

REGIONE
TOSCANA



Identità e tendenze del volontariato in Toscana

di Andrea Salvini

Indagine a cura di Cesvot

Lucca, 10-11 marzo 2007



www.primapagina.regione.toscana.it/volontariato

1. Tendenze “strutturali” del volontariato in Toscana

Può sembrare fin troppo banale osservare che il volontariato si trova in una fase di trasformazione, poiché, in certa misura, esso si modifica in corrispondenza con i cambiamenti sociali, economici, culturali ed istituzionali del tessuto sociale in cui opera – di conseguenza, si può sostenere che esso sia in *costante trasformazione*. Si ha la sensazione, tuttavia che il momento attuale sia particolarmente cruciale, poiché alcuni processi cui stiamo assistendo sono tali da porre il problema della ri-definizione di ciò che viene normalmente inteso per “volontariato”. In questo documento si indicheranno alcuni di questi processi e se ne mostreranno le implicazioni più significative per il vasto universo del volontariato, prima tracciando rapidamente alcuni dei percorsi che mostrano il cammino di sviluppo e di indubbia crescita compiuti negli ultimi anni, dedicando poi uno spazio congruo alla descrizione di aspetti più problematici connessi a tale crescita.

Si utilizzeranno, a tal fine, due fonti di informazioni e di dati: la prima si riferisce all’indagine sulle organizzazioni di volontariato effettuata dall’Istat, facendo riferimento in particolare all’ultima edizione, i cui dati sono stati raccolti nel 2003, ma diffusi e pubblicati nel novembre del 2006¹; la seconda si riferisce all’ultima indagine su “Identità e bisogni del volontariato in Toscana”, promossa dal Cesvot e realizzata dal Dipartimento di Scienze Sociali, effettuata tra dicembre 2006 e febbraio 2007². L’analisi combinata delle due fonti consentirà di approfondire i processi di trasformazione del volontariato toscano con riguardo, rispettivamente, agli aspetti strutturali e a quelli più specificatamente legati all’identità e ai modi di auto-rappresentazione delle organizzazioni.

Le riflessioni presentate in questo documento costituiscono l’esito di una prima ricognizione empirica sui dati raccolti, e ne rappresentano una sintesi ragionata. Questi ed altri esiti verranno ulteriormente approfonditi e l’analisi ampliata in successive fasi di elaborazione, cui comunque si rinvia per gli opportuni approfondimenti. Ciò non toglie, tuttavia, che i dati emersi in questa prima fase di studio non presentino già elementi di estremo interesse.

1.1 Consolidamento e radicamento

Si dovrà subito osservare che il volontariato ha raggiunto nella nostra regione un livello elevato di consolidamento e di radicamento sul territorio, in modo da costituire non soltanto un soggetto sociale e politico di estrema rilevanza, ma anche un punto di riferimento sia nei processi di animazione della società civile che nelle dinamiche di fronteggiamento dei meccanismi di disagio e di esclusione sociale. *Consolidamento e radicamento* sono aspetti diversi per quanto strettamente collegati: il consolidamento ha a che fare con il raggiungimento di livelli di sempre maggiore stabilità ed “istituzionalizzazione” delle organizzazioni in quanto tali, mentre il radicamento riguarda la presenza (in termini di durata e “capillarità”) delle organizzazioni sul territorio.

¹ Si tratta, dunque, degli ultimi ufficiali dati disponibili messi a disposizione dall’Istat.

² In particolare l’indagine si configura come un aggiornamento della rilevazione condotta nel 2003, aggiornamento effettuato proprio per l’occasione della Conferenza Regionale del Volontariato. Verranno tuttavia richiamati anche dati relativi alla rilevazione del 2003 e pubblicati in A. Salvini, D. Cordaz (a cura di), *Le trasformazioni del volontariato in Toscana. 2° Rapporto di indagine*, I Quaderni, Cesvot, n. 27, 2005.

L’aggiornamento è stato effettuato somministrando in forme diverse un questionario a domande chiuse a 603 organizzazioni di volontariato: a 100 di esse il questionario è stato somministrato mediante intervista diretta, a 300 è stato somministrato telefonicamente. 200 organizzazioni hanno compilato il questionario online secondo il modello della web survey, cioè mediante auto-somministrazione guidata su un sito internet dedicato.

Uno degli indicatori più significativi dei processi di istituzionalizzazione del volontariato riguarda l'iscrizione all'albo regionale del volontariato, poiché essa può avvenire soltanto nella misura in cui siano soddisfatti alcuni requisiti di stabilità e articolazione organizzativa; nel 1995 le organizzazioni di volontariato iscritte all'albo regionale della Toscana erano 1340, sono 2144 nel 2003, seguendo i dati ISTAT; si tratta di una crescita lenta ma graduale, che registra un'accelerazione tra il 2001 e il 2003 (+13,2%), rispetto ai due bienni precedenti, dove l'incremento era attestato attorno al 6%. Per ciò che concerne la capillarità, va segnalato che in Toscana, il rapporto tra numero di organizzazioni attive e popolazione è uno dei più alti in Italia (6 organizzazioni su 10000 abitanti), superiore alla Lombardia (3,8), al Veneto (4,3) e alla vicina Emilia Romagna (5,3). Restringendo lo sguardo alle realtà provinciali, Lucca e Siena presentano il rapporto più favorevole (9,2 e 8,2) mentre le altre province, se si esclude Prato – dove il rapporto è pari a 4,1 -, si attestano tra 5,3 e 5,9. Il radicamento, ovviamente, si esprime anche in termini di “anzianità” di presenza delle organizzazioni; il 23,7% di esse si è formato prima del 1980 (di cui il 18% prima del 1961); tra il 1980 e il 1990 si è formato il 17,2% delle organizzazioni ed il 48,2% tra il 1990 e il 2000. L'aumento del numero dei soggetti di volontariato, dunque, si fa più consistente negli ultimi 15 anni, e l'incremento sembra essere piuttosto dinamico e rilevante, tenuto conto che nel triennio 2001-2003 sono sorte 233 organizzazioni, cioè circa l'11% sul totale dei soggetti attivi. Nel contempo, la Toscana è una delle regioni in cui più rilevante è l'incidenza di associazioni “antiche”, posto che, ad esempio, in Emilia Romagna la percentuale di soggetti sorti prima del 1980 è pari al 16,2%, mentre in Lombardia questa percentuale è di poco superiore (28%).

Nel contempo, all'aumento del numero di organizzazioni iscritte, corrisponde anche un incremento nel numero dei volontari, che passano da 88897 nel 2001 a 104718 nel 2003; il numero medio dei volontari per organizzazione passa da 46 a 48,8 mentre il rapporto con la popolazione toscana (sopra i 14 anni) passa da 2,85% a 3,3%. Le organizzazioni con meno di 20 volontari rappresentano poco più della metà del totale dei soggetti, la restante parte si suddivide quasi equamente tra organizzazioni di medie (21-50 volontari) e grandi (oltre 50 volontari) dimensioni.

1.2 Orientamento al servizio e differenziazione dei settori

Il volontariato sta confermando quella capacità di innovazione nelle strategie di progettazione e di realizzazione degli interventi sociali che gli hanno consentito l'acquisizione generalizzata di legittimità, capacità che spesso si manifesta anche attraverso i processi di differenziazione delle attività e dei settori di intervento. Lo sviluppo del fenomeno nella nostra regione è stato storicamente caratterizzato dalla prevalenza del settore di attività normalmente classificato come socio-sanitario; secondo l'ISTAT nel 2003 erano 905 i soggetti operanti in questo settore, mentre 526 in quello dell'assistenza sociale e 111 in quello della protezione civile (come settore prevalente). Complessivamente si può affermare che almeno il 72% dei soggetti opera in un ampio contesto di attività che possiamo definire “di welfare”, poiché strettamente collegato alle dinamiche di partecipazione nelle politiche sociali a livello locale. Il restante 28% si distribuisce soprattutto nei settori culturale, ambientale, della tutela dei diritti e in non meglio specificati “altri settori”; si tratta di una situazione piuttosto comune alle regioni che prestano una particolare attenzione, sia da un punto di vista legislativo che operativo, allo sviluppo delle politiche sociali e ai bisogni del territorio, a prescindere dalle scelte di impostazione (ad esempio, Lombardia, Veneto).

