



Università degli Studi di Pisa
Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali

dercomodus

ricerca e consulenza sociale / policy management



Le trasformazioni del volontariato in Toscana

3° rapporto di indagine

A cura di:
Andrea Salvini

Gruppo di ricerca
Identità e bisogni del volontariato in Toscana
Dipartimento di Scienze Sociali – Università di Pisa

Marzo 2011



Gruppo di ricerca

Identità e bisogni
del volontariato in Toscana
Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali
Università di Pisa

DercoModus srl

Development, research and consulting

Direzione scientifica
e coordinamento ricerca:

Prof. Andrea Salvini
Metodologia applicata II e Sociologia del Terzo Settore
Università di Pisa

Coordinamento CESVOT:

Dr. Sandra Gallerini

Analisi dei dati e report:

Dr. Antonella Cirillo
Dr. Luca Corchia
Dr. Claudia Damari
Dr. Gerardo Pastore
Dr. Irene Psaroudakis

INDICE

Introduzione	
di <i>Irene Psaroudakis</i>	5
Capitolo 1	
Un primo sguardo di sintesi	
di <i>Irene Psaroudakis</i>	23
Capitolo 2	
L'organizzazione interna	
di <i>Luca Corchia</i>	37
Capitolo 3	
L'identità	
di <i>Claudia Damari</i>	43
Capitolo 4	
L'orientamento istituzionale	
di <i>Luca Corchia</i>	57
Capitolo 5	
La formazione	
di <i>Gerardo Pastore</i>	63
Capitolo 6	
La comunicazione	
di <i>Antonella Cirillo</i>	69
Capitolo 7	
L'organizzazione scientifica del lavoro	
di <i>Antonella Cirillo</i>	77

Capitolo 8	
Rapporti di collaborazione e networking di <i>Andrea Salvini</i>	83
Capitolo 9	
Le risorse finanziarie di <i>Gerardo Pastore</i>	93
Capitolo 10	
La propensione allo sviluppo di <i>Irene Psaroudakis</i>	95
Capitolo 11	
Tredici punti per comprendere le trasformazioni del volontariato in Toscana di <i>Andrea Salvini</i>	99
Capitolo 12	
Le tendenze del volontariato toscano: la lettura degli indici di <i>Luca Corchia</i>	109
Bibliografia	121

Introduzione

di Irene Psaroudakis

1. *Il volontariato nel contesto sociale attuale*

I processi di trasformazione economiche, socio-culturali e politiche del Paese, hanno coinvolto la sfera del volontariato italiano negli ultimi anni, 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].

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 caratterizzazione progettuale, se non talvolta professionale, dell'approccio. Parimenti, come abbiamo visto non possono essere ignorate le tendenze alla nuclearizzazione e frammentazione, conseguenze proprio di un orientamento maggiormente specializzato delle organizzazioni, e della loro gemmazione [Salvini, 2010]. Il cambiamento appare dunque sia di tipo strutturale (in merito alle organizzazioni, al modo in cui agiscono e s'inseriscono nella società), sia di 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, esso s'interpreta come conseguenza dei più grandi cambiamenti socio-strutturali che attraversano la società, in relazione al livello macro - la società - che quello micro sociale - i volontari, e nel particolare il mutamento della percezione del tempo, della sfera lavorativa, della gestione delle attività. 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 sta virando in maniera consistente verso un profilo d'azienda, che si caratterizza per managerialità e spirito d'impresa. Ci troviamo di fronte ad una radicale trasformazione del suo intendersi generale, all'interno di cui trovano respiro anime e origini fra loro del tutto

differenti. Per questo motivo è emersa la necessità di un'ulteriore rileva-
zione. Il nuovo modello che appare all'orizzonte enfatizza la reciprocità
assieme e prima della gratuità, e la gratificazione individuale viene sem-
pre più esperita al pari dei benefici dei destinatari. Il fatto che le nuove
forme di volontariato si strutturano in relazione alle esigenze e alle istan-
ze dei singoli soggetti, finisce in maniera evidente per ripercuotersi anche
sull'essere stesso delle organizzazioni, intrecciando così la dimensione
macro (la società), quella micro (i singoli volontari) e la meso
(l'organizzazione di appartenenza), ed influenzandole reciprocamente.

Tuttavia, non è possibile ignorare un certo grado di autonomia che,
nonostante il processo identificativo, permette ancora il persistere di una
relativa autonomia tra l'organizzazione di riferimento e i singoli volontari.

L'analisi del volontariato possiede dunque due livelli interpretati-
vi: uno strutturale, l'altro di natura dinamica [Salvini, 2009; 2010].
L'aspetto strutturale, più statico, è relativo alle caratteristiche visibili
dell'OdV, a quelle immediatamente riconoscibili in quanto auto-evidenti
(come ad esempio il numero dei volontari, ecc...). A livello più generale, è
necessario partire dall'assunto che il volontariato è da considerarsi un si-
nonimo della propensione alla socialità: in tale ottica, anche da un punto
di vista storico è possibile comprendere la capillarità dell'esperienza vo-
lontaria in Toscana. Ma, al passo con i mutamenti della storia e quindi
della società, anche il mondo del volontariato ha parallelamente vissuto
momenti di "effervescenza", come il consolidamento di esperienze parte-
cipative riconosciute anche a livello istituzionale, di "nascita" e di "rina-
scita", alternati a periodi di "disillusione" rispetto alla possibilità di cam-
biamenti radicali nel sistema sociale.

In precedenza il volontariato era inteso come una sorta di "sostitu-
zione" 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. Il volontariato, all'interno del Terzo Settore,
diviene capace di leggere gli obiettivi resi necessari dalle esigenze della
società, proprio a partire dagli interstizi e riducendo la pressione sui ser-
vizi pubblici. Sarà negli anni Ottanta che l'istanza istituzionale e quella
delle OdV riescono 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 sociale, e soprattutto ot-
tiene la legittimazione del pubblico. Il processo verrà sancito proprio dal-
la Legge 328/2000, *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di*

interventi e servizi sociali: il riconoscimento del volontariato è massimo, soprattutto nell'ottica della capacità di progettazione di azioni e servizi.

Se la numerosità media del capitale umano all'interno delle OdV registra una specie di stallo per tutti gli anni '90 e un certo incremento a partire dal nuovo secolo, parallelamente le organizzazioni si formano con un "tasso di natalità" consistente. Da un lato, 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 una struttura in piena regola, con una propria sede, una gerarchia interna ecc..., tutti fattori che concorrono a delineare una riconoscibilità nel territorio di riferimento. Come visto precedentemente, la stessa iscrizione delle organizzazioni all'albo regionale è sinonimo di un riconoscimento esterno come struttura. Necessariamente, allora, muta il *networking*: in particolare il rapporto con le istituzioni pubbliche, fonte prioritaria di entrata economica. In ultima istanza si verifica una tendenza all'isomorfismo tra le grandi OdV e strutture sociali quali i partiti, i comuni, le imprese. Il *trend*, come già evidenziato rilevato nelle indagini passate, sta nel fatto che molte caratteristiche delle attuali organizzazioni sono da leggere come indicatori di un cambiamento profondo dell'etica del volontariato: oggi si riportano sempre più nel mondo della solidarietà accenti che sono invece tipici del mondo dell'impresa.

Ma 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: a tal proposito, non è di scarsa rilevanza il fatto che in Toscana circa il 75% delle OdV opera in campo sociale e socio-sanitario. La polarizzazione si configura nella nostra regione 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. La professionalizzazione delle identità individuali è anche in Toscana una necessità espressa, in risposta alle esigenze del Welfare. Per questo è possibile iniziare a 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, si è determinata una modifica profonda della natura stessa del volontariato, e delle responsabilità che portano con sé l'essere ed il fare volontariato nella realtà odierna. A ciò si collega il nodo critico del grado di sensibilizzazione dei soggetti al significato dell'accezione di solidarietà¹. 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. Il "lavoro" di volontariato ha sì sempre più a che vedere con un'ottica di *networking*, 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, a presentare un'immagine di sé che è innovativa rispetto alle forme di socialità finora espresse dall'ambiente.

Rischio principale da tener presente, inoltre, è la sovrapposizione – se non la fusione – dei mezzi con i fini da parte dell'OdV stessa. 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. Di conseguenza, a seguito della continua frammentazione, il volontariato si mostra incapace di intendere se stesso come soggetto collettivo, come un universo. Inoltre, la frammentazione non è soltanto orizzontale, ma anche strettamente intergenerazionale: emerge una conflittualità tra il modo di concepire ed esperire l'azione volontaria correlata alla generazione di appartenenza. Frequentemente dunque, ciò ha un'incidenza concreta che, in aggiunta all'elemento della pluri-appartenenza, può determinare una sostanziale mancanza di coesione interna alle OdV stesse.

Il volontariato pare dunque possedere 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. Riflessioni del genere sono in linea con la flui-

¹ Per le considerazioni in merito si rimanda alle conclusioni dell'*Introduzione*.

dità tipica della società attuale, in cui non riesce a manifestarsi appieno una coerenza tra l'agire individuale e gli attributi di spontaneità e gratuità che hanno tradizionalmente definito l'attività volontaria.

2. Il sistema volontariato: solidarietà o impresa sociale?

Le trasformazioni che hanno mutato il volto del volontariato ruotano quindi, principalmente, su alcuni aspetti su cui si impone il dibattito generale attuale: 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.

La solidarietà è una caratteristica generalmente attribuita a legami relazionali in cui uno degli attori coinvolti si adopera affinché i bisogni/desideri altrui (e che talvolta coincidono con i propri) vengano soddisfatti. È strettamente concessa al concetto di dono [Boltanski, 1990; Mauss, 1925; Ciucci, 2005], 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 si 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]. Ma, 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. Un’organizzazione volontaria 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. Quindi, non tutte le associazioni tipiche della società civile hanno una natura solidale, ma la tendenza attuale è il loro avvicinarsi alle due sfere dello Stato e del Mercato. A conferma di ciò, sta la 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 tende a farsi oggetto di perplessità, viene messa in dubbio e discussa.

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], oppure – dal punto di vista del volontario – l’azione orientata a sé (per il raggiungimento di uno scopo/beneficio personale).

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 versi (reperimento fondi, comunicazione, articolazione interna ecc...) rischia di omologarla alle imprese. Perciò, tale orientamento può ripercuotersi sull'identità stessa dell'organizzazione, come sulle motivazioni dei singoli volontari.

Queste le considerazioni per cui, attualmente, è più corretto parlare di "solidarietà allargata" [Ambrosini, 2005], tipica di esperienze orientate al prestare aiuto agli altri (estranei rispetto all'OdV) e contraddistinte per la loro finalità solidaristica, ma che non possiedono un carattere mutualistico.

In tal ottica di profondo mutamento, 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 e gli enti pubblici e privati presenti nel territorio, nonché con tutte le altre componenti del volontariato - individui singoli e non - mantenendo la rilevanza attribuita nelle indagini precedenti ai bisogni conservativi e innovativi. Lo scopo è il comprendere che direzione sta prendendo, oggi, il sistema volontariato: 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.

Ciò è rilevante anche al livello delle relazioni inter-organizzative, il lavoro di rete tra OdV consentirebbe loro di collaborare concretamente all'implementazione di progettualità, espressione di una reale coesione sociale basata su fiducia reciproca, diffondendo, al contempo, una cultura della solidarietà che non sia corta ma sia, davvero, "allargata". 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. Il rapporto tra coesione sociale interna alle organizzazioni e capitale sociale è indicatore della capacità di promozione e sviluppo del sistema vo-

lontariato 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 relazioni 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, permette una riflessione profonda sulla dimensione identitaria non solo delle OdV e dei volontari, ma soprattutto della società stessa.

