



# **Relazionalità diffusa e capitale sociale nelle associazioni di volontariato della Toscana**

a cura di Andrea Volterrani, Andrea Bilotti, Stefania Carulli

Report ricerche - Anno 2009



## **Indice**

Premessa	p5
1. I tratti identitari del volontariato	p7
2. Relazionalità diffusa e capitale sociale	p11
3. Le aree della relazionalità diffusa nella realtà associativa toscana	p25
4. Alcune indicazioni per la riproduzione della relazionalità	p49
5. Riferimenti bibliografici	p54
6. Appendice	p58
6.1 La ricerca qualitativa e le interviste non standard	p58
6.2 La traccia di intervista non standard	p61
6.3 Le associazioni coinvolte	p67



## **Premessa**

Il rapporto che segue è il risultato di un lavoro di ricerca su un tema cruciale e particolarmente discusso negli ultimi anni, quello della riproduzione del capitale sociale disponibile per un individuo, per una organizzazione, per un territorio. Un capitale sociale che, come vedremo più avanti, può essere inteso come l'insieme delle risorse disponibili e utilizzabili da un individuo, un organizzazione, un territorio in un determinato contesto sociale, culturale, economico.

Perché è tema che dovrebbe interessare e coinvolgere le associazioni di volontariato? Sostanzialmente per almeno sei motivi.

Il primo riguarda le persone che sono destinatarie di servizi e attività offerte e promosse dal volontariato. Ragionare in termini di capitale sociale significa provare a ricostruire o costruire le risorse disponibili (fisiche, culturali, relazionali, comunicative ed economiche) per chi spesso vive in vuoti di risorse. L'incremento delle relazioni per ed intorno ai destinatari dei servizi delle associazioni è una prima sottolineatura importante del motivo per cui il volontariato si dovrebbe interessare a questo tema.

Il secondo motivo riguarda le persone che sono coinvolte direttamente nelle organizzazioni di volontariato. I volontari non sono persone che vivono fuori dai contesti dove agiscono. A volte tendono a marcare la loro differenza, i loro tratti distintivi rispetto a tutti gli altri, ma vivono anche loro le difficoltà del nostro tempo. Per questo riflettere se e come si sviluppino relazioni fra i volontari che questi possano utilizzare anche nella loro vita quotidiana, è un ulteriore tassello nel mosaico della relazionalità e del capitale sociale.

Il terzo sono le associazioni di volontariato nel loro complesso. Le organizzazioni possono incrementare il loro capitale sociale che non è semplicemente la somma dei capitali sociali degli affiliati, ma qualcosa di più e di diverso.

Il quarto riguarda le persone che abitano e vivono nei territori dove agiscono le organizzazioni di volontariato. I residenti in un territorio possono o meno beneficiare dei servizi offerti dalle associazioni di volontariato, ma vivono in un contesto più o meno ricco di relazioni e relazionalità.

Il quinto sono i territori stessi, per il mantenimento e il consolidamento della coesione sociale, ma anche per l'incremento e la differenziazione dei tessuti relazionali presenti al suo interno. Quanto le associazioni di volontariato contribuiscono e si preoccupano di questo aspetto?

Infine una riflessione su un territorio diverso, ma che sta assumendo una centralità sempre più importante: internet e i mondi virtuali. La capacità di incrementare la relazionalità anche all'interno delle nuove tecnologie medial (Internet) può contribuire a diminuire le crescenti diseguaglianze digitali che si sommano alle diseguaglianze sociali esistenti.

Anche se fosse per uno solo di questi motivi, il capitale sociale e le relazioni sono rilevanti per le associazioni di volontariato anche all'inizio di questo nuovo secolo. Comprenderne le caratteristiche principali, la rilevanza per le associazioni, la loro diffusione, il loro impatto sui volontari, ma anche sul territorio e nelle comunità è l'obiettivo di questa ricerca.