E' interessante osservare che la distribuzione dei volontari nei diversi settori di attività non segue con precisione quella delle organizzazioni; in altre parole, al 72% di organizzazioni operanti nel settore del *welfare*, corrisponde l'86% dei volontari (operanti nello stesso settore); dal punto di vista delle risorse umani, dunque, si verifica una sorta di "sbilanciamento" verso le organizzazioni operanti nel settore socio-sanitario, che dunque possono contare su una maggiore disponibilità di volontari; nel settore orientato all'animazione della società civile dal punto di vista culturale, ambientale, giuridico, è coinvolta dunque una parte abbastanza circoscritta – almeno comparativamente – della popolazione dei volontari toscani³.

Tuttavia, limitarsi al settore prevalente rischia di restituire un'immagine parziale della collocazione operativa delle organizzazioni di volontariato; i soggetti, infatti, che operano all'interno di un solo settore costituiscono il 35,6% del totale, quelle che operano in due settori costituiscono il 25%, mentre quelle che operano all'interno di 3 o più settori costituiscono il 39,3% del totale. Tra il 2001 e il 2003 diminuisce del 16% il numero di organizzazioni operanti in un solo settore, mentre aumentano in modo anche considerevole le organizzazioni che operano in più settori: ad esempio, quelle operanti in tre settori aumentano del 62%, (da 265 a 431). Si tratta di un fenomeno che prevede la scelta strategica verso la differenziazione delle attività all'interno dell'organizzazione, come modalità per realizzare in modo più adeguato la propria *mission*, e soprattutto per diminuire il tasso di dipendenza dalle risorse acquisibili soltanto in un'unica area d'intervento. In corrispondenza alla differenziazione per settori, si riscontra una notevole differenziazione delle attività: nel 2001, infatti, 30 organizzazioni su 100 svolgevano tre o più attività, mentre nel 2003 passano a 47.

1.3 Istituzionalizzazione e tendenza all'isomorfismo

Dai dati dell'indagine del Cevot, si possono ottenere significative conferme circa il livello di "strutturazione" del volontariato toscano; per "misurare" tale livello è stato elaborato un indice di strutturazione, nel quale sono sintetizzate alcune dimensioni strutturali rilevanti, come l'articolazione organizzativa e la disponibilità della sede⁴. Solo il 6,5% delle organizzazioni presenta un basso indice di strutturazione e ben il 40% di esse presenta un indice alto; i soggetti più radicati (operanti da tempo su un determinato territorio) presentano un indice di strutturazione comparativamente più elevato rispetto a quelle di più recente data, così come i soggetti di dimensioni più grandi (sopra i 50 volontari). Di conseguenza, sebbene in generale le organizzazioni toscane godano di un livello di strutturazione medio-alto, quelle più recenti e di dimensioni più ridotte segnalano una minore capacità di strutturazione. Vale la pena notare, di passaggio, che non si notano differenze a seconda della localizzazione territoriale.

³ Almeno con riferimento alle organizzazioni iscritte all'albo regionale.

⁴ La costruzione degli indici è stata effettuata considerando una serie di item presenti nel questionario, considerati di volta in volta semanticamente coerenti con il significato attribuito al carattere da sottoporre a misurazione.

Strutturazione * Età

		Anno			Totale
		Recenti	Consolidate	Radicate	
Strutturazione	Alto	44	110	90	244
		18,0%	45,1%	36,9%	100,0%
		34,1%	40,4%	44,8%	40,5%
	Basso	10	20	9	39
		25,6%	51,3%	23,1%	100,0%
		7,8%	7,4%	4,5%	6,5%
	Medio	75	142	102	319
		23,5%	44,5%	32,0%	100,0%
		58,1%	52,2%	50,7%	53,0%
Totale		129	272	201	602
		21,4%	45,2%	33,4%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Questi dati suggeriscono che in effetti, la dimensione organizzativa delle appartenenze individuali e delle attività costituisce un aspetto rilevante del volontariato, tanto più importante quanto più significativo è il grado di istituzionalizzazione delle organizzazioni stesse. Sull'espressione "istituzionalizzazione" si potrebbe discutere a lungo, tuttavia, in generale, il suo significato si riferisce alla tendenza delle organizzazioni a procedere verso livelli sempre più consistenti di formalizzazione delle attività e delle procedure – qualcuno direbbe di "burocratizzazione" -, soprattutto come effetto delle "richieste" che derivano dalle istituzioni pubbliche, soprattutto quelle di *welfare*. Su questo tema conviene compiere qualche approfondimento.

Si deve subito premettere che è ormai fuor di dubbio la legittimazione sociale e culturale – finanche economica – del ruolo del volontariato nella nostra società, per cui in nessun modo è in discussione il riconoscimento della sua rilevanza nei processi di sviluppo sociale. Anzi, è proprio dalla considerazione di tale riconoscimento che si deve avviare la riflessione: in effetti, la legittimazione conquistata "sul campo" dal volontariato ha fatto sì che la legislazione sociale più recente – dalla legge regionale 72 del 1997 alla 41 del 2005, passando per la legge quadro 328/2000 – riconosca il terzo settore nella sua interezza, e dunque anche il volontariato, come soggetto in grado di contribuire non soltanto alla erogazione delle prestazioni del *welfare* locale, ma anche alla definizione dei suoi obiettivi. Ciò ha comportato – o rischia di comportare - alcune conseguenze del tutto evidenti: in primo luogo, la partecipazione del volontariato alla progettazione ed erogazione dei servizi del *welfare* locale – una partecipazione sempre crescente per le ragioni che sono a tutti note – 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...). In secondo luogo, tale partecipazione ha reso più dipendenti le organizzazioni dalle fonti di finanziamento pubblico, favorendo meccanismi di competizione tra organizzazioni e tra soggetti diversi del terzo settore e, infine, ha aumentato il livello di istituzionalizzazione del volontariato.

Si può aggiungere, a questo punto, rispetto a quanto detto sopra, che per "istituzionalizzazione" si intende anche la graduale acquisizione di caratteri organizzativi che sono tipici dell'impresa (o dell'istituzione pubblica) e la condivisione più o meno ampia e consapevole degli orientamenti, per così dire, politico-ideologici del sistema pubblico locale. Per la verità, i modi e le forme di tale istituzionalizzazione sono estremamente variabili e,

naturalmente, non generalizzabili; non a caso, però, alcuni studiosi parlano di processi di *isomorfismo* che attraversano le organizzazioni di volontariato, cioè del fatto che almeno una parte di esse stanno assumendo i caratteri tipici delle organizzazioni produttive o di quelle istituzionali pubbliche.

Per verificare se, ed eventualmente a che livello, esistano processi di isomorfismo all'interno del volontariato toscano, è stato costruito un indice – di isomorfismo, appunto -, che tende a “misurare” sia la forza della connessione con le istituzioni pubbliche che la propensione a “pensarsi” e, dunque, ad agire come “impresa”⁵.

		Dimensione			Totale
		Piccole	Medie	Grandi	
Isomorfismo	Alto	38	35	45	118
		32,2%	29,7%	38,1%	100,0%
	Basso	15,0%	22,7%	25,1%	20,1%
77		42	39	158	
48,7%		26,6%	24,7%	100,0%	
Medio	30,3%	27,3%	21,8%	26,9%	
	139	77	95	311	
	44,7%	24,8%	30,5%	100,0%	
Totale	54,7%	50,0%	53,1%	53,0%	
	254	154	179	587	
	43,3%	26,2%	30,5%	100,0%	
		100,0%	100,0%	100,0%	

Le organizzazioni che presentano un indice di isomorfismo alto sono circa il 20% del totale, mentre un valore basso è registrato da circa il 27%; la gran parte delle organizzazioni – 53,2% -, presenta una tendenza all'isomorfismo di tipo “medio”. Ciò significa che siamo in presenza di un nucleo di organizzazioni, il 20% circa appunto, che presenta aspetti molto simili a quelli, per esempio, dell'impresa sociale pur non avendone (ancora) la configurazione giuridica, mentre un terzo circa è costituito da soggetti la cui situazione organizzativa presenta una relativa strutturazione; la gran parte del volontariato si colloca in una via intermedia, dove la struttura organizzativa efficace ed efficiente costituisce un elemento importante ma non determinante per lo svolgimento delle attività. In effetti, sono le organizzazioni più grandi e quelle “consolidate”, cioè quelle nate tra il 1980 e il 2000 a presentare un tasso maggiore di isomorfismo rispetto alle altre; tra le organizzazioni piccole e recenti si registrano soprattutto livelli medi di isomorfismo, mentre è interessante notare che le organizzazioni che operano nella periferia territoriale si nota un maggior isomorfismo. Questo è dovuto al fatto che le organizzazioni che operano nei luoghi tipici delle campagne e delle montagne toscane sono in gran parte affiliate a organizzazioni di livello più generale, per cui presentano una dotazione organizzativa piuttosto definita, ereditata dagli indirizzi e dalle caratteristiche delle organizzazioni-madri, ma nel contempo presentano anche gli aspetti di variabilità tipici delle aree locali.

