intervento e/o servizi che andrebbero maggiormente sviluppate nella propria organizzazione; praticamente quasi tutte le OdV operanti in ambito sociale rispondono affermativamente (il 94%), mentre negli altri settori la percentuale si attesta sui valori medi, tra l'81,9 e l'82,6%. Le organizzazioni recenti sono quelle in cui questa esigenza è maggiormente sentita (88,7%). Sollecitati su ciò che sarebbe necessario per avviare operativamente l'intervento in nuove aree, gli intervistati hanno risposto mettendo al primo posto avere a disposizione un maggior numero di volontari (36,8%). Si dirà subito che questa percentuale va letta disaggregandola per settori: infatti, ben il 51,5% delle OdV del settore sanitario sostengono questa indicazione, mentre la percentuale scende al 41,6% nel caso delle OdV del Sociale, al 30% nel caso delle OdV del "no welfare" e al 27% delle OdV del Socio-sanitario. A breve distanza troviamo l'indicazione relativa a "trovare gli opportuni finanziamenti" (34,7%), segnalati al 41,8% dalle OdV del socio-sanitario, dal 38,9% delle OdV di "no welfare", e da meno del 30% dalle OdV che operano in campo sanitario e sociale.

Solo il 12,7% segnala la necessità di avviare forme di collaborazione specifica con altre OdV e gli enti locali. mentre le altre risposte si collocano al di sotto del 10% di preferenze. Abbiamo anche dato una seconda opportunità di indicare un ulteriore strumento, una seconda scelta, sempre tra l'elenco già visto; in queste seconde scelte, prevale l'indicazione di avviare forme di collaborazione con altri soggetti del volontariato o enti locali (24,9%), mentre vengono confermate successivamente le due voci già viste, che richiamano alle risorse più classiche per il volontariato: volontari e finanziamenti. Sopra il 10%, tra le seconde scelte, si colloca "fare formazione specifica e approfondita ai volontari" (13,4%). Come si nota, gli strumenti principali per l'avviamento o l'ampliamento di nuovi interventi e dei servizi sul territorio sono ricondotti alla maggiore disponibilità di volontari, da una parte, e di finanziamenti dall'altra. Accanto a queste due risorse

tradizionali viene poi affiancata, in seconda battuta, la logica di rete, anche se la distanza in termini percentuali con le prime due è piuttosto consistente.

Se si considera adesso quello spicchio di Odv – meno del 20% - che dichiara che non ci sono aree in cui avviare nuovi interventi e servizi, il 55,9% di esse dichiara che quello che già stanno facendo si pone in linea di coerenza con le finalità dell'organizzazione; questa risposta è stata scelta da ben il 62% delle OdV che operano in campo sanitario, a conferma, così, del carattere specialistico della propria vocazione organizzativa; il 17,1% sottolinea che sarebbe davvero necessario avviare nuovi servizi, ma la mancanza di risorse ne inibisce la possibilità (in particolare per le OdV in ambito sociale e socio-sanitario), mentre l'11% sottolinea che è importante specializzarsi in pochi servizi o aree di intervento.

In effetti, questi dati sembrano introdurre una nota di “realismo” e di “pragmatismo” particolarmente accentuato nel volontariato, nel senso che lo sviluppo ulteriore in termini di allargamento della base dei servizi/interventi è visto possibile soltanto accedendo alle risorse conservative più classiche, cioè i volontari e i finanziamenti; che vi possa essere qualche alternativa – come per esempio la progettazione mediante la collaborazione reticolare con altre organizzazioni – non è visto possibile se non da una parte delle OdV. Questo atteggiamento “conservativo” deve essere ben considerato in rapporto a quanto scritto nel paragrafo sul “*networking*” delle OdV, che dunque deve essere inteso come un obiettivo desiderabile, ma non se ne individuano gli effetti concreti sulle possibilità di sviluppo ulteriore. Come a dire che sarebbe forse utile per consolidare, rafforzare o migliorare quello che già viene fatto, ma non per avviare nuovi progetti.

Capitolo 11

Tredici punti per comprendere le trasformazioni del volontariato in Toscana

di Andrea Salvini

1. Modelli di volontariato inediti per il volontariato futuro in Toscana

Questo contributo costituisce una sintesi delle principali risultanze empiriche tratte dalla ricerca “Identità e bisogni del volontariato in Toscana” – 2010; tale sintesi è composta da tredici punti nei quali sono esposti schematicamente gli aspetti più salienti di tipo strutturale e dinamico che configurano l’attuale profilo del volontariato nella nostra regione. Da una parte questi aspetti confermano ciò che in passato costituiva soltanto esito di caratteri congiunturali, da un’altra introducono novità ed elementi inediti che ovviamente attendono ulteriori conferme negli anni a venire. Il campione di organizzazioni intervistate è particolarmente affidabile ed attendibile, poiché è costituito da circa il 25% delle OdV operanti in Toscana e presenti negli archivi del Cesvot. Ovviamente i tredici punti sono presentati schematicamente e la loro descrizione costituisce una prima interpretazione dei dati che necessita di momenti più accurati e partecipati di approfondimento. Dalle risultanze dell’indagine emerge un soggetto collettivo particolarmente complesso ed articolato, attraversato da dinamiche di cambiamento a velocità ed intensità variabili a seconda dei settori di attività e dell’anno di costituzione delle organizzazioni. In particolare, questa ultima variabile costituisce una determinante in grado di incidere pesantemente nella definizione dei diversi modelli di volontariato che sono consolidati e si vanno affermando sul territorio regionale. Prima di presentare i tredici punti, si dirà preliminarmente che il dato più rilevante emerso dall’indagine è costituito dall’emergere e dal diffondersi di un modello nuovo di volontariato che, per via della sua particolarità rispetto alle configurazioni note nella nostra regione, può essere definito “inedito”, in attesa di definirlo più puntualmente alla luce del consolidamento dei suoi caratteri.

Possiamo dunque distinguere un “modello inedito” di volontariato e un modello “composito” di volontariato che coesistono nella nostra regione.

2. Il modello di volontariato “inedito”

Le organizzazioni di recente costituzione (specialmente in questo nuovo decennio, e soprattutto a partire dal 2005) mostrano caratteri inediti tipici di un modello diverso e relativamente inconsueto nella nostra regione: si tratta di un volontariato molto “*engagée*” sul piano delle azioni e degli interventi in ambito sociale, per un verso, e nell’ambito della difesa dei “beni comuni” (culturali, ambientali, territoriali) per un altro verso. Assume caratteri molto pragmatici, assolutamente propenso alla cooperazione e al sostegno dell’attività istituzionale pubblica incardinata negli enti locali (di *welfare* e non di *welfare*), disponibile alla collaborazione con altri soggetti del terzo settore; può contare su un bacino di risorse umane abbastanza ampio (includendo i volontari attivi sia continui che discontinui), portatore di istanze valoriali di semplice definizione, fondate su un’idea generale di utilità sociale rivolta alla risoluzione dei problemi immediati, rinunciando forse definitivamente a porsi come soggetto in grado di elaborare progetti di società di più ampie prospettive fondate sulla rimozione delle cause delle diseguaglianze sociali, di cui peraltro si cerca di limitare i danni operando soprattutto a beneficio dei soggetti più deboli, della marginalità più gravi ed estreme.

Il volontariato “inedito” si fa portatore di metodi di intervento fondati su “*problem solving*” pragmatici e flessibili, molto simili ad un lavoro di animazione comunitario circoscritto a segmenti di popolazione ben definita, producendo talvolta livelli di specializzazione in termini di competenze e conoscenze che sono supportate anche dal sostegno di consulenze esterne (per le funzioni di progettazione e di formazione). La struttura organizzativa si basa su un certo livello di flessibilità, tale da assecondare la fluidità e le discontinuità delle presenze e dell’impegno dei volontari, i quali interpretano l’azione volontaria come attività da rendere compatibile con gli altri “compiti” previsti dai cicli di vita e dalle traiettorie biografiche personali. L’idea di gratuità si

combina con quella di reciprocità e l'azione volontaria è vista soprattutto come un modo per esprimere le proprie possibilità e potenzialità personali, per ottenere riconoscimento e gratificazione soprattutto sul piano identitario, producendo forme nuove di impegno sociale, diretto nel contempo al raggiungimento di utilità sociali effettive (e misurabili socialmente) e alla costruzione di relazioni sociali significative all'interno dell'organizzazione e all'esterno (con altri soggetti istituzionali e del terzo settore) e con i beneficiari stessi dell'intervento.

3. Il modello “composito” di volontariato

A questo modello “inedito”, che può essere quantificato in un 20% circa delle organizzazioni toscane, si affianca un modello più conosciuto, che tuttavia è attraversato da notevoli sollecitazioni e trasformazioni, e che prevede la coesistenza di modi diversi di intendere la propria presenza sul territorio. Si tratta del modello fondato sugli interventi di integrazione tra l'ambito sociale e sanitario, caratteristico delle organizzazioni di consolidata tradizione e di diffuso radicamento, normalmente oscillante tra la conservazione, talvolta gelosa ed autoreferenziale, della propria autonomia organizzativa, finanziaria ed operativa e la disponibilità alla cooperazione funzionale con gli altri soggetti, privilegiando quelli istituzionali a quelli più tipici del terzo settore. La struttura organizzativa presenta ampie dinamiche alla differenziazione funzionale (rispetto ai settori e agli ambiti di intervento) senza tuttavia adottare strategie di flessibilizzazione, a causa della linea gerarchica da sempre adottata nella struttura e nelle relazioni funzionali interne. La cooperazione con gli enti locali, prevalentemente nel sistema di *welfare*, produce effetti di professionalizzazione che sono noti ormai da tempo, cosa che a sua volta implica una certa rigidità nelle modalità di coinvolgimento e qualificazione delle risorse umane, che necessariamente impone dei vincoli organizzativi in più. Questo modello è caratterizzato inoltre da due tendenze contrapposte: la prima riguarda la riduzione degli ambiti di competenza a specifici campi di intervento, soprattutto di tipo sanitario (specializzazione), la seconda riguarda la differenziazione e l'ampliamento degli ambiti, per ragioni di tipo adattivo ma anche innovativo rispetto

alle trasformazioni socio-economiche, in particolare rispetto agli effetti delle crisi economiche cicliche e della riduzione delle risorse disponibili per gli interventi di *welfare*.

Si tratta di un volontariato in cui la gratuità ed un generale principio di solidarietà vengono intese come premesse irrinunciabili dell'azione volontaria, soprattutto da parte dei volontari (e dei dirigenti) più anziani, in un contesto, tuttavia, di confronto intergenerazionale in cui l'idea di reciprocità altruistica e di utilità sociale prendono sempre più piede rispetto a quello di gratuità, appunto, e di solidarietà diffusa. Tuttavia, in questo modello persiste una tensione etico-politica più ampia, sebbene non esplicitata in modo evidente, né elaborata in modo da potersi tradurre in prospettive condivise di tipo sociale e culturale. Esso presenta, inoltre, tendenze contrapposte dal punto di vista della concezione organizzativa promossa: da una parte, infatti, si fa strada una tendenza isomorfa che avvicina i soggetti più grandi alle modalità organizzative tipiche dell'azienda o dell'istituzione pubblica, dall'altra si conferma la presenza di un nucleo consistente di piccole organizzazioni che producono una quota consistente di valore aggiunto sul territorio mediante un processo organizzativo di tipo reticolare che promuove animazione e coinvolgimento sebbene su aree territoriali circoscritte. Talvolta particolarmente attivo sul piano della rivendicazione dei diritti delle fasce di popolazione più debole, parte di questo volontariato di piccole dimensioni, poco strutturato e reticolare, ma relativamente estraneo alle dinamiche partecipative di welfare, produce riferimenti di valore particolarmente decisi nei termini della rivendicazione di spazi di solidarietà sociale e di livelli di giustizia più ampi e diffusi ma anche nei termini di una consistente criticità rispetto all'azione dell'istituzione pubblica.

Questi due macro modelli sono destinati a coesistere ancora a lungo nella nostra Regione, producendo forme diverse di coinvolgimento e di partecipazione sociale da parte della cittadinanza, che tuttavia non vengono quantitativamente meno – almeno in modo non considerevole – se non per lievi flessioni registrate proprio con l'inizio del nuovo decennio.

Quanto poi il “modello “inedito” sia destinato a consolidare la propria

posizione e diventare il modello “prevalente”, non è difficile dire: le transizioni demografiche future (ma non lontanissime), l’urgenza dei bisogni sociali vecchi e nuovi combinata con la pressione degli effetti della crisi e la riduzione delle risorse, e, infine, la riduzione della tensione etico-valoriale che era tipico del volontariato degli anni ’80 compensata dal consolidamento pragmatico del perseguimento (razionale) dell’utilità sociale, sono tutti elementi che depongono per il graduale allineamento del volontariato toscano (ed italiano) a quello europeo. A meno che il volontariato toscano non recuperi il senso di una soggettività collettiva più ampia ed allargata, che trovi il suo denominatore comune in una declinazione moderna di una nuova progettualità sociale, utilizzando in modo consapevole il momento di crisi che attraversa non soltanto la dimensione economica del mercato, ma anche quella politico-istituzionale per farsi portatore di un progetto condiviso fondato non soltanto sull’idea di utilità sociale, ma su quello di una nuova solidarietà allargata che cominci a costruire nuove relazioni sociali.

4. Tredici punti per comprendere le trasformazioni del volontariato in Toscana

I tredici punti che si presentano di seguito sono brevi generalizzazioni empiriche tratte dall’analisi delle risultanze della ricerca appena conclusa su “Identità e bisogni del volontariato in Toscana” – 2010. Ogni punto avrebbe bisogno di ulteriori momenti di specificazione, che tuttavia introdurrebbero elementi analitici tali da non consentire una sintesi schematica; per questo essi sono considerati come esiti empirici e nel contempo come sollecitazioni per ulteriori riflessioni. Al loro interno si trovano riferimenti che sono stati utilizzati per la costruzione della premessa e dei contenuti del paragrafo precedente; a questi tredici punti devono poi essere aggiunti altri tre punti, elaborati al fine di ottenere ulteriori e innovativi “*insight*” sui cambiamenti che attraversano il volontariato toscano e che sono stati dettagliati in un documento separato.

1. Diffusione di un modello “inedito” di volontariato. Su questo punto si vedano le riflessioni sopra esposte. Da un punto di vista empirico

esso è tipico delle organizzazioni più recenti, nate nel primo decennio del nuovo secolo, su basi culturali ed operative particolarmente diverse rispetto a quelle del volontariato degli anni '80. Oltre a quanto già detto vale la pena sottolineare che, se da una parte la vocazione pragmatica di questo modello – da un raggio operativo/organizzativo tutto sommato circoscritto per quanto non minimo – conduca ad una certa flessibilità ed adeguatezza nel reperimento ed utilizzo delle risorse, dall'altro soffre di una qualche difficoltà nelle dinamiche di accreditamento istituzionale, soprattutto a causa della recente nascita.

2. Consolidamento di un modello “composito” di volontariato. Anche di questo si è parlato in precedenza. In questo modello assai ampio si confrontano quotidianamente modi di essere e di praticare il volontariato che pur coesistendo, rischiano di produrre attriti soprattutto di carattere intergenerazionale e inter-organizzativo. Questi attriti – che nel 2004 abbiamo definito “fratture” - non hanno provocato situazioni conflittuali evidenti, ma tendenze graduali al reciproco adattamento. Il superamento degli attriti si giocherà in gran parte sul terreno delle transizioni demografiche (il ricambio generazionale) da una parte, e della maggiore propensione all'animazione della società civile sul piano territoriale.

3. Nelle organizzazioni che compongono questo “modello composito” si producono due tendenze rilevanti e contrapposte come modalità adattive alle trasformazioni in atto nel sistema di *welfare* e in ambito socio-economico: da una parte si registrano tendenze alla specializzazione vocazionale, che dunque sostengono le dinamiche di frammentazione e relativa autonomizzazione delle organizzazioni di volontariato; dall'altra si registra, soprattutto con riferimento alle organizzazioni di scala più ampia, una dinamica di differenziazione delle attività e dei settori di intervento. La specializzazione è funzionale al fronteggiamento di bisogni (specie in ambito sanitario) le cui fenomenologie sono tanto ristrette quanto rilevanti e spesso derivati dalla condivisione di eventi biografici; la differenziazione è funzionale sia al fronteggiamento della diffusione di nuovi bisogni sociali, sia all'utilizzo (e alla raccolta) razionale delle risorse economiche e umane per le organizzazioni stesse.

4. Pur essendo contrapposte, entrambe le dinamiche producono un simile effetto, cioè quello di coinvolgere e formare risorse umane più competenti e dunque più “professionali”; tuttavia il profilo del volontario “desiderabile” nella propria organizzazione si costruisce ancor attorno ai tre criteri della motivazione valoriale, della disponibilità di tempo e delle capacità relazionali.

5. La coesistenza di modelli diversi di volontariato produce strategie organizzative anch’esse diversificate: da una parte troviamo organizzazioni con assetti flessibili, soprattutto laddove le economie di scala siano ridotte, dall’altra troviamo organizzazioni con ampie strutture ma più rigide e gerarchizzate. Le prime sono maggiormente in grado delle seconde di raccogliere le istanze di protagonismo dei volontari, che richiedono essi stessi più libertà ed autonomia d’azione rispetto alle consegne e alle mansioni, maggiori gradi di libertà rispetto ai vincoli di appartenenza e di dedizione all’organizzazione stessa. È questo un modello d’azione volontaria che si avvicina al volontariato “riflessivo” che sembra caratterizzare gran parte del volontariato europeo (L. Hustinx). Le seconde necessitano di maggiori livelli di razionalità formale (burocrazia) e strutturazione gerarchica, sebbene non manchino del necessario dinamismo organizzativo che consente loro di gestire un ampio numero di progetti ed interventi.

6. Le organizzazioni di volontariato toscano mostrano livelli elevati di dinamismo organizzativo che consente loro di ri-orientare la loro strategia operativa sulle esigenze del territorio e delle comunità “servite”. Questo carattere dinamico costituisce forse uno degli aspetti più rilevanti e positivi emersi dalla rilevazione. Tuttavia va sottolineato come tale dinamismo sia prodotto senza l’attivazione di strategie di lavoro di rete allargato e consolidato, che, combinato a quel dinamismo, produrrebbe effetti moltiplicatori agli esiti della propria azione. Si deve dunque registrare una profonda ambivalenza tra la pronunciata tendenza al dinamismo e la scarsa tendenza alla costruzione di *link* di lavoro collaborativo permanenti quanto flessibili. L’ambivalenza è tanto più profonda quanto più tale tendenza al dinamismo resta inibita e non realizzata a causa della difficoltà di reperire le ulteriori risorse che permetterebbero alle strategie innovative di implementarsi. È proprio

in questo ambito che le politiche di *networking* possono mostrare tutta la loro efficacia (ma, come vedremo, non solo in questo ambito, ma anche in quello della produzione di una solidarietà allargata intra ed inter-organizzativa).

7. Tra le azioni orientate all'attivazione di legami più stretti con altri soggetti istituzionali operanti "all'esterno" – per così dire – del sistema-organizzazione, vale la pena evidenziare un aspetto nuovo non emerso nelle precedenti rilevazioni, cioè il consolidamento del rapporto con le scuole e le università. Si tratta certamente di un rapporto virtuoso che va là di là della mera necessità di operare un più ampio reclutamento giovanile, e che permette di inserire la proposta del volontariato all'interno di percorsi didattici e formativi di più ampie prospettive educative.

8. Vale la pena considerare come, anche rispetto agli anni precedenti, il peso assegnato alla formazione di tipo generalista e non specialista sia in graduale declino, a vantaggio, appunto, di una formazione che renda più competenti i volontari nei loro compiti operativi. Questa minore attenzione alle dimensioni più generali e di fondo dell' "essere" più che del "fare" volontariato sostengono la diffusione di un atteggiamento più pragmaticamente orientato al raggiungimento degli obiettivi operativi di cui, peraltro, rischia di sfuggire il senso sociale e culturale più ampio.

9. Sul piano delle attività comunicative interne ed esterne, le organizzazioni di volontariato si stanno lentamente adeguando alla diffusione delle nuove tecnologie informatiche, sebbene restino prevalenti le forme più tradizionali e consolidate. È soprattutto nelle nuove organizzazioni di più recente costituzione che gli strumenti informatici sono maggiormente utilizzati e considerati veicoli di comunicazione e promozione. In linea generale le OdV toscane non sembrano ancora pienamente consapevoli dell'importanza di tali strumenti o quanto meno non hanno ancora operato quel "salto di qualità" in termini di acquisizione della mentalità necessaria alla loro valorizzazione.

10. La riproduzione delle OdV avviene mediante meccanismi ancora eccessivamente legati alle dinamiche relazionali "corte", ovvero le amicizie ed i legami parentali. Si tratta di dinamiche che, per quanto

producano i loro frutti, non consentono un allargamento delle prospettive di reclutamento, specie di tipo trasversale (nel genere e nelle diverse generazioni, ecc.). Questo consolida l'idea di un volontariato ancora molto collegato e radicato con la dimensione comunitaria territoriale, cosa che presenta le sue ovvie ambivalenze (dipendenza e restrizione delle prospettive; ancoraggio e adeguatezza rispetto alle esigenze territoriali).

11. Il volontariato toscano in gran parte si fa portatore di un'idea di sviluppo sociale fondato soprattutto sul concetto di utilità sociale piuttosto che su quello di solidarietà partecipata e diffusa – che peraltro non è assente dall'orizzonte. L'utilità sociale si riscontra tra le motivazioni dei volontari, tra gli obiettivi degli interventi e tra le ragioni che danno sostanza alle collaborazioni tra soggetti diversi. Nell'utilità sociale – che è concreta, visibile e possibilmente misurabile (si veda l'attenzione recente alla “valutazione” dell'azione volontaria organizzata) – risiede in ultima analisi la spinta soggettiva individuale e collettiva al fare volontariato. Le dimensioni collegate all'essere volontariato, al volontariato come veicolo e oggettivazione di una “filosofia” o di uno “stile” di vita è assegnato uno spazio ridotto e in via di ulteriore contrazione. Si potrebbe usare forse, per sintetizzare questa declinazione del volontariato toscano, l'espressione “*welfare* dell'utilità sociale”.

12. Coerentemente con l'affermazione dell'idea dell'utilità sociale come fine e non come mezzo, si comprende la scarsa tensione etico-valoriale segnalata dagli indicatori empirici che sono stati elaborati ad hoc nella rilevazione. Questa minore attenzione attuale alle dimensioni etico-politiche e valoriali dell'essere volontario produce una crisi di pensiero su di sé in quanto soggetto collettivo e sul progetto di società che il volontariato incarna con la sua presenza nel mondo sociale e non solo sociale.

13. È stato fin troppo facile parlare, in questi tempi più recenti, di crisi del volontariato; con questa espressione, tuttavia, si sono colti solo alcuni aspetti delle trasformazioni che attraversano il volontariato, che tuttavia non lo indeboliscono, né ne riducono l'impatto sul territorio servito; semplicemente, se così si può dire, ciò che chiamiamo “crisi” non è altro che l'insieme delle trasformazioni che stanno conducendo

verso l'affermazione di un nuovo modello di volontariato, di cui abbiamo a lungo discusso nelle pagine precedenti. Tuttavia, la crisi di pensiero di cui abbiamo accennato nel punto 12, rischia di prefigurare una condizione per la quale le trasformazioni in atto non sono guidate da un orientamento strategico condiviso – intendendo per strategico l'elaborazione di un insieme di obiettivi condivisi o almeno generalmente condivisi, di ampio respiro verso i quali dirigere i cambiamenti organizzativi ed operativi. In altri termini, il rischio è quello di assistere a trasformazioni indotte dall'esterno, dalle profonde sollecitazioni imposte dai cambiamenti del *welfare*, e, soprattutto, dalla realtà dei bisogni individuali e collettivi, senza “proporre” un proprio punto di vista autorevole rispetto al modello di società che si vuol costruire per ridurre, se non eliminare le cause del disagio sociale diffuso. Si potrebbe forse dire che anche per il volontariato si possono intravedere processi di “estraneazione a se stesso”: per quanto la sua presenza sul territorio sia irrinunciabile, produttrice di beni materiali e immateriali (relazionali) di elevato livello qualitativo, volano di sviluppo sociale, culturale e finanche economico, tutto questo oggi rischia di essere dipendente da strategie di pensiero e progettuali non prodotte dall'interno, che non appartengono ad un'elaborazione originale ed autonoma del volontariato come soggetto collettivo, ma derivano pragmaticamente dall'adattamento alle sollecitazioni dell'ambiente esterno (sistema di *welfare* e bisogni sociali).

Si tratta di un pensiero che può essere costruito soltanto sulla base di un meccanismo partecipativo che veda le organizzazioni di volontariato impegnate nella costruzione di un modello reticolare che possa essere, prima che un modello di scambio di risorse, un modello di produzione interdipendente di idee e prospettive sociali. Una rete di saperi e di atteggiamenti mentali che sia fondamento di una rete di esperienze e di competenze da condividere.

Capitolo 12

Le tendenze del volontariato toscano: la lettura degli indici

di Luca Corchia

La qualità delle elaborazioni teoriche proposte e delle analisi empiriche condotte nel presente *Report* è stata sensibilmente incrementata dalla disponibilità di indici additivi che compendiano in valori numerici sintetici la misurazione di aspetti semanticamente omogenei, ovvero che combinano delle informazioni fornite da più indicatori dei concetti-chiave ad essi riferiti (Marradi 1980)¹. Tali indici risultano suggestivi perché, oltre a descrivere alcuni aspetti strutturali del mutamento in atto nel mondo del volontariato, evidenziando inedite relazioni tra variabili, consentono di tracciare nuovi sentieri di ricerca nella consapevolezza di dover fare i conti con una complessità crescente.

1. Indice di riflessività

L'indice di riflessività condensa le modalità di un gruppo di indicatori (47.1, 47.2, 47.4, 48.5 del Questionario) relativi al grado di consapevolezza e autodeterminazione che i volontari esprimono metodicamente nella loro condotta di vita associativa. Si tratta, in termini weberiani, di un agire sociale orientato da una "razionalità pratica" che tiene conto di valori, norme e bisogni propri di una soggettività che ha maturato un livello elevato di identità personale. Lo si riscontra nella percezione dell'agire volontario descritta dai rappresentanti delle OdV – coloro che hanno compilato i questionari: un agire connotato dalle richieste di più autonomia e libertà di azione nel fare volontariato, di poter portare dentro l'organizzazione degli stimoli e delle proposte nuove, di decidere, senza vincoli, quanto tempo dedicare alle attività, di esprimere la propria autonomia attraverso la multi-appartenenza e di valutare l'impegno anche in funzione della propria soddisfazione

¹ Per una ricostruzione ragionata dei riferimenti concettuali sociologicamente rilevanti nello studio del fenomeno del volontariato, cfr. la "mappa" di Psaroudakis 2011.

personale (Ambrosini 2005). Si veda anche la descrizione del “nuovo volontariato” presente nel Rapporto del 2005².

Vi è una tensione ancora per lo più latente tra il maggior grado di riflessività dell'azione dei volontari e il contesto di crescente strutturazione e istituzionalizzazione delle organizzazioni di volontariato, conseguente alla loro dipendenza dalle istituzioni politico-amministrative. Se di fronte ai rischi che la graduale subordinazione al sistema istituzionale limiti l'autonomia del volontariato è necessario che la riflessività sia rivolta anche nei confronti della sfera istituzionale (Salvini 2010a, 53-54), ciò che è in gioco è l'“asset antropologico” del modo di essere del volontariato (Psaroudakis 2010). L'attenzione degli studiosi spesso si è focalizzata sulle manifeste trasformazioni di carattere strutturale delle OdV: la loro frammentazione delle, l'isomorfismo rispetto ad altri tipi di organizzazione, la “forbice” tra grandi e di piccole, centrali e periferiche, l'aumento della professionalizzazione, etc. Tuttavia, il mutamento in corso meno visibile, per quanto più rilevante, riguarda la natura dell'azione volontaria, ossia le motivazioni e le modalità di coinvolgimento e partecipazione³.

Se questa è la situazione, vi sono rilevanti differenze tra le organizzazioni che compongono il complesso mondo del volontariato toscano. Dai dati, infatti, emerge che nel campo socio-sanitario (74,6%) le OdV presentano valori maggiori nella modalità “alto” (74,6% vs. 67,2% μ) e

2 Salvini 2005a, 5-18. Per una riflessione ampia disamina dei dati sull'identità dei volontari toscani si rimanda all'indagine a cura di Salvini 2010b e al capitolo di Claudia Damari del presente Quaderno. Sull'uso del concetto di volontariato riflessivo nella letteratura internazionale si può consultare il saggio di Hustinx e Lammertyn 2003.

3 Nel riflettere sul cambiamento antropologico dell'azione volontaria, Andrea Salvini sottolinea la stretta connessione tra le OdV e il sistema carattere sociale e culturale: «Come si capisce, un volontariato “riflessivo” modifica le ragioni e le forme della più complessiva coesione sociale interna al volontariato – nel senso che rischia di amplificarne le segmentazioni –, ma anche quella più generale; non è possibile, infatti, a fronte di tale situazione, continuare a ripetere in modo del tutto astratto che la presenza dei volontariato e dei volontari costituisce di per sé un fattore che produce “coesione sociale” o “capitale sociale”, se prima non si verifica la validità “empirica” di tale affermazione» (Salvini 2009, 107). Per una interpretazione generale sui mutamenti “post-materialisti” e “individualisti” della società contemporanea, tra i tanti studi, si rimanda a quelli celebri compiuti da Inglehart 1996.

valori minori nella modalità “basso” (67,2% vs. 31,5% μ).

Tab. 12.1: Indice di riflessività * Settore prevalente

	Sanitario	Socio-sanitario	Sociale	No Welfare	μ
Alto	65,1	74,6	66,1	67,3	67,2
Basso	33,7	23,7	32,5	31,7	31,5
Medio	1,2	1,8	1,4	1,0	1,3

(Fonte Cesvot, Val. %, 2010)

L'alto tasso di riflessività è, inoltre, maggiore nelle OdV di medie e grandi dimensioni (73,3%, 72,7% vs. 31,5% μ) mentre, viceversa, le OdV più piccole presentano valori maggiori nella modalità bassa (45,3% vs. 31,5% μ). Rispetto alla data di costituzione sono le OdV più recenti che ottengono un indice di riflessività maggiore nella modalità alta, anche se disaggregando il dato per due fasce temporali (dal 2000 al 2004 e dal 2005 ad oggi) i valori risultano in calo (80,9%, 78,6% vs. 69,1% μ), pur se superiori a quelli delle OdV costituite prima del 1995 (62,8%) e tra il 1995 e il 1999 (71,9%).