3. *L'indagine 2010* – Identità e bisogni del volontariato in Toscana

L'indagine promossa da un gruppo di ricerca afferente al Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università di Pisa promossa dal Cesvot, e diretto dal Prof. Andrea Salvini, è come sempre incentrata sulle questioni dell'identità e dei bisogni del volontariato in Toscana, e va ad integrare diversi studi compiuti sul settore: i due rapporti del 1997 e del 2004, rispettivamente su *Identità e bisogni del volontariato in Toscana* e *Le trasformazioni del volontariato in Toscana*, l'aggiornamento dei dati nel periodo 2006/07 – tutti lavori in cui è stata applicata una metodologia di analisi di tipo quantitativo – e la ricerca qualitativa del 2009, sui *Profili dei volontari in Toscana*.

La collaborazione tra il Cesvot 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 in merito agli aspetti sociologicamente più rilevanti (in particolare, le principali dimensioni tematiche correlate agli aspetti strutturali e dinamici delle OdV, i bisogni e le emergenze, con una significativa attenzione al fattore identitario) del fenomeno 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 riflessioni compiute in questi anni può essere attribuita la caratteristica di sistema. La realtà che si presenta, infatti, 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 vo-

lontariato” 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 articola 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.

- La prima fase è destinata direttamente alle organizzazioni, al fine di delineare i profili del volontariato e, in parte, degli stessi volontari in Toscana, in linea linee di cambiamento assunte dal mondo sociale odierno.
- Il secondo *step* è rivolto alle rappresentazioni ed alle percezioni che i giovani hanno del volontariato, e quindi è riferita ai ragazzi che frequentano l’ultimo o il penultimo delle scuole superiori. L’orientamento segue 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.
- Il terzo momento implica 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 vuole rilevare è la propensione alla modalità stessa di azione della realtà del volontariato, e gli effetti che si ripercuotono sul capitale sociale.

3.1. *La prima fase della ricerca*

L’analisi su cui si è incentrata la prima fase ha avuto una natura strettamente quantitativa, e di modo che la rilevazione possa così assumere un aspetto di longitudinalità. 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 a conoscenza delle problematiche attuali e dell’“ambiente” del volontaria-

to 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 Cesvot 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 Cesvot 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 Cesvot, e quindi presenti nel *database* elettronico: questo è stato numericamente incrementato rispetto le 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 totale di 3034 OdV, suddivise per le undici delegazioni provinciali, sono stati restituiti un numero di 848 questionari trattabili. La caduta si è attestata a circa il 45%, ma il dato necessita di essere interpretato. Infatti, gran parte della caduta è dovuta a molteplici fattori:

- molte associazioni campionate si sono rilevate non operative nel periodo di indagine – stimabili per il momento attorno al 20-25%;
- un certo numero di organizzazioni si è reso o non disponibile o irripetibile alla compilazione del questionario, adducendone a motivazione i più svariati motivi – dalla mancanza di tempo fino alla considerazione circa l'irrelevanza o l'inopportunità delle indagini conoscitive. Questa situazione si è verificata anche in fase di sostituzione mediante campione di riserva.

Oltre a tutto ciò, non è da sottovalutare l'incompletezza dei dati anagrafici presenti nel *database* a disposizione (indirizzi mail o telefonici errati, contatti mancanti, organizzazioni sciolte oppure accorpate tra loro, etc.), che sono stati almeno in parte opportunamente integrati attraverso un'identificazione corretta delle organizzazioni selezionate nel campione. Di conseguenza, si può affermare che il tasso di caduta effettiva si aggira intorno al 25%.

La costruzione del questionario si è delineata a partire dalla presa in considerazione di ciò che è stato somministrato in occasione delle pre-

cedenti indagini, opportunamente incrementato in coerenza con le riflessioni evinte dalle attuali trasformazioni del volontariato: il protocollo è quindi rimasto simile, gli interventi sul protocollo in gran parte sono stati di natura stilistica, mentre sono state inserite alcune integrazioni tematiche, anche grazie al contributo del Cesvot, nella persona del Responsabile del Settore Ricerca, 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 all'implementazione 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;
- riferimenti valoriali/virtù del volontario;
- 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.

Quello del volontariato può essere inteso alla stregua di un "fenomeno" sociale organizzato, strutturato e diffuso in maniera 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 (una capacità tecnico professionale, una capacità di orientamento allo sviluppo ed alla auto-valutazione, uno spirito manageriale) e talvolta lontana rispetto al senso di gratuità e altruismo del volontariato delle origini. Ciò ha generato effetti multipli, che hanno a che ve-

dere principalmente con una crescente polarizzazione strutturale delle OdV e con una situazione di frequente multi-appartenenza, che determina condizioni di frammentazione ed eccessiva diversificazione. Le realtà organizzative possono quindi essere classificate sulla base di alcune dicotomie:

- centralità/perifericità strutturale;
- grandi/ piccole dimensioni;
- articolazione/scarsa strutturazione;
- ampio/scarso accesso alle risorse.

Pur se le azioni volontarie si applicano in generale in un contesto di micro territorialità, le modalità di presenza sono diversificate. 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 impossibili da ignorare: da un lato un aumento quantitativo del 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, 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 fini-

sce 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, espliciti 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 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, la solidarietà. 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 ad istanze individuali e interessi personali: la struttura che si presenta, pur se gestita su base democratica, non può più essere forte, ma 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 il pubblico - 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 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 accedono: viceversa, riescono in tal modo ad aggregare un ventaglio di volontari più eterogenei.

Nei bisogni "conservativi" delle OdV rientra il fattore-formazione (corsi di formazione, di aggiornamento, tirocini, orientamento, giornate di studio etc.), 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 sottolinea così la formazione di base, la formazione specifica, l'addestramento tecnico, la formazione relazionale, l'informazione mirata all'acquisizione di determinate competenze.

I bisogni "innovativi" si collegano alla propensione dell'organizzazioni 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 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 s'implementano 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 implementare 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 concerne 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.

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 reputate di medie dimensioni (numero di 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).

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. E' 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.

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 complementarità - 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 rapporto 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 esser 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"

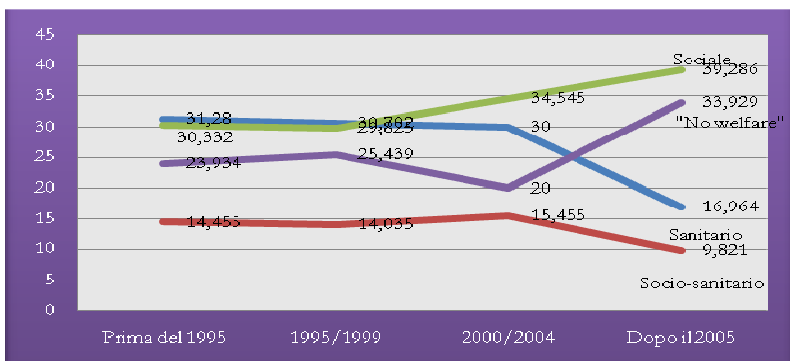
Il volontariato toscano è sempre stato caratterizzato da una massiccia presenza di organizzazioni operanti in ambito socio-sanitario, dato il tradizionale radicamento storico di grandi organizzazioni a tutti note. Anche nella rilevazione del 2010 questo aspetto viene confermato, dato che se si considera 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.
Fonte Cesis (Val. %, 2010)

	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

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 dieciquindici 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*
Fonte Cesvot (Val. %, 2010)

	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

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*
Fonte Cesvot (Val. %, 2010)

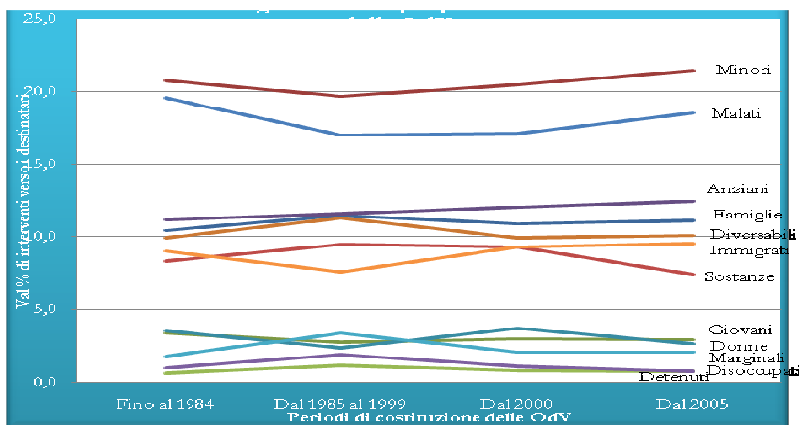
	Fino al 1984	Dal 1985 al 1999	Dal 2000	Dal 2005	%
Famiglie	10,5	11,5	10,9	11,1	11,00
Minori	20,8	19,7	20,5	21,5	20,63
Giovani	3,4	2,8	3,0	2,9	3,03
Anziani	11,2	11,6	12,0	12,5	11,83

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

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 Cesvot (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 ri-

petto 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, segnatamente 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.

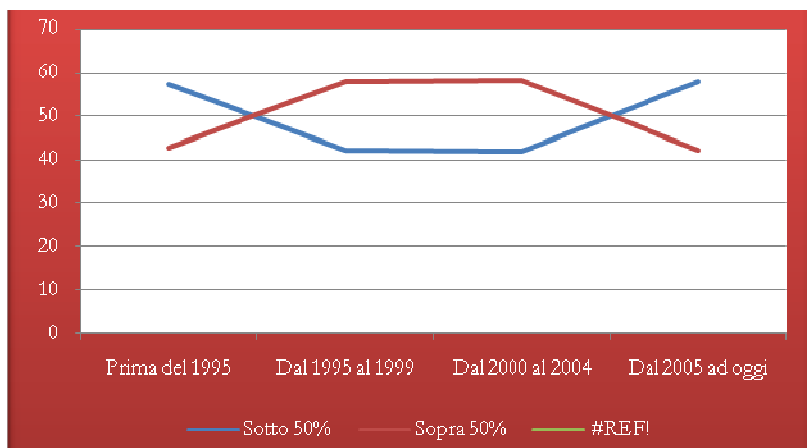
2. *La sfera pubblica "allargata"*

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 volonta-

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 coo-

riato a rapportarsi con le istituzioni: dal grafico successivo emerge con chiarezza il fatto che tale propensione è largamente diffusa tra le organizzazioni toscane, ed in particolare nei soggetti sorti nell'ultimo quinquennio:

Graf. 3: *Vicinanza istituzionale per anno di costituzione delle OdV*
Fonte Cesvot (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 compartecipazio-

perare e collaborare con le istituzioni pubbliche come elemento connaturato con le proprie caratteristiche di organizzazione.

ne 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*
Fonte Cesvot (Val. %, 2010)

	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

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 particolarmente consistente di volontari attivi, sia continuativi che non continuativi, all'interno delle proprie attività. Le 850 organizzazioni campionate mobilitano circa 75000 volontari (a livello regionale, dunque, sarebbero circa 300000 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
 Fonte Cesvot (Val. %, 2010)

	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

Tab. 6. *Indice di "tensione etico-politica"*
per distribuzione della componente femminile nelle OdV
 Fonte Cesvot (Val. %, 2010)

	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

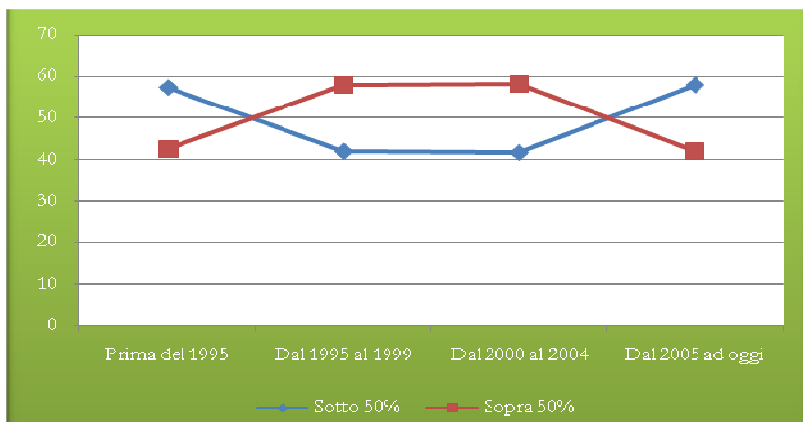
Tab. 7. *Indice di "vicinanza istituzionale"*
per distribuzione della componente femminile nelle organizzazioni di volontariato.
 Fonte Cesvot (Val. %, 2010)

	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

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 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 esser 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.