Nell'economia del testo il primo capitolo affronterà i tratti distintivi delle organizzazioni di volontariato con particolare riferimento a quelli collegati e collegabili alla relazionalità e al capitale sociale. Nel secondo capitolo sarà presentato e sviluppato il quadro teorico sul capitale sociale con un approfondimento sugli aspetti rilevanti per il nostro percorso di ricerca. Nel terzo capitolo saranno presentati i risultati della ricerca con particolare attenzione alle aree rilevanti della relazionalità diffusa e del capitale sociale. Nel quarto e ultimo capitolo saranno invece discussi i meccanismi che potrebbero contribuire a riprodurre capitale sociale e relazionalità diffusa nelle associazioni di volontariato. È in questa direzione che saranno anche suggeriti percorsi possibili per incrementare, consolidare e sviluppare il capitale sociale di individui, organizzazioni e territori di riferimento.

## **1. I tratti identitari del volontariato<sup>1</sup>**

Il volontariato è davvero diverso dalle imprese e dalla pubblica amministrazione? Oppure, al contrario, non si riconoscono più le differenze, i tratti distintivi? La risposta a questi interrogativi è rilevante per l'eventuale scelta fra diverse (e forse alternative) strategie di sviluppo di competenze future del volontariato stesso rispetto alle risorse di capitale sociale disponibili e alle caratteristiche della loro riproduzione.

Parlare di tratti distintivi, significa affrontare le caratteristiche identitarie in un'ottica relazionale, processuale e strategica. Relazionale, perché esiste identità in presenza di relazioni di riconoscimento di altri. Processuale perché l'identità è mobile nel tempo e nello spazio. Strategica perché l'identità di una organizzazione è costruita e ricostruita anche consapevolmente da coloro che ne fanno parte. Per questo motivo saranno sottolineate sia le relazioni con l'ambiente (cittadini, istituzioni e utenti) sia le potenziali caratteristiche distintive del terzo settore. In entrambi i casi le dimensioni individuate tendono a rappresentare una sorta di tensione ideale, un "dover essere" delle organizzazioni di volontariato. L'analisi empirica su alcune di questi aspetti<sup>2</sup> colloca le organizzazioni di volontariato in modo differenziato, talvolta molto vicine e coincidenti con la dimensione ideale, talvolta in aperta e chiara opposizione, più spesso in posizioni intermedie. In questa sede e in una prospettiva collegata al tema del capitale sociale, ci limitiamo alle dimensioni che abbiamo definito "ideali".

### **1.1 Le relazioni con l'ambiente quotidiano**

Cittadini, istituzioni ed utenti sono i tre ambiti con cui interagisce quotidianamente il volontariato, con tutte le proprie diverse componenti.

#### **1.1.1 Le relazioni nei confronti dei cittadini**

Rispetto alle relazioni nei confronti dei cittadini, le dimensioni rilevanti che fanno riferimento al volontariato possono essere le seguenti:

---

<sup>1</sup> Per alcune delle dimensioni che saranno esplicitate sono debitore nei confronti di un gruppo di lavoro misto fra Regione Toscana e terzo settore per la costruzione di nuove relazioni con l'Unione Europea. In particolare in questa sede vorrei ricordare Rossana Caselli e Laura Turini.

<sup>2</sup> Per un approfondimento su alcune dimensioni del valore sociale aggiunto vedi Bilotti, Tola, Volterrani (2009).

a) *Sostenibilità*: le azioni, le progettualità e i servizi del volontariato sono ispirati ad una sostenibilità sociale, ambientale ed economica nei territori di riferimento per assicurare la riproducibilità sociale, ambientale ed economica per le future generazioni;

b) *Relazionalità diffusa e capitale sociale linking*<sup>3</sup>: ovverosia 1) la capacità di cucire il tessuto comune del territorio (memoria, storia, cultura e progettualità presente e futura) dentro i territori di appartenenza; 2) la capacità di riprodurre relazionalità nei vuoti e nei buchi strutturali creati anche dalle logiche strettamente di mercato; 3) la capacità di promuovere relazioni condivise; 4) la capacità di promuovere relazioni paritarie in contesti caratterizzati da disuguaglianza di potere e di opportunità; 5) la capacità di promuovere la diffusione del capitale sociale che mette in relazione (*linking*) che riguarda i legami tra persone diverse, in contesti sociali diversificati, grazie a cui si può accedere a un ambito di risorse più esteso rispetto a quello della comunità di appartenenza;