⁵ Senza che questo implichi necessariamente il venir meno dell'idea di gratuità e di solidarietà nell'azione volontaria.

2. Tendenze processuali del volontariato toscano

Il volontariato sta comprendendo in modo sempre più effettivo l'importanza della comunicazione sociale, della collaborazione inter-organizzativa ed istituzionale, come momenti indispensabili per avviare e consolidare i processi di crescita non soltanto interna al settore, ma di tutta la società locale. Emblematico, in questo senso, è l'incremento della capacità di progettazione degli interventi e della loro valutazione, nonché la maggiore disponibilità a "lavorare in rete" e a partecipare, oltre che ad organizzare direttamente, percorsi formativi specifici per i volontari. Poiché la maturazione e l'esercizio effettivo di tale competenze esige un particolare dinamismo, si considereranno fattori tipici di tendenze processuali del volontariato

Non si deve peraltro dimenticare che molti di questi processi di crescita sono stati favoriti dall'attività del Centro di Servizio per il Volontariato Toscano che ha svolto un ruolo rilevante di accompagnamento e di sostegno dei processi di promozione delle organizzazioni locali. Su questo punto conviene svolgere un breve approfondimento poiché il Cescvot, in dieci anni di lavoro di sostegno, di supporto e di accompagnamento delle attività del volontariato in Toscana, ha inciso in forma rilevante; ad esempio, gran parte la gran parte del sistema-formazione per il volontariato toscano viene finanziato, promosso, progetta attraverso il Cescvot – sono poco più della metà le organizzazioni rispondenti i cui volontari hanno partecipato a momenti formativi organizzati in collaborazione con il Cescvot; le altre esperienze di formazione sono organizzate direttamente dalle stesse associazioni, ma è assai frequente che il Cescvot sostenga comunque, ad esempio, con il patrocinio queste iniziative. Il Centro Servizi Toscano ha realizzato la propria funzione di accompagnamento e di promozione del volontariato nel tempo rapporti collaborativi con un numero crescente di organizzazioni, rispetto ad esempio al 1998 – data in cui è stata compiuta la prima ricerca sul volontariato in Toscana -; allora le associazioni che segnalavano una qualche forma di collaborazione con il Cescvot erano 35 su 100, nel 2004 erano 56 su 100, percentuale che si conferma nel 2006, dimostrando come ormai il Centro Servizi stia consolidando la sua posizione di punto di riferimento stabile e significativo per il volontariato.

2.1 Dalle sinergie alle reti

Nonostante la "fortuna" del termine "rete", utilizzato e spesso abusato con una certa generosità e, spesso, in modo inappropriato, nei più diversi campi della riflessione e dell'intervento sociale, si deve notare che la sensibilità del volontariato al lavoro sinergico è cresciuta, radicandosi nelle prospettive strategiche delle organizzazioni. Abbiamo detto "lavoro sinergico" e non "lavoro di rete", poiché i caratteri di quest'ultimo sono talmente complessi e impegnativi che non si registrano ancora esperienze di vero e proprio lavoro di rete tra organizzazioni, salvo qualche "eccellenza" qua e là sul territorio.

L'indagine del Cescvot ha consentito di "misurare" la propensione al lavoro collaborativo e sinergico, cercando anche solo di apprezzare, semplicemente, la quantità delle iniziative condotte in collaborazione con altri soggetti, prima di tutto altre organizzazioni di volontariato, e poi del terzo settore, senza ignorare comunque i rapporti di tipo istituzionale. Tale propensione rimane, per la verità, ancora da dover essere pienamente sviluppata, stante il fatto che solo il 22,4% delle organizzazioni mostrano un livello "alto" dell'indice relativo alla capacità di "far rete", mentre al livello "basso" si attesta il 35,4% dei soggetti. Il livello alto si riscontra soprattutto tra le organizzazioni che operano nel settore del *welfare*, tra le grandi organizzazioni e quelle che operano in ambiti urbani; tuttavia, anche quelle più recenti

mostrano una capacità consistente di collaborazione. Nell'interpretare questo dato, si deve porre particolare attenzione, tuttavia, a non incorrere in fraintendimenti; qui si sta tentando di valutare la capacità delle organizzazioni di far rete, cioè di attivare forme di collaborazione molteplice e differenziata con altri soggetti, non soltanto del terzo settore. Si è dunque adottata una misura molto semplice nel costruire l'indice relativo, cioè i diversi gradi di ampiezza della rete: le organizzazioni per le quali si registra un valore elevato dell'indice, hanno una rete di relazioni piuttosto ampia, oltre 10 soggetti di diversa natura; chi ottiene un valore dell'indice basso, ha una rete meno ampia da 1 a 3 soggetti, e ciò non significa ovviamente che non vi siano rapporti collaborativi con qualche altro soggetto; sono poche unità le organizzazioni che dichiarano di non aver alcun rapporto con altri attori istituzionali o meno. Scendendo nel dettaglio, si scoprirà che il 60% di organizzazioni rispondenti hanno attivato almeno una forma di collaborazione con le altre organizzazioni di volontariato, il 57% ha attivato un rapporto collaborativi con il Cescvot e ancora circa il 60% con le amministrazioni locali (comuni, province, ausl). A una certa distanza troviamo poi forme di collaborazione con le scuole (41%), con altre associazioni, gruppi, e movimenti di impegno socio-culturale (31%). Come si noterà, dunque, resta confermata la tendenza evidenziata nell'indagine del 2004, circa l'incremento considerevole delle organizzazioni nella capacità di attivare processi di collaborazione – rispetto, ad esempio, al 1998; tale capacità si sta gradatamente trasformando, seppure con le ovvie maggiori lentezze, nella capacità di far sì che tali collaborazioni assumano la forma di una rete complessa. E' ovvio che il raggiungimento di questo obiettivo costituisce un obiettivo importante per quanto complesso, che consentirà al volontariato toscano di compiere un ulteriore salto di qualità.

Networking * Età

		Anno			Totale
		Recenti	Consolidate	Radicate	
Networking	Alto	27	69	39	135
		20,0%	51,1%	28,9%	100,0%
	Basso	20,9%	25,4%	19,4%	22,4%
		42	98	73	213
	Medio	19,7%	46,0%	34,3%	100,0%
		32,6%	36,0%	36,3%	35,4%
Totale	60	105	89	254	
	23,6%	41,3%	35,0%	100,0%	
	46,5%	38,6%	44,3%	42,2%	
		129	272	201	602
		21,4%	45,2%	33,4%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Per ognuno dei tipi organizzativi individuati, si possono ipotizzare ragioni più che convincenti per interpretare la maggiore disponibilità al lavoro di rete: non si deve dimenticare, infatti, che l'accesso alle risorse finanziarie possibile per via progettuale, prevede di norma l'avvio di partnership con altri soggetti. Partnership, tra l'altro, realizzabile dove più consistenti sono le occasioni di incontro e confronto con altri soggetti, come nelle città, e dove si riscontra anche un tasso minore di conflittualità.

Il consolidamento della capacità di far rete diventa effettivamente strategico in un quadro in cui le risorse umane e finanziarie rischiano di non essere adeguate per avviare o conservare le attività dell'organizzazione; quello che oggi possiamo considerare come un quadro sinergico abbastanza articolato, talvolta consistente, dovrà tramutarsi in un reticolo di

collaborazioni strutturali solide e continuative nel tempo – magari sorrette da qualche soggetto in funzione di “mediatore” per superare l’esiguità cronica delle risorse, la visione spesso “parrocchiale” e circoscritta della realtà sociale ed operativa.

2.2 La propensione allo sviluppo

Come è noto, le organizzazioni di volontariato, essendo in tutto e per tutto organizzazioni, sono soggette a modificazioni e tensioni indotte sia da fattori interni (i volontari, le risorse, la *mission*) che da fattori esogeni (il *welfare*, il cambiamento e l’ampliamento dei bisogni sociali e culturali, le politiche pubbliche, la legislazione). Tali tensioni e modificazioni possono dunque agire, in un rapporto circolare di causa-effetto, sia come motivo di propensione allo sviluppo, sia come effetto: una delle dimensioni più interessanti del cambiamento organizzativo, infatti, è quello legato alla differenziazione delle attività, dei servizi e dei settori, differenziazione che abbiamo visto, è piuttosto avanzata.