Graf. 4: *Distribuzione della componente di genere nelle OdV per anno di costituzione*
Fonte Cescvot (Val. %, 2010)



Capitolo 2.

L'organizzazione interna

di Luca Corchia

Come già emerso nel precedente *Rapporto d'indagine. Le trasformazioni del volontariato in Toscana* del 2005, le OdV toscane mostrano dei consistenti livelli di continuità e di strutturazione, rilevabili considerando l'anno di costituzione, la disponibilità di sedi e la divisione interna di compiti e funzioni.

Il primo aspetto considerato concerne la durata delle OdV, ovvero l'ampiezza temporale della loro attività continuativa, a partire dall'anno di costituzione. Dall'analisi dei dati, riaggregati in tre classi di età: 1. fino al 1984; 2. dal 1985 al 1999; 3. dal 2000 ad oggi - emerge che il 34,0% delle associazioni stato costituito più di 27 anni fa, il 36,4% tra 27 e 11 anni fa e il 29,3% ha un'"età" inferiore agli 11 anni. Risultano interessanti i dati relativi ai singoli settori, da cui si rileva che è il settore sanitario è stato, prevalentemente, il primo banco di prova di un associazionismo toscano che poi si è allargato a tutti i settori della vita civile, dal sociale alla protezione civile, dall'ambientale al culturale, dalla cooperazione ai diritti. Il 56,6% delle OdV operanti nel campo sanitario si è costituito prima del 1984.

In secondo luogo, la maggioranza delle OdV dispone di strutture di riferimento. Il possesso di una o più sedi assume certamente 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.

Dall'analisi dei dati raccolti emerge che, complessivamente, il 35,1% delle organizzazioni di volontariato 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 10,3% una sede che coincide con l'abitazione di uno dei membri. Solamente il 5,5% delle organizzazioni di volontariato dichiara di non aver alcuna struttura. Più analiticamente possiamo constatare alcune differenze tra OdV di radicata o recente costituzione, tra OdV di maggiori o minori dimensioni, tra OdV operanti in diversi settori prevalenti e tra le OdV presenti nelle 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

Tra le OdV che dispongono di una sede propria si è provveduto a domandare a che titolo è posseduta (proprietà, affitto, 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 (57,3% μ).

Chiaramente, a disporre di una sede di proprietà sono soprattutto le grandi organizzazioni (31,2%) rispetto a quelle di 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: Tipologia sede * Delegazioni
(Val. %, 2010)

	AR	EM	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PO	PT	SI	%
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	57,3
Tot.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

In conclusione, 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 problematico, il 14,6% indifferente, il 16,7% non problematico e il 32,3% per niente problematico. Le difficoltà "estreme" sono avvertite nelle OdV più recenti (25,6%) e meno dalle più radicate (44,1%), mentre le OdV 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 particolari 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%). Nelle delegazioni di Firenze e di Massa-Carrara la

distribuzione dei giudizi è più uniforme mentre in quella di Grosseto molto polarizzata tra estremamente (24,5%) e per niente (48,5%) problematica.

Tab. 3: Aspetti problematici. Sede autonoma * Delegazione
(Val. %, 2010)

	AR	EM	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PO	PT	SI	%
Estremamente problematico	20,0	22,0	22,8	24,2	26,1	17,2	15,4	16,3	17,9	17,8	19,0	20,1
Abbastanza problematico	6,7	9,8	16,2	6,1	17,4	20,7	7,7	13,8	30,8	20,0	16,7	16,3
Né prob. né non probl.	16,7	12,2	16,2	6,1	11,6	16,4	23,1	10,0	23,1	13,3	9,5	14,3
Non problematico	10,0	22,0	13,2	15,2	10,1	21,6	26,9	20,0	20,5	17,8	14,3	17,0
Per niente problematico	46,7	34,1	31,6	48,5	34,8	24,1	26,9	40,0	7,7	31,1	40,5	32,3
Tot.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Un ulteriore indicatore di strutturazione è costituito dal tipo di organizzazione interna e, in particolare, dalla ripartizione delle strutture e dei ruoli a figure differenti in relazione agli impegni interni ed esterni delle OdV. L'articolazione interna delle OdV, infatti, risponde a due ordini di problemi di "adattamento" e "innovazione". Da un lato, essa rappresenta una funzione "adattiva" rispetto ai "compiti" che l'associazione deve porsi in un contesto generale 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.

I dati mostrano, senza particolari distinzioni per settori delle organizzazioni di volontariato toscane, 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.

L'articolazione comprende sia le 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%), e in maniera sempre più sensibile delle 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 figure dotate di competenze in grado di fornire una supervisione tecnica (29,4%).

Tab. 4: Figure presenti * Settori
(Val. %, 2010)

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

Se consideriamo la durata delle organizzazioni emergono alcune differenze che riguardano, le figure più specialistiche delle OdV e quelle più carismatiche. Infatti, il direttore e il responsabili tecnici sono più presenti 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 figura più diffuse nelle OdV costituite tra il 1985 e il 1999 (70,7%) e dal 2000 (86,5%) che pre-1984 (32,8%). Viceversa, i soci onorari sono più presenti nelle OdV di lunga storia (54,1% *vs.* 44,5 μ).

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 11 volontari, in cui direttore, consiglieri, segretari, responsabili tecnici e soci ordinari sono figure leggermente meno diffuse. Al contrario, proprio nelle "piccole" e medie OdV è più presente la figura del fondatore (64,4%, 70,7 % *vs.* 62,7%).

Ancor più diversificato il panorama delle delegazioni territoriali. Segnaliamo solo alcuni 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 (351%) 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%).

Capitolo 3. L'identità

di *Claudia Damari*

Ritornano in questo set di risposte, antiche questioni che riguardano il profilo dell'organizzazione di volontariato nel quadro degli assetti etico-politici della società nazionale e locale. Le questioni affrontate sono 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 questioni 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. Dono, reciprocità, gratuità e una serie di altre dotazioni insistono ancor 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. Il volontariato non ha smesso la sua ragion d'essere, e alla sua ragion d'essere fondamentale etica deve il suo consenso, comparativamente levato rispetto a qualsiasi altra organizzazione devota al profitto.

La prima domanda (n. 6) riguarda l'ispirazione che anima le OdV, le quali 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 dicotomizzazione 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 nelle 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 il luce 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. Per quanto concerne, invece, la valutazione del massimo grado di disapprovazione ("molto in disaccordo"), possiamo innanzitutto osservare come questo giudizio si focalizzi principalmente intorno alle affermazioni n. 7 e n. 9.

Procedendo ad un'attenta lettura dei dati emergono una serie di questioni di estremo interesse. 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 – costituisce di per sé un falso problema. Come evidenziano infatti 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 popolazione in generale. Occorre inoltre aggiungere come nella maggioranza dei casi, l'azione volontaria si esplichi 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 - nell'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, vale a dire il servizio. In questa cornice viene pertanto superata la supposta antitesi iniziale che intendeva la gratuità e la reciprocità come due mondi di senso tra loro incomunicabili. 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 verificherebbe qualora i caratteri fondativi l'identità di una data OdV non trovassero modo di esprimersi concretamente nell'esercizio dell'azione solidale. In questa cornice così delineata, 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 - deb-

ba 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. E' 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 vantaggi⁵.

Tutto ciò non deve indurci a credere ingenuamente che il valore della gratuità e della solidarietà si stia "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-intuitivo, che il senso del volontariato risieda nella reciprocità, 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 confermerebbe l'attuale tendenza verso un modello riflessivo di volontariato, secondo quanto affermato nell'introduzione al presente report. Tuttavia, si potrebbe forse affermare che la persistenza del "modello italiano" è possibile notarla 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

⁵ 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.

una combinazione, di una ambivalenza che segnala un caso particolare rispetto a quanto non si evinca in altri contesti europei. Tuttavia, il riferimento alla gratuità è più consistente nelle organizzazioni radicate che in quelle più recenti – 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.

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. 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'avere 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 reputate 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 sembrino 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 convergenza di posizioni.

Vediamo nel dettaglio l'articolazione interna delle risposte e i dati emersi dai rispettivi incroci. Si noterà 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 può essere individuata anche nelle valutazioni espresse intorno all'item n. 4: "non si deve confondere la gratuità con il sacrificio" (70,5%). Che non si debba confondere la gratuità 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 attività prevalente. Una lieve differenza si può 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 può 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 implica anche che non si debba eccedere nell'idea di sacrificio personale e che la dedizione gratuita non debba necessariamente comportare un tasso elevato di rinuncia e privazioni. A distanza, si potrebbe supporre che, proprio il sacrificio se elevato e duraturo possa essere un fattore di riduzione della vocazione e di riduzione della sua continuità nel tempo. Tuttavia, una certa cifra 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 soffermerà un po' più 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%. Sicuramente sopra il 50% l'incidenza di questa opinione all'interno delle OdV che operano nel settore sanitario, mentre per gli altri settori l'incidenza percentuale è al di sotto del valore medio. 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 registro del volontario determina un minor grado di identificazione.

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, ossia la comune percezione di un graduale distacco dal "modello di azione volontaria" nell'accezione che abbiamo indicato, nell'introduzione al presente lavoro, come classica - tipico della cultura volontaria della metà degli anni '80 - ossia 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 la 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 ad assumere un carattere formalizzato, 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 – soprattutto tramite lo strumento della convenzione – con le istituzioni pubbliche, per garantirsi con il “riconoscimento” 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. 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; anche se non tutte le OdV sono disposte a “gravitare” nell’orbita delle amministrazioni pubbliche.

Considerando i dati, il 78,3% delle OdV interpellate risulta iscritta al Registro regionale. 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, non vi sono significative differenze riguardo ai settori prevalenti di attività, anche se le OdV operanti in campo sanitario (80,9%) presentano 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%).

Nel valutare la propensione istituzionale delle OdV toscane è interessante considerare la loro disponibilità 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%).