La considerazione dell'indice consente, poi, valutare meglio l'auto-comprensione dell'essere volontari oggi nelle organizzazioni che ufficializzano il proprio operato attraverso l'iscrizione al Registro regionale – quelle iscritte presentano un tasso di riflessività molto superiore a quelle non iscritte (78,4% vs. 29,6%) – e nelle organizzazioni che appartengono a una “famiglia” più ampia ed articolata, molto spesso di dimensioni regionali o nazionali (80,6%) rispetto alle OdV indipendenti e locali (55,9%). Mentre non vi sono significative differenze tra le OdV che presentano tra i propri volontari un numero di donne maggioritario (70,6% vs. 68,1% μ), se consideriamo l'ispirazione i dati delle OdV “non religiose” e “cattoliche” sono parimenti superiori riguardo alla modalità alta di riflessività (72,8%, 69,7% vs. 57,1%) e inferiori nella modalità bassa (25,6%, 29,1% vs. 42,9%) rispetto alle Odv di ispirazione “religiosa non cattolica”.

2. Indice di tensione etico-politica

Un indice a cui prestare attenzione sintetizza i valori di una serie di indicatori (17.6, 17.7, 29.1, 52.9 del Questionario) relativi alla “tensione etico-politica” che – a giudizio dei responsabili che hanno compilato i questionari – “anima” i volontari delle organizzazioni. L’indice si propone di far emergere delle differenze tra le OdV i cui volontari maggiormente sentono preminente la vocazione morale della loro “missione” rispetto alla funzionalità-professionalità dei servizi erogati. L’indice è particolarmente interessante se si considera che la legittimazione del volontariato da parte dell’opinione pubblica e dei referenti istituzionali trova il principale fondamento proprio nel suo valore etico e solo in via secondaria nella sua funzione surrogatorio del *welfare state* nel fornire servizi dei quali valutare l’economicità e l’efficacia.

Nel dettaglio, la tensione etico-politica risulta distribuita uniformemente tra le modalità bassa (26,1%), media (43,6%) e alta (30,3%) nei settori, con una leggera prevalenza della *mission* morale nel settore sanitario (29,3%). E tuttavia tale tensione è mediamente contenuta, almeno da far riflettere su di un declino del tradizionale quadro culturale di riferimento e, quindi, una ri-problematicizzazione della natura del volontariato. Non a caso, si parla sempre più spesso del passaggio da un approccio “vocazionale”, portatore di un’idea di solidarietà, a uno “manageriale”, basato sul concetto di utilità sociale”⁴.

Sembra, infatti, che il valore etico della propria presenza si collochi sempre più sullo sfondo dell’operato delle organizzazioni volontarie, principalmente volte a costruire il proprio ruolo e la propria identità in funzione della capacità di soddisfare e rispondere ai bisogni del territorio. Anche se, come avvertiva Salvini, sin dal *Report* del 1998, il «fatto di esser posti “sullo sfondo” non significa “dimenticarli”, anzi; è solo attraverso la costruzione di servizi, l’offerta di interventi, la presenza sul territorio che si ha la possibilità di tradurre effettivamente le proprie istanze solidaristiche; i principi etici e valoriali non devono essere “evocati”, ma vissuti e testimoniati nel servizio» (Salvini 1999,

4 Per una rassegna delle principali definizioni dell’agire volontario rimane ancora un punto di riferimento lo studio realizzata da Cnaan, Handy e Wadsworth 1996.

30). E nel *Report* successivo già si vedevano alcuni effetti che riducevano lo “spirito etico”: «del servizio, in qualche misura, si cominciano a temere le implicazioni in termini di perdita e di rischio: perdita dei propri riferimenti etici, rischi di “imbrigliamento”. Nel 1998 si notava di meno la contraddizione tra acquisizione di maggiori competenze e “spontaneità”, “gratuità”; anzi, la maggiore efficacia ed efficienza - essendo caratteri di controllo del servizio - erano elementi valorizzati e ricercati» (Salvini 2005b, 36).

Ciò rilevato, rispetto alle dimensioni, la tensione etico-politica è leggermente maggiore nelle grandi OdV (30,5%) e gradualmente minore nelle medie (25,1%) e nelle piccole (22,3%), mentre rispetto alla loro durata tale orientamento risulta egualmente distribuito. Dei valori significativamente divergenti si riscontrano, invece, tra le organizzazioni di volontariato iscritte al Registro regionale e in quelle non iscritte tanto nella modalità “alto” dell’indice (29,7% vs. 11,7%) di quanto in quella “basso” (21,9% vs. 60,9%). Parimenti, l’ispirazione dell’OdV sembra influenzare l’identità etica o funzionale che i volontari riconoscono a se stessi e alla loro organizzazione. In particolare, l’indice risulta più alto tra le OdV di ispirazione cattolica (35,6%) e quelle non religiose (24,8%) rispetto a quelle religiose non cattoliche (14,3%). Tassi differenziati, anche se con distanze percentuali minori, emergono anche tra le OdV appartenenti a una “famiglia” rispetto alle OdV indipendenti.

La prevalenza di donne (sopra il 50%), infine, incide solo in minima misura nel connotare eticamente il loro operato (31,1% vs. 23,2%).

3 Indice di rete

L’indice di rete combina le informazioni raccolte da più indicatori riferiti alla disponibilità e all’effettiva azione di *networking* (15, 46.20, 50.2 del Questionario) delle OdV, quali il collegamento operativo in progetti comuni (intese, partnership, etc.) con le altre organizzazioni di volontariato, il Cescvot, le Cooperative sociali, le Associazioni di promozione sociale, e il giudizio che esse danno del grado di “problematicità” di tali collaborazioni e del bisogno o meno di incrementarle.

Nel complesso, le organizzazioni di volontariato toscane continuano

a manifestare una resistenza strutturale ad assumere un'ottica di rete. Se consideriamo i dati raccolti, il tasso di *networking* – in generale molto modesto – è particolarmente basso tra le organizzazioni del settore sanitario (4,8% vs. 12,0%). Riguardo alla variabile “grandezza”, le OdV presentano degli indici di rete gradualmente crescenti all'aumentare delle dimensioni (6,4%, 12,1%, 16,4%), mentre rispetto all'anno di costituzione i valori sono progressivamente maggiori nelle OdV più “giovani” rispetto a quelle consolidate e più radicate:

Tab. 12.2: Indice di rete * Anno di costituzione)

	Prima del 1995	Dal 1995 Al 1999	Dal 2000 al 2004	Dal 2005 ad oggi	μ
Alto	10,6	11,8	12,8	17,0	12,1
Basso	43,5	40,0	40,4	31,3	40,6
Medio	45,9	48,2	46,8	51,8	47,3

(Fonte Cescvot, Val. %, 2010)

L'indice di rete presenta, inoltre, dei valori maggiori per le OdV iscritte al Registro regionale (14,0%) rispetto a quelle non iscritte (4,4%), tra le OdV appartenenti a una “famiglia” (13,7%) rispetto alle indipendenti (10,9%) e tra le OdV di ispirazione non religiosa (13,8%) o cattolica (11,6%) rispetto alle OdV religiose non cattoliche, il cui campione peraltro ristretto ha un valore pari a zero. Non vi sono, per contro, differenze tra OdV a maggioranza femminile o maschile.

La “mappa” dei rapporti esterni delle OdV costituisce una sorta di “cartina di tornasole” di caratteristiche più profonde e ampie del volontariato toscano. L'ipotesi interpretativa proposta – da sottoporre ad ulteriore verifica – segnala una “segmentazione” del mondo del volontariato in virtù del modo di intenderne la missione e la gestione, oltre che per una “polarizzazione” dipendente da aspetti strutturali. La differenziazione interna al mondo del volontariato è uno degli elementi che possono spiegare il moderato livello di “coesione strutturale” tra le OdV e, quindi, a porre al centro dell'attenzione scientifica il loro effettivo apporto alla riproduzione della “coesione sociale”.

Difficilmente le realtà associative riescono ad andare oltre i propri confini organizzativi e a creare un *network* che sia esteso e continuativo⁵. Come già sottolineato nell'*Introduzione* da Irene Psaroudakis, la persistente frammentazione del volontariato toscano lo rende incapace di intendersi come "soggetto collettivo" in grado di instaurare interventi comuni. Viene così confermata la valutazione più generale espressa da Andrea Salvini sull'incompletezza di un vero e proprio *network* tra OdV che concorra alla costituzione di una nuova sfera pubblica: «la natura prevalente delle relazioni inter-istituzionali non è quella della interdipendenza in una rete di relazioni non gerarchiche, ma piuttosto è quella della dipendenza rispetto a modelli di intervento in gran parte già predisposti secondo logiche sistemiche e non reticolari» (Salvini 2010, 53). In tal senso, rispetto all'espressione "lavoro di rete" tra organizzazioni, è opportuno parlare in maniera più appropriata di "lavoro sinergico" (Salvini 2007a, 6). Per altro verso, i dati sulla "propensione al *networking*" sembrano addirittura dimostrare il prevalere di dinamiche di "nuclearizzazione" e "frammentazione", che impediscono allo "spirito della reticolarità" di condensarsi in "capitale sociale" (Corchia 2011b). Negli ultimi anni, infatti, la demografia delle OdV ha messo in luce una duplice tendenza: per un verso, le organizzazioni aumentano in numero, ma presentano comparativamente sempre meno volontari; per altro verso, si assiste a una "specializzazione" che spinge le OdV ad operare in ambiti particolarmente circoscritti in ragione delle specifiche esigenze dei promotori o del territorio e a una "gemmazione" di nuove OdV per "scissione" (Salvini 2009, 100-101). Se la nuclearizzazione e frammentazione dei soggetti organizzati presenti sul territorio rende più complessa l'opera di coordinamento, possiamo domandarci anche in quale misura il volontariato rappresenti un fattore di coesione sociale⁶ e, quindi, un "bene collettivo" emergente dalla struttura integrativa delle reti associative e di cui si avvantaggia l'intera comunità nella costruzione di

5 Per un'analisi puntuale si rinvia al capitolo ottavo sul *networking* a cura di A. Salvini.

6 Per un esame del concetto di "coesione sociale" si vedano nel panorama internazionale le indagini svolte da Gross e Martin 1952; Bollen e Hoyle 1990; Jenson 1998; Berger-Schmitt 2000; Chan, To e Chan 2006.

interpretazioni, valori, appartenenze e opportunità di inclusione e di partecipazione. Ma a tal fine, si dovrebbe verificare il nesso tra i livelli di “coesione strutturale” delle OdV e i livelli di coesione sociale dei sistemi sociali (Volterrani, Bilotti e Carulli 2009; Cordaz 2010).

4. Indice di vicinanza istituzionale

La vicinanza o orientamento istituzionale delle organizzazioni di volontariato è stato riassunto in un indice che compendia molteplici indicatori (14.1-5, 15.8, 15.9, 17.1, 46.19 del Questionario) che tengono conto delle convenzioni delle OdV con il Comune in cui risiede la sede operativa, altri Comuni, la Provincia, la Regione, altri enti pubblici o l’Azienda unità sanitaria locale, dei collegamenti operativi con tali soggetti, indipendentemente dalle convenzioni, il loro giudizio sulla rilevanza e sulla problematicità di tali rapporti di collaborazione⁷.

In generale, nel corso della serie di rilevazione compiuto dal 1998 sino all’attuale si è riscontrata una tendenza delle OdV a cooperare con le istituzioni pubbliche, pur mantenendo il senso della propria autonomia.

Come abbiamo già segnalato nel quarto capitolo, la maggioranza delle OdV ritengono una “scelta virtuosa” ricercare un confronto su basi paritarie ed evitare la dipendenza economica e politica dalle pubbliche amministrazioni, anche a costo di avere meno finanziamenti e opportunità di intervento.

Se il volontariato era stato inteso inizialmente con valenze “sostitutive” dello Stato – da qui l’appellativo di “Terzo Settore” –, negli ultimi decenni è oramai assodato il rapporto sinergico tra OdV e Enti pubblici. Per cui nel valore “medio” di vicinanza istituzionale ricade la gran parte delle OdV (56,5%), largamente superiore alle modalità “alto” (14,9%) e “basso” (28,7). Ciò nonostante tale rapporto stia mutando l’organizzazione interna delle OdV, facendole sempre più somigliare alle strutture con cui collaborano, ossia pervenendo a maggiori livelli di formalizzazione delle procedure.

7 Per un’analisi degli indicatori si rinvia al capitolo sull’orientamento istituzionale.

Nel dettaglio, sono le OdV operanti nei settori sanitario (18,1%), socio-sanitario (18,4%) e sociale (17,0%) rispetto a quelle del *no welfare* (6,3%) che ottengono valori maggiori nella modalità “alta” vicinanza:

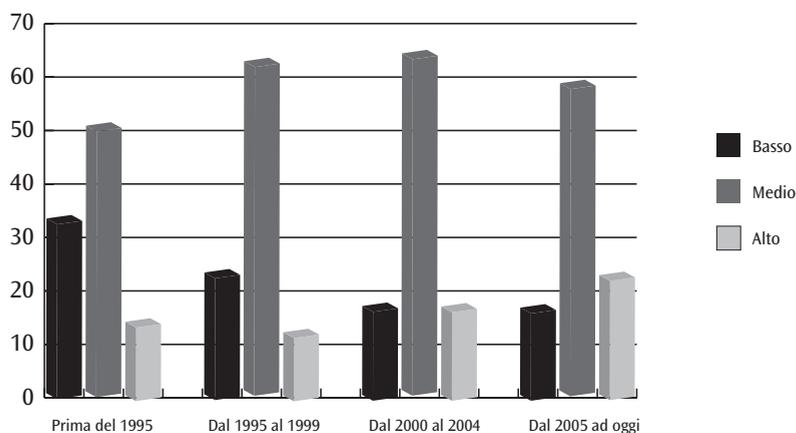
Tab. 12.3: Indice di vicinanza istituzionale * Settore prevalente

	Sanitario	Socio-sanitario	Sociale	No Welfare	μ
Alto	18,1	18,4	17,0	6,3	14,9
Basso	30,1	27,2	25,6	31,7	28,7
Medio	51,8	54,4	57,4	62,0	56,5

(Fonte Cevot, Val. %, 2010)

Parimenti, le OdV di grandi (26,3% vs. 14,9% μ) dimensioni presentano un indice superiore alle OdV medie (10,9%) e piccole (6,6%), così come quelle di costituzione recente (specialmente a partire dal 2005) sono più propense alla collaborazione e al sostegno dell'attività incardinata negli enti locali rispetto alle consolidate e radicate:

Graf. 12.4: Indice di vicinanza istituzionale * Anno di costituzione



(Fonte Cevot, Val. %, 2010)

Le OdV iscritte al Registro regionale (17,8%) continuano a presentare valori maggiori rispetto a quelle che non sono ufficializzano il loro rap-

porto (6,1%), così come quelle che appartengono a delle “famiglie” di volontariato (23,4%) rispetto alle OdV indipendenti (8,0%). Sono soltanto leggermente superiori i valori delle OdV di ispirazione cattolica (18,0%) rispetto a quelle di ispirazione religiosa non cattolica (14,3%) e quelle di ispirazione non religiosa (12,9%) e delle OdV a prevalenza femminile (17,2%) rispetto a quelle maschili (14,2%).

5. Indice di dinamismo

L'indice di dinamismo si riferisce alla propensione allo sviluppo, all'innovazione e all'autopromozione che consente alle OdV di ri-orientare la loro strategia operativa sulle esigenze del territorio e delle comunità: «segnala la capacità di adattarsi a situazioni nuove, o meglio ancora ad anticiparle e fronteggiarle: è interessante, dunque, soffermarsi sul dinamismo delle organizzazioni inteso come capacità di movimento, di reazione agli stimoli, di anticipazione dei processi» (Salvini 1999, 8). Gli indicatori selezionati riguardano (22, 27, 28, 30, 31 del Questionario) la percezione del bisogno di sviluppare aree di intervento e/o servizi, la riorganizzazione dei propri interventi, l'ampliamento dei settori e delle attività, la crescita del numero dei volontari, in particolare negli ultimi cinque anni⁸. Si tratta, al contempo, di atteggiamenti mentali e di piani effettivi che connotano nuove opportunità di impegno nella loro realtà territoriale e che troviamo molto diffusi con una preminenza di modalità “alto” in tutti settori (48,5% μ), con un picco soprattutto nel campo socio-sanitario (57,0%):

Tab. 12.5: Indice di dinamismo * Settore prevalente

	Sanitario	Socio-sanitario	Sociale	No Welfare	μ
Alto	49,8	57,0	46,9	44,2	48,5
Basso	20,5	17,5	24,2	22,6	21,8
Medio	29,7	25,4	28,9	33,2	29,7

(Fonte Cesvot, Val. %, 2010)

8 Per un'analisi più dettagliata si rinvia al decimo capitolo a cura di I. Psaroudakis.

Se consideriamo la grandezza si osservano dei valori superiori nelle organizzazioni grandi (63,7%) e medie (50,2%) rispetto alle piccole (29,3%), così come tra le OdV appartenenti a “famiglie” di associazioni (59,3% vs. 48,6% μ) e tra quelle iscritte al Registro regionale (55,5% vs. 48,8% μ). Non tutte le OdV sono in grado di assecondare le richieste che derivano dall’assunzione di maggiori responsabilità nei servizi, per cui, per ragioni varie, non riescono ad essere competitive. Dal punto di vista della loro durata, inoltre, le più giovani presentano dei valori maggiori che decrescono all’aumentare degli anni di costituzione, a riprova di un modo specifico di concepire e praticare il volontariato da parte delle organizzazioni costituite a partire dal 2005. Una discontinuità ideal-tipica segnalata da Salvini (2005b, 11).

Tab. 12.6: Indice di dinamismo * Anno di costituzione

	Prima del 1995	Dal 1995 al 1999	Dal 2000 al 2004	Dal 2005 Ad oggi	μ
Alto	44,3	50,0	56,4	61,6	49,5
Basso	27,0	18,4	8,2	9,8	20,4
Medio	28,7	31,6	35,5	28,6	30,1

(Fonte Cesvot, Val. %, 2010)

Riguardo all’ispirazione si conferma un tasso superiore delle OdV cattoliche (52,9%) e non religiose (52,2%) rispetto a quelle religiose non cattoliche (28,6%) come la scarsa incidenza della differenza di genere.

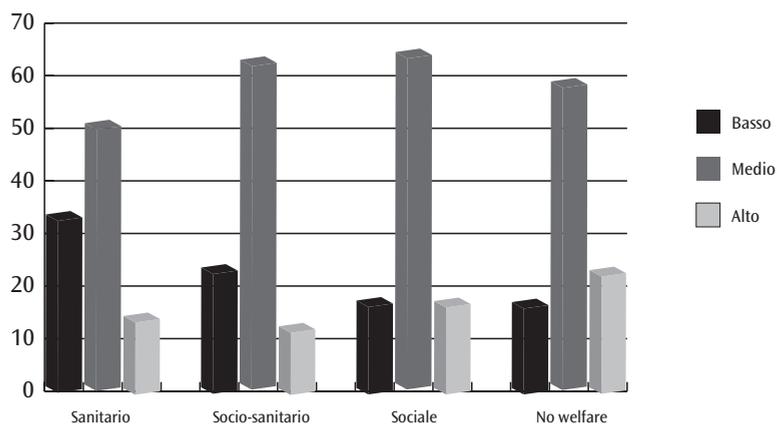
6. Indice di sofferenza

L’ultimo indice concerne la sofferenza che le OdV toscane hanno dichiarato in merito a uno spettro ampio e diversificato di questioni: l’auto-finanziamento interno; l’accesso al finanziamento privato (banche, sponsor, etc.); l’accesso al finanziamento pubblico; il disporre di una sede autonoma; il reclutamento dei volontari in genere; il reclutamento dei volontari giovani; il frequente cambio (*turn over*) dei volontari; la discontinuità nella disponibilità dei volontari (o di alcuni di essi); la perifericità geografica del territorio in cui si opera che

ostacola l'accesso alle risorse; il reclutamento di personale qualificato; la comunicazione dell'immagine dell'organizzazione e della sua *mission*; la programmazione delle attività; la progettazione di nuovi servizi; il rapporto con gli utenti; le modalità di erogazione dei servizi; l'attribuzione delle funzioni direttive; l'attribuzione delle competenze operative; il controllo amministrativo e contabile; il rapporto con le istituzioni pubbliche; la collaborazione con le altre OdV; la preparazione tecnica relativa alle prestazioni da erogare; il rapporto tra la dirigenza e la base, tra volontari giovani e volontari anziani e interpersonali tra volontari.

Solo il 6,4% ha dichiarato un livello alto di difficoltà, mentre il 45,9% si trova in uno stato medio di sofferenza. Considerando i settori prevalenti in cui operano le OdV toscane possiamo riscontrare un tasso leggermente superiore nel campo sociale in quello socio-sanitario:

Graf. 12.7: Indice di sofferenza * Settore prevalente



(Fonte Cesis, Val. %, 2010)

Un alto indice di sofferenza è più frequente nelle organizzazioni di grandi dimensioni (9,0% vs. 6,4% μ), indipendentemente dalla data di costituzione, dalle OdV iscritte al Registro regionale, seppure in misura minima (7,0% vs. 6,2% μ) e da quelle appartenenti a "famiglie" di associazioni (9,2% vs. 7,0% μ). Salvo il valore difforme delle OdV di ispirazione religiosa non cattolica (0,0%) sia quelle cattoliche che quelle non religiose presentano dei livelli di sofferenza simili (6,1%,

6,7%) così come del tutto analoghi sono quelli delle OdV a prevalenza di volontari di genere femminile (7,8%) o maschile (6,1%).

Parte seconda

**I giovani
e il volontariato:
rappresentazioni e
propensioni**

di Luca Corchia

TOUR
ES
C

Introduzione

Il disegno di ricerca

Nell'ambito della collaborazione tra il Dipartimento di Scienze Sociali e Politiche dell'Università di Pisa e il Cesvot, si è svolta l'indagine "Giovani e volontariato", di cui si presentano in questa seconda parte del Quaderno i principali risultati. Si tratta di un percorso conoscitivo che va ad integrare la precedente rilevazione su "Identità e trasformazioni del volontariato in Toscana", realizzata dal gruppo di ricerca coordinato da Andrea Salvini, a cavallo tra il 2010 e il 2011. In occasione dell'Anno Europeo del Volontariato, l'obiettivo di questo articolato percorso di indagine è stato quello di ricostruire un quadro delle rappresentazioni che i giovani toscani si costruiscono del volontariato organizzato e dei volontari, sulla base dell'ipotesi che proprio in virtù di queste rappresentazioni si maturi o meno la propria propensione ad essere o a poter fare il volontario.

Dedichiamo alcune considerazioni all'ipotesi che orienta la ricerca. Ogni fenomeno è compreso a partire da una cornice interpretativa al cui interno si definiscono i significati, le opinioni e i giudizi sui soggetti, le cose e gli eventi che a quel campo fenomenico sono ricondotti. Come ha scritto Herber Blumer, tali significati hanno un'importanza costitutiva nell'agire umano: gli esseri umani agiscono nei confronti delle cose sulla base dei significati che esse possiedono per loro. Tuttavia, la loro origine non è "intrinseca" ai fenomeni oggetto di significazione ma emerge dalla continua relazione tra i soggetti e la realtà (Blumer 1969, 1)¹. I significati, siano consapevoli o meno, si costruiscono in una complessa sintesi di elementi individuali e collettivi – biografici, sociali, culturali – che interagiscono nel contesto

1 Herber Blumer (1900-1987) è considerato dalla letteratura critica il maggior esponente dell'"interazionismo simbolico", espressione da lui coniata (1937) per qualificare la psicologia sociale e sociologia di George H. Mead, suo maestro di cui, dopo aver conseguito il dottorato di ricerca con Robert Park, alla fine degli anni Venti rileva la cattedra presso l'Università di Chicago. Cfr. Blumer 1937, 1968. Per una introduzione a Blumer e all'interazionismo simbolico si rinvia a Ciacci 1983 e Rauty 2010.

di coordinate naturali e storiche ancor più ampie. Pur collocandoli in contesti così condizionanti e dei quali sono dei “prodotti”, il punto di vista interazionista qui assunto presenta gli individui come gli “artefici” attivi delle proprie idee e condotte: «coloro che valutano, interpretano, definiscono e progettano le loro azioni, più che esseri passivi colpiti da forze esterne» (Wallace e Wolf 1980, 274). Anche per Habermas: «l'attore è al contempo due cose: è l'iniziatore, che padroneggia situazioni tramite azioni responsabili; ma al contempo è anche il prodotto di tradizioni in cui si trova, di gruppi solidaristici ai quali appartiene e di processi di socializzazione nei quali cresce» (1983, 144).

Il nesso tra le rappresentazioni sul volontariato e sui volontari, le situazioni biografiche e la propensione o meno a diventare volontari sono governate dalle medesime regole, per cui tale disposizione personale non è meramente un atteggiamento mentale ego-riferito ma anche il prodotto dell'interazione con gli altri e di condizioni materiali.

Così, ad esempio, diventare volontario, così come compiere delle scelte orientate al maggiore coinvolgimento nello spazio pubblico della partecipazione sociale e politica, può anche essere del tutto svincolato dalla propria adesione a visioni del mondo e “riferimenti ai valori”, siano essi di ispirazione laica o religiosa. Può essere, invece, una scelta che si compie per attrazione da parte della propria rete relazionale, semplicemente perché i familiari, gli amici, insegnanti o altre figure significative ci coinvolgono in un'esperienza che instaura, consolida o valorizza un'appartenenza e attualizza alcune possibilità esistenziali piuttosto che altre. Come scrive Sergio Manghi a proposito della prospettiva dischiusa da Bateson, la condizione umana è simile a una «danza di parti interagenti, che si inventa mentre si fa. La consapevolezza che si impone è sapere che le nostre idee hanno un'ecologia: si aggregano, si disgregano, cooperano, confliggono secondo regole interattive» (Manghi 2000, 38; Bateson 1977). La scelta e la conferma della vocazione al volontariato, in altri termini, possono essere il prodotto di stimoli contingenti che dipendono dal sistema delle relazioni e dei significati, costruiti e mediati in quelle relazioni: non si diventa volontari per un disegno divino o predisposi-

zione naturale ma per una sorta di “destino di socializzazione” che, al pari di tutti i fatti umani, conserva margini di casualità, transitorietà, ma anche riflessione e libero arbitrio.

Se tali stimoli e riflessioni verso l'agire volontario saranno interiorizzati nel sistema motivazionale dei giovani, incorporandosi nell'*habitus* e orientando le condotte di vita, ciò dipende anche dalla capacità delle organizzazioni di volontariato di non tradire le loro aspettative: la propensione al volontariato delle nuove generazioni è una risorsa deperibile su cui il mondo associativo e la società devono investire.

Ciò richiama la questione della partecipazione sociale e politica dei giovani: un tema ricorrente nella letteratura scientifica che, a dispetto dei programmi di intervento, non trova pieno riscontro nelle pratiche delle istituzioni pubbliche e delle organizzazioni della società civile. Eppure il livello di inclusione delle nuove generazioni è un indicatore della capacità di rigenerazione di molteplici processi di riproduzione, dal campo economico a quello politico, dal sociale all'amministrativo. A tale proposito, Salvini, nel presentare la ricerca, scrive che la questione della partecipazione sociale e politica dei giovani «rappresenta una cartina di tornasole della capacità della società di essere inclusiva, di promuovere coesione e integrazione sociale e, nel contempo, di manifestare interesse per il suo stesso futuro» (Salvini 2011b, 1).

Va detto che nella recente storia italiana, la “questione giovanile” ha assunto connotati diversi – dalla contestazione, al riflusso, dall'intimismo alla presunta ripresa partecipativa – senza mai, tuttavia, perdere i propri costitutivi caratteri di complessità e di ambivalenza. L'unica certezza è che qualsiasi riflessione sui giovani, sulla loro propensione all'impegno, o meglio al “relazionamento” con la società e le istituzioni (Allegretti 2006, 156), e sulla conseguente progettazione di politiche pubbliche non può prescindere dal domandarsi, ogni volta, “chi sono” i giovani. Tanto più, perché l'universo giovanile, per quanto identificabile in senso generico sul piano anagrafico e psicologico rispetto ai processi di sviluppo della formazione dell'identità personale e sociale, non si presta a classificazioni e interpretazioni facili ed esaustive. Per un verso, recuperando la celebre locuzione di Orazio (*Odi*, 1, 11, 8), Salvini precisa che la transitorietà è connatu-

rata alla condizione giovanile: «Per quanto l'idea del *carpe diem* non sia nuova, come si sa, essa è passata da una dimensione residuale – dove in fondo cogliere l'attimo significava introdurre una discontinuità occasionale nella biografia – ad una, per così dire “progettuale”: c'è una dimensione pragmatica, concreta e relativa nelle biografie giovanili, che si fa metodo, mentre gli obiettivi di vita sono, per così dire, “sospesi”, in attesa di essere eventualmente ridefiniti alla luce delle esperienze condotte» (Salvini 2011b, 1). Per altro verso, Habermas sottolinea che ogni uomo, nella ricerca di un “poter-essere-se-stesso” autentico, può «accollarsi in prima persona la responsabilità per la sua storia di vita e per ciò che egli è. Egli può assumere un rapporto riflessivo verso il proprio processo di formazione, foggarsi un'auto-comprensione *revisionistica*» (Habermas 2001, 17)².

Concetti come adolescenza, gioventù, età adulta ed anziana sono marcatori simbolici sottoposti a una costante revisione non solo per l'allungamento della vita media e altri fenomeni demo-sociali, ma soprattutto in virtù della “liquidità” delle condizioni della vita odierna³. Già verso la metà degli anni '80, Alessandro Cavalli aveva dato risalto alla particolare prospettiva temporale delle nuove generazioni, costretta tra la “presentificazione” e la “rivalutazione del presente”. La prima corrisponde ad un appiattimento dell'orizzonte di vita sull'*hic et nunc* e ad una chiusura progettuale verso una quotidianità satura di routine e significazioni minime; la seconda, per contro, richiama il tentativo di fare proprio della vita quotidiana il terreno privilegiato dove sperimentare un modo più autentico di vivere il tempo presente (1985, 101). Una sfida creativa obbligata allorché le attese di auto-realizzazione non provengono più dall'anticipazione dei ruoli sociali trasmessi dal passato ma dalla concentrazione di energie nel tempo presente verso un futuro ancora tutto da costruire che rimane allo *statu nascendi*.

Osserviamo oggi una “duplice dilatazione”: temporale e culturale. Da

2 Sulla struttura del “poter-essere-se-stessi” e sui riferimenti filosofici della teoria della socializzazione di Jürgen Habermas cfr. M. Rosati 2003 e Corchia 2009.