		Sviluppo * Età			Totalee
		Anno			
		Recenti	Consolidate	Radicate	
Sviluppo	Alto	28	77	54	159
		17,6%	48,4%	34,0%	100,0%
		21,7%	28,3%	26,9%	26,4%
	Basso	38	56	36	130
		29,2%	43,1%	27,7%	100,0%
		29,5%	20,6%	17,9%	21,6%
	Medio	63	139	111	313
		20,1%	44,4%	35,5%	100,0%
		48,8%	51,1%	55,2%	52,0%
Totalee	129	272	201	602	
	21,4%	45,2%	33,4%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

La propensione allo sviluppo segnala la capacità delle organizzazioni di volontariato 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. Il 26% delle organizzazioni fa registrare un livello di dinamismo decisamente elevato, mentre solo il 21%, invece, fa registrare un livello basso. Più della metà delle organizzazioni si segnala per un livello di dinamismo che si colloca nella media tra i due estremi: anche in questo caso l’età e la dimensione giocano un ruolo discriminante, poiché i livelli più bassi di dinamismo si riscontrano tra le associazioni di recente costituzione e quelle più piccole; non sono influenti in modo rilevante il macrosettore di attività (società civile/*welfare*) e la localizzazione delle attività (centro/periferia). Segnatamente, la dimensione sembra giocare un ruolo più incisivo nella propensione allo sviluppo, come se in effetti la disponibilità di risorse permettesse ulteriori investimenti in nuovi settori di attività, mentre le piccole dimensioni segnalerebbero una maggiore propensione alla specializzazione dei servizi. In ogni caso, poiché la gran parte delle organizzazioni toscane sono di dimensioni medio-piccole, è importante segnalare questo aspetto per evitare che si verifichi e si allarghi una “forbice” che separerebbe due tipi di

organizzazioni, non soltanto a causa della scala dimensionale, ma delle diverse opportunità e capacità che possono essere acquisite proprio in virtù di quella scala.

Questi elementi prefigurano processi di cambiamento che possono senz'altro essere letti ed interpretati come momenti di crescita del volontariato, e, con esso, di tutta la società toscana; tuttavia tali processi di cambiamento prevedono anche criticità sulle quali è opportuno soffermarsi, proprio per individuare le possibilità di un loro effettivo superamento.

Tuttavia, si deve considerare il fatto che non tutte le organizzazioni di volontariato sono in grado di seguire e assecondare le richieste che derivano dall'assunzione di maggiori responsabilità nella prestazione dei servizi, per cui, per ragioni varie, non riescono ad essere competitive e dunque operano con crescenti difficoltà legate alla discontinua possibilità – capacità di accedere alle risorse finanziarie e, soprattutto, umane. Sono possibili, dunque, forme di frammentazione interna allo stesso universo del volontariato, dovute al modo in cui viene inteso il proprio ruolo nel contesto sociale ed istituzionale, al diverso accesso alle risorse, alle dimensioni organizzative, alla maggiore o minore perifericità territoriale. Sia bene inteso, i processi di “istituzionalizzazione” non sono né positivi, né negativi in assoluto, ma dipendono dal modo di intendere il volontariato stesso; e che non esista omogeneità in questo campo è dimostrato anche dal fatto che ormai da tempo si sta affermando l'idea dell'esistenza di molteplici *volontariati* e non di un volontariato in senso generale. Naturalmente, sta all'intelligenza di coloro che hanno a cuore lo sviluppo del volontariato, il compito di valorizzare tale molteplicità come ricchezza evitando il rischio della frammentazione e della sua trasformazione squilibrata.

3. L'identità in trasformazione

3.1 Auto-rappresentazione del volontariato

Come si vede, gli aspetti di cui si è parlato sin qui, mostrano alcuni possibili direzioni cruciali dei fenomeni di trasformazione del volontariato in relazione ad alcuni fattori “esterni” al settore stesso, come le modificazioni dei bisogni sociali, delle risposte istituzionali e legislative del welfare; vi sono tuttavia alcuni altri aspetti che vale la pena considerare, che si collocano “all'interno” del volontariato e che richiedono una qualche attenzione ulteriore.

Questi aspetti hanno a che fare con i cambiamenti culturali e sociali che presiedono alla scelta di “essere” o di “fare” volontariato e alle modalità con cui si svolge la propria azione volontaria. Non è un caso infatti, che una delle problematiche più rilevanti che le organizzazioni si trovano a fronteggiare ultimamente è quella relativa alle risorse umane, in particolare al “ricambio”, alla “disponibilità” e alla “discontinuità” dei volontari. In effetti, anche in questo ambito si sta assistendo a lente quanto gradualmente modificazioni nel modo di concepire l'azione volontaria; in linea generale, si può dire che essa viene considerata come un modo per rendersi utili socialmente, ma tale “utilità” viene rapportata e “pesata” alle condizioni di possibilità soggettive ed organizzative in cui essa si realizza.

		Dimensione			Totale
		Piccole	Medie	Grandi	
Concezione	Il volontariato sta perdendo la gratuità	57	35	45	137
		41,6%	25,5%	32,8%	100,0%
		22,6%	23,0%	25,4%	23,6%
	Lo sviluppo è garantito dalla progettazione	94	59	57	210
		44,8%	28,1%	27,1%	100,0%
		37,3%	38,8%	32,2%	36,1%
	Professionalità e competenza	101	58	75	234
		43,2%	24,8%	32,1%	100,0%
		40,1%	38,2%	42,4%	40,3%
Totale		252	152	177	581
		43,4%	26,2%	30,5%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ciò non significa che il valore della gratuità e della solidarietà si stanno “affievolendo”, ma che *gratuità* non implica necessariamente *sacrificio* e che *solidarietà* non implica necessariamente *assenza di reciprocità*; se guardiamo alle tante persone che dedicano il proprio tempo all’azione volontaria, possiamo osservare che i fattori di questa scelta risiedono in una combinazione formidabile di moventi, intenti, occasioni ed opportunità in cui la soggettività del volontario assume sempre maggior importanza. Si potrebbe forse dire, con le opportune cautele, che sta cambiando lentamente ma gradualmente, il modo di intendere l’azione volontaria, di avvicinarsi e di partecipare alle organizzazioni, ed anche di “confermare” le proprie scelte da parte dei volontari.

E’ ovvio che tale cambiamento, che si innesta nelle più generali trasformazioni culturali e sociali che attraversano la nostra società, costituisce una sfida per le organizzazioni, che in modo sempre più consistente avvertono l’importanza non soltanto quantitativa della disponibilità delle risorse umane, ma soprattutto della loro “gestione” qualitativa, perché è sempre più difficile “essere” e “fare” volontariato nel conciliare la propensione solidaristica con i costi personali, familiari, psicologici e organizzativi connessi con l’azione volontaria.

Per approfondire alcuni aspetti empirici legati a tali questioni, faremo riferimento ancora alla ricerca del Cesvot, nella quale si è chiesto ai presidenti o a loro rappresentanti di esprimersi relativamente alla concezione di volontariato che perseguono, al di là della specificità della *mission* di ogni singolo soggetto; si è indagato, cioè, nella dimensione generale della *vision*, cioè del modo di intendere la propria presenza nella società odierna e sul territorio. Rischiando forse un’eccessiva semplificazione, l’indagine ha chiesto di esprimersi sulle due prospettive prevalenti nel mondo del volontariato, quella che invoca un maggior radicamento nei valori originari della gratuità e della spontaneità che hanno caratterizzato il volontariato soprattutto nel momento del suo “decollo”, e quella che invece reclama una maggiore attenzione alla professionalità e alle competenze nello svolgimento dei servizi; abbiamo offerto, tuttavia una possibilità di fuga da questa rigida contrapposizione, indicando tra le possibilità anche quella di immaginare un’azione volontaria collettiva fondata sempre più sulla progettazione e sulla collaborazione con altri soggetti. Per quanto questa terza scelta costituisca una opzione più vicina alla concezione “professionalizzante” si tratta di una possibilità non esclusiva ed in grado di combinarsi con le due alternative prospettate.