c) *Democraticità e partecipazione*<sup>4</sup>: ovverosia 1) la capacità di promuovere spazi, luoghi e meccanismi reali di partecipazione democratica interna (adottando, ad esempio, sistemi di *governance multistakeholder*)<sup>5</sup> ed esterna alle organizzazioni; 2) la capacità di rappresentare un luogo di apprendistato alla partecipazione democratica e politica, oltre che di apprendistato all'educazione civica e alla solidarietà; 3) il sostegno e la promozione della cultura democratica nei territori di appartenenza;

d) *Riproduzione di relazioni*: ovverosia la capacità di promuovere autonomia e responsabilità negli utenti con attenzione alla rimozione delle cause del disagio e la “ricostruzione” dei cittadini non come “portatori” di disagio”.

### **1.1.2 Le relazioni nei confronti delle istituzioni**

Nell'ambito delle relazioni con le istituzioni, una prima dimensione importante fa riferimento al dare risposte adeguate ai bisogni in un quadro di programmazione e co-progettazione, privilegiando l'integrazione e il fare rete<sup>6</sup> da parte del volontariato. Processi basati su questo tipo di partnership favoriscono il mutuo apprendimento e danno luogo ad una elaborazione congiunta degli standard di qualità sociale che si perseguono. E questa *qualità* richiede e a sua volta riproduce qualità delle istituzioni.

---

<sup>3</sup> È questo il primo dei tratti distintivi che è stato approfondito con il presente lavoro di ricerca.

<sup>4</sup> Questo è un secondo tratto distintivo che è stato parzialmente affrontato.

<sup>5</sup> Per una chiara prospettiva teorica vedi Fazzi (2007).

<sup>6</sup> Fra i molti riferimenti possibili, si segnala quello di Folgheraiter (2006).

Una seconda dimensione da rilevare è il perseguimento di un' efficace capacità di azione sinergica rispetto alle attività degli enti pubblici ed agli altri attori del terzo settore, con attenzione al radicamento sul territorio ed alle relazioni intrattenute con gli altri soggetti (pubblici o del terzo settore), all'attivazione di un ruolo complementare e non sostitutivo rispetto al territorio di riferimento e alla condivisione di obiettivi e metodi attraverso i quali i servizi sono erogati.

### **1.1.3 Le relazioni nei confronti degli utenti**

Le organizzazioni del volontariato dovrebbero privilegiare le seguenti dimensioni nei confronti degli utenti:

a) la *flessibilità*, ovverosia la capacità di dare risposte veloci grazie all'utilizzo di percorsi informali, con attenzione alla trasformazione dei bisogni, l'adattabilità del servizio offerto e ai mutamenti che questo necessariamente subisce nel corso della sua realizzazione.

b) *l'universalità dell'accesso e delle prestazioni*, facilitando l'accesso a tutti coloro che fanno parte della comunità territoriale di riferimento;

c) la costruzione condivisa e partecipata della *valutazione della qualità*<sup>7</sup> dei progetti e dei servizi offerti.

### **1.2 Le caratteristiche del “soggetto” volontariato**

Per poter sviluppare adeguatamente i processi relazionali sopra evidenziati, le organizzazioni di volontariato dovrebbero sviluppare e/o acquisire alcune caratteristiche qualitative. In particolare sono da evidenziare:

a) *l'organizzazione*<sup>8</sup>, ovverosia elaborazione di una strategia che preveda la definizione precisa ed esplicita di ruoli e procedure e la creazione di canali di partecipazione aperti sia agli associati che agli esterni e attenzione a processi organizzativi, metodi di lavoro, modalità di organizzazione e gestione di riunioni, assemblee e in generale delle occasioni di coinvolgimento degli utenti;

b) *la valorizzazione dell'ascolto*<sup>9</sup> la capacità del volontariato di costruire un rapporto di ascolto con ogni utente, che tenga conto delle diversità e del forte carattere di umanità richiesto dalla peculiari tipologie di servizi forniti;

c) *la comunicazione interna e esterna*<sup>10</sup> come impegno nella costruzione di strumenti di comunicazione che incrementino il radicamento nel territorio e la visibilità del volontariato presso

---

<sup>7</sup> Sulla dimensione specifica vedi Bilotti, Tola, Volterrani (2009).