3 Sul problema delle transizioni generazionali cfr. il volume a cura di Saraceno 1986. Sulla “liquidità” dei processi di costruzione dell'identità cfr. Bauman 2005.

un lato, stiamo assistendo a un protrarsi in età avanzata, di stili di vita più marcatamente adolescenziali, con consequenziali difficoltà di inserimento nell'età adulta (oggi il limite superiore della giovinezza è posto addirittura alla soglia dei trent'anni il che comporta una sorta di "socializzazione prolungata"); dall'altro lato, i giovani sono immersi in un periodo storico in cui il "diluvio" informativo di modelli esperienziali disponibili in potenza allarga quasi senza limiti l'esplorazione di aspetti cognitivi, comportamentali ed espressivi, come mai prima d'ora⁴. Non a caso in riferimento alle comunità virtuali, Barry Wellman ha parlato efficacemente di una società in cui prevale il *Networked individualism* (Wellman, Boase e Chen 2002; Wellman, Quan-Haase, Boase, Chen 2003)⁵. Anche sul terreno più quotidiano, i processi di individualizzazione-socializzazione devono fare i conti con le trasformazioni dei "gruppi sociali di riferimento", in primo luogo la famiglia, in cui il senso dell'essere adulto si ridefinisce nel succedersi degli eventi che oggi difficilmente trovano sicuri ancoraggi in ruoli predefiniti (né per i "grandi" né tantomeno per i giovani). Gruppi di riferimento che, secondariamente, sono attraversati da molteplici agenzie di socializzazione. La scuola e l'università devono parimenti sincronizzarsi ai nuovi tempi. Nella misura in cui la società sarà "società della conoscenza" (Hutchins 1970; Husén 1974; Ranson 1994)⁶, la formazione costituirà sempre più un elemento strategico irrinunciabile per la propria promozione personale e sociale. Già oggi, un numero crescente di studenti proseguono oltre la scuola dell'obbligo districandosi tra i più diversi percorsi che vengono adottati nella formazione superiore, tra lauree di vario genere, master e corsi professionali. Tuttavia, anche questo *surplus* di offerta formativa non sarà mai in grado di colmare il

4 La metafora del "diluvio" per descrivere la produzione, lo scambio e il consumo culturale nello "spazio del sapere" è proposta da Lévy 1997, 157. Cfr. Corchia 2011.

5 Per un profilo di Wellman cfr. Hogan 2009. A riprova della validità dell'approccio che concepisce le aggregazioni sociali caratteristiche della comunicazione dei nuovi media più che in termini di costruzioni comunitarie come dei "reticoli" (*networks*) relazionali costruiti attorno a scelte individuali si veda anche il saggio di Castells 2001.

6 Per una disamina del concetto di *Knowledge society* e dei programmi e politiche per dargli corpo nella realtà comunitaria e italiana cfr. Pastore 2009.

surplus di domanda conoscitiva che il “dover essere” del tempo presente richiede al “divenire” dell’essere uomini, ancor prima che lavoratori. Sul versante del lavoro, oggi, diviene meno possibile ereditare e trasmettere durevolmente la tradizione di un “mestiere”: l’operaio, l’impiegato, l’artigiano, il libero professionista, etc. Anche i profili in uscita dai percorsi formativi subiscono un’obsolescenza rapida che spezza la “durata” dei saperi delle generazioni. Lévy sottolinea come la velocità di comparsa e rinnovamento delle conoscenze e delle pratiche faccia sì che, per la prima volta nella storia dell’umanità, la maggior parte delle competenze acquisite da una persona all’inizio del proprio percorso professionale saranno obsolete alla fine della carriera. Ciò determina per le nuove generazioni un rapporto con le conoscenze e le abilità pratiche ancora del tutto sconosciuto a quelle precedenti: «In effetti, un tempo, le conoscenze acquisite in gioventù erano generalmente ancora in uso alla fine della vita attiva. Quelle competenze erano inoltre tramandate pressoché identiche ai giovani o agli apprendisti. Certo, apparivano sempre nuove procedure o nuove tecniche. Ma, *nell’arco di vita umano*, la maggior parte delle abilità pratiche necessarie era la stessa, rimaneva costante. Oggi, la maggioranza dei saperi acquisiti all’inizio di una carriera sono obsoleti alla fine del percorso professionale, anzi prima. [...] gli individui e i gruppi non sono più confrontati a saperi stabili, a classificazioni delle conoscenze ereditate e confortate dalla tradizione, ma a un sapere-flusso caotico, dal corso difficilmente prevedibile, nel quale si tratta oramai di imparare a navigare» (Lévy 1997, 169; cfr. anche Sennett 2006). La complessità del lavoro è parte della complessità della società intera, il cui sguardo prospettico sul futuro oramai non scopre più un orizzonte simbolico carico di aspettative durevoli bensì di scommesse e incertezze, e nel quale occorre re-imparare a dare un “nome” alle “cose” (Beck 1986; Giddens 1990).

I giovani si collocano al crocevia dell’attuale transizione, poiché sono i depositari delle credenze culturali, dei modelli di condotta e dei vissuti soggettivi delle generazioni precedenti e coloro che devono “tradire” quel lascito, al contempo, un po’ per necessità, un po’ per libertà. I modi di reagire all’incertezza e scommettere sul futuro da

parte dei giovani sono peraltro difficilmente classificabili *ex ante* in tipologie, tante sono le combinazioni tra le dimensioni psicologiche, relazionali, culturali sul piano simbolico e le condizioni materiali di esistenza. Solo l'indagine sociologica ha avviato negli ultimi decenni un serrato e ravvicinato confronto con le trasformazioni dell'universo giovanile, in attesa che anche le istituzioni pubbliche e le formazioni sociali investano e sappiano convergere attorno a progetti condivisi, a partire dalla valorizzazione della risorsa più preziosa, l'intelligenza umana, e dalla sua rigenerazione tramite politiche di promozione dei giovani.

Sinora poco è stato fatto per accrescere il coinvolgimento giovanile nella sfera pubblica. Le statistiche nazionali e regionali relative all'impegno politico, civile e sociale confermano che, comparativamente, rispetto alle altre fasce d'età, i giovani sono meno informati e attivi. Di fronte a questa radicalizzazione della distanza tra il mondo degli adulti e quello dei giovani occorre saper cogliere i segnali ambivalenti.

Bisogna resistere alla retorica del disimpegno pubblico giovanile. I giovani, infatti, concepiscono e praticano l'"impegno" spesso secondo modalità non usuali, in tempi asincroni e in luoghi non consueti. Ad esempio, frequentano poco i "tavoli", le "stanze" e le "piazze" della politica ma sono gli artefici della creazione di uno spazio virtuale di relazione in cui ricercare ed esprimere opinioni, modelli e aspirazioni, che sono pure il sostrato di un modo di essere di rilevanza pubblica. Inoltre, e ci riguarda, i dati relativi all'andamento numerico dei giovani nelle OdV presentano, come si desume dalla tabella, un incremento costante nell'ultimo decennio: dal 1999 al 2010, il 27,9% nella fascia tra i 14 e i 24 anni, con un "picco" del 40,5% tra i giovani di 18-19 anni.

Tab. 1.1: Persone di 14 anni e oltre che hanno svolto attività gratuita per associazioni di volontariato nei 12 mesi precedenti, per classe di età.

	1999	2001	2003	2005	2007	2009	2010	Var. %
Italia	7,5	8,4	8,5	8,9	9,2	9,2	10	33,3
14-17	6,3	7,4	6,6	8,1	9,1	8,2	7,3	15,9
18-19	8,4	10,6	10	11,1	11,9	11,1	11,8	40,5
20-24	8,8	10,5	10,7	11,1	10,9	9,9	11,2	27,3
25-44	8,7	9,2	8,7	9,7	9,5	9,1	9,8	12,6
45-59	9,5	10,2	11,2	10,4	11,2	11,3	12,7	33,7
60 e +	4,33	5,6	5,8	6,4	7,2	8,2	8,7	100,1

(Fonte Istat, Val. %, 2010)

La lettura superficiale dell'estraneazione giovanile dalla sfera pubblica deve render conto degli opposti segnali che provengono dai tanti ragazzi impegnati nei gruppi sportivi, associazioni ricreative, culturali, di tutela ambientale o difesa dei diritti, sino all'ascolto e al soccorso di chi versa in stato di bisogno (Genova 2010; Pescarolo 2010). La partecipazione alla vita associativa e al volontariato non è un fatto scontato, come se questo spazio emergente della società civile fosse una sorta di "giardino dell'infanzia" della sfera pubblica. Non si tratta, come si sente dire, di un lusso o un ripiego⁷, la rilevanza del tessuto associativo è un indice di coesione sociale e dinamismo di una società civile che si sente riflessiva e responsabile. Il fatto che le nuove generazioni, a dispetto della sistematica messa a distanza da parte degli adulti, ne abbiano una rappresentazione favorevole e siano disponibili a farne parte è un capitale sociale impagabile. I giovani rappresentano la possibilità del cambiamento di rotta nell'elaborazione delle pratiche e nell'interpretazione stessa della realtà.

7 Andrea Salvini precisa nei seguenti termini il senso di un discredito che tutt'oggi colpisce la partecipazione al mondo associativo rispetto a quello politico ed economico. Un "lusso" perché «se lo possono permettere coloro che hanno certe garanzie di vita dovute alla propria estrazione sociale o alla formazione che hanno ricevuto»; un "ripiego" «perché in esso si ricerca un'occupazione in sostituzione della mancanza di lavoro o per occupare la vacuità del tempo» (Salvini 2011a, 8-9).

E per i giovani, l'impegno nel mondo associativo, in particolare nelle OdV, è un'esperienza di vita significativa che accresce la conoscenza di se stessi e la capacità di comprendere il mondo in cui sono immersi; un'esperienza che è segnata da entusiasmo e fragilità, dal momento che non tutti sono fatti per tutte le forme di volontariato.

D'altra parte, anche in questo consiste l'adolescenza: immaginare, fare, riflettere e, poi, decidere se continuare o meno in una direzione, pur nella discontinuità della loro età. Non a caso uno degli aspetti ricorrenti della partecipazione volontaria giovanile, è la capacità dei ragazzi di sapersi attivare con rapidità e intensamente, riducendo d'improvviso l'impegno qualora le loro spinte motivazionali vengano meno o le aspettative riposte in particolari esperienze siano disattese. Per tale ragione uno dei compiti è quello di capire la dimensione motivazionale dell'azione solidaristica all'interno del quadro delle aspettative individuali e sociali dei giovani.

Così come comprendere in quale misura tali motivazioni e aspettative, e quindi la scelta e la continuità dell'esperienza di volontariato, dipendano dalla loro rete relazionale, la quale può costituire un fattore cruciale di attivazione o impedimento. Più in generale, occorre mettere a fuoco il nesso tra gratuità e reciprocità all'interno di un volontario che oggi, pur attraendo persone con forti motivazioni altruistiche, diviene sempre più riflessivo, nel senso che lascia ai volontari – non potrebbe fare altrimenti – la libertà di maturare una piena consapevolezza sulle loro scelte, valutate anche in ragione dei vantaggi e degli svantaggi che ne discendono rispetto alla distribuzione del capitale economico, sociale e culturale. Bisogna saper valorizzare la tensione verso la realizzazione soggettiva mettendola al servizio della *mission* solidaristica del volontariato.

Ma ancor più urgentemente occorre capire perché molti giovani non conoscano affatto o poco il mondo associativo e perché, pur avendone cognizione, preferiscano tenersi a distanza. Si deve condurre un'indagine sulle visibilità delle OdV e sulle motivazioni dei giovani, domandandosi se il basso livello di partecipazione sia imputabile esclusivamente alla soggettività giovanile dei nostri tempi oppure all'inadeguatezza e alla scarsa credibilità delle proposte organizzative.

C'è bisogno anche di autocritica. Se è vero che si è sempre più consapevoli che senza i giovani il volontariato è destinato a un declino inarrestabile – lo testimonia molta parte dei *cahiers de doléances* delle OdV –, sinora l'attenzione è troppo assorbita dal computo dei dati. Ci si interessa al numero dei giovani volontari, al tempo messo a disposizione senza porre il problema dei compiti e delle gratificazioni, ovvero della democrazia decisionale e del riconoscimento del merito; elementi non secondari nella scelta di entrare e continuare ad esserci.

La finalità dell'indagine "Giovani e volontariato", coordinata da Andrea Salvini, è appunto quella di soddisfare questi obiettivi conoscitivi.

A tal fine, la metodologia adottata è stata quella di una *survey* realizzata su un campione di scuole selezionate nella lista degli istituti superiori della Regione Toscana; lista che includeva soltanto quegli istituti non coinvolti all'interno del Progetto "Scuola e Volontariato" sostenuto dal Cesvot – in modo da non sovrapporre più iniziative per un medesimo istituto. Per ogni provincia, è stato scelto un campione di due istituti, cercando di equilibrare – nel campione regionale conclusivo – la presenza dei vari indirizzi formativi (licei e istituti professionali di vario genere). In particolare, è chiesta la collaborazione delle classi quarte, ai cui studenti, dopo le opportune fasi di coinvolgimento dei dirigenti scolastici e dei docenti, sono stati somministrati i questionari. La scelta delle classi quarte è stata in parte dettata da opportunità didattiche (le classi quinte erano impegnate nella preparazione dell'esame di stato) e in parte di contenuto: nell'età corrispondente, infatti (17-18), si verifica, seguendo le statistiche, il "salto" verso un maggiore coinvolgimento nelle attività delle OdV da parte dei giovani, i quali sono più consistenti numericamente nella fascia 18-19 che non nelle fasce precedenti.

Ci è sembrato opportuno, dunque, soffermarsi su una fascia d'età in cui maggiore è la probabilità di interrogarsi sulle questioni inerenti ad un proprio coinvolgimento in attività volontarie, e dunque inserirsi in una fase particolarmente importante nella vita dei giovani proprio con riferimento alla scelta di fare o di non fare volontariato. Il coinvolgimento delle scuole è stato subito particolarmente complesso e

difficile, dato che alcuni Collegi dei docenti non hanno approvato l'iniziativa e altri Dirigenti scolastici hanno chiesto di rinviare la rilevazione al mese di settembre (la rilevazione si è realizzata nel mese di aprile-maggio 2011). Alla fine, sono state coinvolte 155 classi di 22 scuole per un totale di 1264 studenti.

Capitolo 1

La natura e le motivazioni del volontariato

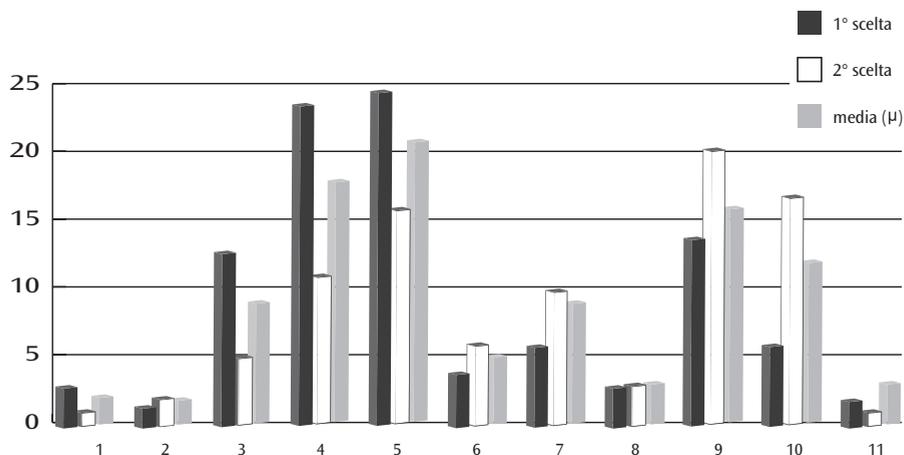
La riflessione sulla natura del volontariato presenta varie sfaccettature e accompagna costantemente la nostra esperienza diretta e quella mediata dagli studi che in misura crescente arricchiscono la letteratura delle scienze politiche e sociali, oltre che della giurisprudenza e dell'antropologia filosofica. Questa familiarità, a volte, ci fa dimenticare che per il senso comune dei "non studiosi" e dei "non volontari" non è sempre chiaro che cosa sia concretamente tale tipo di attività. Non è privo di interesse, allora, cominciare l'indagine con la questione di quali siano le opinioni dei giovani toscani sul significato del volontariato (D5). Dalle risposte del campione risulta che, in ordine di importanza (prima e seconda scelta), gli studenti ritengono che il volontariato sia "un modo per sentirsi soddisfatti di se stessi facendo cose utili" (I: 24,8%; II: 16,1%; μ : 20,5%) e "per fare attività socialmente utili in coerenza con i propri principi politici e sociali" (I: 24,1%; II: 11,4%; μ : 17,8%). Le due modalità di risposta raccolgono la metà delle preferenze, facendo emergere una concezione laica e riflessiva dei giovani, in misura maggiore rispetto alla rappresentazione pubblica del settore ma anche dei giovani descritti sovente come privi di visioni del mondo e identità solide.

La circostanza che gli studenti sappiano o, credano di sapere, che cosa rappresenti per loro il volontariato emerge dal livello residuale delle mancate risposte e delle voci "altro" e "non so rispondere con precisione". È significativa anche l'importanza attribuita al volontariato quale "modo per passare il loro tempo libero in un modo più utile" (I: 13,3%; II: 20,6%; μ : 17,0%). Per la maggioranza relativa dei giovani intervistati è la seconda scelta. Aspetti della reciprocità della relazione, quali ad esempio l'"egoismo altruistico", il bisogno di distinzione personale e di accreditamento sociale, non sono ancora percepiti dai più giovani e comunque non evidenziati. Lo confermano i valori minimi ottenuti dalla modalità di risposta "È un modo per sentirsi importanti di fronte agli altri" (I: 2,3%; II: 2,3%; μ : 2,3%). Gli studenti rappresentano il vasto, vario e vivace mondo delle organizzazioni di

volontariato come una delle poche forme di aggregazione pubblica finalizzata all'impegno sociale, connotata da valori solidaristici e altruistici, da rapporti diretti significativi; esperienze che la famiglia, il gruppo dei pari, la scuola, i partiti politici e le altre agenzie di socializzazione scarsamente riescono a proporre alle nuove generazioni. La carenza di occasioni formative è ulteriormente sottolineata dai valori della risposta "un modo per fare esperienze che possono essere utili per la scuola o, un domani, per il lavoro (I: 6,5%; II: 17,0%; μ : 11,8%). Non è certo il significato principale del volontariato ma ricorre in tutte le percezioni. Il volontariato, infatti, non è mai solo "modo per coltivare le amicizie e incontrare gente nuova" (I: 3,4%; II: 6,3%; μ : 4,9%). Per la ricreazione c'è ben altro.

Confermano le attese ispirate dalla ricerca sociologica anche i dati relativi al ruolo della fede religiosa e dell'etica pubblica nell'orientare l'approccio verso il volontariato delle nuove generazioni. In un contesto culturale più laico e post-ideologico, la vocazione religiosa decresce tra le qualità che connotano il senso dell'impegno volontaristico. Il riferimento alla fede rimane un criterio regolativo rilevante solo per la minoranza di coloro che valutano la condotta religiosamente, diminuendo drasticamente come elemento aggiuntivo di significazione (I: 12,8%; II: 5,0%; μ : 8,9%). Per converso, l'ideale repubblicano di coniugare autonomia privata e pubblica attraverso la realizzazione di sé nell'esercizio di una cittadinanza attiva che si manifesta anche nella sfera del terzo settore costituisce un elemento di sfondo, presente ma non in maniera del tutto identificativa (I: 6,7%; II: 10,0%; μ : 8,4%).

Graf. 1.1: Secondo te, che cos'è il volontariato?



(Fonte Cescvot, Val. %, 2010)

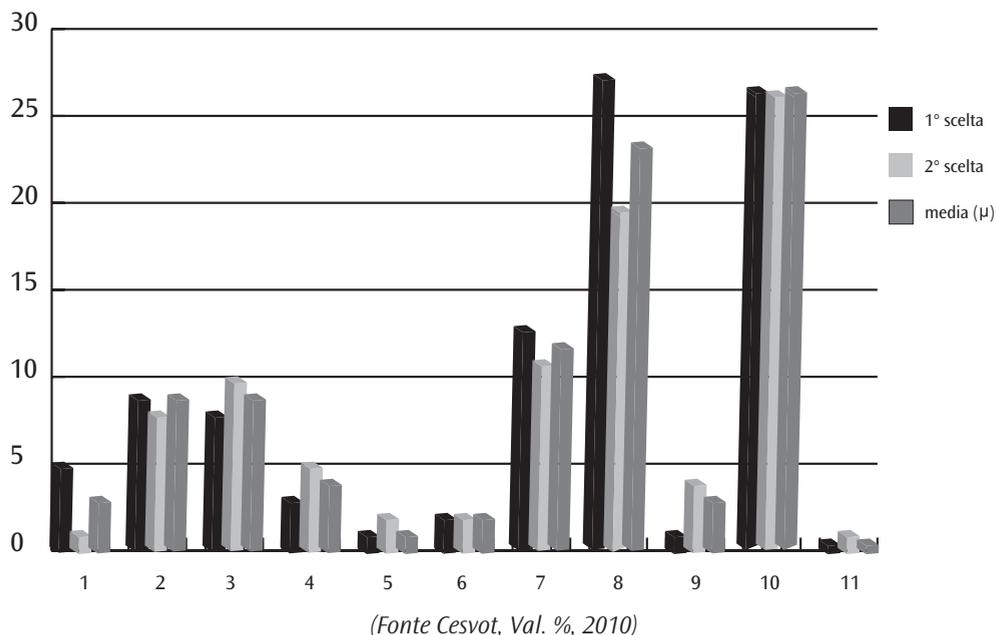
Legenda: 1. Sinceramente, non so rispondere con precisione; 2. È un modo come un altro per passare il proprio tempo libero; 3. È un modo per fare del bene in coerenza con la propria fede; 4. È un modo per fare attività socialmente utili in coerenza con i propri principi politici e sociali; 5. È un modo per sentirsi soddisfatti di se stessi facendo cose utili; 6. È un modo per coltivare le amicizie e incontrare gente nuova; 7. È un modo per essere un cittadino migliore; 8. È un modo per sentirsi importanti di fronte agli altri; 9. È un modo per passare il proprio tempo libero in un modo più utile e intelligente; 10. È un modo per fare esperienze che possono essere utili per la scuola o, un domani, per il lavoro; 11. Altro.

Le risposte fornite dal campione di studenti possono essere analizzate considerando una molteplicità di variabili che differenziano i casi e delineano dei profili idealtipici. Qui, possiamo valutare se l'aver fatto o meno esperienza del mondo delle OdV modifichi l'idea dei giovani interpellati sul significato dell'azione volontaria. Si tenga presente che l'80,5% dei rispondenti (978 su 1214) dichiara di non aver mai partecipato ad alcuna attività delle organizzazioni di volontariato. Una successiva parte del questionario è stata dedicata a fare emergere le opinioni e gli atteggiamenti dei giovani studenti che non fanno volontariato in merito alle motivazioni di tale loro non partecipazione, oltre a valutare la propensione futura ad impegnarsi in attività di volontariato. Dal confronto, per ora, emergono solo alcune differenze facilmente prevedibili: chi ha fatto esperienza del volontariato è in grado

di scorgervi anche “altri” significati in misura molto superiore a chi non lo conosce dall’interno (5,1 vs. 0,7). Viceversa, quest’ultimi sono maggiormente incapaci di “rispondere con precisione” sul significato del volontariato (2,6 vs. 0,9). Per il resto, si osserva una sovra-rappresentazione della matrice religiosa e civica delle motivazioni in coloro che non hanno esperienza, a riprova della distanza tra le immagini dell’opinione pubblica e quelle frutto di conoscenza diretta e di quella sociologica. Le ricerche dell’Istituto Iard, infatti, confermano che solo un giovane su cinque tra i 15 e 17 anni ritiene “molto importante” la religione e, comunque, il credo e la pratica vengono dopo l’amicizia, la famiglia, la libertà, la pace, il tempo libero, il divertimento, il lavoro, la solidarietà, gli interessi culturali, l’impegno sociale (Grassi 2006; Buzzi, Cavalli e De Lillo 2007)

Quali sono le motivazioni di un giovane impegnato nel volontariato? Lo abbiamo rilevato sottoponendo un elenco predefinito di affermazioni agli studenti, i quali potevano scegliere due risposte ordinate per importanza (D10). Dall’analisi delle frequenze emerge che le modalità di risposta “È uno che cerca di impegnarsi per gli altri in modo gratuito e solidale” e “È uno che cerca di fare qualcosa per gli altri, ma anche per se stesso” raccolgono la metà dei consensi (27,4%; 24,1%). Il carattere pragmatico dell’impegno dei volontari emerge nella risposta “È uno che cerca di risolvere i problemi della società in modo concreto” (12,0%). Altrettanto rilevante il riferimento a principi morali e valori etici (9,3%), così come a quell’intrinseca socialità e predisposizione al contatto con gli altri che si presume essere un requisito fondamentale della condotta del volontario (9,4%). Sono molto inferiori, invece, i valori ottenuti dalle risposte che mettono in relazione la scelta volontaristica e il tempo libero, il lavoro, la stravaganza o l’esibizionismo: “È uno che ha parecchio tempo libero a disposizione” (4,0%), “È uno che cerca opportunità per trovare lavoro” (2,4%), “È una persona un po’ fuori dalla norma, bisogna avere qualità particolari per fare volontariato” (1,6%), “È uno che si vuol mettere un po’ ‘in mostra’” (1,1%). Ancor più residuale la voce “altro” (0,4%).

Graf. 1.2: Quale immagine ti sei fatto, di un giovane che fa volontariato?



Legenda: 1. Sinceramente, non ho un'immagine precisa; 2. È uno che ha solidi principi morali e sociali; 3. È uno che ha una particolare predisposizione al contatto con gli altri; 4. È uno che ha parecchio tempo libero a disposizione; 5. È uno che si vuol mettere un po' "in mostra"; 6. È una persona un po' fuori dalla norma, bisogna avere qualità particolari per fare volontariato; 7. È uno che cerca di risolvere i problemi della società in modo concreto; 8. È uno che cerca di fare qualcosa per gli altri, ma anche per se stesso; 9. È uno che cerca opportunità per trovare lavoro; 10. È uno che cerca di impegnarsi per gli altri in modo gratuito e solidale; 11. altro (specificare).

Confrontando la percezione delle motivazioni del volontario tra coloro che conoscono direttamente il mondo del volontariato rispetto a quelli che vi sono estranei si osserva una sostanziale omogeneità di vedute. Emerge un'immagine che sovrappone l'utilità sociale e individuale e declina la solidarietà in termini concreti e immediatamente apprezzabili: le dimensioni hanno a che vedere con attività che portino beneficio a persone che sono in difficoltà o che diano una soddisfazione personale. L'utilità personale peraltro non è disgiunta dalla tensione solidaristica. La sola rilevante eccezione riguarda la maggiore consapevolezza da parte dei volontari dei benefici che l'altruismo arreca anche a se stessi (39,4% vs. 26,0%), mentre coloro

che non sono coinvolti hanno un'immagine più "scolastica" del volontariato, per definizione un impegno rivolto agli altri in modo gratuito e solidale (21,8% vs. 28,4%). Va sottolineato, quindi, che coloro che non svolgono volontariato hanno la tendenza a "fissare" tale esperienza secondo un'immagine tradizionale che, in realtà, è già in fase di superamento tra i giovani volontari, che danno più peso ad un'idea di utilità essenzialmente individuale. L'utilità è, per così dire, la nuova forma della solidarietà e della gratuità: esse si realizzano più nello scambio che nel dono unilaterale. Da ultimo, è sorprendente, ancora una volta notare che sono le ragazze ad insistere maggiormente sulla "ritorno personale" (F:33% vs. M: 2%).

Dai dati emerge, in definitiva, un'indicazione univoca sulle aspettative dei giovani verso l'esperienza volontaristica e, quindi, per converso sui compiti delle organizzazioni per attrarli e coinvolgerli maggiormente. La propensione giovanile al volontariato è portatrice di istanze di pronto intervento e concretezza che coniugano utilità sociale e personale che richiede la credibilità di tutti e riconoscimento dei meriti di ognuno.

Capitolo 2

L'adesione: chi, perché, come, dove, quanto...

Nel rilevare la partecipazione dei giovani toscani alle OdV, occorre premettere che la nostra ricerca include unicamente i giovani di 17-18 anni, un'età che sta a cavallo tra le due classi prese in rassegna da ISTAT (14-17; 18-19) ed esclude del tutto la fascia dei giovani tra il 20 e 24 anni. Tuttavia, sulla scorta di studi precedenti, possiamo ritenere che esiste una sostanziale convergenza dei dati, anche se dobbiamo introdurre alcune riflessioni che circostanziano la situazione: anzitutto, per la fascia 14-17 è ipotizzabile che il numero di giovani volontari sia più basso in età più basse (14-15 anni) e crescente in quelle più alte (16-17). Di conseguenza il valore percentuale relativo a questa sotto-fascia è superiore alla media della classe; in secondo luogo, nel confronto tra la classe 18-19 e 20-24 notiamo una decrescita, che fa pensare al fatto che intorno a 19-20 anni si raggiunga il "picco" della incidenza giovanile nelle attività di volontariato, attestandosi su valori intorno al 14-15%.

Tab. 2.1. Persone tra i 14 anni e i 24 anni che hanno svolto attività gratuita per associazioni di volontariato nei 12 mesi precedenti

	1999	2001	2003	2005	2007	2009	2010	Var. %
Italia	7,5	8,4	8,5	8,9	9,2	9,2	10	33,3
14-17	6,3	7,4	6,6	8,1	9,1	8,2	7,3	15,9
18-19	8,4	10,6	10	11,1	11,9	11,1	11,8	40,5
20-24	8,8	10,5	10,7	11,1	10,9	9,9	11,2	27,3

(Fonte Istat, Val. %, 2010)

Non dovremmo scordare, inoltre, che la rilevazione del Cesvot si è svolta in Toscana, dove l'incidenza dei volontari è mediamente più alta di quella italiana di circa un punto percentuale¹ e che, oltretutto,

¹ La diffusione del volontariato nella nostra regione si deve spesso ad azioni sinergiche che gli istituti scolastici compiono assieme alle OdV. A ciò si deve, ad esempio, il valore molto superiore alla media riscontrato in una scuola di Sesto Fiorentino, in

l'indagine ha coinvolto dei giovani studenti che, per esperienza, hanno una propensione più elevata a fare volontariato dei coetanei lavoratori. Ciò detto il dato rilevato relativo al numero degli studenti che svolgono attività di volontariato all'interno di organizzazioni si attesta al 17,8%. Un valore consistente, comunque non in diminuzione, che non giustifica affatto la percezione diffusa circa l'assenza dei giovani dal volontariato.