Tab. 1: *StringereRapportiEntiLocaliSceltaVirtuosa * Delegazione*
(Va. %; 2010)

	AR	EM	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PO	PT	SI	%
Abbastanza accordo	43,3	45,5	45,5	50,0	61,5	46,5	28,6	39,8	52,1	42,6	42,0	46,2
Abbastanza disaccordo	6,7	4,5	5,8	5,3	5,1	4,7	14,3	2,3	6,3	12,8	6,0	5,8
Molto accordo	33,3	29,5	25,6	34,2	23,1	25,6	39,3	33,0	31,3	29,8	38,0	29,2
Molto Disaccordo	10,0	0,0	1,9	10,5	3,8	2,3	3,6	5,7	0,0	4,3	8,0	3,8
Né accordo né disaccordo	6,7	20,5	21,2	0,0	6,4	20,9	14,3	19,3	10,4	10,6	6,0	14,9
Tot.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

La domanda sull'"autonomia del volontariato" nei riguardi degli Enti locali è speculare alla precedente. 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. 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 sono abbastanza o molto in disaccordo. Più analiticamente, sono le organizzazioni di più lunga tradizione a rimarcare molto o abbastanza, più sensibilmente, la propria volontà di autodeterminazione (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 delegazioni territoriali, pur sottolineando una più forte dichiarazione di autonomia nelle delegazioni di Arezzo (64,3%), Lucca (44,2%) e Livorno (43,2%).

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 specifiche convenzioni con uno o più Enti pubblici: 1) il Comune (del territorio in cui insiste la sede operativa dell'organizzazione); 2) altri Comuni; 3) l'Azienda unità sanitaria locale; 4) la Provincia; 5) la Regione; un altro Ente pubblico.

In termini complessivi, le convenzioni 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%). Prendendo in esame i settori che maggiormente sono contraddistinti da relazioni formali tra OdV e pubbliche amministrazioni, possiamo rilevare un forte legame con le Ausl delle OdV operanti nei settori sanitario (83,4%) e sociale (61,1%), mentre le OdV operanti nel campo socio-sanitario (56,8%) hanno stipulato convenzioni soprattutto con i Comuni in cui hanno la propria sede legale. La Regione è in 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 temporale delle OdV si riscontrano differenze rilevanti. Le convenzioni, infatti, sono sempre più diffuse tra le organizzazioni di dimensioni maggiori e medie rispetto alle piccole e tra quelle più radicate e consolidate rispetto alle OdV di recente costituzione.

Tab. 2: *Convenzionata * Volontari*
(Val. %, 2010)

	Da 1 a 10 (piccole)	Da 11 a 30 (medie)	Oltre 31 (grandi)	%
14.1 Comuni	40,2	41,8	62,7	49,7
14.2 Altri Comuni	11,9	12,4	23,5	16,6
14.3 AUSL	48,1	36,2	64,5	50,3
14.4 Provincia	17,3	14,2	22,4	17,9
14.5 Regione	17,7	8,0	26,4	17,4
14.6 Altro Ente pubblici	18,8	18,4	33,5	24,5

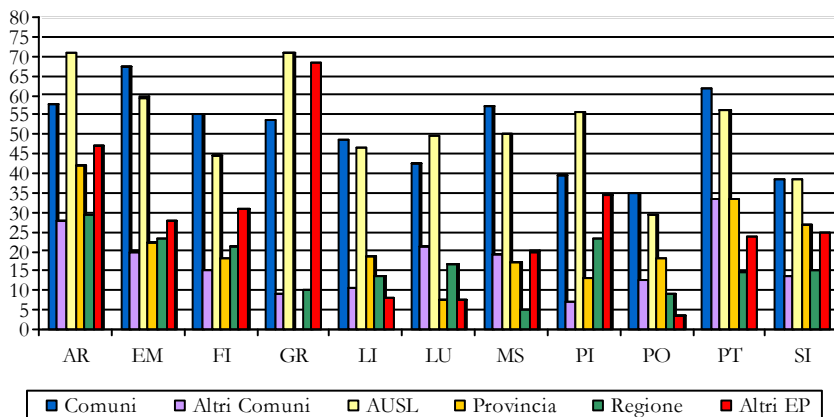
Tab. 3: *Convenzionata * Anno Costituzione*
(Val. %, 2010)

	Fino al 1984 (radicate)	Dal 1985 al 1999 (consolidate)	Dal 2000 ad oggi (recenti)	%
14.1 Comuni	59,2	52,3	37,9	50,4
14.2 Altri Comuni	20,3	18,5	9,4	16,4
14.3 AUSL	75,9	41,5	27,9	50,9
14.4 Provincia	21,4	15,2	17,4	17,9
14.5 Regione	26,9	14,5	11,3	17,9
14.6 Altro Ente pubblici	27,3	28,1	16,4	24,5

La situazione delle undici delegazioni si presenta invece molto 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 altri Enti pubblici (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%).

Graf. 1: *Convenzionata * Delegazioni*
(Val. %, 2010)



Vi sono poi dei collegamenti operativi in progetti comuni (collaborazioni, intese, partnership, etc.) che le OdV intrattengono con le amministrazioni pubbliche al di fuori di specifiche convenzioni. Aggregando in tre classi tali soggetti emerge che le organizzazioni di volontariato costruiscono anche a livello informale dei rapporti 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%).

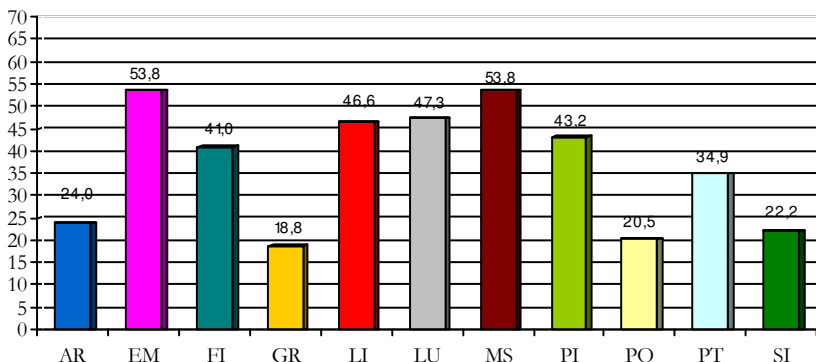
Considerando i settori, i dati più interessanti riguardano le OdV operanti nel campo socio-sanitario le cui relazioni con Comuni, Province e Regione spesso non sono regolate da convenzione (58,8%) e le OdV del settore sociale anch'esse di frequente collegate alle Ausl (50,7%) senza convenzione. Non vi sono particolari differenze tra OdV costituite prima del 1984 (radicate), tra il 1985 e il 1999 (consolidate) e dal 2000 ad oggi (recenti), 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 organizzazioni di volontariato 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'effettiva importanza delle istituzioni pubbliche per le organizzazioni di volontariato toscane. Un ruolo 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 associazioni. 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. 2: Risorse pubbliche * Delegazioni
(Val. %, 2010)



Capitolo 5. La formazione

di *Gerardo Pastore*

Come si evince da quanto sinora messo in risalto, il volontariato 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 costringe pertanto ad una formazione sempre più adeguata dei volontari all'interno di una generalizzata, sebbene problematica, *customer satisfaction*. È ovvio che si tratta di una fase avanzata del volontariato. Chiamato a compiti che la volontarietà iniziale deve sottoporre ad una modalità possibilmente professionalizzante. Ciò che non deve essere sottovalutato è che anche il volontario può ottenere in questa condizione biunivoca una gratificazione personale che risulterebbe altrimenti piuttosto vaga.

Sulla base di quanto detto, si comprende che il ruolo della formazione è chiaramente centrale per i volontari e in generale per le organizzazioni consentendo appunto di ottenere, come ampiamente evidenziato nei precedenti lavori di ricerca (Salvini e Cordaz, 2005), risultati in molteplici direzioni, ovvero, menzionando le più importanti:

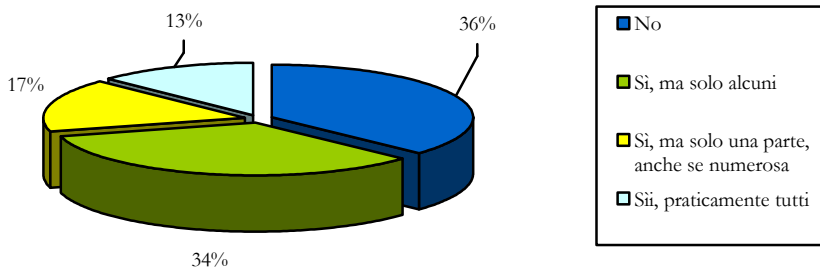
- nella direzione dell'informazione e dell'aggiornamento, sia per quanto riguarda le peculiarità culturali che per quel che concerne la metodologia e le tecniche di intervento;
- nella direzione del consolidamento del senso di appartenenza all'associazione e del complessivo aumento delle motivazioni;

- nella direzione dello sviluppo delle capacità relazionali e dell'attivazione di virtuose dinamiche di gruppo.

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 affermativo, circa il 63% dei volontari ha partecipato nel 2009 a corsi di formazione. Riportando con precisione i dati si osserva che:

- a rispondere "sì, praticamente tutti i volontari hanno partecipato a corsi di formazione" sono il 12,8% delle OdV interpellate;
- il 16,5% risponde "sì, ma solo una parte, anche se numerosa";
- il 33,7% risponde "sì, ma solo alcuni".

Graf. 1: *Volontari A Formazione * Delegazioni*
(Val. %, 2010)



Complessivamente le risposte affermativo 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 rispondenti 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%) Pisa (18,4%) e di Livorno (16,3%). Prendendo in considerazione le risposte che si collocano nella direzione opposta ("no", i volon-

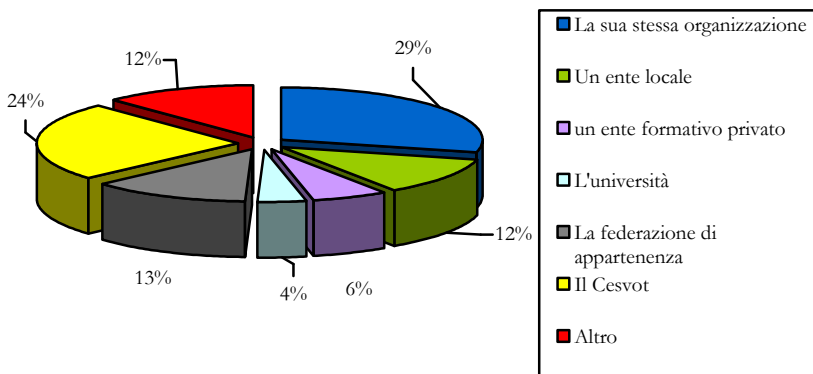
tari non hanno preso parte nel 2009 a corsi di formazione) è opportuno segnalare che a rispondere in questo modo sono ancora il 37% degli interpellati. Un dato che pesa di più sulle associazioni di giovane costituzione e su quelle di piccole dimensioni. E che è percentualmente più elevato rispetto alla 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 un'epoca in cui l'intero mondo del volontariato è attraversato dalle profonde trasformazioni già prima evocate.

Sulla tipologia di formazione effettuata, si riscontra un prevalere dei corsi di base al volontariato (71,0%), seguiti dai corsi di aggiornamento di tipo professionalizzante (55,5%) e dal tirocinio teorico pratico (46,0%). Meno successo riscuotono 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 maggiormente 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.