<sup>8</sup> Per un inquadramento della dimensione vedi Volterrani (2004).

<sup>9</sup> Per un approfondimento vedi Bilotti, Tola, Volterrani (2009).

gli utenti e la pubblica amministrazione e che facciano attenzione alla conoscenza degli strumenti, al loro apprendimento, alla relazione fra forma e sostanza della comunicazione e al passaggio tra l'appartenenza e la condivisione; anche come costruzione di spazi comunicativi condivisibili nella sfera pubblica locale e mediale;

d) la *formazione e l'apprendimento continuo*<sup>11</sup> per garantire continuità e certezza del servizio, continuo e ampio impegno nel coinvolgere soci, volontari e operatori, con attenzione ai processi organizzativi, al rischio di *burn-out* per i volontari, i soci e gli operatori e al bagaglio di competenze da loro posseduto;

e) l'*etica della gratuità/dono o del prezzo equo* che trasferisce un particolare valore aggiunto anche ai servizi stessi. In particolare sono da sottolineare:

- il radicamento delle iniziative di volontariato in matrici culturali ed ideologiche capaci di mobilitare risorse, di attrarre volontariato, di infondere nei partecipanti omogeneità di visioni e finalità, di proporre norme etiche e valori condivisi, di favorire comportamenti cooperativi e rapporti di fiducia;

- il volontariato si qualifica quindi per l'esercizio di una libertà responsabile<sup>12</sup>, capace di farsi carico dei vincoli di solidarietà che sono inerenti ai legami sociali in cui esso è coinvolto;

- l'attenzione ai bisogni dei volontari, dei soci e degli operatori in termini di valorizzazione del carattere disinteressato del servizio e del fondamento etico del soggetto del volontariato, con attenzione alle motivazioni possedute dai volontari, soci ed operatori e agli obiettivi del soggetto;

f) *innovazione*<sup>13</sup>: ovverosia la capacità di sviluppare azioni in ambiti non interessati da interventi del mercato (perché poco o per niente redditizi) o dallo stato (perché di difficile gestione e/o poco diffusi e/o non ancora percepiti come rilevanti) e/o di proporre servizi, azioni e progetti inediti per il territorio di riferimento e/o di sviluppare azioni che incrementino l'autoriflessione del territorio di riferimento;

g) *frontiera e rischio*: ovverosia la scelta come obiettivi prioritari di temi e ambiti marginali e/o sconosciuti anche alla comunità territoriale di appartenenza e la capacità di lavorare "border-line" e in situazioni di evidente disagio (organizzativo, gestionale e ambientale) e pericolo, assumendo il rischio di esiti non positivi di azioni, servizi e progetti.

---

<sup>10</sup> Per un punto di vista diverso sulla comunicazione sociale vedi Volterrani (2008).

<sup>11</sup> Per un approfondimento vedi Volterrani (2004).

<sup>12</sup> Per una visione prospettica sul tema vedi Cesareo, Vaccarini (2006).

<sup>13</sup> Per un interessante punto di vista vedi Viale (2008).

h) *immaginazione*<sup>14</sup>: ovverosia la capacità di immaginare il futuro della comunità di appartenenza in un'ottica di sostenibilità;

i) *governance* ovverosia la capacità di affrontare e gestire la crescente complessità dei territori caratterizzata da pluralità di attori, pluralità di culture, pluralità di progettualità, azioni e percorsi di sviluppo;

l) *sviluppo della knowledge work*<sup>15</sup> ovverosia la capacità di diventare degli esploratori della conoscenza contestualizzata e territorializzata per trovare feconde interrelazioni fra teorie e pratiche;

m) *valorizzazione della prossimità* le organizzazioni del volontariato sono prossime ai territori sia per la capacità di leggere e interpretare i bisogni in sintonia con le persone sia per la dimensione organizzativa nonché per le radici profondamente innestate nel territorio (cultura, valori, persone, risorse);

n) *valorizzazione del territorio*: il territorio, il *local* è un punto di forza delle organizzazioni del volontariato. Un territorio che non è solo uno spazio di mercato, ma, anzi, un luogo antropologicamente significativo<sup>16</sup> verso il quale non sono pensabili (né attuabili) azioni esclusivamente orientate al profitto pena il depauperamento delle risorse simboliche, materiali e umane che rappresentano la linfa vitale del tessuto sociale dal quale prendono vita le organizzazioni stesse.