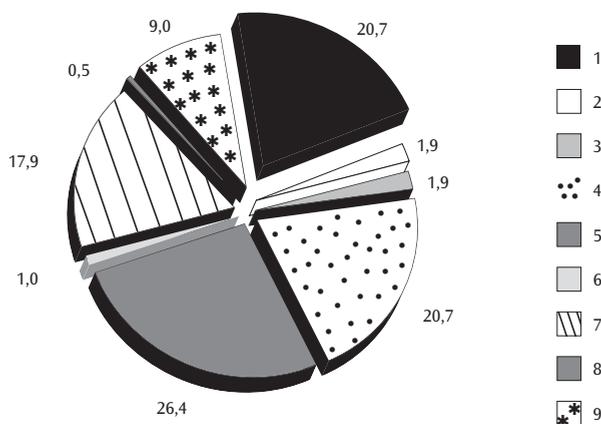
Se consideriamo più approfonditamente coloro che partecipano alle attività di una o più organizzazioni di volontariato (17,8%) possiamo constatarne anzitutto il genere: sui 216 casi campionati, 83 sono maschi (38,45%), 130 femmine (60,2%). Il totale si completa con tre dati mancanti (1,4%). La maggiore propensione delle ragazze al volontariato meriterebbe un'attenzione particolare, al di là delle comparazioni statistiche, che purtroppo in questa sede non è realizzabile. Ciò detto, qual è l'occasione che conduce i giovani a fare volontariato per la prima volta (D12)? Di nuovo, a dispetto di quanto comunemente si creda, il ruolo delle relazioni dirette con gli amici (26,4%) e i parenti (20,7%) nei gruppi primari e con gli insegnanti e gli esperti (20,7%) nel contesto scolastico è enormemente maggiore rispetto al ventaglio di mezzi di comunicazione di massa, dalle campagne pubblicitarie (1,9%), ai depliant (1,9%), agli spot in tv (1,0%) e sulle informazioni reperibili su internet (0,5%).

La risultanza non sorprende la sociologia che ha ampiamente dimostrato come il rapporto fiduciario sia correlato positivamente con le *relazioni dirette* in cui si perpetuano i legami di appartenenza, come avviene nel volontariato. Come vedremo meglio nei capitoli successivi, anche qui, nonostante l'unicità di ciascun vissuto biografico, vale la tendenza generale a seguire l'esempio, il consiglio o l'ispirazione proveniente da una persona o un gruppo con cui si ha un rapporto di fiducia (Salvini 2010b, 22-23). Per tale ragione, i canali di informazione, comunicazione e reclutamento dell'organizzazione di volontariato

cui gli studenti, grazie all'iniziativa di un insegnante "sensibile", stati coinvolti in attività organiche di collaborazione con le OdV del luogo (al di fuori dei progetti Scuola-Volontariato).

sono essenzialmente informali e, viceversa, i volontari diventano tali per l'esempio delle persone che stimano. Interessante anche la rivendicazione di piena soggettività testimoniata dal valore della risposta "Ho deciso da solo senza nessuna 'influenza'" (17,9%). Anche se non spesso, la scelta di impegnarsi può sorgere da una personale e solitaria ricerca di "esperienze" utili o per un moto di curiosità che in seguito è possibile tematizzare cogliendo riflessivamente tutto l'ampio spettro degli effetti dell'impegno nell'attività di volontariato.

Graf. 2.1: Quale è stata l'occasione che ti ha portato a fare volontariato per la prima volta?



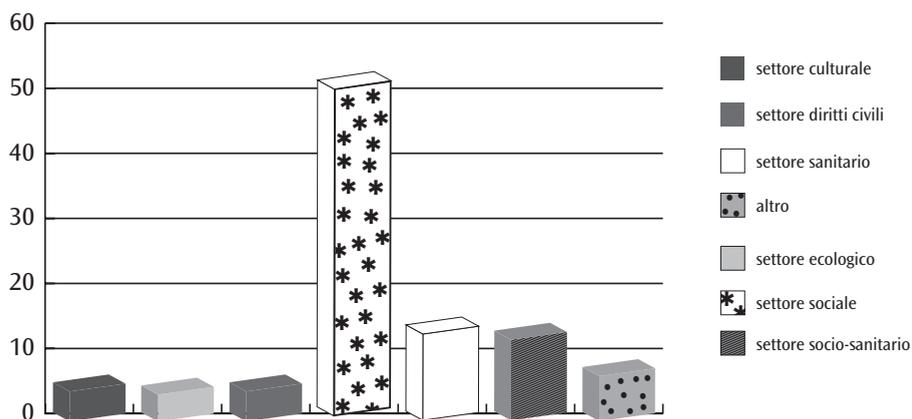
(Fonte Cesvot, Val. %, 2010)

Legenda: 1. ne ho sentito parlare a scuola da insegnanti ed esperti; 2. ho visto una campagna pubblicitaria; 3. ho letto un depliant; 4. mi ha portato un familiare; 5. mi ha portato un amico; 6. ho visto uno spot in tv; 7. Ho deciso da solo senza nessuna "influenza"; 8. Ho visto qualcosa su internet che mi ha interessato; 9. Altro (specificare).

L'adesione al volontariato è un fenomeno dalle molteplici risvolti. Una considerazione basilare riguarda la tipologia associativa e, più precisamente, i settori di attività delle OdV di cui fanno parte gli studenti intervistati (D13), tra quelli indicati nel questionario: 1. settore culturale – tutela beni culturali; 2. settore ecologico – tutela ambiente; 3. settore tutela diritti civili, di cittadinanza; 4. settore prevalentemente sociale; 5. settore prevalentemente sanitario; 6. settore socio-sanita-

rio; 9. Altro. I risultati della rilevazione presentano una predominanza marcata del settore sociale (52,2%) rispetto a tutti gli altri. Il dato è interessante se raffrontato con la numerosità delle OdV toscane nei settori principali – il sanitario (28,9%), il socio-sanitario (13,8%), il sociale (32,2%) e la macrocategoria “no welfare” (25,0%)² – da cui si evince una particolare propensione dei giovani volontari verso quella parte del mondo del volontariato che si opera a favore degli anziani, delle famiglie, delle donne, dei detenuti o ex carcerati, degli immigrati, dei disabili, dei minori, dei senza fissa dimora, oltre, come ovvio, rendersi protagonista delle attività sportive e ricreative. Quest’ultime, da sempre, soddisfano nel contesto di forme di socializzazione collettive quella ricerca di svago e divertimento tipica dell’età giovanile.

Graf. 2.2: Se partecipi alle attività di almeno una organizzazione di volontariato, potresti dire qual è il settore di attività?



(Fonte Cescvot, Val. %, 2010)

L'intensità associativa è stata rilevata domandando ai giovani volontari con quale frequenza partecipino alle attività dell'OdV di cui fanno parte o, nel caso di multi-appartenenza, di quella a cui dedicano più tempo (D14). Dalla rilevazione si riscontra una dedizione abbastanza assidua agli impegni assunti con l'adesione all'OdV di più della metà

² A. Salvini (a cura di), *Le trasformazioni del volontariato in Toscana. 3° rapporto di indagine*, Firenze, Cescvot, 2011, p. 27.

dei giovani: il 20,4% dichiara di partecipare alle attività più volte alla settimana, il 36,9% una volta alla settimana, mentre il 17,1% afferma di essere coinvolto una volta al mese e il soltanto 25,6% raramente. Come accade anche per i volontari appartenenti ad altre fasce d'età, solo poco più della metà di coloro che dichiarano di svolgere volontariato, lo fa in modo attivo e continuo. Ovviamente ciò pone tre problemi: a) quello relativo alla fidelizzazione, cioè al fatto di assicurare le condizioni affinché i volontari attivi e continui continuino ad esserlo, garantendo il servizio alle organizzazioni; b) quello di "peso intermedio", relativo alle condizioni che possono portare un sesto dei giovani volontari dalla situazione di discontinuità a quella di continuità, aumentando la loro frequenza: si tratta di giovani che in un modo o in un altro hanno già attivato un *link* con una qualche OdV, anche se è un *link* debole sul quale occorre intervenire per consolidarlo; c) quello di medio-lungo periodo, piuttosto impegnativo, riguarda la costruzione delle condizioni per rendere attivi e presenti il quarto di giovani che si dichiarano sostanzialmente distanti. Anche in questo caso c'è un *link*, ancora più debole del precedente, da attivare e rafforzare, passando magari per i diversi gradi di coinvolgimento (da inattivi a discontinui, da discontinui a continui).

Questi problemi implicano una capacità di riflessione e progettazione strategica da parte delle OdV, ed anche una certa dose di propulsione innovativa per decidere di cambiare i propri assetti organizzativi se ciò è utile per favorire l'accoglienza e l'integrazione dei più giovani volontari.

Nell'introdurre la ricerca abbiamo riflettuto sulla possibilità che, in un'epoca in cui i giovani trovano difficoltà a ricoprire incarichi apicali nelle organizzazioni pubbliche e private, il volontariato rappresenti il terreno per esperienze in cui mettersi alla prova attraverso l'assunzione di responsabilità, non soltanto nelle attività di servizio rivolte direttamente verso l'utenza ma anche in quelle gestionali. La verifica del ruolo all'interno delle organizzazioni di volontariato (D15) è un elemento che aiuta a comprendere la struttura del mondo del volontariato e più in generale, nella misura in cui riproduce diffuse dinamiche intergenerazionali, quella delle istituzioni sociali. Purtroppo,

il mondo delle OdV non fa eccezione. Per quanto si sappia di eventi e iniziative rivolte alla valorizzazione dei giovani, è necessario operare ulteriori sforzi per favorire una maggiore distribuzione dei ruoli e dei compiti. A parziale discolta dei dirigenti delle OdV, occorre precisare che non necessariamente l'accentramento delle decisioni nelle fasce d'età più anziane deriva da una acclarata assenza di "democraticità" interna. Tale concentrazione può essere anche il prodotto di scarsa disponibilità dei giovani ad assumere responsabilità e cariche. Tanto più che i volontari della presente indagine sono studenti delle classi quarte delle medie superiori, con un'età appena prossima alla "maggiore". Ciò detto, la circostanza che quasi nessuno degli interpellati ricopra delle "funzioni dirigenziali (2,4%) è un segno dei nostri tempi, in cui ai giovani è preclusa la possibilità di maturare capacità di tipo relazionale e conoscitivo attraverso la responsabilità del decidere. È degno di approfondimento, invece, il fatto che la metà dei giovani interpellati sia socio attivo, seppure senza particolari funzioni interne (50,0%) e che solo il 28,2% si limiti ad essere semplice iscritto, simpatizzante o aderente.

Le motivazioni personali che hanno sollecitato e continuano ad animare l'impegno volontario coincidono sostanzialmente con quelle che, in astratto e generale, quegli stessi studenti attribuiscono ad ogni volontario. La decisione di appartenere alla propria organizzazione di volontariato viene giustificata su di un piano etico e civile dalla "voglia di fare qualcosa per gli altri e per la comunità" (66,5%) e in misura molto inferiore dal desiderio di "migliorare le conoscenze professionali e culturali" (10,5%), "partecipare al cambiamento della società" (6,2%), "tentare di risolvere alcune carenze dei servizi pubblici" (5,7%) e "coltivare le amicizie" (5,7%). Quasi nessuno ha indicato la "possibilità di incontrare gente qualificata" (0,5%) ed è esclusa quella di "ottenere qualche beneficio economico" (0,0%). Nei giovani, quindi, non sono percepite tutte quelle occasioni para-lavorative che pur vi sono, all'interno di un settore definito dalla gratuità e dal dono (Zamagni 2002; Crescenzi, Bonacini e Asvi 2005).

Capitolo 3

La distanza tra mancanza di conoscenze e rifiuto

La grande maggioranza degli studenti toscani coinvolti nella presente indagine non fa parte di organizzazioni di volontariato (80,5%), senza particolari distinzioni tra i maschi (43,9%) e le femmine (55,6%). Ora, è utile soffermarsi sui “non volontari” anche per ragioni utilitaristiche per comprendere il bacino potenziale di predisposizione al volontariato cui attingere non tanto mediante processi di fidelizzazione, ma attraverso processi di reclutamento e coinvolgimento di nuove risorse umane.

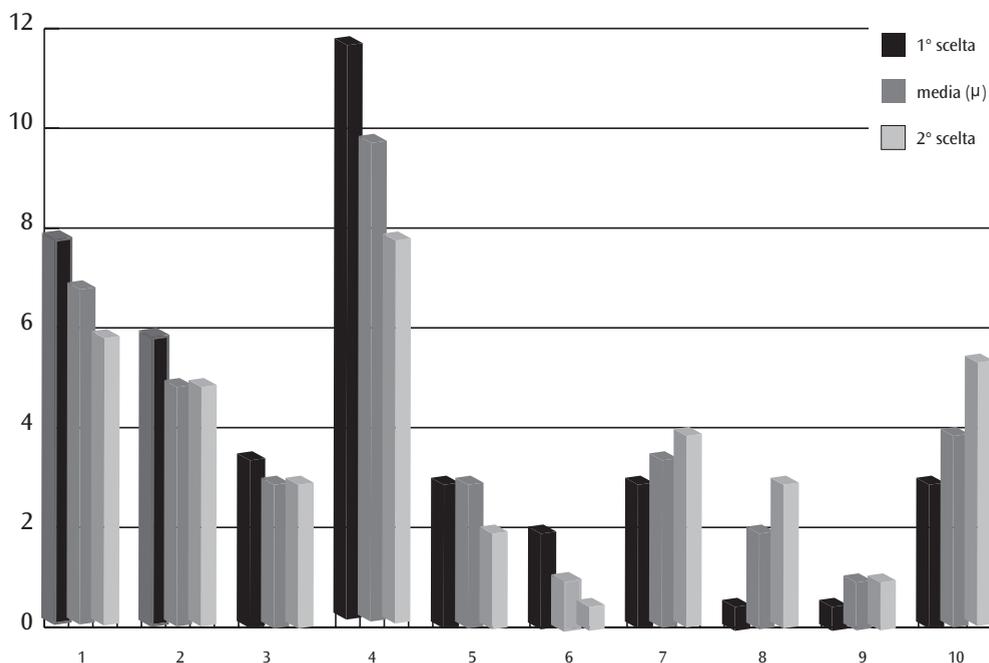
Un primo elemento concerne la distinzione tra coloro che hanno preso in considerazione l'idea di diventare dei volontari e coloro che non hanno preso mai in considerazione quella possibilità. In particolare, dei primi ci interessa conoscere le ragioni che ne hanno impedito il passaggio dalle intenzioni alle condotte, mentre dei secondi è rilevante sapere come si comporterebbero se qualcuno chiedesse loro di farlo. Vediamo quali sono state le risposte espresse dagli studenti interpellati.

Anzitutto, solo la metà (40,6% vs. 42,5) ha preso in considerazione – anche in passato – l'idea di svolgere attività di volontariato (D18). Tra questi molti non hanno voluto esprimere i motivi della rinuncia (62,1%). Le opzioni selezionate all'interno della lista proposta dal questionario, con due possibilità di scelta (D18), danno risalto al timore che l'impegno fosse troppo “grande” (10,0%), alle difficoltà di inserimento in una organizzazione di volontariato (5,3%) e al senso di personale inadeguatezza rispetto alle caratteristiche che, essi immaginano, dovrebbe avere un volontario (3,7%) e nel quale non riescono a riconoscersi (1,9%). Si tratta di un insieme di risposte che celano, evidentemente, ulteriori problematiche personali. Tuttavia, deve essere preso in considerazione, poiché ha a che fare anche con il modo in cui la rappresentazione del volontariato viene trasmessa, e con le modalità di relazione diretta e comunicazione tra OdV e giovani. Il rapporto con i volontari deve necessariamente prevedere una sorta di “personalizzazione” delle modalità di contatto e coinvolgimento, di modo che i giovani (ma anche coloro che non lo sono più) possano

convincersi di dover svolgere compiti adeguati alle proprie possibilità. Ciò richiede da parte della dirigenza delle OdV la capacità di proporre modalità organizzative flessibili e individualizzate, in modo che ognuno possa sentirsi protagonista e adeguato rispetto ai compiti da svolgere. Non a caso il 5,3% degli studenti dichiara di aver timore delle difficoltà di inserimento in una organizzazione di volontariato. Viene, quindi, ribadita l'importanza che può rivestire una rete di relazioni interpersonali che possa essere utilizzata per ottenere informazioni e sostegno nelle fasi di inserimento, soprattutto per quei giovani che necessitano di un maggiore incoraggiamento a diventare volontari. E non secondarie, vista la scarsa capacità comunicativa delle OdV, risultano anche le dichiarazioni sulle difficoltà di contattare le associazioni (3,4%). Per entrambi i casi, siamo in presenza di una quota di persone potenzialmente disponibili che manifestano unicamente il bisogno di essere "orientate" offrendo non soltanto un quadro informativo il più possibile completo, ma in effetti un sostegno in termini di accompagnamento.

La parte restante degli interpellati, esclude l'opzione volontariato per il desiderio di dedicare il proprio tempo ad altre attività (7,7%), o perché già affaccendata nei problemi che segnano la sua esistenza (4,5%). Infine, nonostante il clamore di alcuni scandali sulla gestione degli aiuti che, con la ricorrenza dettata dagli eventi calamitosi e dai palinsesti televisivi, danneggia la rappresentazione collettiva del "non profit", quasi nessuno degli studenti interpellati imputa la mancata adesione al mondo del volontariato direttamente alla sfiducia verso le OdV (0,5%); così come, ancor più radicalmente, nella capacità del volontariato di poter cambiare realmente come vanno le cose (0,5%).

Graf. 3.1: Perché hai deciso di non svolgere attività di volontariato in una organizzazione di volontariato?



Fonte Cevot, Val. %, 2010

Legenda: 1. Perché ho preferito dedicare il mio tempo ad altre attività; 2. Perché non avevo nessuno che mi aiutasse a inserirmi in una organizzazione; 3. Perché non sapevo come fare a contattare un gruppo di volontariato; 4. Perché avevo timore che l'impegno fosse troppo "grande" per me; 5. Perché, in fondo, il volontariato non fa per me; 6. Anche se sarebbe bello fare qualcosa per gli altri, non credo nelle organizzazioni di volontariato; 7. Perché non credo di avere le caratteristiche giuste per fare il volontario; 8. Perché nessuno dei miei amici fa il volontario, e ho preferito stare con loro nel mio gruppo; 9. Perché tanto fare attività di volontariato non serve a cambiare realmente come vanno le cose; 10. Perché ho già diversi problemi per conto mio.

Analizziamo ora il secondo caso, costituito da coloro a cui, non essendosi mai interrogati sul diventare volontari (42,5%), è stato domandato che cosa farebbero nel caso che qualcuno di loro fiducia gli proponga di svolgere attività di volontariato presso un'organizzazione (D19).

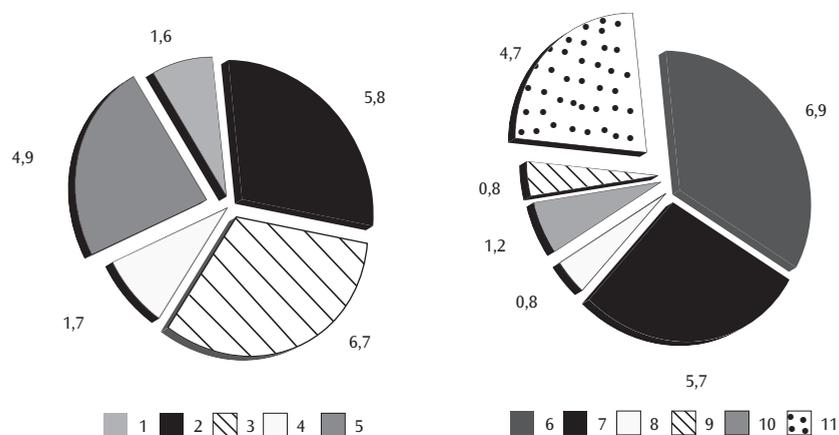
Va detto che molti studenti hanno manifestato una decisa resistenza a rispondere alla domanda (59,4%). Quelli che si sono espressi si

dividono tra i favorevoli a certe condizioni e quelli che non aprono alcun spiraglio. Tra i primi vi sono i giovani che risponderebbero sì ma mettendosi d'accordo su quello che devono fare e sull'impegno (6,7%), verificando che le persone e l'ambiente siano "giusti" (5,8%), per poco tempo, perché desiderano fare anche altre cose nel tempo libero (4,9%) oppure se l'OdV si occupasse di problematiche di loro interesse (1,6%). Si tratta, come si potrà osservare, di una "disponibilità condizionata", cioè sottoposta a meccanismi di negoziazione nel rapporto tra le esigenze dell'organizzazione e le esigenze personali. Questa richiesta è indicativa del mutamento in corso nella natura del volontariato, per lungo tempo incardinato attorno alla triade appartenenza- fedeltà-sacrificio.

I nostri giovani stanno segnalando che sarebbero disposti a fare volontariato se il legame tra questi tre termini venisse "rilassato" e finanche sciolto, capovolgendo i termini della relazione: non sarebbero più i volontari a mettersi a disposizione dell'organizzazione, secondo un principio generale di dedizione, ma quest'ultime a doversi rendere flessibili assecondando le esigenze dei propri volontari. Solamente l'1,7% degli studenti dichiara che si metterebbe subito a disposizione dei responsabili dell'organizzazione.

I contrari a ogni proposta di coinvolgimento, infine, preferiscono dedicarsi ad altre attività (6,9%), reputano l'impegno volontario troppo oneroso (5,7%), hanno già diversi problemi (4,7%), non vogliono estraniarsi dal loro circuito relazionale, spesso lontano dal volontariato (1,2%) e, infine, in misura inferiore perché non hanno fiducia nelle OdV (0,8%) o sono convinti che fare volontariato non serve a cambiare le cose (0,8%).

Graf. 3.2: Se qualcuno di tua fiducia ti proponesse di svolgere attività di volontariato presso un'organizzazione di volontariato, quale sarebbe la tua risposta?



Fonte Cesvot, Val. %, 2010

Legenda: 1. Risponderei di sì, soprattutto se questa organizzazione si occupasse di _____; 2. Risponderei di sì, ma verificando prima che le persone e l'ambiente siano quelli giusti per me; 3. Risponderei di sì, ma mettendomi d'accordo chiaramente su quello che devo fare e sull'impegno; 4. Risponderei di sì e mi metterei subito a disposizione dei responsabili dell'organizzazione; 5. Risponderei di sì, anche se per poco tempo, perché desidero fare anche altre cose nel mio tempo libero; 6. Risponderei di no, perché preferisco dedicare il mio tempo ad altre attività; 7. Risponderei di no, perché fare il volontario è troppo impegnativo per me; 8. Risponderei di no, perché non credo nelle organizzazioni di volontariato; 9. Risponderei di no, perché nessuno dei miei amici fa il volontario e preferisco stare con loro nel mio gruppo; 10. Risponderei di no, perché tanto fare volontariato non serve a cambiare le cose; 11. Risponderei di no, perché ho già diversi problemi per conto mio.

In conclusione, possiamo constatare che la propensione dei giovani toscani a fare volontariato rimane molto elevata, perché tenuto conto delle "condizioni negoziali" circa il 34% si dichiara aperto a tale esperienza: un potenziale di impegno a disposizione delle OdV più capaci.

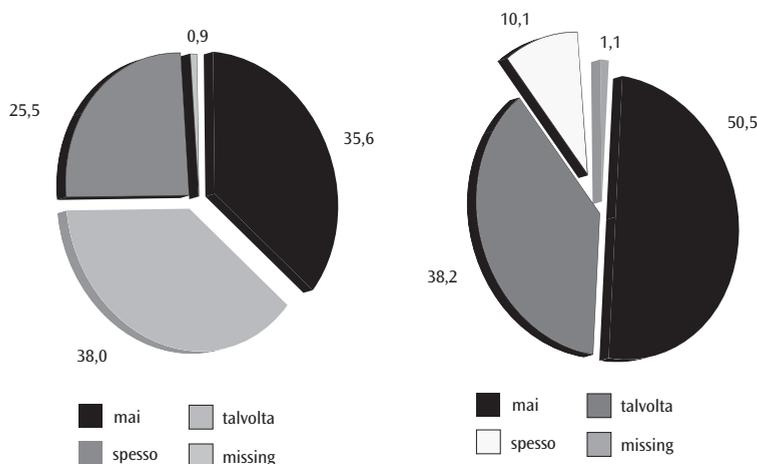
Capitolo 4

Alcune variabili della soggettività giovanile

1. Interrogazioni esistenziali

I percorsi di ricerca di senso che dal vissuto biografico si allargano alla dimensione storica si nutrono sempre di interrogazioni e risposte, tanto più in un'epoca in cui si moltiplicano gli ambiti delle esperienze e si ridefiniscono (e si indeboliscono) le appartenenze e le identità (Ciucci 2001). L'emergenza delle domande e i tentativi personali e sociali di trovare soluzioni ai principali dilemmi dell'esistenza personale e collettiva segnano il costituirsi di una soggettività "matura" e il passaggio verso l'età adulta, con i suoi successi e fallimenti. In tal quadro, è stato chiesto agli studenti di esprimere il loro atteggiamento di fronte alle questioni dell'esistenza, la sofferenza, la felicità, la morte, etc. (D28). Dai questionari emerge che quasi la metà dei giovani toscani si interroga, cerca, ma non trova risposte (44,5%), mentre una buona parte ritiene di aver trovato le proprie risposte (31,5%). Solamente una netta minoranza dichiara che si tratta di questioni senza risposta (11,9%), che non si è mai posta tali problemi (5,0%) o l'ha fatto solo in passato (3,5%). Occorre rilevare, inoltre, che gli studenti coinvolti in attività di volontariato credono di aver maturato una riflessione compiuta sui temi esistenziali in misura maggiore rispetto a coloro che sono del tutto estranei al volontariato. I dati confermano che l'associazionismo è una importante risorsa relazionale e simbolica che rivela oltre alle specifiche dinamiche selettive in ingresso anche nuove e più intense opportunità di comprensione e auto-riflessione. La ricerca di risposte ai grandi temi dell'esistenza, in ogni modo, pare che non avvicini i giovani alle organizzazioni religiose, come sembra dimostrare la bassa frequentazione dei luoghi di culto (D29): mai (47,5%), talvolta (37,9%), spesso (12,7%). Una distanza che diviene ancor più marcata tra coloro che non fanno parte del volontariato.

Graf. 4.1: Frequenti luoghi di culto?

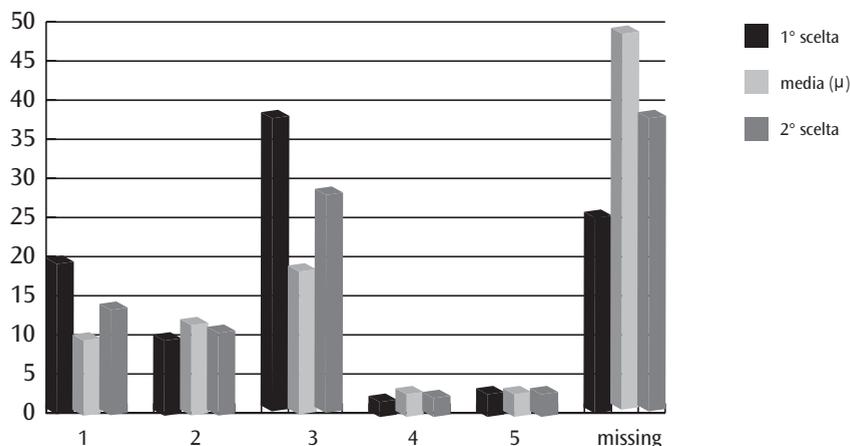


(Fonte Cevot, Val. %, 2010)

2. Tensioni verso l'altruismo

La riflessione sulla pro-socialità tipica del volontariato si intreccia con quella dell'altruismo come dedizione gratuita al prossimo. Al fine di rilevarla si è domandato agli studenti se capita di prestare qualche forma di aiuto al di fuori della famiglia (D36). Dai dati emerge una prevalenza di risposte ambigue: la modalità "talvolta", infatti, raccoglie oltre la metà dei consensi degli studenti (59,7%), mentre le risposte più nette sono quasi equivalenti (spesso: 16,1%; mai: 21,6%), con più marcata propensione all'altruismo tra i volontari (30,6% vs. 13,0%). I soggetti destinatari dell'aiuto (D37) sono, anzitutto, gli amici/amiche (28,2%), poi, i familiari non conviventi (14,2%), quindi, i conoscenti e i vicini di casa (11,5%) gli assistiti dalle associazioni del Terzo settore (5,0%) e in forma residuale chi lo richiama dietro compenso (3,6%). Precisiamo, infine, che più di un terzo del campione non ha risposto.

Graf. 4.2: A chi presti questo aiuto?

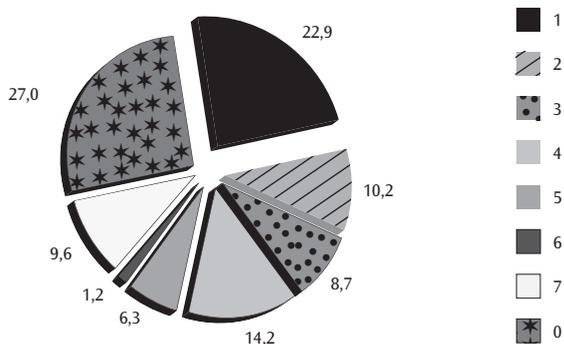


(Fonte Cesvot, Val. %, 2010)

Legenda: 1. a familiari non conviventi; 2. a conoscenti e vicini di casa; 3. ad amici/amiche; 4. presto assistenza retribuita a chi me lo richieda; 5. svolgo attività di volontariato

Di solito, si tratta di aiuti (D38) che si concretizzano in piccole commissioni (22,9%), in qualche lavoretto (14,2%), nelle attività domestiche (10,2%), nel *baby sitting* (8,6%), nella compagnia a persone sole (6,3%) o assistenza ai malati (1,2%). Gli studenti che appartengono a organizzazioni di volontariato, peraltro, fanno più compagnia alle persone sole (10,2% vs. 5,3%) e assistono i malati (3,2% vs. 0,8%), mentre coloro che sono estranei al mondo del volontariato soddisfano il loro senso di altruismo nelle commissioni (23,8% vs. 18,5%).

Graf. 4.3: Generalmente, di quale aiuto si tratta?



(Fonte Cesvot, Val. %, 2010)

Legenda: 1. svolgo piccole commissioni; 2. aiuto nelle attività domestiche; 3. faccio la/il baby sitter; 4. eseguo qualche lavoretto; 5. faccio compagnia a persone sole; 6. presto assistenza per malattia; 7. altro (specificare).