Molti corsi di formazioni sono promossi dalle stesse organizzazioni (70,3%), ma l'azione promozionale del Cescvot risulta evidente: le OdV dichiarano, infatti, che ben il 59,2% delle attività formative avviate è promosso appunto dal Centro Servizi per il Volontariato regionale; si deve aggiungere che si tratta di un sostegno generalizzato e coerente, come si evince appunto dalla lettura incrociata per settori prevalenti, per delegazioni, per anno di costituzione e per dimensione delle organizzazione. 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. 2: SoggettoFormazione * Delegazioni
(Val. %, 2010)

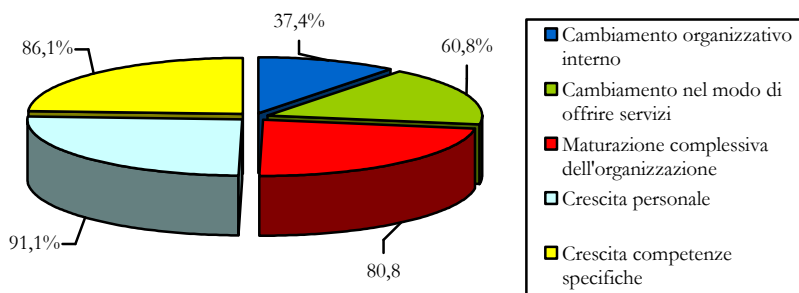


La domanda 39 del questionario ci ha consentito di sondare se le diverse organizzazioni ritengono sufficiente l'attività formativa compiuta dai propri volontari durante il 2010. A rispondere con un "sì" deciso sono il 34,9 % delle organizzazioni interpellate, mentre a ritenere insufficiente la formazione fruita dai soci sono il 16,5% delle associazioni. Prendendo in considerazione 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 da considerare con attenzione e che invita ad ulteriori sforzi nella direzione della razionalizzazione delle offerte formative.

Indagando invece sulle funzioni specifiche della formazione e dei risultati ad essa associati è possibile riscontrare 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 sulla 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. 3: *Effetti Formazione * Delegazioni*
(Val. %, 2010)



Nel complesso, gli elementi empirici acquisiti consentono indubbiamente 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 deve configurarsi come segno di maturità e nello stesso tempo come percorso di maturazione, resistendo appunto alle mode transitorie e al generico e astratto “accademismo”. L'obiettivo generale 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*

Solo in tempi recenti studiosi del terzo settore e organizzazioni di volontariato sembrano aver riconosciuto la centralità che le forme comunicative rivestono nella realizzazione di un “sistema integrato di interventi e servizi sociali” sul territorio (legge 328/2000). 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 della popolazione, a partire dalla seconda metà degli anni Novanta si è andato progressivamente affermando un nuovo modello di volontariato meno autoreferenziale e maggiormente consapevole del suo ruolo pubblico. In concomitanza con i percorsi di modernizzazione che hanno interessato in generale il contesto sociale ed istituzionale del Paese e in particolare il ruolo e la funzione del volontariato organizzato nella società civile, le OdV hanno avvertito la necessità di sostenere “comunicativamente” nuovi bisogni organizzativi quali la programmazione degli interventi, l’erogazione dei servizi e la valutazione dei risultati conseguiti.

I processi comunicativi interni ed esterni attivabili dalle organizzazioni di volontariato rientrano pertanto tra i moderni bisogni e contemporaneamente tra le più efficaci strategie di intervento atte a soddisfarli. Piuttosto che essere ricondotti alla tipologia dei bisogni “conservativi” dell’organizzazione, nella presente ricerca e in continuità con le indagini precedentemente realizzate sul volontariato toscano (Salvini, Cordaz, 2005), essi sono stati sondati nell’ambito dei “bisogni innovativi”, la cui soddisfazione può rappresentare per le organizzazioni di volontariato una reale prospettiva di crescita professionale e di promozione dei propri progetti, idee, valori, comportamenti, etc.

L’obiettivo generale delle domande del questionario è quello di misurare, attraverso una serie di indicatori, la propensione delle OdV toscane a ricorrere periodicamente od occasionalmente a particolari strumenti di comunicazione interna ed esterna per il perseguimento dei propri obiettivi; e pertanto di comprendere se esse avvertono la necessità di avviare un percorso di progettazione e razionalizzazione di momenti comunicativi altrimenti episodici e frammentari.

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:

- la comunicazione interna tra associati intesa come capacità dell'organizzazione di riflettere su se stessa ed autodefinirsi in funzione delle 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.

Dunque, se da una parte si è ritenuto di dover concentrare l'attenzione sulla comunicazione interna, in quanto garanzia di confronto e condivisione di saperi e competenze tecniche maturate nel settore – condizioni, come si può facilmente comprendere, indispensabili alla crescita professionale dei volontari –, 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 attiva dell'utenza alle politiche sociali. Dobbiamo precisare inoltre che un ulteriore livello di interazione comunicativa è stato sondato 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 territorio (*networking*). La comunicazione inter e infra-organizzativa è infatti espressione di una più ampia relazionalità operativa e dialogica che si intesse, continuativamente o occasionalmente, tra soggetti operanti in concertazione nello stesso settore e sul medesimo territorio. Per un approfondimento dei risultati della ricerca inerenti a questa voce si rimanda al capitolo ottavo dedicato appunto al *networking*.

1. *Comunicazione interna*

Per quanto concerne la comunicazione interna fra associati e volontari – che alla comunicazione pubblica è 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 su cui le OdV sono chiamate ad investire. L'instaurazione di un rapporto dialogico e la condivisione delle esperienze maturate nel settore contribuiscono infatti allo sviluppo di un solido senso di appartenenza fra associati e di conseguenza consentono

all'organizzazione di acquisire una propria identità simbolica ed 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 quelli tradizionali diretti piuttosto che quelli 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 e dei volontari (59,7%), dei volontari (58,0%) e dei soci (57,9%) costituiscono canali privilegiati per la comunicazione periodica rispetto alla mailing (45,8%) e alla newsletter o al giornalino pubblicato presso la sede locale (24,6%)¹.

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 periodicamente, oltre ai rapporti comunicativi tradizionali, alla mailing per comunicare con gli associati. Più dettagliatamente, il 68,9% 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 con costanza solo il 36,5% del settore sociale, il 33,1% del settore socio-sanitario e il 24,8% del settore sanitario.

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 costituitesi anteriormente al 1999 sembrano prediligere i canali comunicativi più tradizionali, quelle di più recente costituzione, ossia costituitesi succes-

¹ Confrontando i dati della presente ricerca con quelli del rapporto d'indagine del 2005, *Le trasformazioni del volontariato in Toscana*, essi rivelano una maggiore propensione delle associazioni a ricorrere a forme comunicative innovative alternative a quelle tradizionali. Pertanto l'assemblea dei soci, 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 pubblicato presso la sede dell'associazione 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.

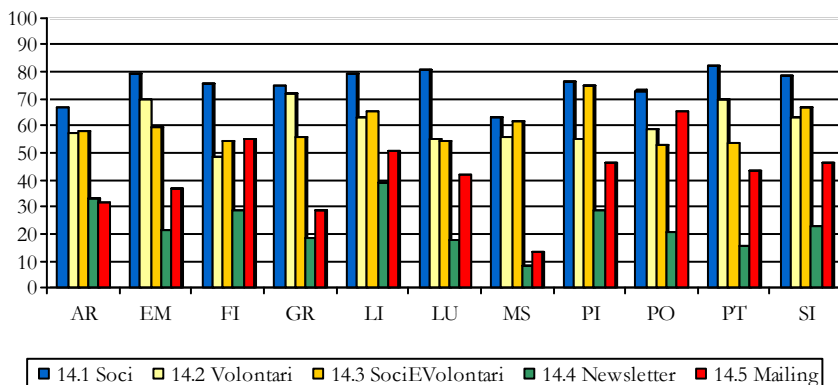
sivamente al 2000, oltre agli incontri diretti dichiarano di adottare periodicamente i contatti comunicativi a distanza. Infatti, per le associazioni sorte prima del 1984, l'assemblea dei soci (76,2%), dei soci e dei volontari (62,1%) e dei volontari (58,1%) rappresentano il canale comunicativo periodicamente più utilizzato, mentre minore è il ricorso alla mailing (40,8%) e alla newsletter o al giornalino (32,2%). A confermare tale tendenza anche i dati che riguardano le associazioni sorte tra il 1985 e il 1999: assemblea dei soci (75,0%), dei volontari (58,9%), dei soci e dei volontari (58,8%), mailing (40,0%) e newsletter e giornalino (22,3%). Le associazioni sorte dopo il 2000 invece, oltre ad utilizzare periodicamente le assemblee dei soci (77,6%), dei soci e dei volontari (58,5%) e dei volontari (56,0%), si avvalgono continuativamente anche della mailing (58,8%). Mentre più limitato rispetto alle associazioni costituite anteriormente al 2000 risulta il ricorso delle recenti associazioni alla newsletter o alla pubblicazione di un giornalino (19,5%): a conferma del fatto che Internet, individuato in particolar modo dalle nuove generazioni 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 discriminante per quanto concerne l'attivazione di processi comunicativi interni da parte delle OdV. Fatta eccezione per le forme di comunicazione più tradizionali che rimangono le più utilizzate indipendentemente dalle dimensioni dell'organizzazione, quelle editoriali ed elettroniche risultano maggiormente attivate dalle associazioni di grandi e medie dimensioni piuttosto che dalle piccole. Nel dettaglio si osserva che, le associazioni di grandi dimensioni, ossia con un numero di volontari superiore a 31, ricorrono periodicamente alle assemblee dei soci per il 78,8%, quelle di medie dimensioni, con un numero di volontari compreso tra 11 e 30, li utilizzano periodicamente per il 75,3%, analogamente, quelle di piccole dimensioni, inferiori a 10 volontari, le adottano per il 75,6%. Un quadro più critico per le associazioni di piccole dimensioni si delinea nel caso dell'assemblea dei volontari: utilizzata dal 65,5% delle associazioni di grandi dimensioni, dal 56,3% delle associazioni di medie dimensioni e, in misura minore, dal 46,6% delle associazioni di dimensioni ridotte. Allo stesso modo, sebbene generalmente meno utilizzati, anche la newsletter e la pubblicazione del giornalino sono più frequentemente realizzate dalle grandi associazioni (26,7%) rispetto alle medie (18,0%) ma non alle piccole (26,1%). Ancora

maggiormente adottato dalle associazioni medie il canale informatico (50,9%): non tanto rispetto alle piccole (50,0%) bensì rispetto a quelle di grandi dimensioni (38,0%). A tal proposito si può notare, infatti, come sorpassata la soglia dei 30 volontari, e aumentando i livelli di strutturazione dei compiti e delle funzioni dell'organizzazione, si intensificano proporzionalmente anche le occasioni comunicative 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 forme comunicative. Per esempio, per l'assemblea dei soci, dei volontari e dei soci e dei volontari, le OdV incluse nelle delegazioni di Pistoia, Empoli, Lucca, Livorno, Siena e Pisa dimostrano di fare un uso più assiduo di tali canali comunicativi. Un ricorso più frequente alla newsletter e alla pubblicazione di un giornalino in sede si riscontra nella delegazione di Livorno (39,3%) e, in misura inferiore, di Arezzo (33,3%), Firenze (29,0%), Pisa (28,6%) e Siena (23,1%). Mentre merita di essere segnalato il fatto che le OdV afferenti alla delegazione di Prato, sebbene risultino poco propensi all'utilizzo delle forme comunicative più tradizionali o editoriali, dimostrano di preferire il canale informatico (65,0%) più delle OdV comprese nella delegazione di Firenze (55,1%), Livorno (50,8%), Pisa (46,4%), Siena (46,3%), Pistoia (43,6%), Lucca (42,2%), Empoli (37,1%), Arezzo (31,8%) e Grosseto (29,0%). Molto limitato l'utilizzo della mailing risulta nelle OdV appartenenti alla delegazione di Massa-Carrara (13,6%).