Molte delle dimensioni, e dei tratti distintivi descritti, sono stati utilizzati nel percorso di ricerca e di analisi che abbiamo svolto con le organizzazioni di volontariato della Toscana. A queste si aggiungono quelle che possiamo trarre dalle riflessioni che sono state effettuate da molti autori e ricercatori sul tema del capitale sociale.

## **2. Relazionalità diffusa e capitale sociale**

### **2.1 Il contesto teorico**

La crescente complessità della società postindustriale e l'accentuarsi delle dinamiche di globalizzazione economica e finanziaria hanno spinto la riflessione sociale ad interrogarsi sui fattori

---

<sup>14</sup> Sull'immaginazione oltre al classico di Wright Mills (1995), è interessante approfondire con Abbott (2006).

<sup>15</sup> Per una riflessione a più voci vedi Butera, Bagnara, Cesaria, Di Guardo (2009).

<sup>16</sup> Per un quadro teorico più ampio vedi ad esempio Hannerz (2001).

che presiedono allo sviluppo. Alcuni studiosi si sono, così, concentrati sui caratteri della socievolezza e della cooperazione esistenti in una data società e su temi tradizionalmente ritenuti *soft* come la fiducia, le reti sociali e i particolarismi, i processi cognitivi ed emotivi riferendosi a questo insieme di elementi con il termine di capitale sociale. Il concetto di capitale sociale, insomma, pone al centro della riflessione teorica le “virtù” della società civile, intese come variabili socio-culturali e processi cooperativi formali e informali; dove per società civile si intende generalmente, ma con una certa indeterminazione, quello spazio intermedio (oggi particolarmente effervescente) esistente tra la famiglia, la parentela e l’individuo da un lato e lo stato dall’altro.

L’introduzione esplicita di questo termine risale alla fine degli anni settanta anche se un uso implicito dell’idea si potrebbe trovare nel famoso saggio di Max Weber, *Le sette protestanti e lo spirito del capitalismo*. Tra i primi a riferirsi a questo concetto possiamo sicuramente annoverare lo studioso Glenn Loury [1977] che lo usa per spiegare il successo dei giovani nel far crescere il loro capitale umano e il sociologo francese Pierre Bourdieu [1980] che lo distingue esplicitamente dal capitale economico e culturale. Quest’ultimo considera il capitale sociale l’insieme delle risorse (materiali e non materiali, informative, ecc.) veicolate dalle reti di appartenenza che il soggetto può mobilitare per raggiungere i suoi obiettivi. In generale, il capitale sociale individuale sarebbe dato dalla sommatoria dei capitali umani posseduti da tutti i soggetti con i quali si entra in interazione e che si possono mobilitare a proprio vantaggio. Nel 1985 Mark Granovetter rifacendosi alla teoria economica dei costi di transazione di Oliver Williamson [1975] usa questo concetto per studiare l’organizzazione delle attività produttive e del lavoro, sottolineando la differenza e la funzionalità dei legami forti e dei legami deboli. È del 1990, invece, una prima estensiva formalizzazione del capitale sociale: James Coleman con *Foundations of social theory* nell’intento di collegare aspetti macro sociologici con aspetti micro, pone grande attenzione alle dinamiche dell’azione razionale di un individuo, che ha il controllo sulle sue reti di relazioni. La grande popolarità del concetto risale, però, al momento in cui si prova ad applicarlo ai fenomeni politici, in seguito alla pubblicazione dei risultati della ricerca decennale di Robert Putnam [1993] sul funzionamento delle istituzioni pubbliche in Italia. Con capitale sociale Putnam si riferisce alla *civiness* (civismo o cultura civica) fondata sulla fiducia e sulle norme che regolano la convivenza e sulle reti di associazionismo civico che migliorano l’efficienza dell’organizzazione sociale e delle istituzioni. Nella stessa traccia inoltre si inserisce Francis Fukuyama [1995] che indica la fiducia e i valori di una data società come presupposti del capitale sociale.