3. Lo studio, il tempo libero, gli amici e gli altri interessi

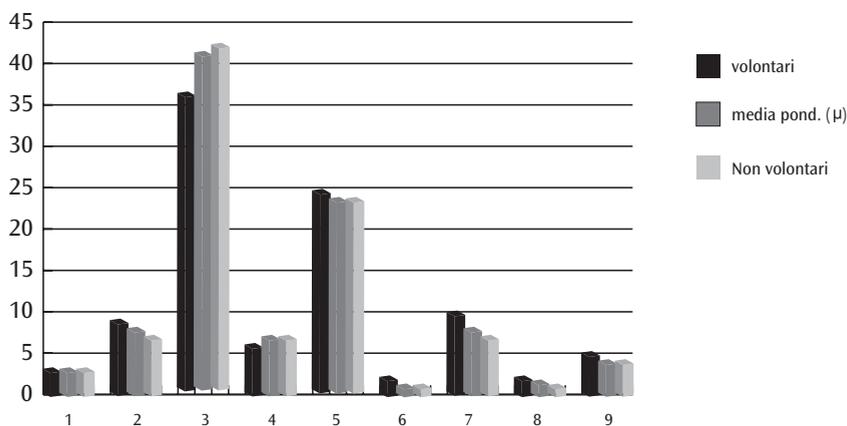
Nonostante non sia idilliaco, il rapporto con gli insegnanti, soprattutto per gli aspetti extracurricolari con forti tonalità emotive, è all'origine di scelte importanti nella vita dei giovani, quali ad esempio la decisione di avvicinarsi al mondo del volontariato, cioè a un'esperienza che costituisce un fattore di allargamento degli orizzonti.

Altrettanto non può dirsi dello studio in quanto tale, verso cui prevale un atteggiamento strumentale. Infatti, se consideriamo la valutazione sulle ragioni della loro esperienza di studio (D27), quasi la metà dei giovani interpellati ha una visione professionalizzante del percorso formativo finalizzato a trovare un lavoro ed affermarsi (43,2%). Certo, un altro quarto del campione (24,9%) ritiene che studiare sia importante per acquisire quella cultura generale senza la quale le possibilità cognitive e relazionali risultano menomate e le condizioni personali disagiate. Tuttavia, non c'è amore verso lo studio.

Lo conferma la restante parte dei giovani quando dichiara di essere "spinta" agli studi dai genitori (7,4%), crede che la scuola contribuisca ad un buon inserimento nella vita sociale (7,3%), concepisce la scuola come un "parcheggio" in attesa di trovare lavoro (6,4%) o studia perché tanto studiano tutti (1,7%) e, comunque, perché è sempre

meglio che non far nulla (1,4%). Solo l'1,7% degli studenti dichiara che gli piace studiare.

Graf. 4.4: Potresti dirci la ragione principale per cui studi?



(Fonte Cevot, Val. %, 2010)

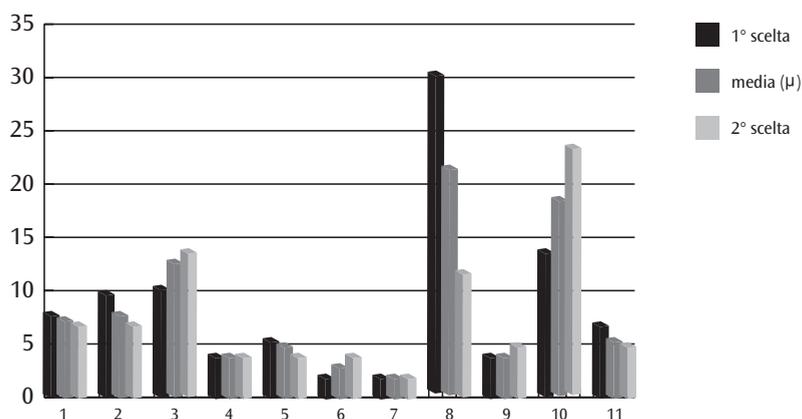
Legenda: 1. studio perché tanto studiano tutti; 2. studio in gran parte perché spinto dai miei genitori; 3. perché penso che studiare sia importante per trovare un lavoro ed affermarsi; 4. studio in attesa di trovare lavoro; 5. perché penso che studiare sia importante per acquisire una cultura; 6. studiare è sempre meglio che non far nulla; 7. perché penso che la scuola contribuisca ad un buon inserimento nella vita sociale; 8. perché mi piace studiare; 9. altro.

A dispetto dell'importanza che hanno l'educazione e la formazione nella costruzione dell'identità personale e sociale di ciascuno, forse, la sfera del *loisir* è ancor più rilevante per comprendere la gioventù. Non è possibile capire quell'età senza interrogarsi su come i giovani trascorrono la giornata al di là degli impegni familiari, scolastici e lavorativi. Una prima questione che abbiamo sottoposto agli studenti riguarda la quantità di tempo libero che mediamente hanno disposizione durante i giorni settimanali (D31). A tale domanda, infatti, quasi la totalità del campione ha affermato di avere meno di due ore (37,8%) o, al massimo tra le 3 e le 4 ore (45,0%). Solo il 9,6% può contare su 5-6 ore e il 6,1% su oltre 6 ore al giorno. Qui, è sufficiente rilevare il dato, anche se la questione della percezione del tempo biografico e storico è un fenomeno che meriterebbe più attenzione.

Quasi tutti i giovani frequentano il gruppo dei pari (91,2%) e – come vedremo – coloro che sono coinvolti nel volontariato in misura maggiore (95,4%). Il gruppo informale degli amici continua ad essere il luogo privilegiato in cui i giovani maturano cognizioni sul mondo, stringono relazioni significative e sperimentano possibilità espressive ed affettive. Si tratta di modalità di apertura nuove rispetto ai contesti più regolamentati della famiglia e della scuola, in cui si struttura una reciprocità che nasce dall'esperienza della differenza.

Quando non si incontrano con gli amici (D33), le attività e i passatempi preferiti, in ordine di importanza, sono: praticare sport (22,0%); navigare su internet (19,0%); ascoltare musica (12,4%); guardare la televisione (8,7%); leggere (7,8%); suonare uno strumento musicale (4,8%); giocare con video games (4,3%); girare in moto/bicicletta (3,5%); stare senza far niente (3,0%); frequentare associazioni sociali, culturali, musicali, religiose, etc. (2,3%) oppure fare altre attività (5,7%).

Graf. 4.5: Attività e passatempi prevalenti nel tempo libero



(Fonte Cesvot, Val. %, 2010)

Legenda: 1. leggere; 2. guardare la televisione; 3. ascoltare musica; 4. girare in moto/bicicletta; 5. suonare uno strumento musicale; 6. stare senza far niente; 7. frequentare un'associazione (sociale, culturale, musicale, religiosa, ecc...); 8. praticare sport; 9. giocare con video games; 10. navigare su internet; 11. altro (specificare).

Sui nuovi media, va detto che se un quinto degli studenti trascorre prevalentemente il tempo libero navigando su internet, il 91,8% è iscritto a qualche *social network* (Facebook, Msn, Twitter, etc.), senza distinzioni tra volontari e non volontari. L'interazione amicale online assorbe mediamente alcune ore della giornata (71,3%) e comunque non più di quattro ore per la grande maggioranza degli intervistati (88,9%). Solo il 4,3% degli studenti vi dedica 5 o più ore al giorno.

Capitolo 5

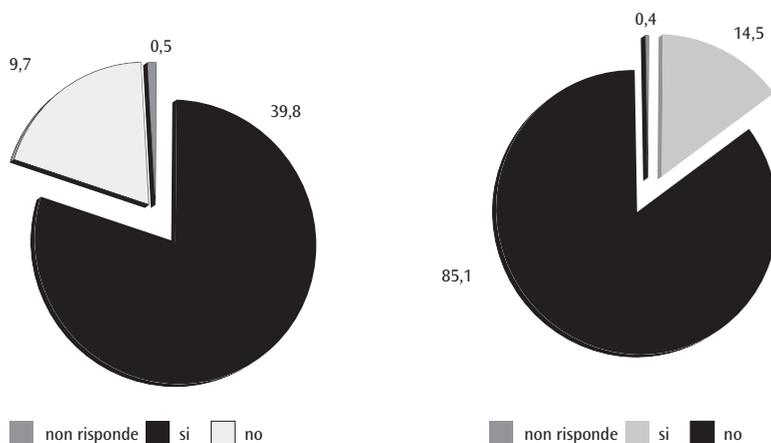
Le agenzie di “reclutamento”

Attraverso quali percorsi ci si avvicina al volontariato? Quali sono gli le agenzie che maggiormente influiscono nella scelta di fare volontariato? I dati raccolti forniscono delle risposte inequivocabili a tali quesiti. Infatti, come abbiamo anticipato il ruolo degli amici (26,4%) e dei parenti (20,7%) nei gruppi primari e degli insegnanti e degli esperti (20,7%) nel contesto scolastico è enormemente maggiore rispetto ad altre esperienze pur significative, quali la frequentazione della parrocchia o lo scautismo, e rispetto alla persuasione dei mass media (5,3%).

Vediamo dapprima la questione del ruolo delle relazioni più dirette. Nell'ultimo decennio anche in Italia sono stati avviati degli studi sul rilievo e le molteplici funzioni delle reti familiari e amicali nel favorire, indirizzare, strutturare le attività delle organizzazioni di volontariato (Marta e Scabini 2003; Marta 2004, Rossi 2004. Da tali ricerche risulta in modo chiaro che tali *networks* giocano un ruolo insostituibile nei percorsi di approssimazione e cooptazione nel volontariato. Quelle primarie, infatti, sono relazioni immediate e fondate su legami fiduciosi che alimentano incessantemente una “costruzione di occasioni”: non c'è necessariamente bisogno di una scelta impegnativa, definitiva e particolarmente ponderata per avvicinarsi agli ambienti del volontariato: basta un “vieni con me”, un “vieni a vedere” o un “mi accompagni?”.

Ciò non implica, però, che la “pro-socialità” dei gruppi primari sia necessariamente all'origine dello spirito volontaristico né che determini la composizione del capitale umano. Ad esempio, nel nostro campione, solo una minoranza (18,9%) dichiara di avere dei familiari attivi nel volontariato (D6) e tra questi meno della metà (39,8%) è coinvolta anch'essa nel mondo associativo volontaristico. Tuttavia, per quanto non si possa stabilire una forte correlazione intrafamiliare, è pur vero che soltanto una quota molto inferiore (14,5%) di coloro che non hanno esempi domestici sono impegnati nelle OdV.

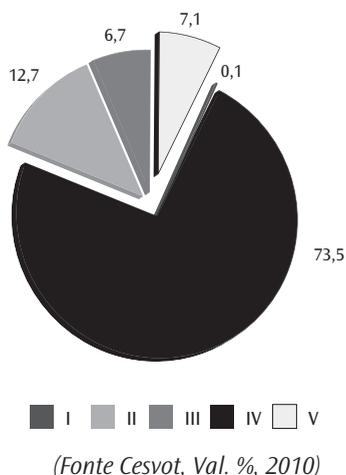
Graf. 5.1: Partecipazione e presenza/assenza di esempi familiari



(Fonte Cescvot, Val. %, 2010)

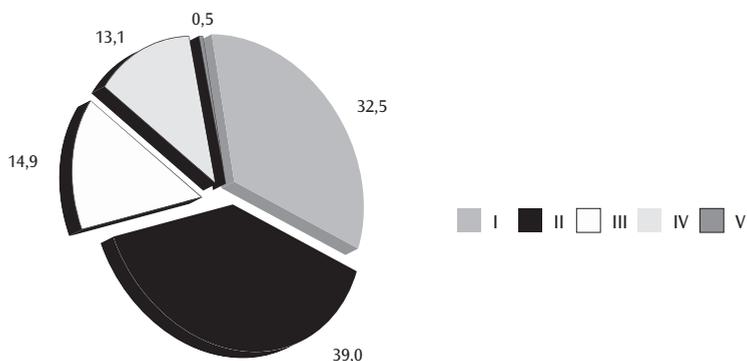
I familiari che fanno volontariato si dividono in due classi di eguale ampiezza: una metà chiede ai più giovani di partecipare alle attività dell'organizzazione di appartenenza (51,7%), l'altra metà, per contro, non lo fa (48,0%). A loro volta gli studenti sollecitati a fare esperienze di volontariato rispondono per la metà positivamente (51,5%) e per la metà negativamente (49,5%). Ciò significa, nel complesso, che il 73,5% dei giovani interpellati non ha parenti volontari (I), il 12,7% ce l'ha ma non è mai stato coinvolto (II), il 6,7% ha rifiutato gli inviti a partecipazione (III) e solo il 7,1% ha cominciato a fare volontariato (IV); una parte estremamente residuale (0,1%) non ha risposto (V).

Graf. 5.2: Relazione tra volontariato familiare e partecipazione



A dispetto della minoranza di giovani interpellati che svolgono attività di volontariato, oltre la metà del campione (64,3%) afferma di avere degli amici che fanno parte di OdV; la percentuale è superiore, ovviamente, tra coloro che vi sono coinvolti in prima persona (87,0% vs. 60,0%). Dai dati risulta, inoltre, che gli amici domandano di partecipare alle attività dell'organizzazione di cui fanno parte meno di quanto facciano i familiari. Solamente il 41,3% propone ai propri amici di fare un'esperienza di volontariato, con esiti simili a quelli ottenuti dai loro familiari: poco meno della metà risponde positivamente (46,9%) a tali inviti; poco più negativamente (53,1%). Considerando l'intero campione, il 32,5% dei giovani interpellati non ha amici nel volontariato (I), il 39,0% ce l'ha ma non è stato coinvolto (II), il 14,9% ha rifiutato gli inviti (III) e soltanto il 13,1% ha cominciato a fare volontariato (IV); una parte molto residuale (0,5%) non ha risposto (V).

Graf. 5.3: Relazione tra volontariato amicale e partecipazione

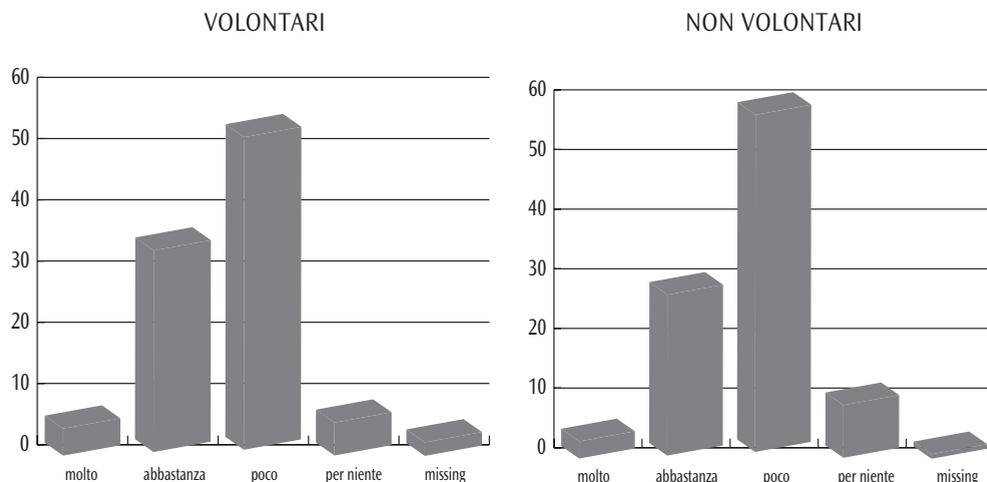


(Fonte Cescvot, Val. %, 2010)

Non dobbiamo sottovalutare il ruolo della scuola nell'orientare una propensione al volontariato (20,7%) che viene promossa con un certo grado di "coattività" ma che rimane credibile in virtù di due elementi fondamentali tipici della situazione scolastica: la condivisione dell'esperienza con i compagni di classe o di scuola e la presenza di una fonte autorevole (l'istituto e gli insegnanti) che finalizza quella proposta nel quadro di un percorso educativo di crescita personale e collettiva, oltre a riconoscere agli studenti il *bonus* di qualche "credito formativo".

Da ultimo, è utile rilevare che i mezzi di comunicazione di massa non sono stati il fattore di innesco dell'ingresso dei giovani interpellati nel mondo del volontariato organizzato. Più in generale, abbiamo domandato se organizzazioni di volontariato, a loro parere, sappiano stimolare (con opuscoli, campagne di sensibilizzazione, pubblicità in rete, manifestazioni) i giovani a partecipare alle loro attività (D20). Dalla rilevazione risulta una decisa bocciatura delle strategie comunicative delle OdV, giudicate molto positivamente dall'3,2%, abbastanza bene dal 29,1%, poco e per niente coinvolgenti rispettivamente dal 57,7% e dall'8,6% del campione toscano. Si registra qualche lieve discordanza nei giudizi dei volontari e dei non volontari, così come si può notare dal confronto tra i grafici seguenti.

Graf. 5.4: Le organizzazioni di volontariato quanto sanno stimolare?



Fonte Cevot (Val. %, 2010)

I dati sembrerebbero attestare l'inefficacia persuasiva non soltanto di strumenti informativi tradizionali come le campagne pubblicitarie e volantini, depliant, etc., ma anche e soprattutto della tv e di internet. E ciononostante, il 76,0% degli studenti afferma – e chi fa volontariato in misura maggiore (87,5% vs. 73,7%) – che gli piacerebbe avere maggiori informazioni sulle attività delle OdV (D22).

Questo significa che quella comunicativa è una partita che il volontariato deve ancora cominciare a giocare seriamente se intende allargare i propri confini (Frisanco, Trasatti e Volterrani 2000; Pira 2005; Gili 2008). Al di là di ogni capacità di convincimento operata da quelle che abbiamo definito le “agenzie di reclutamento”, va detto, da ultimo, che circa il 18% degli studenti interpellati dichiara di arrivare al volontariato attraverso una riflessione ed un'iniziativa propria; a riprova di quanto non sia irrilevante la quota di giovani che sono alla ricerca di risposte a bisogni personali e sociali, mediante traiettorie esistenziali autonome.

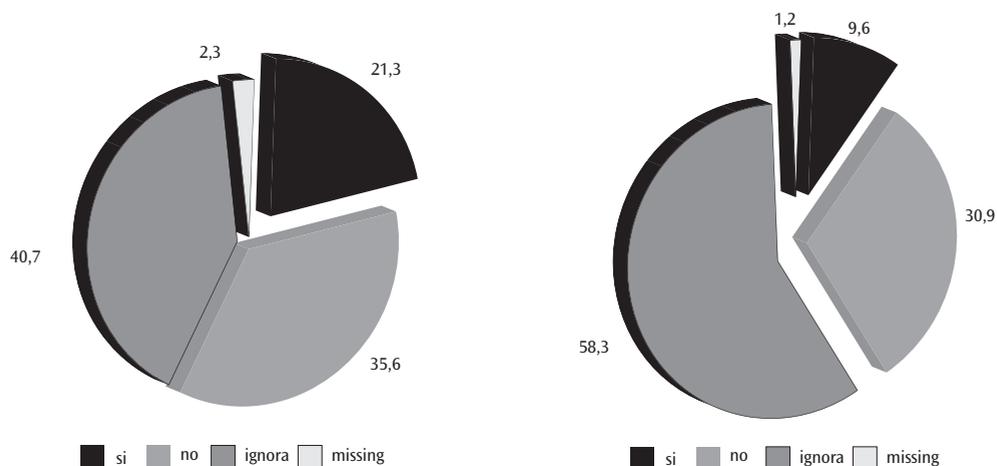
Capitolo 6

Il Servizio civile nazionale

Il Servizio Civile in Italia ha segnato una pagina importante della storia nazionale e, in particolare, della cultura pacifista e della non violenza. A partire dall'esperienza degli obiettori di coscienza, verso la fine degli anni Sessanta, culminata nell'approvazione della l.n. 772/1972, il Servizio Civile ha esteso nel decennio successivo e per tutti gli anni '90 il proprio raggio di azione, entrando negli Enti locali, nelle Università, nelle Unità Sanitarie Locali e in moltissime associazioni locali di Terzo Settore soprattutto nell'ambito dell'assistenza verso gli anziani, i disabili e i minori, nella tutela ambientale, culturale e nella cooperazione internazionale. Il fenomeno fu talmente ampio che il Parlamento finalmente dovette varare, dapprima, una nuova legge – la n. 230 del 8 luglio 1998 – per istituire un Ufficio Nazionale per il Servizio Civile e la Consulta Nazionale del Servizio Civile e, poi, con la legge n. 64 del 6 marzo 2001, il Servizio Civile Nazionale, aperto ai giovani uomini e donne dai 18 ai 26 anni (ora 28 anni) disposti a intraprendere un'esperienza di formazione sociale, culturale e professionale. A partire dal 2005, la fine della leva obbligatoria ha certo rimesso in discussione tutto il sistema; tuttavia il Servizio Civile rimane una opportunità di crescita personale e di educazione civica (Association of Voluntary Service Organisations 2005; Cnesc 2006).

Ciononostante, non tutti i giovani italiani ne sono a conoscenza, o almeno, di sicuro, quelli da noi interpellati. La nostra indagine, infatti, conferma che più della metà degli studenti toscani non è al corrente del Servizio civile nazionale (54,9%), con punte massime tra coloro che non hanno mai avuto delle esperienze di volontariato (58,3% vs. 40,7%). Tuttavia, anche chi sa che cos'è non sembra propenso al Servizio Civile (31,6%). Soltanto l'11,6% si dichiara, almeno in sede consultiva, deciso a farlo. Da notare che i volontari hanno idee più polarizzate sul sì (21,3%) e il no (35,6%)

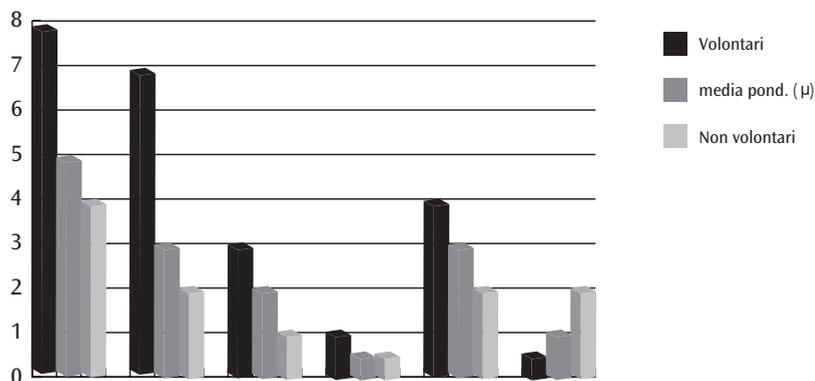
Graf. 6.1: Pensi di svolgere il Servizio civile nazionale?



(Fonte Cesvot, Val. %, 2010)

Le motivazioni dei pochi studenti che dichiarano di voler svolgere il Servizio civile nazionale (D26) sono ordinabili nel seguente modo: “è un’occasione di crescita personale” (5,1%); “voglio fare qualcosa per il bene di tutti” (3,0%); “è un’esperienza che potrebbe servirmi in futuro per il lavoro” (2,0%); mi garantisce una piccola autonomia economica (1,3%); “voglio contribuire allo sviluppo socio-culturale del nostro Paese” (0,9%); “è un’occasione per incontrare altra gente e fare nuove amicizie” (0,9%); altro (0,2%). Non conoscendo bene l’oggetto del proprio giudizio, le risposte del tutto simili a quelle che il campione studentesco ha fornito per il volontariato in generale.

Graf. 6.2: Perché hai deciso di svolgere il Servizio civile nazionale?

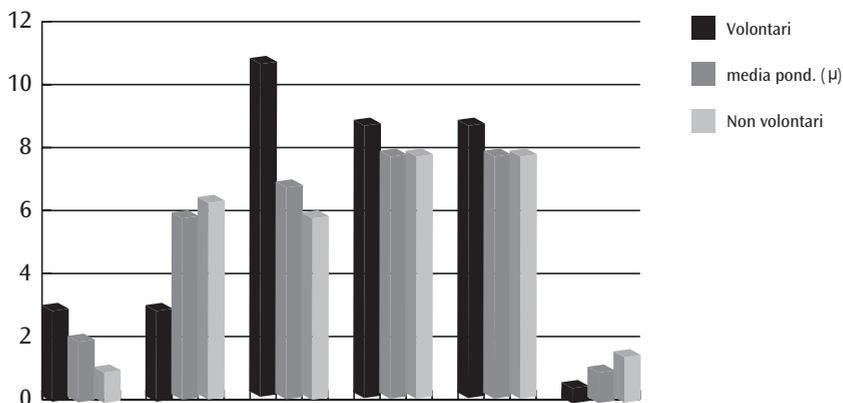


(Fonte Cesis, Val. %, 2010)

Legenda: 1. perché è un'occasione di crescita personale; 2. perché voglio fare qualcosa per il bene di tutti; 3. perché voglio contribuire allo sviluppo socio-culturale del nostro Paese; 4. perché è un'occasione per incontrare altra gente e fare nuove amicizie; 5. perché è un'esperienza che potrebbe servirmi in futuro per il lavoro; 6. perché mi garantisce una piccola autonomia economica; 7. Altro.

Coloro che, per contro, hanno dichiarato di non essere interessati a svolgere il Servizio civile nazionale giustificano il loro orientamento con argomenti di carattere prevalentemente personale: preferiscono cercare un piccolo lavoro che garantisca un'indipendenza economica dalla famiglia (8,4%); sono molto occupati dallo studio (8,1%); non credono di possedere le caratteristiche giuste per fare questa attività (7,4%); non vogliono sottrarre tempo a famiglia/amici/hobby/interessi (5,5%), non lo ritengono un'esperienza formativa importante (1,3%); altro (1,2%). Bisogna porre in evidenza, infine, che, come nella domanda precedente, il tasso di non risposta è molto elevato (68,0%).

Graf. 6.3: Perché hai deciso di non svolgere il Servizio civile nazionale?



(Fonte Cescvot, Val. %, 2010)

Legenda: 1. perché non ritengo possa essere un'esperienza formativa importante; 2. perché non voglio sottrarre tempo alla mia famiglia/amici/hobby/interessi; 3. perché non credo di possedere le caratteristiche giuste per fare questa attività; 4. perché preferisco cercare un piccolo lavoro che mi garantisca un'indipendenza economica dalla famiglia; 5. perché lo studio mi occupa molto; 6. Altro.

Appendice
I Questionari

**T
V
S
E
C**

1. Identità e bisogni del volontariato in Toscana

1. Denominazione dell'organizzazione: _____

2. Anno di costituzione della sua organizzazione: |_|_|_|_|_|

3. Settore prevalente (*specificare un solo settore*)

Attività relative al settore (*specificare fino ad un massimo di 4 attività del settore indicato*)

<input type="checkbox"/> SANITARIO <input type="checkbox"/> Ambulatori <input type="checkbox"/> Assistenza ospedaliera <input type="checkbox"/> Donazione organi <input type="checkbox"/> Donazione sangue <input type="checkbox"/> Informazione e prevenzione sanitaria <input type="checkbox"/> Pronto soccorso	<input type="checkbox"/> SOCIALE <input type="checkbox"/> Adozione/Affido <input type="checkbox"/> Anziani <input type="checkbox"/> Assistenza domiciliare <input type="checkbox"/> Assistenza famiglie <input type="checkbox"/> Attività ricreative di carattere sociale <input type="checkbox"/> Attività sportive di carattere sociale <input type="checkbox"/> Donne <input type="checkbox"/> Detenuti/ex detenuti <input type="checkbox"/> Handicap <input type="checkbox"/> Immigrati/profughi <input type="checkbox"/> Minori/giovani <input type="checkbox"/> Senza fissa dimora <input type="checkbox"/> Trasporto defunti
<input type="checkbox"/> SOCIO-SANITARIO <input type="checkbox"/> Alcolismo <input type="checkbox"/> Patologie varie <input type="checkbox"/> Salute mentale <input type="checkbox"/> Sieropositivi/AIDS <input type="checkbox"/> Tossicodipendenze	<input type="checkbox"/> AMBIENTALE <input type="checkbox"/> Educazione ambientale <input type="checkbox"/> Salvaguardia e recupero ambientale <input type="checkbox"/> Protezione animali
<input type="checkbox"/> PROTEZIONE CIVILE <input type="checkbox"/> Antincendio <input type="checkbox"/> Interventi emergenza e calamità <input type="checkbox"/> Comunicazioni e servizi tecnico-logistici	<input type="checkbox"/> TUTELA E PROMOZIONE DEI DIRITTI <input type="checkbox"/> Cittadinanza Attiva <input type="checkbox"/> Raccolta fondi <input type="checkbox"/> Servizi al volontariato <input type="checkbox"/> Tutela diritti consumatori
<input type="checkbox"/> CULTURALE <input type="checkbox"/> Archeologia <input type="checkbox"/> Arte, musica, teatro, cinema <input type="checkbox"/> Biblioteche e archivi <input type="checkbox"/> Educazione e promozione culturale <input type="checkbox"/> Monumenti <input type="checkbox"/> Musei <input type="checkbox"/> Ricerca e documentazione <input type="checkbox"/> Tradizioni e folklore	<input type="checkbox"/> VOLONTARIATO INTERNAZIONALE <input type="checkbox"/> Cooperazione allo sviluppo <input type="checkbox"/> Scambio volontari <input type="checkbox"/> Solidarietà internazionale

4. Settore secondario (*specificare un solo settore*)

Attività relative al settore (*specificare fino ad un massimo di 4 attività*)

del settore indicato)

<input type="checkbox"/> SANITARIO <input type="checkbox"/> Ambulatori <input type="checkbox"/> Assistenza ospedaliera <input type="checkbox"/> Donazione organi <input type="checkbox"/> Donazione sangue <input type="checkbox"/> Informazione e prevenzione sanitaria <input type="checkbox"/> Pronto soccorso	<input type="checkbox"/> SOCIALE <input type="checkbox"/> Adozione/Affido <input type="checkbox"/> Anziani <input type="checkbox"/> Assistenza domiciliare <input type="checkbox"/> Assistenza famiglie <input type="checkbox"/> Attività ricreative di carattere sociale <input type="checkbox"/> Attività sportive di carattere sociale <input type="checkbox"/> Donne <input type="checkbox"/> Detenuti/ex detenuti <input type="checkbox"/> Handicap <input type="checkbox"/> Immigrati/profughi <input type="checkbox"/> Minori/giovani <input type="checkbox"/> Senza fissa dimora <input type="checkbox"/> Trasporto defunti
<input type="checkbox"/> SOCIO-SANITARIO <input type="checkbox"/> Alcolismo <input type="checkbox"/> Patologie varie <input type="checkbox"/> Salute mentale <input type="checkbox"/> Sieropositivi/AIDS <input type="checkbox"/> Tossicodipendenze	
<input type="checkbox"/> PROTEZIONE CIVILE <input type="checkbox"/> Antincendio <input type="checkbox"/> Interventi emergenza e calamità <input type="checkbox"/> Comunicazioni e servizi tecnico-logistici	<input type="checkbox"/> AMBIENTALE <input type="checkbox"/> Educazione ambientale <input type="checkbox"/> Salvaguardia e recupero ambientale <input type="checkbox"/> Protezione animali
<input type="checkbox"/> CULTURALE <input type="checkbox"/> Archeologia <input type="checkbox"/> Arte, musica, teatro, cinema <input type="checkbox"/> Biblioteche e archivi <input type="checkbox"/> Educazione e promozione culturale <input type="checkbox"/> Monumenti <input type="checkbox"/> Musei <input type="checkbox"/> Ricerca e documentazione <input type="checkbox"/> Tradizioni e folklore	<input type="checkbox"/> TUTELA E PROMOZIONE DEI DIRITTI <input type="checkbox"/> Cittadinanza Attiva <input type="checkbox"/> Raccolta fondi <input type="checkbox"/> Servizi al volontariato <input type="checkbox"/> Tutela diritti consumatori
	<input type="checkbox"/> VOLONTARIATO INTERNAZIONALE <input type="checkbox"/> Cooperazione allo sviluppo <input type="checkbox"/> Scambio volontari <input type="checkbox"/> Solidarietà internazionale

5. La sua organizzazione ha una propria sede?

- 1 No, l'organizzazione non ha sede
- 2 Sì, l'organizzazione ha una sede autonoma, non concessa da alcun ente
- 3 Sì, l'organizzazione ha una sede concessa da un ente pubblico (comune, provincia, ecc..)
- 4 Sì, l'organizzazione ha una sede concessa da un'altra organizzazione di volontariato
- 5 Sì, l'organizzazione ha una sede che di fatto coincide con l'abitazione di uno dei membri

5bis. Se ha risposto “Sì (risposte 2, 3 o 4) alla domanda precedente, può indicare se la sede è:

- 1 Di proprietà
- 2 In affitto
- 3 In comodato

6. La sua organizzazione, attualmente, ha un’ispirazione:

- 1 Non religiosa
- 2 Religiosa non cattolica
- 3 Cattolica

7. La sua organizzazione è iscritta (*sono possibili più risposte*):

- 1 A nessun albo
- 2 Al registro regionale del volontariato
- 3 Al registro della protezione civile

8. Personale impegnato nella sua organizzazione (*per ogni tipologia di personale indicare il numero – anche approssimativo –, e il totale delle ore di servizio/attività complessivamente erogate in una settimana tipo*)

	Numero in val. assol.	Numero ore complessivo
volontari attivi ¹ in modo gratuito e continuativo ²		
volontari attivi in modo gratuito ma non continuativo		
volontari occasionali in modo gratuito		

1 Per volontari “attivi” si intendono quelli che operano con copertura assicurativa; e/o che, in mancanza di copertura assicurativa sostengono e in modo decisivo le attività e l’esistenza ordinaria della organizzazione.