Graf. 1: *Comunicazione interna * Delegazioni*
(Val. %, 2010)



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. 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 38,5% pubblica periodicamente od occasionalmente prodotti multimediali, il 30,3% dispense, il 21,9% libri, il 20,6% bollettini e il 18,4% riviste. I dati sembrano dimostrare la circostanza che le ristrette condizioni oggettive ed economiche in cui operano le associazioni non consentono di affrontare i costi onerosi della pubblicazione cartacea, in particolare di libri e volumi.

La pubblicazione di prodotti multimediali è un canale comunicativo utilizzato in larga misura soprattutto dalle OdV afferenti al settore "no welfare" (58,3% delle associazioni rispondenti) e in misura decrescente dalle OdV del settore sociale (42,7%), del settore socio-sanitario (30,9%) e del settore sanitario (27,7%). Anche le dispense sono utilizzate maggiormente dalle OdV "no welfare" (42,1% vs. 31,6%). Le associazioni del settore sociale sono invece le più propense a pubblicare libri (26,8%), seguite da quelle dei settori "no welfare" (26,6%), sanitario (22,2%) e socio-sanitario (16,1%). Pubblicano più riviste le OdV del sociale (22,2%), seguite dalle associazioni del "no welfare" (21,1%), del socio-sanitario (15,4%) e del sanitario (8,9%). Ad impegnarsi nella pubblicazione di bollettini sono le associazioni del settore "no welfare" (24,6%) e di quello sanitario (22,4%), più delle OdV afferenti al settore sociale (19,0%) e di quelle del settore socio-sanitario (16,7%).

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 sugli indici di pubblicazione di prodotti informativi. Il 22,7% delle organizzazioni con un maggior numero di volontari, infatti, pubblica periodicamente ed occasionalmente riviste, contro il 15,9% delle associazioni di medie dimensioni e il 15,6% delle piccole; il 13,4% di queste ultime pubblica bollettini, contro il 17,2% delle OdV medie e il 28,3% delle grandi associazioni; il 30,2% delle OdV con un numero di volontari superiore a 31 pubblica periodicamente ed occasionalmente libri e volumi, contro il 16,4% delle associazioni medie e il 17,9% di quelle piccole; il 31,8% pubblica dispense, contro il 30,5% delle medie e il 27,5% delle piccole; e infine il 39,8% pubblica prodotti multimediali, seguito dal 38,5% delle medie associazioni e dal 36,4% delle OdV piccole. La comparazione consente di constatare come lo scarto tra grandi e piccole dimensioni sia maggiore nel caso della pubblicazione di riviste, bollettini, dispense, libri e volumi e minimo nel caso della pubblicazione di prodotti multimediali.

Confrontando le risposte alla domanda in questione con la variabile indipendente "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 11,6% delle associazioni interpellate) rispetto alle OdV costitutesi tra il 1985 e il 1999 (18,1%) e alle OdV costitutesi anteriormente al 1985 (23,5%); alla pubblicazione di bollettini (solo per l'12,6% delle associazioni interpellate) rispetto alle OdV sorte tra il 1985 e il 1999 (18,8%) e alle OdV sorte prima del 1985 (27,6%); alla pubblicazione di libri (solo per il 14,3%), rispetto alle OdV sorte tra il 1985 e il 1999 (20,5%) 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 (29,4%). Si può facilmente constatare come aumentando le dimensioni delle OdV risulta proporzionalmente più elevato anche il volume delle pubblicazioni, indipendentemente dallo strumento sondato. Meno critica per le OdV di recente costituzione la produzione di prodotti multimediali, realizzata dal 19,5% in maniera continuativa e dal 25,3% in modo episodico. Tuttavia, a tal riguardo, il confronto con la pubblicazione

multimediale occasionale dichiarata dal 39,8% delle organizzazioni di volontariato sorte tra il 1985 e il 1999 consente di constatare simili livelli di utilizzo di questa particolare modalità 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-Carrara appare più critico, seguita da quella di Grosseto, in cui però periodicamente ed occasionalmente le organizzazioni dichiarano di pubblicare prodotti multimediali, e dalla delegazione di Empoli, che manifesta di avvalersi scarsamente della pubblicazione di riviste, libri e volumi e maggiormente di bollettini, dispense e prodotti multimediali.

Tra le delegazioni che manifestano una propensione maggiore alle pubblicazioni, la delegazione di Livorno, Firenze, Pisa e Pistoia. In base alle coordinate territoriali si può constatare dunque come le delegazioni più centrali rispetto a quelle periferiche presentino minori problemi nella comunicazione esterna veicolata dalla generalità degli strumenti adottati.

Tab. 1: *Comunicazione esterna * Delegazioni*
(Val. %, 2010)

		AR	EM	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PO	PT	SI	%
Bollettini	Occasionale	12,0	13,2	13,1	0,0	18,3	9,6	3,8	11,8	5,9	15,8	2,6	10,9
	Periodico	8,0	10,5	16,4	7,7	10,0	6,7	3,8	6,6	11,8	5,3	10,5	9,7
Riviste	Occasionale	4,0	0,0	9,8	7,7	3,3	7,5	3,8	8,1	2,9	9,5	2,3	6,4
	Periodico	16,0	5,3	7,3	15,4	21,7	7,5	11,5	16,2	14,7	14,3	14,0	12,1
Libri	Occasionale	20,0	5,1	18,9	7,7	16,1	15,5	8,3	20,8	18,8	21,1	22,5	16,8
	Periodico	8,0	10,3	5,5	7,7	6,5	3,9	0,0	2,8	6,3	5,3	2,5	5,1
Dispense	Occasionale	29,6	19,5	26,6	8,3	13,8	21,6	8,0	26,3	27,3	26,3	24,4	22,3
	Periodico	3,7	7,3	9,4	0,0	21,5	7,8	4,0	1,3	9,1	10,5	2,4	8,0
Multimediali	Occasionale	23,1	10,8	28,8	26,7	27,4	17,9	0,0	23,7	40,6	23,1	26,2	23,5
	Periodico	15,4	21,6	17,6	23,3	22,6	12,3	8,0	11,8	6,3	7,7	14,3	15,0

Capitolo 7.

L'organizzazione scientifica del lavoro

di Antonella Cirillo

La diffusione della cultura organizzativa all'interno del mondo del volontariato ha spesso incontrato ostacoli nello spontaneismo e nel pragmatismo insito nella concezione tradizionale del "fare volontariato", incentrata sulla soddisfazione diretta e concreta dei bisogni manifesti del territorio. Un volontariato "riflessivo", a livello strutturale ed individuale, ha al contrario in tempi recenti favorito l'avvio di un percorso di "razionalizzazione" e di "organizzazione scientifica del lavoro", consistente principalmente nella pianificazione sistematica e flessibile delle attività in relazione alle risorse disponibili e agli obiettivi perseguibili (controllo della sequenza mezzi-fini) e nella periodica valutazione delle attività in itinere e compiute. Operazioni che richiedono di essere sostenute dall'analisi attenta e puntuale dei bisogni e delle problematiche del contesto territoriale di riferimento e da indagini conoscitive più strutturate, anche condotte da altri enti.

Per quanto, infatti, il volontariato rivendichi le sue buone ragioni "volontarie", alcuni elementi costrittivi si presentano e operano nel processo di azione; 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 e pertanto della realizzazione dei propri valori solidaristici.

Il percorso di maturazione si inserisce in realtà all'interno della tendenza manifestata dalle organizzazioni di volontariato all'istituzionalizzazione e all'"isomorfismo", ossia a pervenire a maggiori livelli di formalizzazione delle attività e delle procedure e ad assumere di conseguenza 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 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 precedente capitolo quarto: *L'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, che non sono quindi da concepire nei termini di meri adempimenti burocratici ma 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 fare fronte alle istanze che le variabili in gioco propongono.

In tale ambito di indagine rientra un set di domande del questionario che intendono misurare la pensione delle OdV toscane:

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

Un indicatore che rileva la qualità di quello che abbiamo definito *scientific management* è certamente la presenza all'interno delle OdV 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 la seguente 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 39,8% del campione, "due o tre volte l'anno" il 26,1%, "all'inizio di ogni anno di attività" il 19,4%, "occasionalmente" il 12,2% e "mai" solo il 2,4%.

I dati raccolti, se relazionati ai settori di appartenenza, all'anno di costituzione dell'organizzazione e alle dimensioni, misurate in numero di volontari, consentono di stabilire che a dedicarsi con maggior frequenza (continuamente) ad attività di progettazione siano in particolare le organizzazioni del settore sociale (47,5%) rispetto a quelle del socio-sanitario (40,0%), del sanitario (39,2%) e del "no welfare" (36,0%).

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 86,8% delle associazioni rispondenti. Una percentuale maggiore rispetto al 83,4% registrato nel 2004. I settori sociale (91,9%) e socio-sanitario (90,1%) rappresentano anche in questo caso quelli più propensi ad attivare processi di valutazione 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 il 90,0%), piuttosto che dalle piccole associazioni (77,1%), 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 sua collocazione territoriale non si segnalano distinzioni particolarmente significative.

A provvedere alle fasi di verifica è nella maggior parte dei casi l'assemblea dei soci (40,1%) e in misura inferiore il responsabile dell'organizzazione (22,3%), mentre risulta quasi inesistente la figura del comitato di gestione e scarso il ricorso ad esperti esterni all'organizzazione – impiegati in rari casi in affiancamento al personale interno (11,8%). 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 sociale (91,1%) e delle associazioni costituitesi successivamente al 1985 (circa 16,0%) .

Dal punto di vista territoriale è possibile registrare come nella delegazione di Massa-Carrara, 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 30,8% dei soggetti rispondenti) ed esperti esterni (per il 15,4%). 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 mag-

giore 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 e griglie di valutazione) allo scopo di comprendere l'attenzione che le associazioni prestano ai livelli di soddisfazione dichiarati dai destinatari dell'azione volontaria e se questi dunque vengono percepiti come parametri di successo e di qualità del servizio erogato. A questi strumenti di valutazione ricorre per tutti i servizi solo il 4,5% dei soggetti rispondenti, mentre il 39,3% li usa esclusivamente nel caso di alcuni servizi e il 56,3% non li adotta affatto. Sono le associazioni del settore sociale a manifestare livelli percentuali più elevati di utilizzo per tutte o alcune attività (50,5%) e quelle sorte dopo il 2000 (circa il 48,5%).

L'ultima domanda ci consente 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. Coloro che hanno risposto alla domanda, potevano fornire altresì una misura di tale uso in una scala di valori ordinati da "spesso" a "qualche volta" sino a "mai".

Se consideriamo i totali delle risposte, indipendentemente dal settore di attività, notiamo che le OdV utilizzano "spesso" soprattutto le indagini compiute dal Cesvot (15,9%) e da enti pubblici (15,0%). Meno frequente è il ricorso a: osservatorio sociale provinciale (8,8%), banche dati del Cesvot (8,2%), indagini compiute da università e centri di ricerca (6,0%), indagini compiute da altre OdV (5,6%), banche dati di enti pubblici (3,9%), centri di documentazione di enti pubblici (3,5%), banche dati di altre OdV (5,2%), centri di documentazione di altre OdV (2,8%). I livelli percentuali aumentano significativamente invece nel caso della consultazione in occasione di determinate attività: indagini compiute dal Cesvot (45,6%), da enti pubblici (41,3%), indagini compiute da altre OdV (32,6%), indagini e banche dati Cesvot (31,3%), indagini compiute da università e centri di

ricerca (25,5%), indagini compiute dall'osservatorio provinciale sociale (19,3%), banche dati di enti pubblici (17,9%), banche dati di altre OdV (16,5%), centri di documentazione di enti pubblici (16,2%) e indagini e centri di documentazione di altre OdV (16%).