		Dimensione			Totale
		Piccole	Medie	Grandi	
proiezione	Rafforzamento dono - gratuità	81	49	60	190
		42,6%	25,8%	31,6%	100,0%
		31,9%	32,0%	33,7%	32,5%
	Semi-gratuità	82	59	54	195
		42,1%	30,3%	27,7%	100,0%
		32,3%	38,6%	30,3%	33,3%
	No profit	86	42	56	184
		46,7%	22,8%	30,4%	100,0%
		33,9%	27,5%	31,5%	31,5%
	Altro	5	3	8	16
		31,3%	18,8%	50,0%	100,0%
		2,0%	2,0%	4,5%	2,7%
Totale	254	153	178	585	
	43,4%	26,2%	30,4%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Le risposte sono abbastanza sorprendenti, poiché segnalano che per il 40,5% delle organizzazioni la concezione da perseguire è quella della professionalizzazione e del consolidamento delle competenze dei volontari in relazione all'ambito dei servizi, a scapito delle risposte che invece propendono verso l'idea di un volontariato "originario", idea preferita dal 23% delle organizzazioni; il 35% sceglie, invece, l'opzione della collaborazione e della progettazione come "futuro" da perseguire pragmaticamente.

La proiezione di sé – il sé collettivo, ovviamente -, costituisce un fattore fondamentale di costruzione dell'identità, quella presente e, ovviamente, quella a venire, e va tenuta presente per ipotizzare strade possibili di evoluzione del fenomeno del volontariato in Toscana (e non solo in Toscana): in essa sono sintetizzati punti di vista, aspirazioni e percorsi strategici che sono e saranno seguiti in termini progettuali; nel contempo, però, anticipano la rappresentazione attuale di ciò che il volontariato potrà diventare, come fenomeno collettivo, anche malgrado le proprie scelte strategiche. Quali sono, dunque, i caratteri essenziali di tale rappresentazione? Qual è la proiezione che le organizzazioni si costruiscono del futuro prossimo del volontariato?

Secondo il 32% degli intervistati, si assisterà al rafforzamento delle caratteristiche di gratuità, di dono e di spontaneità all'interno del vasto orizzonte dell'azione volontaria; si tratta di una prospettiva che prefigura il recupero delle ragioni, per così dire, originarie della presenza del volontariato e che delinea, dunque, la valorizzazione di aspetti che oggi rischiano di perdersi a fronte dell'eccesso di formalizzazione e professionalizzazione che viene imposto dagli stimoli esterni al volontariato stesso – come ad esempio l'evoluzione del rapporto con le istituzioni di welfare, con i diversi obblighi giuridici, fiscali, ecc...

Secondo il 33% circa degli intervistati il volontariato si è ormai avviato verso una situazione di semi-gratuità, che prevede necessariamente la mediazione tra l'altruismo volontaristico e un set di riconoscimenti economico-finanziari e sociali per l'attività svolta, inclusa la possibilità di acquisire personale almeno parzialmente retribuito. Si tratta di un'opzione che non fa venire necessariamente meno la dimensione della gratuità, ma la declina nei termini della capacità di reggere gli stimoli derivanti da un "mercato" – soprattutto quello dei servizi, che non soltanto prevede la presenza di numerosi soggetti in competizione, ma implica l'adozione di particolari capacità organizzative e di competenze che non possono essere demandate alla "buona volontà" dei singoli, pena la marginalizzazione temporanea dal

mercato stesso. Come si capisce, qui ci si colloca nel cuore del *dilemma del volontariato*, un dilemma le cui dimensioni sono amplificate dalla posizione di particolare rilievo assunto dal volontariato stesso nell'animazione della società civile e nel rapporto con le istituzioni: esso si può descrivere sinteticamente dicendo che ad una progressiva e consolidata legittimazione sociale, corrisponde la richiesta di assunzione di sempre maggiori responsabilità imposte proprio da tale legittimazione. Ciò impone la graduale modificazione dei caratteri "originari" del volontariato (la "spontaneità", la "gratuità"), senza che ne venga snaturata l'essenza, nel qual caso il volontariato diverrebbe altro da sé – si dovrebbe trasformare, ad esempio, in impresa (sociale).

Si tratta, peraltro, di un esito possibile e per molti aspetti compatibile con i percorsi di molte organizzazioni: secondo il 31,7% degli intervistati, infatti, il futuro del volontariato si caratterizzerà sempre più il passaggio verso forme di organizzazione non profit, tipiche dell'economia sociale.

Vi sono, in questi dati, diversi aspetti interessanti da sottolineare; innanzitutto, che quest'ultima prospettiva non è segnalata da quelle organizzazioni che più di altre posseggono i caratteri che le predisporrebbero a tale trasformazione (segnatamente, le grandi organizzazioni che operano in ambito socio-sanitario); si tratta di una rappresentazione che taglia trasversalmente tutto il vasto orizzonte del volontariato, ed in particolar modo sembra una consapevolezza acquisita soprattutto dalle organizzazioni nate di recente ed operanti in ambito urbano. Nelle "nuove generazioni" di organizzazioni, è già presente la tensione verso una modificazione dei caratteri "tradizionali" del fare volontariato, specie in quello non di *welfare*: resta il fatto che il percorso prospettato non necessariamente è anche auspicabile.

Il dilemma, qui, si fa ancora più complesso: vi sono soggetti del volontariato che ormai hanno avviato processi di trasformazione – per gemmazione, diciamo così -, verso l'impresa sociale e, forse proprio per questo, evocano il consolidamento degli elementi di gratuità; vi sono organizzazioni che non avendo né i caratteri né l'interesse per trasformarsi in impresa, considerano quasi ineluttabile il percorso stesso di trasformazione per il volontariato – o almeno una certa parte di esso.

E' ovvio che il dilemma qui richiamato evoca il quadro articolato dei rapporti con gli altri soggetti di terzo settore, da una parte, e con le istituzioni pubbliche, dall'altro, rapporti che il quadro legislativo ma anche quello culturale non contribuiscono a chiarire, almeno nella fase attuale.

Si capisce come queste tematiche costituiscano aspetti cruciali non soltanto per comprendere i percorsi che il volontariato assumerà nei prossimi anni, ma anche per orientare, guidare e gestire tali trasformazioni.

3.2 Implicazioni e spunti di riflessione ulteriore

A partire proprio da questo secondo aspetto, si osserverà che i processi di "svincolamento" del volontariato dalla dipendenza nei confronti del sistema di Welfare si sta verificando con una certa lentezza, ma anche con altrettanta gradualità. Questo processo implica la riduzione dei livelli di dipendenza del fenomeno dall'evoluzione dello stato sociale, dipendenza che ha condotto e tutt'ora conduce a formulare l'equazione tra volontariato e erogazione di servizi in ambito socio-sanitario. L'affermazione di tale equazione limita il valore e l'importanza del ruolo sociale complessivo svolto dal volontariato stesso nel contesto della modernità avanzata, riducendone gli ambiti e gli spazi di movimento e di azione non solo su un piano settoriale - che di per sé, comunque, assume una innegabile rilevanza -, ma soprattutto su

quello della subordinazione continuativa alle risorse pubbliche. Tale subordinazione, laddove si verifichi in un contesto di modesta riflessività critica nei confronti della dimensione politico-istituzionale, rischia di produrre - come in una sorta di “effetto boomerang”, sia momenti di contraddizione e conflitto interno alle organizzazioni, sia una posizione di debolezza dovuta alla sostanziale assenza di autonomia e di “capacità di agire” organizzativa. Da questo punto di vista, la possibilità di operare progettualmente attingendo ad un orizzonte diversificato di fonti di risorse (soprattutto finanziarie) produce sicuramente effetti benefici in termini di capacità di negoziazione e concertazione con i soggetti istituzionali. La legittimazione acquisita mediante la presenza sul territorio, la capacità di innovazione, la flessibilità degli interventi, la lungimiranza e la strategicità delle scelte di campo, rischia di tramutarsi in un processo che genera polarizzazioni interne all’universo del volontariato. Come si sa, infatti, la recente normativa in ambito sociale e sanitario, anche a livello regionale, sancisce definitivamente il ruolo del terzo settore, e in esso del volontariato, nei processi di erogazione e di programmazione territoriale degli interventi, riconoscendone la soggettività sociale e, con essa, la sostanziale irrinunciabilità nei percorsi di promozione sociale. Ad uno sguardo più attento, in realtà, l’idea di promozione sociale - idea su cui si è fondata la nascita stessa del fenomeno nel nostro Paese - è andata sfumandosi gradatamente nella recentissima