2 Per volontari “continuativi” si intendono quelli che operano mediante una programmazione periodica della propria attività (ad esempio, settimanale).

volontari non attivi (soci, iscritti, tesserati – esclusi i precedenti)		
donatori di sangue o di organi (se l'organizzazione è di donazione)		
personale in servizio civile nazionale		
personale che usufruisce di un rimborso spese forfettario		
personale a rapporto di consulenza		
personale retribuito a tempo parziale		
personale retribuito a tempo pieno		

9. Per ogni tipologia di volontari attivi (continui e discontinui), indicare alcune caratteristiche riportando il numero in valore assoluto:

Caratteri dei volontari	Classi considerate	Numero in valore assoluto (anche approssimativo)
Sesso	Maschi	
	Femmine	
	Totale	
Età	Da 14 a 18 anni	
	Da 19 a 24 anni	
	Da 25 a 34 anni	
	Da 35 a 59 anni	
	Da 60 a 75 anni	
	Oltre 75 anni	
	Totale	
Titolo di studio	Laurea	
	Diploma scuola superiore	
	Licenza media	
	Licenza elementare	
	Nessun titolo di studio	
	Altro titolo	
	Totale	

10. Potrebbe indicare, approssimativamente e in base alle sue conoscenze, qual è la percentuale dei volontari della sua organizzazione che appartengono ad almeno un'altra organizzazione di volontariato? Percentuale: |_|_|

11. Potrebbe indicare, approssimativamente e in base alle sue conoscenze, qual è la percentuale dei volontari della sua organizzazione che appartengono ad almeno un'altra associazione (qualunque sia la sua natura)?

Percentuale: |_|_|

12. Può indicare l'ambito territoriale di riferimento dei servizi svolti dalla Sua organizzazione? *(sono possibili più risposte)*

- 1 Comunale
- 2 Provinciale
- 3 Regionale
- 4 Nazionale
- 5 Internazionale

13. Le attività della sua organizzazione sono rivolte principalmente:

- 1 verso uno o più tipi di utenza (per esempio minori, anziani, malati, immigrati, ecc...)
- 2 verso la popolazione in generale (attività di tutela ambientale o culturale, di sensibilizzazione, di promozione, di raccolta del sangue o di organi, ecc...)
- 3 verso i paesi in via di sviluppo (progetti, raccolta fondi, adozione a distanza e non, scambi culturali, ecc...)
- 4 altro (specificare)

13bis. Se ha risposto 1 alla domanda precedente (d. 13), può indicare quali sono le principali fasce di utenti che beneficiano del vostro intervento? *(indicare le fasce di utenza ed il numero approssimativo di utenti che attualmente beneficiano dei vostri servizi)*

Fasce d'utenza		numero approssimativo utenti
Copie e famiglie multiproblema	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Madri sole con figli	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Minori (da 0 a 5 anni)	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Minori (da 6 a 10 anni)	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Minori (da 11 a 13 anni)	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Minori (da 14 a 18 anni)	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Giovani (da 19 a 24 anni)	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Anziani	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Anziani non autosufficienti	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Donne	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Diversabili fisici o sensoriali	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Diversabili psichici	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Malati, infortunati, persone incidentate e da soccorrere	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Malati mentali	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Malati terminali	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Sieropositivi e malati di Aids	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Alcoolisti	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Tossicodipendenti	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Immigrati	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Nomadi, profughi	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Detenuti ed ex detenuti	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Disoccupati	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Senza fissa dimora	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Prostituite	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Altra fascia d'utenza:	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	
Altra fascia d'utenza:	1 <input type="checkbox"/> No 2 <input type="checkbox"/> Si	

14. La sua organizzazione è attualmente convenzionata, per lo svolgimento di specifici interventi, con uno o più enti pubblici (*se la risposta è sì, per ogni ente con cui sono attive convenzioni indicare il numero*):

	No	Sì	Numero di convenzioni
Con il Comune (del territorio in cui insiste la sede operativa dell'organizzazione)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Con altri Comuni	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Con l'Azienda unità sanitaria locale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Con la Provincia	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Con la Regione	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Con altro Ente pubblico (specificare)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Con altro Ente pubblico (specificare)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	

15. La sua organizzazione è attualmente collegata operativamente in progetti comuni (collaborazioni, intese, partnership, ecc...) con (*sono possibili più risposte; se la risposta è sì, per ogni ente con cui sono attivi progetti, indicare il numero*):

	No	Sì	Numero di progetti
Con altre organizzazioni di volontariato	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Con il Cesvot	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Con Cooperative sociali	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Con Associazioni di promozione sociale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Con strutture ecclesiali (diocesi, parrocchie, ecc...)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Con imprese, banche e altri soggetti economici for profit	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Con scuole (di vario ordine e grado), università	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Con Comuni, province, regione (non formalizzati in specifiche convenzioni)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Con servizi dell'ASL (non formalizzati in specifiche convenzioni)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	

Con altri enti pubblici (specificare)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Con altri enti privati (specificare)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	

16. Potrebbe elencare (fino a) due progetti che la sua organizzazione sta realizzando attualmente con altri soggetti che ritiene più significativi e rilevanti? *(le chiediamo la denominazione, una breve descrizione, e l'elenco di tutti i soggetti coinvolti):*

Progetto 1 Denominazione:
Breve descrizione³:
Soggetti coinvolti⁴:

Progetto 2 Denominazione:
Breve descrizione:
Soggetti coinvolti:

17. Le chiediamo di leggere le seguenti affermazioni e di indicare il suo grado di accordo con un voto da 1 a 5, dove 1 coincide con “molto in disaccordo”, 2 coincide con “abbastanza in disaccordo”, 3 “né d'accordo, né in disaccordo”, 4 con “abbastanza d'accordo” e 5 con “molto d'accordo”:

	Molto in disaccordo	Abba- stanza in disaccordo	Né d'accor- do né in disaccordo	Abba- stanza d'accordo	Molto d'accordo
Stringere rapporti di collaborazione con gli Enti Locali costituisce una scelta strategica virtuosa per il volontariato, per aumentare i finanziamenti e le attività	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

3 Descriverne i principali obiettivi, i contenuti, l'utenza cui si rivolge, le risorse, etc.

4 Elencare i soggetti che sono partner del progetto.

Il senso del volontariato risiede nella reciprocità: mentre si dona, si riceve (nelle più diverse forme)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Garantire servizi in modo sempre più competente e professionale costituisce una scelta strategica virtuosa per il volontariato	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Il senso del volontariato risiede nella gratuità: il dono non deve prevedere alcun ritorno	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
L'autonomia del volontariato dagli Enti locali è una scelta virtuosa per evitare la dipendenza economica e politica, anche a costo di avere meno finanziamenti ed attività	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Il volontariato sta privilegiando eccessivamente la dimensione dei servizi e sta perdendo la propria dimensione etico-valoriale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Il senso del volontariato risiede nel valore etico-culturale della sua presenza piuttosto che nei servizi offerti	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Il volontariato dovrebbe impegnarsi di meno nel ricercare il sostegno delle istituzioni pubbliche per privilegiare la testimonianza concreta nel quotidiano, anche offrendo servizi propri ed autonomi	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
L'offerta di servizi è l'unico modo per dare concretezza ai valori etico-culturali del volontariato	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

18. Nella sua organizzazione vi sono momenti specificamente dedicati alla progettazione - programmazione delle attività?

- 1 Sì, all'inizio di ogni anno di attività (ad esempio a settembre o gennaio...)
- 2 Sì, due o tre volte all'anno
- 3 Sì, continuamente
- 4 Sì, occasionalmente
- 5 No

19. Le modalità degli interventi e delle attività sono soggette a verifica e/o revisione?

- 1 Sì *continuare con la domanda n. 20*
- 2 No *andare alla domanda n. 22*

20. Se ha risposto sì alla d.19, chi provvede alle fasi di verifica e/o revisione? (*specificare l'organismo prevalente*)

- 1 Il responsabile dell'organizzazione
- 2 L'assemblea dei soci
- 3 Una commissione interna nominata appositamente
- 4 Esperti esterni
- 5 Personale interno insieme ad esperti esterni
- 6 Altri (specificare _____)

21. Per l'effettuazione della verifica delle attività vengono utilizzati dei protocolli standardizzati? (*esempio: griglie di valutazione, questionari di soddisfazione dell'utenza, ecc.*):

- 1 No, in nessun caso
- 2 Sì, ma solo nel caso di alcuni servizi/attività, non di tutti
- 3 Sì, per tutti i servizi/attività

22. Ci sono delle aree di intervento e/o servizi che andrebbero maggiormente sviluppate nella sua organizzazione?

1 Sì continuare con la domanda 23

2 No andare alla domanda 24

23. Quali strumenti sarebbero necessari per avviare operativamente l'intervento in nuove aree? (*scelga due tra le seguenti voci, in ordine di importanza*)

Prima scelta |_|

Seconda scelta |_|

1 <input type="checkbox"/>	Trovare gli opportuni finanziamenti
2 <input type="checkbox"/>	Avere a disposizione un maggior numero di volontari
3 <input type="checkbox"/>	Avviare forme di collaborazione specifiche con gli Enti Locali
4 <input type="checkbox"/>	Fare formazione specifica e approfondita ai volontari
5 <input type="checkbox"/>	Avviare forme di collaborazione specifiche con altre organizzazioni di volontariato
6 <input type="checkbox"/>	Rendere più complessa e articolata la struttura organizzativa della nostra associazione
7 <input type="checkbox"/>	Dedicare un congruo periodo allo studio dei bisogni e alla progettazione dell'intervento
8 <input type="checkbox"/>	Altro (specificare):

Chi ha risposto Sì alla domanda n° 22 salta alla domanda n°25

24. Se ha risposto NO alla domanda n° 22, può dirci perché? (*scegliere una sola risposta*)

1 la nostra organizzazione opera già nelle aree e con i servizi che sono più congruenti con le sue finalità;

2 il nostro territorio non offre problemi talmente importanti da richiedere un ulteriore impegno

3 ci sono già abbastanza organizzazioni di volontariato che si vogliono occupare di troppe cose

4 sarebbe davvero necessario sviluppare nuovi interventi ma non abbiamo le risorse necessarie

5 è preferibile specializzarsi bene in pochi servizi ed aree di intervento

6 altro (specificare _____)
Ora rispondono tutti

25. Per supportare le attività di analisi della domanda, di analisi dei bisogni, di progettazione in generale, la sua organizzazione utilizza (o ha utilizzato in passato):

	Spesso	Qualche volta	Mai
Indagini compiute da altre OO.VV.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Indagini compiute dal Cesvot			
Indagini compiute da enti pubblici (Comune, Provincia, Regione, ecc...)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Indagini e documento dell'Osservatorio Sociale Provinciale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Indagini compiute da Università e Centri di ricerca	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Banche dati di altre OO.VV.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Banche dati del Cesvot			
Banche dati di enti pubblici – Università	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Centri di documentazione di altre OO.VV.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Centri di documentazione di enti pubblici-Università	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

26. Quali figure sotto elencate sono presenti nella sua organizzazione? (dare una risposta per ogni voce)

	si	no
fondatore/i	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
presidente	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
vice-presidente	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
direttore	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
consigliere/i	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
segretario	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
tesoriere	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

responsabile tecnico	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
soci ordinari	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
soci onorari	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

27. Dalla data della sua costituzione, la sua organizzazione:

- 1 ha cambiato settore/i di intervento
 2 ha ampliato il numero di settori
 3 ha ridotto il numero di settori specializzandosi in alcuni settori specifici
 4 opera nello/negli stesso/i settore/i

28. Dalla data della sua costituzione, la sua organizzazione persegue i propri obiettivi con:

- 1 Le stesse attività
 2 Attività diverse da quelle iniziali
 3 Maggior numero di attività
 4 Minor numero di attività

29. Le elencheremo una serie di requisiti che si riferiscono al volontario. Potrebbe indicare quali tra questi dovrebbero appartenere al volontario che aderisce alla sua organizzazione (*scelga 2 requisiti in ordine di importanza e inserisca i codici relativi nelle due caselline sottostanti*):

Prima scelta |__|

Seconda scelta |__|

1 <input type="checkbox"/>	Motivazione etica (religiosa e/o laica) al volontariato
2 <input type="checkbox"/>	Avere sufficiente disponibilità di tempo
3 <input type="checkbox"/>	Essere adattabile e flessibile a diverse situazioni/esperienze
4 <input type="checkbox"/>	Avere un solido equilibrio psicologico
5 <input type="checkbox"/>	Essere ben orientato al dialogo e alle relazioni con gli altri

6 <input type="checkbox"/>	Avere una consistente preparazione culturale
7 <input type="checkbox"/>	Avere capacità di lavoro in gruppo
8 <input type="checkbox"/>	Avere già maturato significative esperienze nel campo dell'azione volontaria
9 <input type="checkbox"/>	Essere competente nelle specifiche aree di intervento dell'organizzazione
10 <input type="checkbox"/>	Altro (specificare _____)

30. Negli ultimi 12 mesi il numero di volontari della sua organizzazione è:

- 1 aumentato
- 2 diminuito
- 3 rimasto immutato

31. Rispetto agli ultimi 5 anni (o dalla data di costituzione dell'organizzazione, se più recente), il numero di volontari della sua organizzazione è:

- 1 aumentato
- 2 diminuito
- 3 rimasto immutato

32. Quali sono i modi più ricorrenti attraverso cui vengono reclutati i nuovi volontari per la sua organizzazione?

- 1 Non c'è un modo più ricorrente
- 2 Attraverso le amicizie e le conoscenze dei volontari
- 3 Attraverso le famiglie dei volontari
- 4 Attraverso campagne di informazione (su giornali, tv, radio, ecc...)
- 5 Attraverso la scuola – l'università
- 6 Attraverso feste e altre iniziative sul territorio
- 7 Altro (specificare):

33. Sono previste attività di inserimento e/o di accoglienza dei nuovi volontari?

1 No2 Sì

34. Se sono previste attività di inserimento/accoglienza (risposta "Sì" alla domanda precedente), può indicare quali sono?

1. _____

2. _____

3. _____

35. Oltre ai momenti strettamente operativi, connessi allo svolgimento delle attività di servizio, i volontari del gruppo si incontrano (*rispondere ad ogni singola voce*):

	Ogni mese	Ogni settimana	Ogni giorno	Quando capita	Mai
per riunioni di gruppo orientate al confronto, alla riflessione, all'informazione, ecc...	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
per riunioni di verifica del lavoro svolto	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
per iniziative ricreative e di svago	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
per momenti comunitari "forti"	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Altro (specificare _____)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

36. Nel corso del 2009, i volontari della sua organizzazione hanno partecipato a corsi di formazione?

1 Sì, praticamente tutti2 Sì, ma solo una parte, anche se numerosa3 Sì, ma solo alcuni4 No

37. Quale tipo di formazione è stata effettuata?

	Si	No
Corsi di formazione per il volontariato	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Giornate di studio-approfondimento culturale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Corsi di aggiornamento di tipo professionalizzante	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Tirocinio teorico-pratico	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Altro (specificare _____)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

38. Chi ha promosso i corsi?

	Si	No
La sua stessa organizzazione	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Un ente locale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Un ente formativo privato	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
L'università	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Il Movimento – Federazione di appartenenza	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Il CeSVoT	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Altro (specificare _____)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

39. Ritiene sufficiente l'attività formativa compiuta dai volontari della sua organizzazione?

- 1 Sì
 2 No
 3 Per alcuni sì, per altri no
 4 Per alcuni campi di attività sì, per altri no

40. Quali temi/aspetti vorrebbe che fossero privilegiati nell'attività formativa diretta ai volontari della sua organizzazione?

1. _____
 2. _____
 3. _____

41. Ritiene che l'attività formativa cui hanno partecipato i volontari della sua organizzazione:

	Molto/abbastanza	poco/per nulla
Abbia inciso nella crescita personale e culturale dei volontari	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Abbia inciso nella crescita delle competenze specifiche dei volontari	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Abbia inciso nel cambiamento organizzativo interno all'associazione	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Abbia inciso nel modo di offrire servizi e interventi sul territorio	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Abbia inciso nella maturazione complessiva dell'organizzazione	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Altro (specificare _____)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

42. Nella sua organizzazione vi sono strumenti e occasioni per la comunicazione interna tra soci?

	Si, periodicamente	Si, qualche volta	Mai
Assemblea dei soci	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Assemblea dei volontari	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Assemblea dei soci e dei volontari	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Newsletter, giornalino pubblicato in sede locale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Mailing e posta agli associati	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Altro (specificare _____)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

43. La sua organizzazione ha realizzato nel corso del 2009 forme di comunicazione pubblica?

- 1 Sì, con uno – o più – comunicati stampa
 2 Sì, con presenze nelle Tv – radio locali
 3 Sì, con attività editoriali e pubblicazioni varie
 4 No, mai

44. La sua organizzazione pubblica in proprio (cioè con strumenti e competenze presenti nel gruppo in sede locale):

	Periodicamente	Occasionalmente	Mai
Riviste	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Bollettini	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Libri, volumi	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Dispense	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Strumenti multimediali	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

45. Potrebbe dire se nella sua organizzazione si sono mai verificate queste situazioni, e con quale frequenza?

	Spesso	Talvolta	Mai
Divergenze a causa della differenza di età tra volontari	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Divergenze a causa della differenza tra volontari "nuovi" e volontari con più esperienza	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Divergenze tra organi dirigenziali e assemblea	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Divergenze tra volontari portatori di visioni politico-ideologiche diverse	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Divergenze tra volontari portatori di visioni etico-valoriali diverse	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Divergenze tra volontari uomini e volontarie donne	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Divergenze tra personale laico e personale religioso	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Altre divergenze (specificare _____)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

45bis. Se alla domanda n. 45 ha risposto per una delle voci sopra elencate "spesso" o "talvolta", potrebbe indicare il motivo prevalente e l'intensità dell'eventuale disagio interno?

	Forte intensità	Lieve intensità
Scelte riguardanti l'organizzazione interna	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Scelte riguardanti le nomine	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Scelte riguardanti i servizi da effettuare	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Scelte riguardanti i rapporti con altre OO.VV.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Scelte riguardanti i rapporti con gli Enti Locali	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Scelte riguardanti i rapporti con altri soggetti pubblici/privati	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Scelte riguardanti la progettazione delle attività	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Scelte riguardanti le regole di comportamento da seguire nella vita quotidiana della organizzazione	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Scelte riguardanti i valori dell'organizzazione	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Altro (specificare) _____	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

46. Le chiediamo ora segnalare quali sono gli aspetti che considera problematici nella vita della sua organizzazione, indicando il grado di "problematicità" con un punteggio da 1 a 5, ove 1 coincide con "estremamente problematico", e 5 coincide con "per nulla problematico (anzi...)" (*naturalmente possono essere indicati anche i gradi intermedi*):

	Estremamente problematico	Abbastanza problematico	Né problematico né non problematico	Non problematico	Per niente problematico
L'autofinanziamento interno	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
L'accesso al finanziamento privato (banche, sponsor, ecc...)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
L'accesso al finanziamento pubblico	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Disporre di una sede autonoma	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Il reclutamento dei volontari in genere	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Il reclutamento dei volontari giovani	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Il frequente cambio (turn over) dei volontari	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
La discontinuità nella disponibilità dei volontari (o di alcuni di essi)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
La perifericità geografica del territorio in cui si opera (che ostacola l'accesso alle risorse)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Il reclutamento di personale qualificato	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
La comunicazione dell'immagine dell'organizzazione e della sua mission	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
La programmazione delle attività	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
La progettazione di nuovi servizi	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Il rapporto con gli utenti	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Le modalità di erogazione dei servizi	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
L'attribuzione delle funzioni direttive	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
L'attribuzione delle competenze operative	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Il controllo amministrativo e contabile	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Il rapporto con le istituzioni pubbliche	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
La collaborazione con le altre val- -organizzazioni di volontariato	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
La preparazione tecnica (relativa alle prestazioni da erogare)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Il rapporto tra la dirigenza e la base	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Il rapporto tra volontari giovani e volontari anziani	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
I rapporti interpersonali tra volontari	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Altro:	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Altro:	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

47. Le chiediamo di leggere le seguenti affermazioni e di indicare il suo grado di accordo con un punteggio da 1 a 5, dove 1 coincide con “molto in disaccordo”, 2 coincide con “abbastanza in disaccordo”, 3 “né d’accordo, né in disaccordo”, 4 con “abbastanza d’accordo” e 5 con “molto d’accordo”:

	Molto in disaccordo	Abba- stanza in disaccordo	Né d’accor- do né in disaccordo	Abba- stanza d’accordo	Molto d’accordo
I volontari della mia organizzazione richiedono più autonomia decisionale e più libertà di azione nel fare volontariato	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Da qualche tempo i volontari della mia organizzazione vogliono sentirsi più liberi di decidere quanto tempo dedicare alle attività di volontariato, senza sentirsi vincolati dalle esigenze della organizzazione	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
I volontari della mia organizzazione danno priorità alle esigenze e alle indicazioni dell'organizzazione piuttosto che alle proprie esigenze individuali	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
I volontari portano dentro la mia organizzazione stimoli e proposte nuove anche per il fatto di appartenere ad altre organizzazioni od associazioni	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

48. Le chiediamo di leggere le seguenti affermazioni e di indicare il suo grado di accordo con un punteggio da 1 a 5, dove 1 coincide con “molto in disaccordo”, 2 coincide con “abbastanza in disaccordo”, 3 “né d'accordo, né in disaccordo”, 4 con “abbastanza d'accordo” e 5 con “molto d'accordo”:

	Molto in disaccordo	Abbastanza in disaccordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo
La solidarietà e il volontariato per essere veri devono prevedere spirito di sacrificio e dedizione agli obiettivi e alla mission dell'organizzazione	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Mi sembra che il volontariato non sia più quello di una volta, poiché le persone non sono più disposte a fare sacrifici (di tempo ed energie) per gli altri	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Ci sono sempre meno volontari che riescono a conciliare le esigenze familiari e di lavoro con il volontariato	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Non si deve confondere la gratuità con il sacrificio	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Il volontariato deve portare soddisfazione e gratificazione anche per chi lo fa	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Preferisco dire "fare volontariato" a "essere volontario"	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

49. Quali dimensioni della vita associativa nella sua organizzazione dovrebbero essere sottoposte a processi di miglioramento? (*scegliere due risposte in ordine di importanza; inserire i codici delle risposte nelle due caselline sottostanti*):

Prima scelta |__| Seconda scelta |__|

- 1 Aumentare/migliorare le forme di comunicazione interna all'organizzazione
- 2 Favorire più frequenti momenti di confronto e incontro tra volontari
- 3 Ridurre la conflittualità interna
- 4 Dare più riconoscimenti concreti ai volontari per il loro impegno
- 5 Distribuire in modo più equo il carico di lavoro
- 6 Favorire momenti di incontro tra dirigenza e volontari
- 7 Altro (specificare):
- 8 Altro (specificare):

50. Che cosa dovrebbe esser fatto per migliorare la presenza della sua organizzazione sul territorio? (*scegliere due risposte in ordine di*

importanza; inserire i codici delle risposte nelle due caselline sottostanti):

Prima scelta |_|

Seconda scelta |_|

- 1 Incrementare la collaborazione con gli enti pubblici
- 2 Incrementare la collaborazione con altre organizzazioni di volontariato (fare "rete")
- 3 Favorire l'aumento dei volontari mediante attività mirate di "reclutamento"
- 4 Sviluppare (all'interno della mia organizzazione) una maggiore capacità di progettazione
- 5 Favorire l'aumento di finanziamenti mediante attività mirate di "fund raising"
- 6 Incrementare le attività di formazione "professionalizzante" per i volontari
- 7 Altro (specificare):
- 8 Altro (specificare):

51. A partire dalla situazione attuale del suo territorio, secondo la sua opinione il volontariato sta andando sempre più verso: *(scegliere due risposte in ordine di importanza, come se dovesse fare una analisi dell'esistente e delle tendenze più probabili)*

Prima scelta |_|

Seconda scelta |_|

- 1 la frammentazione tra organizzazioni piccole e organizzazioni grandi
 - 2 il rafforzamento delle caratteristiche di gratuità e dono dell'azione volontaria
 - 3 una maggiore collaborazione solidale tra le organizzazioni di volontariato operanti sul territorio
 - 4 una maggiore dipendenza dalle istituzioni pubbliche
 - 5 una situazione di semi-gratuità (in cui verrà riconosciuta formalmente una qualche forma di compenso o di incentivazione per i vo-
-

lontari)

6 il passaggio più deciso verso forme di organizzazione tipiche dell'economia sociale, specie nel settore socio-sanitario, dove il volontariato "puro" sarà marginale

7 il declino graduale del volontariato gratuito e spontaneo

8 una sempre maggiore somiglianza delle organizzazioni di volontariato a delle aziende

9 il recupero della tensione etico-politica di critica e denuncia che era tipica del volontariato del passato

10 il recupero della tensione etico-culturale di promozione e di tutela dei contesti sociali, culturali ed ambientali del territorio

11 Altro (specificare):

12 Altro (specificare):

52. Ora vorremmo invece chiederle quali obiettivi ritiene invece desiderabili per il volontariato nel suo territorio (*scelga le due risposte, in ordine di importanza, che lei ritiene desiderabili per lo sviluppo del volontariato nel prossimo futuro*)

Prima scelta |__|

Seconda scelta |__|

1 Ridurre la frammentazione tra organizzazioni piccole e organizzazioni grandi

2 Promuovere il rafforzamento delle caratteristiche di gratuità e dono dell'azione volontaria

3 Promuovere una maggiore collaborazione solidale tra le organizzazioni di volontariato operanti sul territorio

4 Trovare il giusto equilibrio tra autonomia e collaborazione nei rapporti con le istituzioni pubbliche

5 Promuovere una situazione di semi-gratuità (in cui verrà riconosciuta formalmente una qualche forma di compenso o di incentivazione per i volontari), superando ipocrisie e sotterfugi

6 Promuovere il passaggio più deciso verso forme di organizzazione tipiche dell'economia sociale, specie nel settore socio-sanitario, e favorire la costituzione di un settore di volontariato "puro"

7 Ridurre l'improvvisazione e lo spontaneismo che spesso caratterizza l'azione del volontariato, attraverso una formazione più professionalizzante

8 Favorire una sempre maggiore somiglianza delle organizzazioni di volontariato al modello aziendale, con più professionalità e competenza

9 Promuovere il recupero della tensione etico-politica di critica e denuncia che era tipica del volontariato del passato

10 Promuovere il recupero della tensione etico-culturale di promozione e di tutela dei contesti sociali, culturali ed ambientali del territorio

11 Altro (specificare):

12 Altro (specificare):

53. Per lo svolgimento della propria attività, nell'anno 2009, di quali dei seguenti tipi di entrata si è avvalsa la sua organizzazione (*sono possibili più risposte*):

	No	Si
Entrate di fonte pubblica (contributi di enti locali, convenzioni, gare, rimborsi di prestazioni tariffarie)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Entrate di fonte privata (donazioni, contributi di imprese e banche)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Entrate derivate da contributi di soci, tesserati e attività di autofinanziamento	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

54. Fatte pari a 100 le entrate complessive della sua organizzazione per il 2009, può indicare come esse si distribuiscono in termini percentuali a seconda della fonte di entrata?

	Percentuale
Entrate di fonte pubblica (contributi di enti locali, convenzioni, gare, rimborsi di prestazioni tariffarie)	
Entrate di fonte privata (donazioni, contributi di imprese e banche)	

Entrate derivate da contributi di soci, tesserati e attività di autofinanziamento	
Totale	100

55. Fatte pari a 100 le entrate complessive della sua organizzazione per il 2009, può indicare come esse si distribuiscono, in termini percentuali, a seconda del loro utilizzo di spesa:

	Percentuale
Spese per la gestione dell'organizzazione (utenze telefoniche o simili, affitto sede, acquisto beni, ecc...)	
Spese per la realizzazione di servizi, interventi e attività di cui hanno beneficiato direttamente terzi	
Altre spese (specificare):	
Totale	100

56. Indicare in quale fascia ricade l'ammontare complessivo delle entrate all'interno del conto economico nell'ultimo bilancio consuntivo (2009, in Euro):

- 1 1000-5000
- 2 5001-10000
- 3 10001-25000
- 4 25001-50000
- 5 Oltre 50000

Ora le chiediamo alcune informazioni che sono presenti nella banca dati del Cescvot, dalla quale abbiamo estratto la sua organizzazione ai fini della presente indagine.