Relativamente ai settori considerati risulta essere il settore sociale quello che più frequentemente si avvale di indagini compiute sul territorio (il 19,8%) adotta per esempio indagini compiute dal Cescvot e l'11,3% consulta le banche dati del Centro di servizi). Se si considera invece la distribuzione per dimensioni delle associazioni emerge che quelle costituite più recentemente, dopo il 2000, sono più inclini ad adottare indagini e documenti realizzati dalle università e dai centri di ricerca (10,7%).

Capitolo 8.

Rapporti di collaborazione e networking tra OdV

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 reticolarità 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 Cescvot, 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 Cescvot 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. E' 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 EELL).

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 Cesvot 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 Cesvot esibisce la caratteristica di non privilegiare particolari segmenti di OdV, e di essere attento alle esigenze delle OdV più vulnerabili - 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 Cescvot, 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 "fare 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 "fare 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*

Per poter realizzare i propri obiettivi la gran parte delle associazioni di volontariato si trova spesso nella condizione di procurarsi adeguate risorse economiche. Il reperimento di fondi si configura sempre più come un'attività strategica e fondamentale per la stessa sopravvivenza delle associazioni di volontariato. Si pensi ad esempio alle spese per l'ordinaria gestione delle organizzazioni (utenze telefoniche o simili, affitto delle sedi, acquisto beni, etc.); o, ancora, alle spese per la realizzazione di servizi, interventi e attività in genere. Molte OdV sono di frequente costrette a rivedere in maniera consistente i propri impegni proprio in virtù della scarsità di finanziamenti ad esse destinati. E in un periodo di crisi economica le operazioni di *fund raising* appaiono sempre più difficoltose.

In merito alle risorse finanziarie a disposizione delle OdV, con la domanda 53 del questionario è stato chiesto di indicare di quali tipi di entrata 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%).

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 pubbliche 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%).

Tab. 1: 53 Entrate * Delegazioni (Val. %, 2010)

	AR	EM	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PO	PT	SI	%
Entrate Pubbliche	24,0	53,8	41,0	18,8	46,6	47,3	53,8	43,2	20,5	34,9	22,2	39,5
Entrate Private	28,0	64,7	35,2	47,6	40,6	39,8	34,6	44,9	38,7	37,8	25,0	39,3
Autofinanziamento	23,1	54,3	47,3	24,0	57,7	43,2	65,4	44,6	9,8	27,5	14,0	40,6

Quella delle risorse finanziarie è una questione molto delicata che va attentamente monitorata per comprendere gli orientamenti prevalenti e le nuove direzioni del volontariato. Dove il "nuovo" non sempre ha una valenza positiva. Si aprono dunque ulteriori interrogativi che solo analisi di lungo periodo e trattazioni organiche potranno sciogliere.

Capitolo 10. 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 EELL. 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 Cescvot. 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 isomorfica 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 gradualmente 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. E' 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. E' 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 la 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. E' 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; incoraggio 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. E' 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 statistici che compendiano in valori numerici sintetici la misurazione di aspetti semanticamente omogenei, ovvero che combinano delle informazioni fornite da più indicatori dei concetti ad essi riferiti¹. 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) 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 stimoli e 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 personale².

¹ A. Marradi, *Concetti e metodi della ricerca sociale*, Giuntina, Firenze, 1980.

² Per una disamina dei dati sull'identità dei volontari toscani si rimanda al capitolo 3 a cura di Claudia Damari. Si veda anche la descrizione del "nuovo volontariato" in A. Salvini, *Perché indagare (ancora) sull'identità e sui bisogni del volontariato in Toscana*, in Id., D. Cordaz (a cura di), *Le trasformazioni del volontariato in Toscana. Il rapporto di indagine*, cit., pp. 5-18.

Vi è una tensione al momento ancora per lo più latente tra il maggior grado di riflessività dell'azione manifestata dai volontari e il contesto di crescente strutturazione e istituzionalizzazione delle organizzazioni di volontariato, conseguente alla loro dipendenza dalle istituzioni politico-amministrative. Di fronte ai rischi che il processo di graduale subordinazione alla politica limiti l'autonomia dell'azione volontaria è necessario che la riflessività sia rivolta anche nei confronti della sfera istituzionale³. È in gioco l'"asset antropologico" del modo di essere del volontariato e non è escluso che il divenire delle OdV non ne muti profondamente l'identità⁴.

Se questa è la situazione generale, vi sono significative differenze tra le organizzazioni che compongono il complesso mondo del volontariato toscano. Dall'analisi dei 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 minori nella modalità "basso" (67,2% vs. 31,5% μ).

Tab. 1: *Indice di riflessività * Settore prevalente*
(Val. %, N; 2010)

	Sanitario	Socio-sanitario	Sociale	No Welfare	μ	N
Alto	65,1	74,6	66,1	67,3	67,2	570
Basso	33,7	23,7	32,5	31,7	31,5	267
Medio	1,2	1,8	1,4	1,0	1,3	11
Tot.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
N	249	114	277	208		848

³ Per le considerazioni in merito si rimanda a saggio di Andrea Salvini, *Il volontariato oltre il Welfare State*, in M.A. Toscano (a cura di), *ZoonPolitikon 2010. II - Politiche sociali e partecipazione*, cit., pp. 53-54.

⁴ 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 del 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». Id., *Identità e trasformazioni del volontariato. Riflessioni alla luce del caso toscano*, in «Areté», 2, 2009, p. 7. Per una interpretazione generale sui mutamenti "post-materialisti" e "individualisti" della società contemporanea si rimanda agli studi di R. Inglehart, *La società postmoderna*, Editori Riuniti, Roma, 1999.

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 sono in calo (80,9%, 78,6% vs. 69,1% μ), anche 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) 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 dei servizi erogati. L'indice è particolarmente interessante se si considera che la legittimazione del volontariato nel nostro Paese da parte dell'opinione pubblica e dei referenti istituzionali trova il principale fondamento proprio nel suo valore etico e soltanto 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 alta (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 bassa, almeno da far riflettere su di un declino del tradizionale quadro culturale di riferimento del volontariato e, quindi, una riproblematizzazione della sua natura nella realtà odierna. 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»⁵. E nel successivo *Report* del 2004 già si vedevano alcuni effetti che rischiavano di minare lo spirito etico delle OdV: «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»⁶.

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 di (29,7% vs. 11,7%) 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:

⁵ Cfr. A. Salvini, *Identità e bisogni del volontariato in Toscana*, Cesvot, Firenze, 1998, p. 30.

⁶ Cfr. A. Salvini, *Come è cambiato il volontariato toscano nel confronto tra le indagini del 1998 e del 2004*, in Id., D. Cordaz (a cura di), *Le trasformazioni del volontariato in Toscana. Il rapporto di indagine*, cit., p. 36.

Tab. 2: *Indice di tensione etico-politica * APPFAMASS*
(Val. %, N; 2010)

	No	Si	μ	N
Alto	18,6	34,4	25,9	213
Basso	38,4	21,0	30,3	249
Medio	43,0	44,6	43,7	359
Tot.	100,0	100,0	100,0	
N	440	381		821

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

3. *Indice di rete* (15, 46.20, 50.2)

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) 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 di incrementarle.

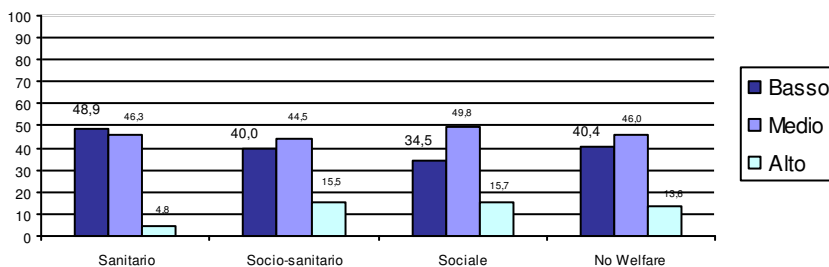
Nel complesso, le organizzazioni di volontariato toscane continuano a manifestare una resistenza strutturale ad assumere un'ottica di rete. Difficilmente le realtà associative riescono ad andare oltre i propri confini organizzativi e quindi a creare un *network* che sia esteso e continuativo⁷. Come già 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 Salvini⁸.

⁷ Per un'analisi più dettagliata si rinvia al capitolo 8 sul *networking* a cura di A. Salvini.

⁸ «la tesi di Wagner, infatti, relativa alla esistenza di un network di interdipendenze di soggetti di vario carattere che concorrono alla definizione di una nuova sfera pubblica, è, qui in Italia, largamente incompiuta, poiché 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 se-

In particolare, il tasso di *networking* – in genere molto modesto – è particolarmente basso tra le OdV del settore sanitario (4,8% vs. 12,0%).

Graf. 1: *Indice di rete * Settore prevalente*
(Val. %, 2010)



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. 3: *Indice di rete * ANNOPOV\$*
(Val. %, N, 2010)

	Prima del 1995	Dal 1995 Al 1999	Dal 2000 al 2004	Dal 2005 ad oggi	μ	N
Alto	10,6	11,8	12,8	17,0	12,1	87
Basso	43,5	40,0	40,4	31,3	40,6	291
Medio	45,9	48,2	46,8	51,8	47,3	339
Tot.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
N	386	110	109	112		717

condo logiche sistemiche e non reticolari ». A. Salvini, *Il volontariato oltre il Welfare State*, in M.A. Toscano (a cura di), *ZoonPolitikon 2010. II - Politiche sociali e partecipazione*, cit., p. 53. Per il riferimento a A. Wagner, *Reframing “Social Origin” Theory: The Structural Transformation of the Public Sphere*, in «Non Profit and Voluntary Sector Quarterly», 29, 4, 2000.

Ancora, l'indice di rete presenta 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 differenze tra OdV a maggioranza femminile o maschile.

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) 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 collaborazione⁹.

In generale, nel corso della serie di rilevazione compiuto dal 1998 sino all'attuale del 2010 si è riscontrata una tendenza delle OdV a cooperare con le istituzioni pubbliche pur mantenendo forte 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.

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 alto tasso di vicinanza istituzionale.

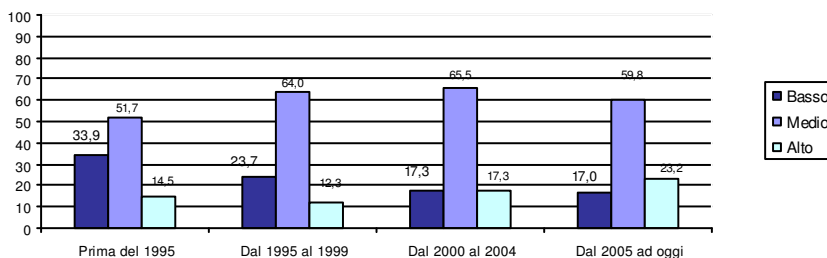
⁹ Per un'analisi dei singoli indicatori si rinvia al capitolo 4 sull'orientamento istituzionale.

Tab. 4: *Indice di vicinanza istituzionale * Settore prevalente*
(Val. %, N, 2010)

	Sanitario	Socio-sanitario	Sociale	No Welfare	μ	N
Alto	18,1	18,4	17,0	6,3	14,9	126
Basso	30,1	27,2	25,6	31,7	28,7	243
Medio	51,8	54,4	57,4	62,0	56,5	479
Tot.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
N	249	114	277	208		848

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

Graf. 2: *Indice di vicinanza istituzionale * ANNOPOV\$*
(Val. %, 2010)



Le OdV iscritte al Registro regionale (17,8%) continuano a presentare valori maggiori rispetto a quelle che non sono ufficializzano il loro rapporto (6,1%), così come quelle che appartengono a delle "famiglie" di volontariato (23,4%) rispetto alle OdV indipendenti (8,0%). Solo 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 pronunciata 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. Gli indicatori selezionati riguardano (22, 27, 28, 30, 31), particolarmente, 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 anni¹⁰.