legislazione regionale, a vantaggio di un’ottica certamente più centrata sulla realizzazione di un sistema integrato dei servizi - quindi, sull’intervento e sulle modalità della sua realizzazione. Nella legge regionale n.41 del 2005, ad esempio, il terzo settore viene riconosciuto e, in particolare, il volontariato viene sostenuto e legittimato come soggetto attivo nella realizzazione e nella programmazione territoriale mediante le opportune prassi di concertazione. Si tratta di una modalità partecipativa che, in effetti, rischia di favorire quelle organizzazioni che, per varie ragioni, posseggono risorse e caratteristiche in grado di rispondere adeguatamente alle sollecitazioni istituzionali e possono “competere” nelle modalità di risposta alle esigenze programmatiche e di intervento. Il graduale superamento dell’idea “debole” di servizi alla persona - che si riferisce a quell’insieme di interventi orientati ai soggetti in situazione di svantaggio che però non necessitano di livelli elevati di professionalità - e la necessità dell’integrazione degli interventi, implicano una notevole preparazione, una capacità tecnico-professionale, una affidabilità nei percorsi di progettazione-realizzazione-valutazione, che ad oggi, nonostante gli innegabili avanzamenti, sono caratteri posseduti da un numero limitato di organizzazioni, segnatamente quelle più ampie e dotate di risorse umane e finanziarie adeguate. Nella grande maggioranza delle situazioni, le attività del volontariato riguardano micro-azioni territoriali che, sebbene di assoluta importanza sul piano sociale e culturale, definiscono una modalità di presenza sociale che rischia di essere considerata residuale rispetto agli obiettivi generali di tipo istituzionale. Di conseguenza, la polarizzazione di cui si diceva prima rischia di configurarsi in questo modo:

- organizzazioni di ampia scala in grado di essere “competitive” rispetto alle richieste dell’ambito istituzionale in termini di esternalizzazione dei servizi e di capacità progettuale di ampio raggio e che offrono affidabilità nella realizzazione degli interventi, sempre più complessi in natura e dotati di livelli avanzati di professionalizzazione (ad esempio, quelli nell’alta integrazione socio-sanitaria);
- organizzazioni di piccola scala che operano attraverso micro-azioni territoriali in cui si sperimentano modalità operative di tipo innovativo anche in ambito sociale, in cui si attua promozione (e non solo prevenzione) e partecipazione dei cittadini; tali risultati, tuttavia, non

consentono l'accesso a livelli elevati di risorse (anche istituzionali) e si basano su una scelta "vocazionale" dell'associazione (cioè la particolare attenzione ad uno specifico micro-settore di intervento o di attività).

Si tratta, ovviamente, di un mero schema interpretativo che, tradotto nella realtà, prevede l'esistenza di posizioni intermedie e differenziate, dove coesistono elementi sia di una sia dell'altra polarità; la cosa interessante è che nelle due sfere si producono problematiche di diverso tipo: nella prima, il raggiungimento di elevati livelli di affidabilità, di professionalità, di differenziazione delle attività, e il conseguente volume di risorse gestite (sia umane che finanziarie), può introdurre caratteri molto simili a quelli delle imprese sociali ed impone scelte e riflessioni sulla natura delle attività svolte e le loro conseguenze organizzative. In molti casi, questa situazione ha condotto - virtuosamente - alla auto-generazione di soggetti di natura giuridica diversa da quella volontaria, consentendo il superamento del rischio di contraddizioni interne. Nella seconda tipologia di organizzazioni, le problematiche si riferiscono, più tradizionalmente, alle possibilità di "sopravvivere" in un quadro di risorse scarse, sia di tipo umano che finanziario. Qui, la riflessione è di tipo inverso a quella condotta nella tipologia precedente: come mantenere la specificità, l'autonomia e i caratteri di innovazione e, nel contempo, raggiungere economie di scala più elevate per consolidare e moltiplicare la propria presenza sul territorio e affermarsi come soggetti effettivamente titolati e capaci di possibilità negoziali e concertative.

La possibilità di "pensare" il volontariato in termini più ampi come universo di soggetti che, ognuno secondo la propria specifica vocazione, concorre all'ampliamento della sfera della cittadinanza sociale, come "luogo" privilegiato di promozione sociale e di animazione della società civile a livello territoriale, anche mediante la propria presenza nel sistema di welfare locale, consentirebbe di superare polarizzazioni indotte e, soprattutto, di mantenere i caratteri costitutivi dell'essere volontariato, di conservarne la tensione etico-politica e, nel contempo, di garantire livelli adeguati di sviluppo e auto-promozione.

3.3 Verso un volontariato riflessivo?

seguendo i dati delle ultime rilevazioni ISTAT, si è già notato che sia il numero delle organizzazioni, sia il numero delle persone che dichiarano di far parte di un'organizzazione di volontariato, negli ultimi anni, sono in aumento rilevante, dopo diversi anni di stabilità degli indicatori. L'aumento quantitativo si accompagna ad una lenta ma effettiva e graduale differenziazione dei settori di attività, che prevedono con maggiore intensità ambiti di lavoro diversi da quelli tradizionali (socio-sanitari) includendo la tutela dei beni culturali ed ambientali, il lavoro di documentazione e sensibilizzazione, l'animazione culturale della società civile. Si tratta di un movimento significativo poiché amplia gli orizzonti attraverso cui si pensa e si realizza la solidarietà e l'inclusione sociale, valorizzando i processi di promozione nella loro completezza, e rimettendo al centro il significato latamente politico della presenza del volontariato nel contesto sociale. Dal punto di vista delle risorse umane, i cambiamenti in atto sono particolarmente significativi, sebbene anch'essi caratterizzati da una certa gradualità; le persone che fanno volontariato sono senz'altro aumentate in Toscana negli ultimissimi anni, ma si deve segnalare anche che le modalità della partecipazione stanno cambiando, in corrispondenza ai processi che gli studiosi chiamano di "individuazione" nelle società occidentali.

Innanzitutto, sul totale dei volontari, solo il 30% delle persone costituisce il nucleo attivo e costante che garantisce continuità della presenza nell'organizzazione; inoltre, le condizioni dell'adesione e della partecipazione dei volontari, la scelta dell'organizzazione e dei settori di attività, sono sottoposti ad una vaglio particolare da parte dei singoli, vengono ridefinite alla luce di inclinazioni e considerazioni soggettive che si innestano nei percorsi di costruzione dell'identità individuale.

Tra i fenomeni più interessanti che attraversano il volontariato c'è senz'altro quello della pluri-appartenenza a diverse organizzazioni, soprattutto da parte dei volontari adulti, e le "carriere" dei volontari sono caratterizzate da frequenti cambiamenti nell'appartenenza. Gli effetti di questi cambiamenti si esprimono, in primo luogo, in una più complessa attività di gestione interna delle risorse umane, nella necessità di una maggiore attenzione alle istanze dei volontari, alla crescente importanza della cura delle relazioni interne tra volontari. Molta parte delle richieste formative si sta indirizzando verso queste tematiche e risorse sempre più consistenti devono essere investite sul versante, per così dire, "interno". Tuttavia, vale la pena considerare, come effetto di lungo periodo, il cambiamento complessivo sul significato attribuito all'appartenenza da parte dei volontari. Per molti di essi, tale appartenenza non costituisce più fattore "totalizzante" di identificazione; anzi, l'identità personale (e quella sociale) si costruisce mediante l'attivazione di percorsi di adesione parziale e molteplice, secondo scelte possibilmente reversibili e comunque sottoposte alla valutazione personale su cui influiscono fattori rilevanti come la fase del ciclo di vita che si sta attraversando, le "gratificazioni" che si ottengono nell'azione volontaria, la corrispondenza tra attese e risposte organizzative, il cambiamento nel senso attribuito al "fare volontariato".

Secondo le riflessioni svolte da alcuni autori a livello europeo, infatti, si può formulare l'ipotesi che i recenti processi in ambito socio-culturale abbiano fatto emergere "nuovi stili di volontariato": in tal senso, non esisterebbe più un'unica modalità di servizio, ma il volontariato diverrebbe un "nome collettivo" atto ad espletare una pluralità di compiti all'interno della società.