Il concetto di capitale sociale mostra diverse sfaccettature e assume varie forme a secondo di come lo si guardi e del contesto in cui lo si voglia analizzare. In quanto capitale esso è una vera e

propria risorsa, proprio come lo sono il capitale fisico (beni strumentali materiali o monetari) e il capitale umano (capacità e abilità della persona), ma non è proprietà privata del singolo individuo: attiene alla dimensione relazionale, nella sua valenza positiva di risorsa e non di vincolo. È un'entità solitamente intangibile in quanto combinazione di diverse dimensioni relazionali prevalentemente simboliche. Questo capitale è "sociale" perché è costituito da relazioni sociali, le quali hanno una certa persistenza nel tempo e che gli individui in parte possiedono ascrittivamente, in parte costruiscono volontariamente, all'interno della famiglia e in altre cerchie sociali, durante la loro vita. Secondo il principio della non totale fungibilità di Coleman, è una risorsa solo quando le varie entità a disposizione di un soggetto, singolo o collettivo, sono utili ed efficaci per il raggiungimento di un preciso scopo. Infine, ha la natura di bene pubblico, in quanto le persone che sostengono attivamente e rafforzano le strutture di reciprocità producono benefici non solo per sé, ma anche per tutti gli individui che fanno parte di queste strutture (principio dell'esternalità). Proprio per la caratteristica di bene pubblico, cioè di bene dotato di esternalità, il capitale sociale è spesso, come sottolineato da Coleman e soprattutto da Putnam, un sottoprodotto dell'attività sociale. Ciò non esclude, però, che esso sia anche un prodotto intenzionale di strategie di investimento sociale orientate alla costituzione e riproduzione di relazioni sociali utilizzabili, atte a procurare profitti materiali e simbolici.

Nella descrizione data da Antonio Mutti [1998], "il capitale sociale, più precisamente, consta di relazioni fiduciarie (forti e deboli, variamente estese e interconnesse) atte a favorire, tra i partecipanti, la capacità di riconoscersi e intendersi, di scambiarsi informazioni, di aiutarsi reciprocamente e di cooperare a fini comuni. Si tratta dunque di relazioni di reciprocità informali o formali regolate da norme che definiscono, in modo più o meno flessibile, la forma, i contenuti e i confini degli scambi, e che sono rese efficaci da sanzioni di tipo interno o esterno all'individuo". Usando le parole di Fortunata Piselli [2001] possiamo, insomma, dire che "Il concetto di capitale sociale è un concetto situazionale e dinamico; un concetto, pertanto, che non può essere appiattito in rigide definizioni, ma deve essere interpretato, di volta in volta, in relazione agli attori, ai fini che perseguono, e al contesto in cui agiscono".

Sin qui abbiamo visto quali siano le caratteristiche di questo concetto multidimensionale, ma come si combinano tra loro queste dimensioni? Come si crea, si mantiene o si distrugge il capitale sociale? E quali sono i processi di estensione di queste risorse da ambiti micro a quelli macro? Le risposte a questi interrogativi non sono per nulla unanimi, ma questo è evidentemente dovuto a quell'aspetto situazionale e dinamico sottolineato dalla Piselli che rende difficile la generalizzazione dei risultati di studi svolti su contesti specifici.

A seconda della scuola che si segue, quella di Putnam e Fukuyama basata su un determinismo storico-culturalista piuttosto che quella di Coleman ancorata ad un paradigma dell'azione, possiamo individuare la fiducia di base, la cooperazione e le norme di reciprocità oppure le reti di relazioni come le principali cause che alimentano i processi di generazione e rimodellamento del capitale sociale. Ovviamente nessuna di queste è esclusiva delle altre e anche i due diversi approcci teorici mostrano spesso delle inevitabili intersezioni, sviluppando, però, delle logiche causali differenti.