Le chiediamo di inserire i dati solo se alcuni di essi sono cambiati nell'ultimo anno:

Codice Fiscale				Partita IVA			
Denominazione Associazione ed eventuale acronimo							
Sede legale				Sede Operativa			
Via				Via			
Località				Località			
CAP		Prov.		CAP		Prov.	
Tel.		Fax		Tel.		Fax	
e-mail				e-mail			
web				web			

57	Alle seguenti domande le chiediamo di rispondere in ogni caso:
L'Associazione è iscritta Registro regionale del volontariato?	
SI	
NO	

L'Associazione aderisce ad un'organizzazione regionale?	
SI	
NO	

Se sì, indicare quali dall'elenco sottostante	
<input type="checkbox"/> Acli Regionale Toscana	<input type="checkbox"/> Centro Italiano Femminile Regionale Toscana
<input type="checkbox"/> Aics Solidarietà	<input type="checkbox"/> Cittadinanzattiva Toscana
<input type="checkbox"/> Aido Regionale Toscana	<input type="checkbox"/> Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia
<input type="checkbox"/> Anpas Comitato Regionale Toscano	<input type="checkbox"/> Consociazione Nazionale dei Gruppi Donatori Sangue Fratres delle Misericordie d'Italia
<input type="checkbox"/> Anteias Toscana	<input type="checkbox"/> Cnv

<input type="checkbox"/> Arci/Arci Solidarietà Comitato Regionale Toscana	<input type="checkbox"/> Coordinamento Regionale dei Gruppi di Auto Aiuto
<input type="checkbox"/> Associazione Banco Alimentare della Toscana Onlus	<input type="checkbox"/> Famiglia&Famiglia
<input type="checkbox"/> Associazione donatori midollo osseo – Admo – regione Toscana	<input type="checkbox"/> Federazione Regionale Toscana dei Movimenti per la Vita e Centri di Aiuto alla Vita
<input type="checkbox"/> Auser Volontariato Toscana	<input type="checkbox"/> Federazione Toscana dei Volontari per i Beni Culturali
<input type="checkbox"/> Avis Regionale Toscana	<input type="checkbox"/> Fir Cb Ser Struttura Regionale Toscana
<input type="checkbox"/> Avo Regionale Toscana	<input type="checkbox"/> Gruppi Archeologici d'Italia Comitato Regionale Toscano
<input type="checkbox"/> Cavat	<input type="checkbox"/> Uisp Solidarietà Federazione Regionale Toscana
<input type="checkbox"/> Ceart	<input type="checkbox"/> Vab - Vigilanza antincendi boschivi sede regionale
<input type="checkbox"/> ALTRO	

58. Ruolo nell'organizzazione di chi ha compilato il questionario

- 1 Presidente o assimilabile
 2 Vicepresidente
 3 Direttore o coordinatore
 4 Consigliere
 5 Segretario
 6 Altro (specificare)

Data di compilazione |_|_|/|_|_|/|_|_|_|_|

Dati sul compilatore:

Anno di adesione personale alla Sua organizzazione: |_|_|_|_|
 (Segnare con una crocetta la casella corrispondente)

ANNO DI NASCITA			
SESSO	Maschio 1 <input type="checkbox"/>	Femmina 2 <input type="checkbox"/>	
TITOLO DI STUDIO	Licenza elementare 1 <input type="checkbox"/>	Licenza media 1 <input type="checkbox"/>	Diploma 1 <input type="checkbox"/>
	Laurea		Altro
CONDIZIONE OCCUPAZIONALE	Occupato tempo pieno 1 <input type="checkbox"/>		Occupato Tempo parziale 2 <input type="checkbox"/>
	Studente 3 <input type="checkbox"/>		Pensionata/o 4 <input type="checkbox"/>
	Disoccupato 5 <input type="checkbox"/>		In cerca di prima occupazione 6 <input type="checkbox"/>
	Casalinga 7 <input type="checkbox"/>		Altro 8 <input type="checkbox"/> (specificare):
SETTORE LAVORATIVO	Pubblico 1 <input type="checkbox"/>	Privato sociale 2 <input type="checkbox"/>	Privato 3 <input type="checkbox"/>
Se occupato, indicare la POSIZIONE nella professione	Dipendente 1 <input type="checkbox"/>		Collaborazione a progetto 3 <input type="checkbox"/>
	Libero professionista 2 <input type="checkbox"/>		Assunto a tempo determinato 4 <input type="checkbox"/>

Giovani e volontariato: rappresentazioni e propensione

D1 Comune di residenza _____

D2 Sesso 1 Maschio 2 Femmina

D3 Anno di nascita |_|_|_|_|

D4 Con chi vivi attualmente?

1 con entrambi i genitori

2 con uno dei genitori

3 con altri parenti

4 Altro (specificare): _____

D5 Secondo te, che cos'è il volontariato? (scegli due risposte e mettile in ordine di importanza)

I |_| | II |_|

-
- 1 Sinceramente, non so rispondere con precisione
 - 2 È un modo come un altro per passare il proprio tempo libero
 - 3 È un modo per fare del bene in coerenza con la propria fede
 - 4 È un modo per fare attività socialmente utili in coerenza con i propri principi politici e sociali
 - 5 È un modo per sentirsi soddisfatti di se stessi facendo cose utili
 - 6 È un modo per coltivare le amicizie e incontrare gente nuova
 - 7 È un modo per essere un cittadino migliore
 - 8 È un modo per sentirsi importanti di fronte agli altri
 - 9 È un modo per passare il proprio tempo libero in un modo più utile e intelligente
 - 10 È un modo per fare esperienze che possono essere utili per la scuola o, un domani, per il lavoro
 - 11 Altro (specificare): _____

D6 Hai familiari che fanno volontariato?

- 1 sì (prosegui con la D7)
- 2 no salta alla D8

D7 I tuoi familiari che fanno volontariato ti hanno mai chiesto di partecipare alle attività dell'organizzazione di cui fanno parte?

- 1 sì ed ho cominciato anch'io a fare volontariato
- 2 sì ma non ho mai fatto volontariato
- 3 no

D8 Hai amici che fanno volontariato?

- 1 sì ⇒ prosegui con la D9
- 2 no ⇒ salta alla D10

D9 I tuoi amici che fanno volontariato ti hanno mai chiesto di partecipare alle attività dell'organizzazione di cui fanno parte?

- 1 sì ed ho cominciato anch'io a fare volontariato
-

2 sì ma non ho mai fatto volontariato

3 no

D10 Quale immagine ti sei fatto, di un giovane che fa volontariato?
(scegli due risposte e mettile in ordine di importanza, tipo prima e seconda)

I | | II | |

1 Sinceramente, non ho un'immagine precisa

2 È uno che ha solidi principi morali e sociali

3 È uno che ha una particolare predisposizione al contatto con gli altri

4 È uno che ha parecchio tempo libero a disposizione

5 È uno che si vuol mettere un po' "in mostra"

6 È una persona un po' fuori dalla norma, bisogna avere qualità particolari per fare volontariato

7 È uno che cerca di risolvere i problemi della società in modo concreto

8 È uno che cerca di fare qualcosa per gli altri, ma anche per se stesso

9 È uno che cerca opportunità per trovare lavoro

10 È uno che cerca di impegnarsi per gli altri in modo gratuito e solidale

11 altro (specificare): _____

D11 Partecipi alle attività di una o più organizzazioni di volontariato?

1 sì, (una o più? numero: __)

2 no (salta alla domanda 31)

D12 Quale è stata l'occasione che ti ha portato a fare volontariato per la prima volta?

-
- 1 ne ho sentito parlare a scuola da insegnanti ed esperti
 - 2 ho visto una campagna pubblicitaria
 - 3 ho letto un depliant
 - 4 mi ha portato un familiare
 - 5 mi ha portato un amico
 - 6 ho visto uno spot in tv
 - 7 ho deciso da solo senza nessuna "influenza"
 - 8 ho visto qualcosa su internet che mi ha interessato
 - 9 ho partecipato a manifestazioni/iniziative
 - 10 ho visto/ascoltato un programma in TV/radio
 - 11 altro (specificare): _____

D13 Se partecipi alle attività di almeno una organizzazione di volontariato, potresti dire qual è il settore di attività (*se partecipi a più di una associazione fai riferimento a quella a cui dedichi più tempo*):

- 1 settore culturale – tutela beni culturali
- 2 settore ecologico – tutela ambiente
- 3 settore tutela diritti civili, di cittadinanza
- 4 settore prevalentemente sociale
- 5 settore prevalentemente sanitario
- 6 settore socio-sanitario
- 7 settore internazionale
- 8 protezione civile
- 9 altro (specificare): _____

D14 Con quale frequenza partecipi alle attività di tale associazione-organizzazione? (*se partecipi a più di una associazione fai riferimento a quella a cui dedichi più tempo*)

- 1 più volte alla settimana
 - 2 una volta alla settimana
 - 3 una volta al mese
 - 4 raramente
-

D15 Con quale ruolo?

- 1 sono un semplice iscritto – simpatizzante - aderente
- 2 sono un socio attivo, ma senza particolari funzioni interne
- 3 svolgo funzioni amministrative
- 4 svolgo funzioni dirigenziali
- 5 Altro (specificare): _____

D16 Quali sono le motivazioni che ti hanno spinto ad appartenere a questa organizzazione di volontariato?

- 1 coltivare le amicizie
- 2 voglia di fare qualcosa per gli altri e per la comunità
- 3 tentare di risolvere alcune carenze dei servizi pubblici
- 4 partecipare al cambiamento della società
- 5 possibilità di incontrare gente qualificata
- 6 per migliorare le mie conoscenze professionali e culturali
- 7 ottenere qualche beneficio economico
- 8 altro (specificare): _____

D17 La partecipazione a questa organizzazione ti ha permesso, fino ad ora, di realizzare le tue aspettative e i tuoi bisogni?

- 1 Sì, completamente
- 2 Sì, anche se non del tutto
- 3 Sì, ma solo in minima parte
- 4 No, per nulla

Per chi non svolge attività di volontariato

D18 Hai mai preso in considerazione – anche in passato – l'idea di svolgere attività di volontariato in una organizzazione di volontariato?

- 1 Sì ⇒ D19
 - 2 No ⇒ D20
-

D19 Se sì, ci potresti dire perché hai deciso di non svolgere attività di volontariato in una organizzazione di volontariato? (*scegli due risposte e mettile in ordine di importanza, tipo prima e seconda*)

I |__| II |__|

- 1 Perché ho preferito dedicare il mio tempo ad altre attività (ad esempio: _____)
- 2 Perché non avevo nessuno che mi aiutasse a inserirmi in una organizzazione
- 3 Perché non sapevo come fare a contattare un gruppo di volontariato
- 4 Perché avevo timore che l'impegno fosse troppo "grande" per me
- 5 Perché, in fondo, il volontariato non fa per me
- 6 Anche se sarebbe bello fare qualcosa per gli altri, non credo nelle organizzazioni di volontariato
- 7 Perché non credo di avere le caratteristiche giuste per fare il volontario
- 8 Perché nessuno dei miei amici fa il volontario, e ho preferito stare con loro nel mio gruppo
- 9 Perché tanto fare attività di volontariato non serve a cambiare realmente come vanno le cose
- 10 Perché ho già diversi problemi per conto mio

D20 Se no: se qualcuno di tua fiducia ti proponesse di svolgere attività di volontariato presso un'organizzazione di volontariato, quale sarebbe la tua risposta? (*scegli due risposte e mettile in ordine di importanza, tipo prima e seconda*)

I |__| II |__|

- 1 Risponderei di sì, soprattutto se questa organizzazione si occupasse di _____
- 2 Risponderei di sì, ma verificando prima che le persone e l'ambien-

te siano quelli giusti per me

3 Risponderei di sì, ma mettendomi d'accordo chiaramente su quello che devo fare e sull'impegno

4 Risponderei di sì e mi metterei subito a disposizione dei responsabili dell'organizzazione

5 Risponderei di sì, anche se per poco tempo, perché desidero fare anche altre cose nel mio tempo libero (ad esempio: _____)

6 Risponderei di no, perché preferisco dedicare il mio tempo ad altre attività (ad esempio: _____)

7 Risponderei di no, perché fare il volontario è troppo impegnativo per me

8 Risponderei di no, perché non credo nelle organizzazioni di volontariato

9 Risponderei di no, perché nessuno dei miei amici fa il volontario e preferisco stare con loro nel mio gruppo

10 Risponderei di no, perché tanto fare volontariato non serve a cambiare le cose

11 Risponderei di no, perché ho già diversi problemi per conto mio

12 Risponderei di no, perché non credo di avere le caratteristiche giuste per fare il volontario

DA QUI RISPONDONO TUTTI

D21 Secondo te le organizzazioni di volontariato quanto sanno stimolare (con opuscoli, campagne di sensibilizzazione, pubblicità in rete, manifestazioni) i giovani a partecipare alle loro attività?

1 molto

2 abbastanza

3 poco

4 per niente

D22 Ti piacerebbe avere maggiori informazioni sulle attività svolte dalle organizzazioni di volontariato?

-
- 1 sì (prosegui con la domanda 22)
2 no (vai alla domanda 23)

D23 Se hai risposto “Sì” alla domanda precedente, in che modo preferiresti ricevere informazioni sulle attività svolte dalle organizzazioni di volontariato?

- 1 Attraverso facebook o un altro social network
2 Attraverso la mail (con newsletter periodici, ecc...)
3 Attraverso un contatto personale (anche al cellulare)
4 Altro (specificare): _____

D24 Saresti disposto a fare un'esperienza di volontariato in un qualche paese europeo?

- 1 Sì
2 No

D25 Pensi di svolgere il Servizio civile nazionale?

- 1 sì ⇒ D26
2 no ⇒ D27
3 Non so cos'è

D26 Perché hai deciso di svolgere il Servizio civile nazionale? *(scegli due risposte e mettile in ordine di importanza, tipo prima e seconda)*

I | | II | |

- 1 perché è un'occasione di crescita personale
2 perché voglio fare qualcosa per il bene di tutti
3 perché voglio contribuire allo sviluppo socio-culturale del nostro Paese
4 perché è un'occasione per incontrare altra gente e fare nuove amicizie
-

5 perché è un'esperienza che potrebbe servirmi in futuro per il lavoro

6 perché mi garantisce una piccola autonomia economica

7 altro (specificare): _____

D27 Perché hai deciso di non svolgere il Servizio civile nazionale? (scegli due risposte e mettile in ordine di importanza, tipo prima e seconda)

I | | II | |

1 perché non ritengo possa essere un'esperienza formativa importante

2 perché non voglio sottrarre tempo alla mia famiglia/amici/hobby/interessi

3 perché non credo di possedere le caratteristiche giuste per fare questa attività

4 perché preferisco cercare un piccolo lavoro che mi garantisca un'indipendenza economica dalla famiglia

5 perché lo studio mi occupa molto

6 altro (specificare): _____

D28 Di fronte alle grandi questioni dell'esistenza (sofferenza, felicità, morte, ecc...), qual è il tuo atteggiamento prevalente? (una sola risposta)

1 mi interrogo e trovo le mie risposte

2 mi sono sempre sembrati problemi senza risposta

3 mi interrogo, cerco, ma non trovo risposte soddisfacenti

4 mi sono interrogato in passato, ma adesso non più

5 non mi sono mai posto questi problemi

D29 Frequenti luoghi di culto?

-
- 1 sì, frequento spesso un luogo di culto
 - 2 sì, talvolta frequento un luogo di culto
 - 3 non frequento luoghi di culto

D30 Potresti dirci la ragione principale per cui studi? (*scegliere una e una sola risposta*)

- 1 studio perché tanto studiano tutti
- 2 studio in gran parte perché spinto dai miei genitori
- 3 perché penso che studiare sia importante per trovare un lavoro ed affermarsi
- 4 studio in attesa di trovare lavoro
- 5 perché penso che studiare sia importante per acquisire una cultura
- 6 studiare è sempre meglio che non far nulla
- 7 perché penso che la scuola contribuisca ad un buon inserimento nella vita sociale
- 8 perché mi piace studiare
- 9 altro (specificare): _____

D31 Quanto tempo libero hai mediamente a disposizione durante i giorni settimanali?

- 1 meno di due ore
- 2 3-4 ore al giorno
- 3 5-6 ore al giorno
- 4 oltre 6 ore al giorno

D32 Frequenti un gruppo di amici?

- 1 sì 2 no (salta alla domanda n.)

D33 Quando non ti incontri con i tuoi amici, in quali attività e passatempi impieghi prevalentemente il tuo tempo libero? (*scegli due risposte e mettile in ordine di importanza, tipo prima e seconda*)

I | | II | |

- 1 leggere
- 2 guardare la televisione
- 3 ascoltare musica
- 4 girare in moto/bicicletta
- 5 suonare uno strumento musicale
- 6 stare senza far niente
- 7 frequentare un'associazione (sociale, culturale, musicale, religiosa, ecc...)
- 8 praticare sport
- 9 giocare con video games
- 10 navigare su internet
- 11 altro (specificare): _____

D34 Sei iscritto a qualche social network su Internet (Facebook, MSN, Twitter, ecc.)

- 1 sì 2 no

D35 Quanto tempo spendi mediamente durante i giorni settimanali per coltivare le tue amicizie su questi social networks?

- 1 meno di due ore
- 2 3-4 ore al giorno
- 3 5-6 ore al giorno
- 4 oltre 6 ore al giorno

D36 Ti capita di prestare qualche forma di aiuto al di fuori della tua famiglia?

- 1 spesso ⇒ D37
- 2 talvolta ⇒ D37
- 3 mai ⇒ fine del questionario

D37 Se hai risposto “talvolta” o “spesso”, a chi presti questo aiuto?
(scegli due risposte e mettile in ordine di importanza, tipo prima e seconda)

I | | II | |

- 1 a familiari non conviventi
- 2 a conoscenti e vicini di casa
- 3 ad amici/amiche
- 4 presto assistenza retribuita a chi me lo richieda
- 5 svolgo attività di volontariato

D38 Generalmente, di quale aiuto si tratta?

- 1 svolgo piccole commissioni
 - 2 do un aiuto nelle attività domestiche
 - 3 faccio la/il baby sitter
 - 4 eseguo qualche lavoretto
 - 5 faccio compagnia a persone sole
 - 6 presto assistenza per malattia
 - 7 altro (specificare): _____
-

Bibliografia

ACCORINI M.

2008 — *Terzo settore e welfare locale*, Roma, Carocci.

ALEXANDER J.C.

1990 — *Action and Its Environments*, Columbia University Press, New York.

ALLEGRETTI U.

2006 — “Basi giuridiche della democrazia partecipativa in Italia: alcuni orientamenti”, *Democrazia e diritto*, XLIV, 3, pp. 151-166.

AMBROSINI M.

1995 — “Crisi dello stato sociale. Terzo settore e volontariato”, *Aggiornamenti Sociali*, LVI, 11, pp. 707-719.

2005 — *Scelte solidali. L'impegno per gli altri in tempi di soggettivismo*, Bologna, il Mulino.

AMBROSINI M. (a cura di)

1994 — *L'efficienza della solidarietà*, Milano, Vita e Pensiero.

2004 — *Per gli altri e per sé. Motivazioni e percorsi del volontariato giovanile*, Franco Angeli, Milano.

ANHEIR H.K.

2009 — *Reflections on the Global Economic Downturn, Philanthropy and Nonprofits*, Centre for Social Investment, University of Heidelberg.

ANTONI L., MELE S.

2009 — *Le associazioni di volontariato in Toscana: caratteri strutturali e valenza occupazionale*, Firenze, Irpet.

ARCIDIACONO C.

2004 — *Volontariato e legami collettivi. Bisogni di comunità e relazione reciproca*, Milano, FrancoAngeli.

ASCOLI U. (a cura di)

1999 — *Il Welfare futuro. Manuale critico del Terzo Settore*, Roma, Carocci.

ASCOLI U., PASQUINELLI S. (a cura di)

1993 — *Il welfare mix. Stato sociale e terzo settore*, Milano, FrancoAngeli.

ASCOLI U., PAVOLINI E.

1999 — “Le organizzazioni di terzo settore nelle politiche socio-assistenziali in Europa: realtà diverse a confronto”, *Stato e mercato*, 57, pp. 441-476.

ASSOCIATION OF VOLUNTARY SERVICE ORGANISATIONS

2005 — *Youth civic service in Europe. Policies and programmes: France, Germany, Italy, the Czech Republic, Poland and at European Level*, Pisa, Plus.

BAGNASCO A., PISELLI F., PIZZORNO A., TRIGILIA C.

2001 — *Il capitale sociale. Istruzioni per l'uso*, Il Mulino, Bologna.

BARBARANELLI C., CAPRARA G.V., CAPANNA C., IMBIMBO A.C.

2003 — “Le ragioni del volontariato: un contributo empirico”, *Giornale italiano di psicologia*, XXX, 2, pp. 369-388.

BASSI A.

2000 — *Dono e fiducia. Le forme della solidarietà nelle società complesse*, Roma, Edizioni Lavoro.

BATESON G.

1977 — *Verso un'ecologia della mente*, Milano, Adelphi.

BAUMAN Z.

1999 — *In Search of Politics*, Cambridge, Polity Press.

2005 — *Vita liquida*, Roma-Bari, Later-

za, 2006.

2008 — *Vite di corsa. Come salvarsi dall'effimero*, Bologna, il Mulino.

BECK U.

1986 — *La società del rischio. Verso una seconda modernità*, Roma, Carocci.

BERGER P.L., BERGER B., KELLNER H.

1973 — *The Homeless Mind, Modernization and Consciousness*, Harmondsworth, Penguin Books.

BERGER P.L., LUCKMANN T.

1966 — *La realtà come costruzione sociale*, Bologna, il Mulino, 1969.

BERGER-SCHMITT R.

2000 — *Social Cohesion as an Aspect of the Quality of Societies: Concept and Measurement*, EuReporting Working Paper n. 14, Mannheim, Centre for Survey Research and Methodology.

BLUMER H.

1937 — "Social Psychology", in SCHMIDT E.P. (a cura di), *Man and Society. A Human perspective in sociology*, Englewood Cliffs (N.J.), Prentice Hall, pp. 144-198.

1968 — *La metodologia dell'interazionismo simbolico*, Roma, Astrolabio, 2006.

1969 — *Symbolic interactionism: perspective and method*, Englewood Cliffs (N.J.), Prentice-Hall.

BOCCACCIN L.

1990 — "Altruismo, reciprocità e scambio simbolico nel Terzo Settore", *Studi di Sociologia*, XXVIII, 3, pp. 321-336.

1994 — "L'azione solidaristica organizzata: il "terzo settore" in Italia", *Aggiornamenti sociali*, XLV, 1, pp. 25-40.

1997 — *Terzo Settore. Mille volti del caso italiano*, Vita e Pensiero, Milano.

2003 — *Il terzo settore tra le genera-*

zioni. Un'analisi delle relazioni tra i soggetti del 'welfare' plurale, Milano, Vita e pensiero.

BOCCACCIN L., ROSSI G.

2006 — *Le identità del volontariato italiano. Orientamenti valoriali e stili di intervento a confronto*, Vita e pensiero, Milano.

BOLLEN K.A., HOYLE R.H.

Perceived Cohesion: A Conceptual and Empirical Examination, in «Social Forces», 69, 1990, pp. 479-504.

BOLTANSKI L.

1990 — *L'amour et la justice comme compétences. Trois essais de sociologie de l'action*, Paris, Métailié.

BORZAGA C., FAZZI L.

2011 — *Le imprese sociali*, Roma, Carocci.

BRAMANTI D.

1989 — "Soggettività e senso nell'agire volontario", in CESAREO V., ROSSI G. (a cura di), *L'azione volontaria nel Mezzogiorno fra tradizione e innovazione*, Bologna, Edizioni Dehoniane.

BUZZI C., CAVALLI A., DE LILLO A.

2007 — *Rapporto giovani. VI indagine dell'Istituto IARD sulla condizione giovanile in Italia*, Bologna, il Mulino.

CAILLÉ A.

2008 — *Note sul paradigma del dono*, in GRASSELLI P., MONTESI C. (a cura di), *L'interpretazione dello spirito del dono*, Milano, FrancoAngeli.

CARTOCCI M.

2007 — *Mappe del tesoro. Atlante del capitale sociale in Italia*, Bologna, Il Mulino.

CASTELLS M.

2001 — *Galassia Internet*, Milano, Feltrinelli, 2002.

CAVALLI A. (a cura di)

1985 — *Il tempo dei giovani*, Bologna, Il Mulino.

CAVALLI A., CALABRÒ A.R.

2008² — *Il tempo dei giovani. Ricerca promossa dallo Iard*, Milano, Ledizioni.

CHAN J., TO H., CHAN E.

2006 — “Reconsidering Social Cohesion: Developing a Definition and Analytical Framework for Empirical Research”, *Social Indicators Research*, 75, pp. 273-302.

CHIESI A.M.

1999 — *L'analisi dei reticoli*, Franco Angeli, Milano.

2007 — “Coesione sociale: un concetto complesso”, *Impresa e stato*, LXXIX, 20, pp. 45-48.

CIACCI M.

1983 — *Interazionismo simbolico*, Bologna, il Mulino.

CIRILLO A.

2011 — “Stili organizzativi del volontariato italiano”, *Sociologia e Ricerca Sociale*, XCVI, 3, pp. 105-123.

CIUCCI R.

2001 — *Il nome e le domande. Luoghi della soggettività nella “modernità riflessiva”*, Milano, FrancoAngeli.

2005 — *La comunità inattesa*, Seu Pisa.

CLARY E.G., SNYDER M.

1999 — “The Motivations to Volunteer: Theoretical and Practical Considerations”, *Current Directions in Psychological Science*, VIII, 3, pp. 156-160.

CNAAN R.A., HANDY F., WADSWORTH M.

1996 — “Defining Who Is a Volunteer: Conceptual and Empirical Consideration”, *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, XXV, 3, pp. 364-383.

COLOZZI I.

1998 — “La sussidiarietà come principio regolatore del nuovo stato sociale”, *Sociologia e Politiche Sociali*, X, 1, pp. 53-77.

2000 — “La cultura della solidarietà nella società italiana contemporanea”, *Sociologia e Politiche Sociali*, X, 1, pp. 158-169.

2008 — “Leader del Terzo settore e capacità sociale”, *Aretè*, 2, pp. 39-49.

COLOZZI I., BASSI A.

1996 — *Una solidarietà efficiente*, Roma, La Nuova Italia Scientifica.

COLOZZI I., PRANDINI R. (a cura di)

2008 — *I leader del terzo settore. Percorsi biografici, culture e stili di leadership*, Milano, FrancoAngeli.

CNESC

2006 — *Settimo rapporto sul servizio civile in Italia: Impatto su collettività e volontari*, Roma, Edizioni Lavoro.

CORCHIA L.

2009 — *La teoria della socializzazione di Jürgen Habermas: un'applicazione ontogenica delle scienze ricostruttive*, Pisa, Ets.

2011a — *La democrazia nell'era di Internet. Per una politica dell'intelligenza collettiva*, Firenze, Le Lettere.

2011b — “The Contradictions of Volunteer Work. A Factor of Fragmented Social Cohesion? The case of the VOs in Tuscany”, in SALVINI A., ANDERSEN A.J.W. (a cura di), *Interactions, Health and Community*, Pisa, PLUS, pp. 241-254.

CORDAZ D.

2010 — “Volontariato e coesione sociale. Problemi e prospettive”, in TOSCANO M.A. (a cura di), *Zoon Politikon 2010. II — Politiche sociali e partecipazione*, Firenze-New York, Le Lettere-John D. Calandra Institute, pp. 93-110.

COSTA P.

2002 — “Oltre lo Stato: teorie pluralistiche del primo Novecento”, *Sociologia e Politiche Sociali*, XIII, 5, pp. 11-36.

CRESCENZI M., BONACINI E., ASVI (a cura di)

2005 — *Guida internazionale alle professioni e al lavoro nel non profit*, Bologna, Emi.

CSV LAZIO

2006 — *Il volontariato in Europa. Organizzazioni, promozione, partecipazione. Spagna, Francia, Regno Unito, Paesi Bassi, Polonia, Repubblica Ceca, Italia*, Roma, Spes.

DAMARI C.

2001 — “Modelli di volontariato in Europa. Tra etica e politica”, *Sociologia e ricerca sociale*, XCVI, 3, pp. 31-50.

DEKKER P., VAN DEN BROEK A.

1998 — “Civil Society in Comparative Perspective: Involvement in Voluntary Associations in North America and Western Europe”, *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, LXIX, 1, pp. 50-85.

DONATI P.

1996 — *Sociologia del terzo settore*, Roma, La Nuova Italia Scientifica.

2006 — *Introduzione. La valorizzazione del capitale sociale in Italia: luoghi e attori*, in DONATI P., COLOZZI I. (a cura di), *Terzo settore e valorizzazione del capitale sociale in Italia: luoghi e attori*, Milano, FrancoAngeli, pp. 9-22.

FADDA A. (a cura di)

1996 — *Interrelazione volontaria e solidarietà nella società complessa*, Milano, FrancoAngeli, pp. 161-168.

FARMER S.M., FEDOR D.B.

2001 — “Changing the focus on volunteering: an investigation of volunteers' multiple contributions to a charitable organization”, *Journal of Management*, XXVII, 2, pp. 191-211.

FAZZI L. (a cura di)

2008 — *Cultura organizzativa del nonprofit*, Milano, FrancoAngeli.

FRANZONI F., ANCONELLI M.

2003 — *La rete dei servizi alla persona. Dalla normativa all'organizzazione*, Carocci, Roma.

FRATTO F.

2004 — *Il Terzo Settore nelle politiche sociali in Toscana*, Firenze, Irpet.

FRISANCO R., LIMBERTI S. (a cura di)

2003 — *Il volontariato in Toscana: Rilevazione Fivol 2001*, Roma, Esseggraf.

FRISANCO R.

2005 — “Volontariato e sussidiarietà”, *Oggi Domani Anziani*, 2, pp. 61-71.

FRISANCO R., RANCI C.

1999 — *La solidarietà organizzata*, Roma, Fivol.

FRISANCO R., TRASATTI S., VOLTERRANI A. (a cura di)

2000 — *La voce del volontariato. Indagine nazionale su organizzazioni di volontariato e comunicazione*, Roma, Fivol.

GENOVA C.

2010 — *Attivamente impolitici. Giovani, politica e partecipazione in Italia*, Roma, Aracne.

GIDDENS A.

1900 — *Le conseguenze della modernità. Fiducia e rischio, sicurezza e pericolo*, Bologna, il Mulino, 1994.