Le dinamiche di crescente individualizzazione in atto determinano una certa libertà di scelta nelle varie sfere della vita e le preferenze e gli interessi personali hanno un ruolo predominante rispetto alle scelte di lavoro o di altre sfere (come l'appartenenza di classe o il riferimento ideologico e religioso): se i "nuovi" volontari, in tale contesto, vanno a considerare coscientemente tutte le possibili opzioni prima di scegliere un tipo specifico di servizio, allora si può concludere che esista una sorta di "coscienza riflessiva" che esemplifica come i volontari tentino di progettare le proprie attività in maniera più consapevole e più attiva.

I risultati di alcune ricerche condotte a livello europeo chiariscono che dove il volontariato "classico" è subordinato alla coordinazione rispetto ad un determinato sistema ideologico, il nuovo volontariato aderisce ai nuovi valori post-materialistici come la solidarietà, la democrazia, la partecipazione, la libertà, e così via; oltre a ciò, pare sia possibile affermare che l'attività di volontariato svolga un ruolo fondamentale nell'accrescere il processo di individualizzazione a cui abbiamo già fatto riferimento, perchè in essa è spesso riflesso il modo di pensare, lo stile di vita del singolo attore.

Nella prospettiva teorica della "modernizzazione riflessiva" il tradizionale contesto di volontariato desta, ormai, poco interesse in chi vuole prestare un servizio: gli individui, infatti, non si identificano con la stessa organizzazione per più di un determinato periodo di tempo; il ruolo che rivestono gli interessi personali ha un peso tale che, se cambiano gli interessi, anche l'organizzazione di riferimento dovrà cambiare.

Accanto a tale impostazione si aggiunge anche la richiesta forte di democrazia che sorpassa l'accettazione di una leadership senza controllo: "la maggior parte dei volontari, oggi, vogliono discutere e parlare del proprio lavoro e desiderano sapere esattamente in quale tipo di problematiche sono coinvolti". Per tali ragioni, essi preferiscono prestare servizio in organizzazioni con strutture decentralizzate, evitando quelle burocratiche e, piuttosto delle affinità ideologiche, saranno le attività offerte a determinare la scelta dei volontari; queste nuove configurazioni sociali sono molto lontane dalle identità tradizionali e creano le basi per nuove reti di solidarietà e campi di intervento.

Vi sono, in sintesi, alcuni aspetti interessanti da considerare, che conviene riepilogare, che prefigurano ulteriori elementi di possibile cambiamento e, forse, di "disorientamento". Paradossalmente, accanto alla maggiore difficoltà nel fare volontariato, e al tasso importante di discontinuità della partecipazione di molti volontari, si deve segnalare che coloro che sono particolarmente impegnati in una organizzazione, spesso lo sono anche in almeno un'altra, non necessariamente operante nello stesso settore; si tratta del fenomeno della multi-appartenenza, che ormai sembra coinvolgere quasi il 30% dei volontari toscani. D'altra parte, si deve segnalare che comincia a rendersi visibile il volontariato individuale e quello "reticolare", che non opera all'interno delle organizzazioni e sceglie modalità diverse e autonome di espressione della solidarietà sociale; si tratta di un problema che ha a che fare con la legittimazione di una modalità comunque significativa ed effettiva di "animazione" del sociale in assenza di forme di rappresentanza e di strutturazione organizzativa.

Inoltre, la scelta di essere e di fare volontariato viene compiuta sempre meno, a livello di singoli volontari, sulla base di specifiche fedeltà valoriali o ideologiche, ciò che implica minori livelli di identificazione organizzativa e di radicamento del senso di appartenenza, senso che viene in qualche misura "negoziato" con gli eventuali riconoscimenti (anche soltanto in termini di livelli di gratificazione e di scambio simbolico) che possono derivare proprio in virtù di tale appartenenza. Gratuità e reciprocità, secondo i dati empirici ed alcuni osservatori del fenomeno del volontariato, sono solo apparentemente contraddittori: si tratta di due istanze che coesistono, sebbene in forme spesso dilemmatiche ed ambivalenti in molte biografie di volontari.

La recente indagine del Cesvot essendo centrata sulla dimensione dell'identità organizzativa, non consente un approfondimento di tali dimensioni tematiche, che sono state peraltro evidenziate dall'indagine condotta nel 2003 su un campione di circa 2000 volontari⁶. Tuttavia nel questionario erano presenti alcune domande tendenti a comprendere se, nella percezione dei responsabili delle organizzazioni rispondenti, registrano cambiamenti tra i propri volontari nella direzione della riflessività, i cui caratteri sono stati descritti nelle pagine precedenti; è stato dunque costruito un indice di riflessività – da interpretare con la massima cautela – finalizzato a capire almeno in modo sommario se esiste una qualche consapevolezza di tali cambiamenti.

Prima, però, vale la pena premettere un dato interessante, che si riferisce al modo in cui gli intervistati – ricordiamo, responsabili delle organizzazioni di volontariato – si rappresentano il profilo tipico del volontario per la propria organizzazione, indicando le preferenze circa i "requisiti" che *dovrebbero* appartenere ai volontari che aderiscono alla propria organizzazione.

⁶ Per un primo approfondimento si rinvia alla lettura del già citato quaderno del Cesvot.

Requisiti che dovrebbero appartenere al volontario della propria organizzazione	Prima scelta	Seconda scelta
<i>Motivazione etica</i>	39,2	7,3
<i>Disponibilità di tempo</i>	15,0	22,3
<i>Adattabile e flessibile</i>	7,6	13,1
<i>Solido equilibrio psicologico</i>	4,3	5,8
<i>Orientato alla relazione con gli altri e al dialogo</i>	13,6	18,8
<i>Consistente preparazione culturale</i>	2,8	3,7
<i>Capacità di lavoro di gruppo</i>	4,8	13,0
<i>Già esperto nell'azione volontaria</i>	0,3	1,7
<i>Competente nelle specifiche aree di intervento</i>	9,3	8,5
<i>Altro</i>	1,5	2,8
<i>Totale</i>	98,5	96,8
Missing	1,5	3,2
Totale	100,0	100,0

Certamente la motivazione etica costituisce un'opzione importante, ma come si vede considerata tale (prima scelta) dal 40% degli intervistati⁷; seguono, a distanza, la disponibilità di tempo e le abilità relazionali, nonché un po' di competenza. La seconda scelta non ribadisce la rilevanza della motivazione etica, ma pone in maggior rilievo la disponibilità di tempo, la capacità relazionale, accompagnata questa volta dalla capacità del lavoro di gruppo e dalla adattabilità e flessibilità.

Questi dati sono interessanti almeno per questa serie di ragioni:

- a) la tendenza alla "laicizzazione" dell'azione volontaria (nel 2003, la prima scelta relativa alla motivazione era al 45%);
- b) la tendenza alla valorizzazione delle qualità strutturali (il tempo) e relazionali dei volontari;
- c) la tendenza a richiedere maggiore adattamento e flessibilità (in corrispondenza invece, come si è visto, ad un aumento delle richieste di maggiore negoziazione che vengono dai volontari)

Torniamo ora al tema della riflessività, per come è stato descritto poco sopra. L'indice di riflessività assume valori alti solo nel 16% circa delle organizzazioni, soprattutto in quelle recenti e in quelle di medio-piccola dimensione; il dato è interessante perché affine a quello emerso circa la proiezione dell'idea di volontariato: le "nuove generazioni" di organizzazioni e quelle meno legate ai servizi di welfare, in sintesi, si farebbero portatrici di una visione, per così dire, più europea e "riflessiva" di volontariato, orientato alla reciprocità, alla verifica del contributo che l'azione volontaria può portare alla costruzione dell'identità personale e sociale dei volontari, da una parte, e alla collettività complessivamente intesa dall'altra. Per il 30% delle organizzazioni l'indice assume decisamente valori bassi, mentre per il restante 54% la riflessività si colloca a livelli medi. Ulteriori e più approfondite elaborazioni si impongono per comprendere meglio l'articolazione delle organizzazioni in base alla maggiore o minore

⁷ Qui forse varrebbe la pena domandarsi se tale 40% - considerando che si aveva a disposizione la possibilità di esprimere due scelte, cioè due requisiti considerati importanti per fare volontariato - è un valore alto oppure un valore un po' basso. Si preferisce qui lasciare completamente libero il lettore di esprimere le proprie valutazioni.

presenza di elementi di riflessività; tuttavia qui si può dire come, sebbene all'interno di un processo di graduale trasformazione, nel volontariato toscano – almeno nella percezione dei responsabili delle organizzazioni – resistano alcuni caratteri tipici, potremmo dire “tradizionali” dell’essere volontari, che lo diversificano in modo ancora consistente dai modelli europei, sebbene si possano individuare gli elementi di un progressivo avvicinamento soprattutto in alcuni tipi di organizzazioni.