Si tratta, al contempo, di atteggiamenti mentali e 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. 5: *Indice di dinamismo * Settore prevalente*
(Val. %, N; 2010)

	Sanitario	Socio-sanitario	Sociale	No Welfare	μ	N
Alto	49,8	57,0	46,9	44,2	48,5	411
Basso	20,5	17,5	24,2	22,6	21,8	185
Medio	29,7	25,4	28,9	33,2	29,7	252
Tot.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
N	249	114	277	208		848

Se consideriamo la grandezza delle OdV 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). Dal punto di vista della loro durata, inoltre, sono le OdV più giovani che presentano 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 immediatamente da Andrea Salvini¹¹.

¹⁰ Per un'analisi più dettagliata si rinvia al capitolo 10 a cura di I. Psaroudakis.

¹¹ A. Salvini, *Perché indagare (ancora) sull'identità e sui bisogni del volontariato in Toscana*, Id., D. Cordaz (a cura di), *Le trasformazioni del volontariato in Toscana. Il rapporto di indagine*, cit., p. 11.

Tab. 6: *Indice di dinamismo* by ANNOPOV\$
(Val. %, N; 2010)

	Prima del 1995	Dal 1995 al 1999	Dal 2000 al 2004	Dal 2005 Ad oggi	μ	N
Alto	44,3	50,0	56,4	61,6	49,5	375
Basso	27,0	18,4	8,2	9,8	20,4	155
Medio	28,7	31,6	35,5	28,6	30,1	228
Tot.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
N	422	114	110	112		758

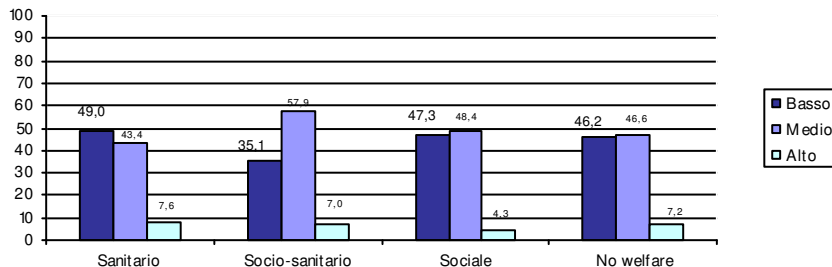
Riguardo all'ispirazione si conferma un tasso mediamente superiore delle OdV cattoliche (52,9%) e non religiose (52,2%) rispetto a quelle religiose non cattoliche (28,6%) così come la scarsa incidenza della differenza di genere.

6. *Indice di sofferenza*

L'ultimo indice proposto 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 organizzazioni di volontariato; 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 complessivamente 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. 3: *Indice di sofferenza * Settore prevalente*
(Val. %, 2010)



Un alto indice di sofferenza è più frequente nelle OdV 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%).

Bibliografia

- Alexander J.C. (1990), *Action and Its Environments*, Columbia University Press, New York.
- Ambrosini M. (2005), *Scelte solidali. L'impegno per gli altri in tempi di soggettivismo*, Il Mulino, Bologna.
- Id. (a cura di) (2004), *Per gli altri e per sé. Motivazioni e percorsi del volontariato giovanile*, Franco Angeli, Milano.
- Arcidiacono C. (2004), *Volontariato e legami collettivi. Bisogni di comunità e relazione reciproca*, FrancoAngeli, Milano.
- Bagnasco A., Piselli F., Pizzorno A., Trigilia C. (2001), *Il capitale sociale. Istruzioni per l'uso*, Il Mulino, Bologna.
- Barbaranelli C., Caparra G.V., Capanna C., Imbimbo A.C. (2003), *Le ragioni del volontariato: un contributo empirico*, in «Giornale italiano di psicologia», n. 2.
- Bauman Z. (2005), *Vita Liquida*, Laterza, Roma-Bari, 2006.
- Id. (2008), *Vite di corsa. Come salvarsi dall'effimero*, Il Mulino, Bologna.
- Berger P.L., Luckmann T. (1966), *La realtà come costruzione sociale*, Il Mulino, Bologna, 2003.
- Bilotti A., Nasi L., Tola P., Volterrani A (2009), *La valutazione di impatto sociale dei progetti del volontariato toscano*, I Quaderni del Cesvot, n. 43, Cesvot, Firenze.
- Boccaccin L. (1990), *Altruismo, reciprocità e scambio simbolico nel Terzo Settore*, in «Studi di Sociologia», n. 3.
- Id. (1997), *Terzo Settore. Mille volti del caso italiano*, Vita e Pensiero, Milano.
- Id., Rossi G. (2006), *Le identità del volontariato italiano. Orientamenti valoriali e stili di intervento a confronto*, Vita e pensiero, Milano.
- Boltanski L. (1990), *Agape: une introduction aux états de paix*, in Id., *L'amour et la justice comme compétences. Trois essais de sociologie de l'action*, Métailié, Paris.
- Borzaga C., Fazzi L. (2011), *Le imprese sociali*, Carocci, Roma.
- 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*, Edizioni Dehoniane, Bologna.
- Cartocci M. (2007), *Mappe del tesoro. Atlante del capitale sociale in Italia*, Il Mulino, Bologna.
- Chiesi A.M. (1999), *L'analisi dei reticoli*, Franco Angeli, Milano.
- Id. (2007), *Coesione sociale: un concetto complesso*, in «Impresa e stato», Vol. 79, n. 20.
- Ciucci R. (2005), *La comunità inattesa*, SEU, Pisa.
- Cnaan R.A., Handy F., Wadsworth M. (1996), *Defining who is a volunteer: conceptual and empirical considerations*, in «Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly», n. 25.
- Cordaz D. (2010), *Volontariato e coesione sociale*, in Toscano M.A. (a cura di), *Zoon-*

- Politikon 2010. Politichesociali e partecipazione*, Le Lettere, Firenze.
- Farmer S.M., Fedor D.B. (2001), *Changing the focus on volunteering: an investigation of volunteers' multiple contributions to a charitable organization*, in «Journal of Management», n. 27.
- Franzoni F., Anconelli M. (2003), *La rete dei servizi alla persona. Dalla normativa all'organizzazione*, Carocci, Roma.
- Godbout J.T. (1992), *Lo spirito del dono*, Bollati Boringheri, Torino.
- Hustynx L., Hammertin F. (2003), *Stili collettivi e riflessivi del volontariato: una prospettiva sociologica della/sulla modernizzazione*, in «Politiche sociali e servizi», n. 2.
- Inglehart R. (1999), *La società postmoderna*, Editori Riuniti, Roma.
- ISTAT (2005), *Le organizzazioni di volontariato, "Statistiche in breve"*, Roma.
- Id. (2007), *La vita quotidiana nel 2006*, Roma.
- Leithart J. (2005), *Structural Isomorphism in Australian No-Profit Organisations*, in «Voluntas. International journal of Voluntary and No-Profit Organisations», Vol. 16, n. 1.
- Licursi S. (2010), *Sociologia della solidarietà*, Carocci, Roma.
- Marradi A. (1980), *Concetti e metodi della ricerca sociale*, Giuntina, Firenze.
- Marta E., Pozzi M. (2007), *Psicologia del volontariato*, Carocci, Roma.
- Id., Scabini E. (2003), *Giovani volontari. Impegnarsi, crescere e fare crescere*, Giunti, Firenze.
- Mauss M. (1925), *Saggio sul dono. Forma e motivo dello scambio nelle società arcaiche*, in *Teoria generale della magia e altri saggi*, Einaudi, Torino, 2000.
- Moody J., White D.R. (2003), *Structural Cohesion and Embeddedness: a Hierarchical Concept of Social Group*, in «American Sociological Review», Vol. 68, n. 1.
- Palmonari A. (1997), *Gratuità imperfetta*, in «La Rivista del Volontariato», n. 5.
- Paolicchi P. (1995), *Narratives of Volunteering*, in «Journal of Moral Education», XXIV, n. 2.
- Penderza M. (2008), *Teorie del capitale sociale*, Rubbettino, Napoli.
- Psaroudakis I. (2010), *Profili del volontario. Nuove direzioni della gratuità*, in Toscano M.A. (a cura di), *ZoonPolitikon 2010. Politiche sociali e partecipazione*, Le Lettere, Firenze.
- Putnam R.D. (1993), *Making Democracy Work*, Princeton University Press, Princeton.
- Id. (2004), *Capitale sociale e individualismo. Crisi e rinascita della cultura civica in*

America, Il Mulino, Bologna.

- Salvini A. (1998), *Identità e bisogni del volontariato in Toscana*, Cesvot, Firenze.
- Id. (2005), *Analisi delle reti sociali. Risorse e meccanismi*, PLUS, Pisa.
- Id. Cordaz D. (a cura di) (2005), *Le trasformazioni del volontariato in Toscana. Il rapporto di indagine*, I Quaderni del Cesvot, n. 27, Cesvot, Firenze.
- Id. (2007), *Identità e tendenze del volontariato in Toscana*, Indagine Cesvot, Cesvot, Firenze.
- Id. (a cura di) (2007), *L'analisi delle reti sociali. Teorie, metodi, applicazioni*, Franco Angeli, Milano.
- Id. (2009), *Identità e trasformazioni del volontariato. Riflessioni alla luce del caso toscano*, in «Areté. Quadrimestrale dell'Agenzia per le Onlus», Vol. II, n. 2.
- Id. (2010), *Il volontariato oltre il Welfare State*, in Toscano M.A. (a cura di), *ZoonPolitikon 2010. II – Politiche sociali e partecipazione*, Le Lettere, Firenze, pp. 41-56.
- Id. (2010) (a cura di), *Profili dei volontari in Toscana*, Dip. Scienze Politiche e Sociali, Università di Pisa-Cesvot, Pisa-Firenze.
- Scacciati A., Paolicchi P. (1998), *Il volontariato come produzione di identità*, in «Orientamenti pedagogici», XLV, n. 1.
- Snyder M. (1993), *Basic Research and Practical Problems: the Promise of a "Functional" Personality and Social Psychology*, in «Personalità and Social Psychology Bulletin», n. 19.
- Id., Omoto A.M (2000), *Doing Good for Self and Society: Volunteerism and the Psychology of Citizen Participation*, in Van Vought M., *Cooperation in Modern Society*, Routledge, New York.
- Villa M. (2008), *La sfida della gratuità. Il volontariato a Brescia tra altruismo e istituzioni*, Franco Angeli, Milano.
- Vitale A. (2007), *Sociologia della comunità*, Carocci, Roma.
- Volterrani A. (2006), *Raccontare il volontariato*, I Quaderni del Cesvot, n. 29, Cesvot, Firenze.
- Wagner A. (2000), *Reframing "Social Origin" Theory: The Structural Transformation of the Public Sphere*, in «Non Profit and Voluntary Sector Quarterly», 29, 4.
- Wilson J., *Volunteering* (2000), in «Annual Review of Sociology», n. 26.

Gruppo di ricerca
Identità e bisogni del volontariato in Toscana
Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali
Università di Pisa,

DercoModus srl
Development, research and consulting

marzo 2011