GILI G.

2008 — “Il Terzo Settore e la sfida della comunicazione”, in BARHOLINI I. (a cura di), *Capitale sociale, reti comunicative e culture di partecipazione*, Milano, FrancoAngeli, pp. 59-74.

GODBOUT J.T.

1992 — *Lo spirito del dono*, Torino, Boringhieri.

GRASSI R.

2006 — *Giovani, religione e vita quotidiana. Un'indagine dell'Istituto Iard per il Centro di Orientamento Pastorale*, Bologna, il Mulino.

GROSS N., MARTIN W.E.

1952 — “On Group Cohesiveness”, *Journal of Sociology*, 57, pp. 533-564.

GUIDI R. (a cura di)

2009 — *Una promessa mantenuta? Volontariato, servizi pubblici, cittadinanza in Toscana*, Cesvot, I Quaderni, n. 45, vol. 1, Firenze.

HABERMAS J.

1983 — *Coscienza morale e agire comunicativo*, in *Id.*, *Etica del discorso*, Bari-Roma, Laterza, 1985, pp. 123-204.
2001 — *Astensione giustificata. Esistono risposte postmetafisiche alla domanda sulla «vita giusta»?*, in *Id.*, *Il futuro della natura umana*, Torino, Einaudi, 2002, pp. 5-18.

HOGAN B.

2009 — “The Networked Individual: A Profile of Barry Wellman”, *Semiotix*, 14.

HUSÉN T.

1974 — *The Learning Society*, London,

Methuen.

HUSTINX L., HANDY F., CNAAN R.A.

2010 — “Volunteering”, in TAYLOR R. (a cura di), *Third sector research*, New York, Springer.

HUSTINX L., LAMMERTYN F.

2003 — “Stili collettivi e riflessivi del volontariato: una prospettiva sociologica della/sulla modernizzazione”, *Politiche sociali e servizi*, 2, pp. 111-134.

HUTCHINS R.M.

1970 — *The Learning Society*, Harmondsworth, Penguin Books.

INGLEHART R.

1996 — *La società postmoderna*, Roma, Editori Riuniti, 1998.

ISTAT

2005 — *Le organizzazioni di volontariato*, “Statistiche in breve”, Roma.

2006 — *Le organizzazioni di volontariato in Italia. Anno 2003*, Roma.

2007 — *La vita quotidiana nel 2006*, Roma.

2011 — *Indagine multiscopo sulle famiglie. Aspetti della vita quotidiana*, Roma.

JENSON J.

1998 — *Mapping Social Cohesion: The State of Research*, Ottawa, Canadian Policy Research Network.

LEITHER J.

2005 — “Structural Isomorphism in Australian No-Profit Organisations”, *Voluntas. International journal of Voluntary and No-Profit Organisations*, XVI, 1, pp. 1-31.

LÉVY P.

1997 — *Cybercultura. Gli usi sociali delle nuove tecnologie*, Milano, Feltrinelli, 2001³.

LICURSI S.

2010 — *Sociologia della solidarietà*, Roma, Carocci.

MANGHI S.

2000 — *Il gatto con le ali. Tre saggi per un'ecologia delle pratiche sociali*, Trieste, Asterios.

MARRADI A.

1980 — *Concetti e metodi della ricerca sociale*, Firenze, Giuntina.

MARTA E.

2004 — "Matrice familiare e storia intergenerazionale nella scelta di impegno nel volontariato dei giovani", *Sociologia e politiche sociali*, VII, 2, pp. 77-92.

MARTA E., POZZI M.

2007 — *Psicologia del volontariato*, Roma, Carocci.

MARTA E., SCABINI E.

2003 — *Giovani volontari. Impegnarsi, crescere e fare crescere*, Firenze, Giunti.

MAUSS M.

1924 — *Saggio sul dono. Forma e motivo dello scambio nelle società arcaiche*, Torino, Einaudi, 1965.

MEYER J., ROWAN B.

1977 — "Institutional organizations: Formal structures as myth and ceremony", *American Journal of Sociology*, 83, pp. 340-363.

MOODY J., WHITE D.R.

2003 — "Structural Cohesion and Embeddedness: a Hierarchical Concept of Social Group", *American Sociological Review*, LXVIII, 1, pp. 103-127.

NERVO G.

1999 — "Volontariato: servizio o dono?", *Politiche Sociali*, 2, pp. 15-20.

PALMONARI A.

1997 — "Gratuità imperfetta", *La Rivista del Volontariato*, 5, pp. 6-7.

PAOLICCHI P.

1995 — "Narratives of Volunteering", *Journal of Moral Education*, XXIV, 2, pp. 159-173.

PASTORE G.

2009 — *Verso la società della conoscenza. Analisi e critica del caso italiano*, Firenze, Le Lettere.

2011 — "Il volontariato in Italia: dinamiche e processi storico-sociali", *Sociologia e Ricerca Sociale*, XXXII, 96, pp. 54-67.

PAVOLINI E.

2003 — "La regolazione dei rapporti nell'erogazione dei servizi sociali. Uno sguardo comparativo europeo", in PELLEGRINO M. (a cura di), *Servizi alla persona e volontariato nell'Europa sociale in costruzione*, Cesvot, I Quaderni, n. 19, Firenze pp. 47-54.

PEARCE J.L.

1994 — *Volontariato. Motivazioni e comportamenti nelle organizzazioni di lavoro volontario*, Milano, Raffaello Cortina.

PENDENZA M.

2008 — *Teorie del capitale sociale*, Soveria Mannelli, Rubbettino.

PESCAROLO A. (a cura di)

2010 — *I giovani fra rischi e sfide della modernità. Il caso della Toscana*, Firenze, Irpet.

PILIAVIN J.A.

2009 — "Altruism and Helping: The Evolution of a Field: The 2008 Cooley-Mead Presentation", *Social Psychology Quarterly*, LXXII, 3, pp. 209-225.

PIRA F.

2006 — *Come comunicare il sociale. Strumenti, buone pratiche e nuove professioni*, Milano, FrancoAngeli.

PIZZOLATO F.

2005 — “Partecipazione, sussidiarietà e ruolo del terzo settore”, *Aggiornamenti Sociali*, LXVI, 1, pp. 11-22.

POWELL W.W., DI MAGGIO P.

1983 — “The iron cage revisited: institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields”, *American Sociological Review*, 48, pp. 137-159.

PSAROUDAKIS I.

2010 — “Profili del volontario”, in TOSCANO M.A. (a cura di), *Zoon Politikon 2010. II — Politiche sociali e partecipazione*, Firenze-New York, Le Lettere-John D. Calandra Institute, pp. 111-124.

2011 — “Il volontariato: una mappa concettuale”, *Sociologia e Ricerca Sociale*, XCVI, 3, pp. 65-82.

PUTNAM R.D.

1993 — *Making Democracy Work*, Princeton University Press, Princeton.

RANCI C., ASCOLI U.

1997 — *La solidarietà organizzata*, Roma, Fivol.

RANCI C., DE AMBROGIO U., PASQUINELLI S.

1991 — *Identità e servizio. Il volontariato nella crisi del Welfare*, Bologna, il Mulino.

RANCI C.

1994 — “Il terzo settore nelle politiche di Welfare in Italia: le contraddizioni di un mercato protetto”, *Stato e Mercato*, 42, pp. 323-364.

1999 — *Oltre il Welfare State. Terzo settore, nuove solidarietà e trasformazioni del welfare*, Bologna, il Mulino.

RANSON S.

1994 — *Towards the Learning Society*, London, Cassell.

RAUTY R.

2010 — “Interazionismo simbolico un percorso di studio”, *Sociologia e ricerca sociale*, XC, pp. 45-74.

ROSATI M.

2003 — “Poter-essere-sé-stessi e essere soggetti morali. J. Habermas tra Kierkegaard e Kant”, *Rassegna Italiana di Sociologia*, 4, pp. 493-514.

ROSSI G.

1997 — “Le organizzazioni di volontariato che operano in ambito sanitario”, *Politiche Sociali e Servizi*, 2, pp. 295-314.

2004 — “La trasmissione della prosocialità tra le generazioni: il caso delle famiglie dei giovani-adulti volontari”, *Sociologia e politiche sociali*, VII, 2, pp. 59-76.

SALVINI A.

2005a — “Perché indagare (ancora) sull'identità e sui bisogni del volontariato in Toscana”, in SALVINI A. CORDAZ D. (a cura di), *Le trasformazioni del volontariato in Toscana. Il rapporto di indagine*, Cesvot, I Quaderni, n. 27, Firenze, pp. 5-18.

2005b — “Come è cambiato il volontariato toscano nel confronto tra le indagini del 1998 e del 2004”, in SALVINI A. CORDAZ D. (a cura di), *Le trasformazioni del volontariato in Toscana. Il rapporto di indagine*, I Quaderni, n. 27, Firenze, pp. 31-56.

2005c — *Analisi delle reti sociali. Risorse e meccanismi*, Pisa, Plus.

2009 — “Identità e trasformazioni del volontariato. Riflessioni alla luce del caso toscano”, *Areté*, II, 2, pp. 97-110.

2010a — “Il volontariato oltre il Welfare State”, in TOSCANO M.A. (a cura di),

Zoon Politikon 2010. II — Politiche sociali e partecipazione, Firenze-New York, Le Lettere-John D. Calandra Institute, pp. 41-56.

2011b — *Giovani, impegno sociale e politiche sul territorio*, Seminario Cesvot "Volontariato e politiche di welfare in Toscana", Montecatini Terme, 23-24 settembre 2011 (http://www.cesvot.it/repository/cont_schedemm/7090_file.pdf).

2011c — "Trionfo, declino e nuove prospettive di sviluppo del volontariato in Italia", *Sociologia e Ricerca Sociale*, XCVI, 3, pp. 9-30.

SALVINI A. (a cura di)

1999 — *Identità e bisogni del volontariato in Toscana*, Cesvot, I Quaderni, n. 7, Firenze.

2007a — *Identità e tendenze del volontariato in Toscana*, Firenze, Cesvot.

2007b — *L'analisi delle reti sociali. Teorie, metodi, applicazioni*, Milano, FrancoAngeli.

2010b — *Profili dei volontari in Toscana. Rapporto d'indagine*, Pisa-Firenze, Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali-Cesvot.

2011a — *Giovani e volontariato: rappresentazione e propensione. Rapporto di indagine*, Firenze, Cesvot.

SARACENO C. (a cura di)

1986 — *Età e corso della vita*, Bologna, il Mulino.

SCACCIATI A., PAOLICCHI P.

1998 — , "Il volontariato come produzione di identità", *Orientamenti pedagogici*, VL, 265, pp. 122-136.

SENNETT R.

2006 — *La cultura del nuovo capitalismo*, Bologna, il Mulino.

SMITH J.D.

2000 — "Volunteering and social development", *Voluntary Action*, III, 1, pp. 9-23.

SMITH R.D.

2008 — "The Value of Charity in a World of Profit Maximation", *Journal of Human Values*, XIV, 1, pp. 49-61.

SNYDER M.

1993 — "Basic Research and Practical Problems: the Promise of a "Functional" Personality and Social Psychology", *Personality and Social Psychology Bulletin*, XIX, 3, pp. 251-264.

SNYDER M., OMOTO A.M.

2000 — "Doing Good for Self and Society: Volunteerism and the Psychology of Citizen Participation", in VAN VOGT M. (a cura di), *Cooperation in Modern Society*, New York, Routledge.
2002 — "Considerations of community: The context and process of volunteerism", *American Behavioral Scientist*, VL, 5, pp. 846-867.

TAYLOR F.W.

1967 — *I criteri scientifici di direzione e organizzazione aziendale*, Milano, FrancoAngeli, 1976.

TOSCANO M.A.

2011 — "Prefazione. Il volontariato tra principi e pratiche", *Sociologia e Ricerca Sociale*, XCVI, 3, pp. 5-8.

VALERI A., GORRERI M., PADELLA M.

2005 — "Bisogni "conservativi" e bisogni "innovativi" del volontariato toscano nel 2004", in SALVINI A., CORDAZ D. (a cura di), *Le trasformazioni del volontariato in Toscana*, Cesvot, I Quaderni, n.27, Firenze, pp. 59-82.

VILLA M.

2008 — *La sfida della gratuità. Il volontariato a Brescia tra altruismo e istituzioni*, Franco Angeli, Milano.

2010a — "Il terzo settore ostacola o favorisce la partecipazione?", in TOSCANO M.A. (a cura di), *Zoon Politikon 2010. II — Politiche sociali e partecipazione*,

Firenze-New York, Le Lettere-John D. Calandra Institute, pp. 75-92.

2010b — *Partecipazione del terzo settore versus partecipazione dei cittadini? Nuove logiche dei sistemi di welfare tra rischi e opportunità*, Paper presentato alla III Conferenza annuale Espanet Italia 2010, Napoli 30 settembre — 2 ottobre 2010.

2011a — “Partecipazione del terzo settore versus partecipazione dei cittadini? Il nuovo welfare locale tra opportunità e contraddizioni sistemiche”, *Autonomie Locali e Servizi Sociali*, 1, pp. 3-20.

2011b — “Dono e appropriazione. Il difficile nesso tra welfare e nuove forme del volontariato”, *Sociologia e ricerca sociale*, XCVI, 3.

VITALE A.

2007 — *Sociologia della comunità*, Roma, Carocci.

VITTADINI G. (a cura di)

1998 — *Sussidiarietà: la riforma possibile*, Milano, Etas Libri.

2003 — *Liberi di scegliere: dal welfare state alla welfare society*, Milano, Etas Libri.

VOLTERRANI A. (a cura di)

2006 — *Raccontare il volontariato*, Cesvot, I Quaderni, n. 29, Firenze.

VOLTERRANI A., BILOTTI A., CARULLI S.

2009 — *Relazionalità diffusa e capitale sociale nelle associazioni di volontariato della Toscana. Rapporto di ricerca*, Firenze, Cevot.

WAGNER A.

2000 — “Reframing “Social Origin” Theory: The Structural Transformation of the Public Sphere”, *Non Profit and Voluntary Sector Quarterly*, XXIX, 4, pp. 541-553.

WALLACE R.A., WOLF A.

1980 — *La teoria sociologica contemporanea*, il Bologna, Mulino, 1985.

WEBER M.

1919 — *La politica come professione*, Milano, Edizioni di Comunità, 2001.

WELLMAN B., BOASE J., CHEN W.

2002 — “The networked nature of community on and off the Internet”, *IT and Society*, 1, 1, pp. 151-165.

WELLMAN B., QUAN-HAASE A., BOASE J., CHEN W.

2003 — “The Social Affordances of the Internet for *Networked Individualism*”, *Journal of Computer-Mediated Communication*, VIII, 3.

WILSON J.

2000 — “Volunteering”, *Annual Review of Sociology*, XXVI, 1, pp. 215-240.

ZAMAGNI S.

2002, “Volontariato ed economia sociale: Quale rapporto”, *Terzo Settore*, 5.

Gli autori

Andrea Salvini è docente di Metodologia e tecniche della ricerca sociale e di Sociologia del Terzo Settore presso l'Università di Pisa. È autore di molti saggi e studi sull'analisi delle reti sociali, sull'interazionismo simbolico e sul volontariato. Il suo ultimo lavoro in quest'ambito è *Volontariato come interazione*, Pisa University Press, 2012.

Antonella Cirillo frequenta il Dottorato di Ricerca in Storia e Sociologia della Modernità presso l'Università di Pisa. È impegnata in ricerche sulla comunicazione istituzionale e sul linguaggio burocratico e in studi teorici sul mutamento socio-culturale. Tra le sue più recenti pubblicazioni si ricordano *Stili organizzativi del volontariato italiano*, in "Sociologia e ricerca sociale", 2011; *L'amministrazione relazionale. Modelli comunicativi di public governance*, in "Rivista Trimestrale di Scienza dell'amministrazione", 2011.

Luca Corchia è dottore di ricerca in Memoria culturale e tradizione europea e collabora con il Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università di Pisa in attività di docenza, ricerca e progettazione. Tra le sue pubblicazioni si segnalano: *Dialogo su Jürgen Habermas*, con M. Ampola, Ets, 2007; *The Contradictions of Volunteer Work*, in A. Salvini, A.J.W. Andersen (eds.), *Interactions, Health and Community*, Plus, 2011; *Rassegna bibliografica sul volontariato italiano (1991-2010)*, in "Sociologia e Ricerca Sociale", 2011.

Claudia Damari ha conseguito il dottorato di ricerca in Storia e Sociologia della Modernità presso l'Università di Pisa; collabora alle attività didattiche e scientifiche del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali ed è docente presso il Campus Universitario di Lucca. Tra le sue pubblicazioni si segnalano: *La percezione della realtà in Alfred Schütz ed Erving Goffman*, Plus, 2008; *Modelli di volontariato in Europa. Tra etica e politica*, in "Sociologia e Ricerca Sociale", 2011.

Gerardo Pastore è dottore di ricerca in Storia e sociologia della modernità; collabora alle attività didattiche e scientifiche del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università di Pisa. I suoi interessi di ricerca muovono nell'ambito dell'analisi del mutamento sociale e della lettura critica del processo di costruzione della *Knowledge Society*. Tra le sue pubblicazioni si segnalano: *Verso la società della conoscenza*, Le Lettere, 2009; *L'Italia alla prova della società della conoscenza*, in M.A. Toscano (ed.), *Zoon politikon 2010. Vol. II*, Le Lettere, 2010; *Antonio Gramsci. La società tra teoria e prassi*, in M.A. Toscano (ed.), *Altre sociologie*, FrancoAngeli, 2011.

Irene Psaroudakis è dottore di ricerca in Storia e Sociologia della Modernità, attualmente docente a contratto presso la Facoltà di Medicina e Chirurgia presso l'Università di Pisa. Tra le principali pubblicazioni, si ricordano *Il volontariato: una mappa concettuale* in "Sociologia e Ricerca Sociale", 2011; *Network Perspectives for Community Building* in "Interactions, Health and Community", Plus, 2011; *Le reti sociali in ambito scolastico: una risorsa per lo sviluppo della scuola*, FrancoAngeli, 2012.

Indice

Premessa

<i>di Andrea Salvini</i>	p.	5
------------------------------------	----	---

Parte prima

LE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO: IDENTITÀ E BISOGNI

Introduzione

<i>di Irene Psaroudakis</i>	»	11
1. Il volontariato nel contesto sociale attuale	»	11
2. Il sistema volontariato: solidarietà o impresa sociale?	»	17
3. Identità e bisogni del volontariato in Toscana (2010)	»	23
4. Lessico concettuale minimo per orientarsi nella lettura del questionario e nell'interpretazione dei dati»		30
5. Le rilevazioni 1998 e 2004: una riflessione longitudinale	»	33

Capitolo 1

Un primo sguardo di sintesi

<i>di Andrea Salvini</i>	»	41
A. Il ritorno al "sociale" per contrastare e ridurre gli effetti della crisi economica	»	43
B. Una sfera pubblica "allargata" per un patto di solidarietà con le istituzioni di welfare	»	43
C. Trasformazioni di genere nel volontariato toscano e dinamismo al "femminile"	»	44
1. Il "ritorno al sociale"	»	45
2. La sfera pubblica "allargata"	»	50
3. Trasformazioni di genere del volontariato	»	52

Capitolo 2

Radicamento e strutturazione

<i>di Luca Corchia</i>	p.	57
1. Durata e capillarità	»	57
2. Il livello di strutturazione	»	58
2.1. La disponibilità di sedi	»	59
2.2. La differenziazione delle strutture e dei ruoli	»	62

Capitolo 3

L'identità

<i>di Claudia Damari</i>	»	67
1. Premessa	»	67
2. Verso un 'classico' dilemma: gratuità vs reciprocità?	»	69
3. Il profilo del volontario 'ideale'	»	76
4. Un coro di voci che si eleva all'unisono.	»	81

Capitolo 4

Orientamento istituzionale

<i>di Luca Corchia</i>	»	85
1. L'iscrizione al Registro regionale	»	87
2. Orientamenti verso la collaborazione istituzionale	»	88
3. Le convenzioni con le amministrazioni pubbliche	»	90
4. Collegamenti, giudizio sullo <i>status quo</i> e risorse pubbliche.	»	92

Capitolo 5

La formazione

<i>di Gerardo Pastore</i>	»	95
1. L'importanza strategica della formazione	»	95
2. La partecipazione alle attività di formazione	»	96
3. La formazione effettuata: percorsi, attori, funzioni	»	97

Capitolo 6

La comunicazione

<i>di Antonella Cirillo</i>	p.	101
1. Introduzione	»	101
2. Comunicazione interna ed esterna	»	104
2.1. Comunicazione interna	»	104
2.2. Comunicazione esterna.	»	109
3. Conclusioni	»	113

Capitolo 7

L'organizzazione del lavoro

<i>di Antonella Cirillo</i>	»	115
1. Introduzione	»	115
2. Dalla progettazione alla valutazione: un circolo virtuoso	»	117
3. Conclusioni	»	122

Capitolo 8

Rapporti di collaborazione e *networking*

<i>di Andrea Salvini</i>	»	125
------------------------------------	---	-----

Capitolo 9

Le risorse finanziarie

<i>di Gerardo Pastore</i>	»	137
-------------------------------------	---	-----

Capitolo 10

La propensione allo sviluppo

<i>di Irene Psaroudakis</i>	»	141
---------------------------------------	---	-----

Capitolo 11

Tredici punti per comprendere le trasformazioni del volontariato in Toscana

<i>di Andrea Salvini</i>	»	145
1. Modelli di volontariato inediti per il volontariato futuro in Toscana	»	145

-
- 2. Il modello di volontariato "inedito" p. 146
 - 3. Il modello "composito" di volontariato » 147
 - 4. Tredici punti per comprendere
le trasformazioni del volontariato in Toscana. » 149

Capitolo 12

Le tendenze del volontariato toscano: la lettura degli indici

- di Luca Corchia* » 155
- 1. Indice di riflessività » 155
 - 2. Indice di tensione etico-politica » 158
 - 3. Indice di rete. » 159
 - 4. Indice di vicinanza istituzionale » 162
 - 5. Indice di dinamismo » 164
 - 6. Indice di sofferenza » 165

Parte seconda

I GIOVANI E IL VOLONTARIATO: RAPPRESENTAZIONI E PROPENSIONI

di Luca Corchia

Introduzione

- Il disegno di ricerca** » 171

Capitolo 1

- La natura e le motivazioni del volontariato** » 183

Capitolo 2

- L'adesione: chi, perché, come, dove, quanto** » 189

Capitolo 3

- La distanza tra mancanza di conoscenze e rifiuto** » 195
-

Capitolo 4

Alcune variabili della soggettività giovanile	»	201
1. Interrogazioni esistenziali	»	201
2. Tensioni verso l'altruismo	p.	202
3. Lo studio, il tempo libero, gli amici e gli altri interessi	»	204

Capitolo 5

Le agenzie di “reclutamento”	»	209
---	---	-----

Capitolo 6

Il Servizio civile nazionale	»	215
---	---	-----

**Appendice
I QUESTIONARI**

1. Identità e bisogni del volontariato in Toscana	»	221
--	---	-----

Bibliografia	»	263
-------------------------------	---	-----

Gli autori	»	273
-----------------------------	---	-----

**TOOT
VANS
ES
C**

“I Quaderni” del Cesvot

Quaderno 1

Lo stato di attuazione del D.M. 21/11/91 e successive modifiche

Relazione assemblea del seminario

Quaderno 2

Volontari e politiche sociali: la Legge regionale 72/97

Atti del Convegno

Quaderno 3

Gli strumenti della programmazione nella raccolta del sangue e del plasma

Cristiana Guccinelli, Regina Podestà

Quaderno 4

Terzo settore, Europa e nuova legislazione italiana sulle Onlus

Cristiana Guccinelli, Regina Podestà

Quaderno 5

Privacy e volontariato

Regina Podestà

Quaderno 6

La comunicazione per il volontariato

Andrea Volterrani

Quaderno 7

Identità e bisogni del volontariato in Toscana

Andrea Salvini

Quaderno 8

Le domande e i dubbi delle organizzazioni di volontariato

Gisella Seghettini

Quaderno 9

La popolazione anziana: servizi e bisogni. La realtà aretina

Roberto Barbieri, Marco La Mastra

Quaderno 10

Raccolta normativa commentata. Leggi fiscali e volontariato

Stefano Raggianti

Quaderno 11

Oltre il disagio. Identità territoriale e condizione giovanile in Valdera

Giovanni Bechelloni, Felicita Gabellieri

Quaderno 12

Dare credito all'economia sociale. Strumenti del credito per i soggetti non profit

Atti del convegno

Quaderno 13

Volontariato e Beni Culturali

Atti Conferenza Regionale

Quaderno 14

I centri di documentazione in area sociale, sanitaria e sociosanitaria: storia, identità, caratteristiche, prospettive di sviluppo

Centro Nazionale del volontariato, Fondazione Istituto Andrea Devoto

Quaderno 15

L'uso responsabile del denaro. Le organizzazioni pubbliche e private nella promozione dell'economia civile in toscana

Atti del convegno

Quaderno 16

Raccolta normativa commentata. Leggi fiscali e volontariato

Stefano Raggianti

Quaderno 17**Le domande e i dubbi delle organizzazioni di volontariato**

Stefano Ragghianti, Gisella Seghettini

Quaderno 18**Accessibilità dell'informazione. Abbattere le barriere fisiche e virtuali nelle biblioteche e nei centri di documentazione**

Francesca Giovagnoli

Quaderno 19**Servizi alla persona e volontariato nell'Europa sociale in costruzione**

Mauro Pellegrino

Quaderno 20**Le dichiarazioni fiscali degli Enti non Profit**

Stefano Ragghianti

Quaderno 21**Le buone prassi di bilancio sociale nel volontariato**

Maurizio Catalano

Quaderno 22**Raccolta fondi per le Associazioni di Volontariato. Criteri ed opportunità**

Sabrina Lemmetti

Quaderno 23**Le opportunità "finanziarie e reali" per le associazioni di volontariato toscane**

Riccardo Bemi

Quaderno 24**Il cittadino e l'Amministrazione di sostegno. Un nuovo diritto per i malati di mente (e non solo)**

Gemma Brandi

Quaderno 25**Viaggio nella sostenibilità locale: concetti, metodi, progetti realizzati in Toscana**

Marina Marengo

Quaderno 26**Raccolta normativa commentata. Leggi fiscali e volontariato**

Stefano Ragghianti

Quaderno 27**Le trasformazioni del volontariato in Toscana. 2° rapporto di indagine**

Andrea Salvini, Dania Cordaz

Quaderno 28**La tutela dei minori: esperienza e ricerca**

Fondazione Il Forteto onlus - Nicola Casanova, Luigi Goffredi

Quaderno 29**Raccontare il volontariato**

Andrea Volterrani

Quaderno 30**Cose da ragazzi. Percorso innovativo di Peer Education**

Luca Napoli, Evelina Marallo

Quaderno 31**L'arcobaleno della partecipazione. Immigrati e associazionismo in Toscana**

Ettore Recchi

Quaderno 32**Non ti scordar di te. Catalogo dei fondi documentari del volontariato toscano**

Barbara Anglani

Quaderno 33**Buone prassi di fund raising nel volontariato toscano**

Sabrina Lemmetti

Quaderno 34
Il bilancio sociale delle organizzazioni di volontariato

Luca Bagnoli

Quaderno 35
Le responsabilità degli organi amministrativi delle associazioni di volontariato

Stefano Ragghianti, Rachele Settesoldi

Quaderno 36
Storie minori - Percorsi di accoglienza e di esclusione dei minori stranieri non accompagnati

Monia Giovannetti

Quaderno 37
Ultime notizie! La rappresentazione del volontariato nella stampa toscana

Carlo Sorrentino

Quaderno 38
Contributi e finanziamenti per le associazioni di volontariato Guida pratica

Riccardo Bemi

Quaderno 39
Le domande e i dubbi delle associazioni di volontariato

Riccardo Bemi, Stefano Ragghianti

Quaderno 40
Cittadinanze sospese. Per una sociologia del welfare multiculturale in Toscana

Carlo Colloca

Quaderno 41
Un mondo in classe. Multietnicità e socialità nelle scuole medie toscane

Ettore Recchi, Emiliana Baldoni, Letizia Mencarini

Quaderno 42
Altre visioni. Le donne non vedenti in Toscana

Andrea Salvini

Quaderno 43
La valutazione di impatto sociale dei progetti del volontariato toscano

Andrea Bilotti, Lorenzo Nasi, Paola Tola, Andrea Volterrani

Quaderno 44
Le donazioni al volontariato. Agevolazioni fiscali per i cittadini e le imprese

Sabrina Lemmetti, Riccardo Bemi

Quaderno 45
Una promessa mantenuta. Volontariato servizi pubblici, cittadinanza in Toscana

Riccardo Guidi (2 voll.)

Quaderno 46
Atlante del volontariato della protezione civile in Toscana

Riccardo Pensa

Quaderno 47
La mediazione linguistico-culturale. Stato dell'arte e potenzialità

Valentina Albertini, Giulia Capitani

Quaderno 48
Contributi e finanziamenti per le associazioni di volontariato. Aggiornamento 2009

Riccardo Bemi

Quaderno 49
Volontariato e formazione a distanza

Giorgio Sordelli

Quaderno 50**Il volontariato. Immagini, percezioni e stereotipi**

Laura Solito, Carlo Sorrentino

Quaderno 51**Le competenze del volontariato. Un modello di analisi dei fabbisogni formativi**

Daniele Baggiani

Quaderno 52**Le nuove dipendenze. Analisi e pratiche di intervento**

Valentina Albertini, Francesca Gori

Quaderno 53**Atlante sociale sulla tratta. Interventi e servizi in Toscana**

Marta Bonetti, Arianna Mencaroni, Francesca Nicodemi

Quaderno 54**L'accoglienza dei volontari nel Terzo Settore. Tecniche di comunicazione e suggerimenti pratici**

Stefano Martello, Sergio Zicari

Quaderno 55**Il lavoro nelle associazioni di volontariato**

a cura di Sabrina Lemmetti

Quaderno 56**La comunicazione al centro. Un'indagine sulla rete dei Centri di Servizio per il Volontariato**

a cura di Gaia Peruzzi

Quaderno 57**Anziani e non autosufficienza. Ruolo e servizi del volontariato in Toscana**

a cura di Simona Carboni, Elena Elia, Paola Tola

Quaderno 58**Il valore del volontariato. Indicatori per una valutazione extraeconomica del dono**

Alessio Ceccherelli, Angela Spinelli, Paola Tola, Andrea Volterrani

Quaderno 59**Città e migranti in Toscana. L'impegno del volontariato e dei governi locali per i diritti di cittadinanza**

Carlo Colloca, Stella Milani e Andrea Pirni

Stampato in Italia
da La Grafica Pisana - Bientina (Pisa)
Ottobre 2012