Riflessività * Età

		Anno			Totale
		Recenti	Consolidate	Radicate	
Riflessività	Alta	21	50	27	98
		21,4%	51,0%	27,6%	100,0%
	Bassa	16,3%	18,4%	13,4%	16,3%
	Bassa	39	79	50	168
		23,2%	47,0%	29,8%	100,0%
	Media	30,2%	29,0%	24,9%	27,9%
	Media	69	143	124	336
		20,5%	42,6%	36,9%	100,0%
	Totale	53,5%	52,6%	61,7%	55,8%
Totale		129	272	201	602
		21,4%	45,2%	33,4%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

4. Azioni migliorative

Nello svolgimento di attività volte al perseguimento di utilità sociali generali e di benefici verso terzi, le organizzazioni esprimono anch’esse bisogni e istanze che necessitano di una adeguata soddisfazione. Si tratta di una consapevolezza non sempre chiara nel mondo del volontariato, consapevolezza che oscilla tra le polarità opposte della assoluta *self-reliance* (fare quello che si può, con le proprie forze e le risorse attivabili unicamente dall’interno) o, al contrario, della *massima dipendenza*, sia essa per debolezza o per legittimazione (da qualche soggetto esterno, per esempio da un’amministrazione locale).

La condizione in assoluto più diffusa è quella di un fronteggiamento dei bisogni interni mediante strategie differenziate di acquisizione di risorse. Per quanto rilevante, e per quanto sia noto che il volontariato rischia di aumentare i propri gradi di dipendenza dalle risorse economiche di fonte pubblica, non si affronterà qui il tema dei bilanci e delle entrate, che rinverremo ad ulteriori momenti di approfondimento. Qui vale la pena valorizzare ancora la soggettività dei rispondenti e render conto del modo in cui i responsabili delle organizzazioni si rappresentano i percorsi più opportuni o più auspicabili per attuare azioni migliorative su due ambiti rilevanti come la vita associativa e la presenza sul territorio della propria organizzazione. Si premetterà, come dato generale, che il 4,5% delle organizzazioni toscane – un centinaio circa – segnalano una situazione drammaticamente problematica che praticamente impedisce il normale andamento delle attività; il 20% delle organizzazioni, invece, presenta livelli di problematicità complessivamente bassa, ciò che significa che nei diversi ambiti di esistenza organizzativa il fronteggiamento dei bisogni viene condotto con moderato successo. Il restante 75% circa di organizzazioni presenta un livello di

problematicità medio, il che significa che esse presentano situazioni complesse o difficili soltanto in ambiti circoscritti.

		Dimensioni			Totale
		Piccole	Medie	Grandi	
Azioni migliorative della presenza sul territorio	People raising	70	42	59	171
		40,9%	24,6%	34,5%	100,0%
	Fund raising	27,7%	27,6%	33,3%	29,4%
		38	24	27	89
	Collaborazione enti pubblici	42,7%	27,0%	30,3%	100,0%
		15,0%	15,8%	15,3%	15,3%
	Collaborazione altre OOVV	73	39	29	141
		51,8%	27,7%	20,6%	100,0%
	Capacità progettuale e innovazione	28,9%	25,7%	16,4%	24,2%
		28	19	16	63
	Altro	44,4%	30,2%	25,4%	100,0%
		11,1%	12,5%	9,0%	10,8%
Totale	31	24	31	86	
	36,0%	27,9%	36,0%	100,0%	
	12,3%	15,8%	17,5%	14,8%	
Totale	13	4	15	32	
	40,6%	12,5%	46,9%	100,0%	
	5,1%	2,6%	8,5%	5,5%	
Totale	253	152	177	582	
	43,5%	26,1%	30,4%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Alla luce di queste rapide considerazioni, ai responsabili è stato chiesto di individuare una strategia migliorativa tra un set di proposte sia con riferimento alla vita associativa che alla presenza dell'organizzazione sul territorio; per descrivere i risultati, si partirà da questa seconda dimensione, per ragioni di ordine logico ed argomentativo.

Il 30% degli intervistati segnala l'aumento dei volontari mediante attività di reclutamento come priorità, mentre solo il 15% segnala l'aumento dei finanziamenti mediante *fund raising*; si tratta di un dato interessante anche alla luce della sua distribuzione tra i vari tipi di volontariato: troviamo una maggiore incidenza di organizzazioni di grandi dimensioni, che operano nel welfare e hanno la propria sede in aree geograficamente periferiche tra coloro che sostengono l'opportunità di svolgere *people raising*, mentre il *fund raising* è segnalato soprattutto dalle organizzazioni più recenti. In termini di priorità, va evidenziato il fatto che ben il 24,5% tra gli intervistati evidenzia l'importanza di forme di collaborazione con gli enti pubblici, mentre per l'11% tale collaborazione dovrebbe essere anzitutto avviata con le altre organizzazioni di volontariato. Il 15%, infine, individua nello sviluppo di una maggiore capacità progettuale e nell'innovazione la chiave per migliorare la propria presenza sul territorio. Complessivamente, prevale l'idea di un volontariato dipendente dall'acquisizione di risorse da fonti di tipo tradizionale – risorse umane e finanziamenti – che si considera venga favorita da un rapporto di maggior collaborazione con le istituzioni a livello locale. L'ipotesi complementare di avviare forme di collaborazione più consistente con altre organizzazioni di volontariato e del terzo settore e consolidare la propria competenza progettuale sono considerati percorsi di minor rilievo.

		Dimensioni			Totale
		Piccole	Medie	Grandi	
Azioni migliorative della vita associativa	Migliorare comunicazione interna	45	35	38	118
		38,1%	29,7%	32,2%	100,0%
		18,2%	23,0%	21,3%	20,5%
	Più incontri tra volontari	64	42	47	153
		41,8%	27,5%	30,7%	100,0%
		25,9%	27,6%	26,4%	26,5%
	Ridurre conflittualità e competizione	13	0	11	24
		54,2%	0,0%	45,8%	100,0%
		5,3%	0,0%	6,2%	4,2%
	Riconoscere concretamente l'impegno	35	25	23	83
		42,2%	30,1%	27,7%	100,0%
		14,2%	16,4%	12,9%	14,4%
	Distribuire equamente il carico di lavoro	32	27	19	78
41,0%		34,6%	24,4%	100,0%	
13,0%		17,8%	10,7%	13,5%	
Più incontri tra volontari e dirigenza	26	11	21	58	
	44,8%	19,0%	36,2%	100,0%	
	10,5%	7,2%	11,8%	10,1%	
Altro	32	12	19	63	
	50,8%	19,0%	30,2%	100,0%	
	13,0%	7,9%	10,7%	10,9%	
Totale	247	152	178	577	
	42,8%	26,3%	30,8%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Per ciò che concerne, invece, il miglioramento della vita associativa – assumendo dunque un punto di vista interno -, la dimensione relazionale e comunicativa acquisisce un valore rilevante nella percezione degli intervistati; infatti, secondo il 26,7% di essi, si dovrebbero moltiplicare le occasioni di incontro e di confronto tra i volontari, mentre per il 20,4% si dovrebbe migliorare le dinamiche formali ed informali di comunicazione interna; per il 10% circa si dovrebbero favorire, infine, più momenti di incontro e comunicazione tra volontari e dirigenza. La fluidità organizzativa, lo scambio di informazioni e di competenze, il confronto sui problemi e una maggiore coesione interna, anche solo sul piano dell'identità e dell'appartenenza, potrebbero essere senza dubbio obiettivi da perseguire aumentando il livello complessivo di relazione, incontro e comunicazione tra i volontari e, in generale, tra il personale che opera nell'organizzazione. Non si deve dimenticare, tuttavia – anche ricordando la riflessione condotta sopra sul “volontariato riflessivo” – che è opportuno consolidare le forme di riconoscimento dell'attività dei volontari, soprattutto da un punto di vista simbolico: su questo aspetto si sofferma il 14,3% degli intervistati, dato che, considerando le modalità di risposta alla domanda, è piuttosto interessante se si colloca all'interno della riflessione sulla gratuità e sulla reciprocità. Non è secondario, inoltre, secondo il 13,9% degli intervistati, procedere ad una più equa distribuzione del carico di lavoro, indicazione che segnala un certo equilibrio all'interno della suddivisione organizzativa delle funzioni e delle competenze.