Interessati alla dimensione cooperativa e alle dinamiche dei processi di costruzione sociale dell'azione, Putnam e Fukuyama trovano che l'efficienza sociale è fortemente condizionata da fattori storici e culturali. Solo attraverso esperienze sociali di lunga durata l'adesione a norme di reciprocità e di solidarietà può essere interiorizzata e trasformata in fiducia diffusa necessaria al superamento dei dilemmi dell'azione collettiva.

Per Putnam [1993], fiducia, norme di reciprocità e reti di associazionismo civico si rinforzano reciprocamente nel tempo, quanto più la reciprocità è di tipo generalizzato e le reti sociali di tipo orizzontale. La reciprocità di tipo generalizzato, infatti, è una solidarietà diffusa che rimanda allo scambio-dono, basata su scambi non simultanei e non corrispondenti, che creano degli obblighi indefiniti nel tempo. Questo tipo di relazione crea e aumenta il capitale sociale che, proprio come sottolinea Coleman, risulta tendenzialmente rinforzato in tutte le situazioni che rendono gli individui dipendenti gli uni dagli altri. Ugualmente importante è poi l'azione delle reti orizzontali che, mettendo in contatto tra loro individui dello stesso status e potere, tendono a favorire la fiducia e la cooperazione.

Con simili argomentazioni, anche Fukuyama si riferisce alla fiducia presente in una determinata società come “alla capacità delle persone di lavorare insieme per scopi comuni in gruppi e organizzazioni” [Fukuyama, 1996]. Fiducia fondata sull'aspettativa di un “comportamento prevedibile, corretto e cooperativo, basato su norme comunemente condivise” [Fukuyama, 1996]. Per entrambi questi autori, quindi, è possibile superare il problema dell'estensione della fiducia solo attraverso la diffusione di norme e valori in lunghi processi storici di sedimentazione della struttura sociale. Questa prospettiva del determinismo culturale, però, limita drasticamente la possibilità e la potenzialità di un capitale sociale creato e gestito intenzionalmente e non fornisce indicazioni operative per una politica volta a potenziarlo.

Non molto più in là si spinge l'approccio dell'individualismo metodologico interessato alla componente di profitto materiale e simbolico del capitale sociale perseguita dal singolo individuo. Coleman [2005] costruisce una complessa teoria sociologica di stampo neoclassico che spiega la società a partire dalle scelte razionali individuali (“rational choice perspective”). Egli cerca, però, di

superare l'individualismo estremo (*individualism bias*) tenendo in considerazione i condizionamenti di ritorno del contesto organizzativo e istituzionale, sulle scelte dei singoli attori. Per questo autore gli attori dispongono solo di alcune risorse (ad esempio conoscenze e informazioni parziali) delle quali detengono il controllo e alle quali sono interessati. In conseguenza del fatto che un attore ha interessi in eventi che sono sotto il controllo di altri, si attivano scambi e trasferimenti unilaterali di controllo fra attori che conducono alla formazione di relazioni sociali stabili nel tempo. "Relazioni di autorità, di fiducia e norme relative alla allocazione consensuale di diritti prendono forma in questa sequenza logico-temporale come principali risorse e vincoli della struttura sociale" [Bagnasco, 2001]. La teoria della scelta razionale ci fa fare qualche passo avanti nella comprensione della circolazione delle risorse ma non arriva a spiegare le condizioni in cui si formano aspettative razionali di tipo fiduciario ne riesce a cogliere la ricchezza dei risvolti e le ambivalenze di situazioni in cui le azioni degli attori sembrano assomigliare più che a scelte razionali a veri e propri atti di fede.

Una risposta più articolata sul piano psicologico, per comprendere le dinamiche dell'estensione della fiducia e del funzionamento del capitale sociale, la offre Alessandro Pizzorno nel suo saggio *Perché si paga il benzinaio. Per una teoria del capitale sociale* [2001].

L'autore indica nella riconoscibilità dell'identità l'elemento fondamentale sul quale poggiano i meccanismi del capitale di solidarietà e di reciprocità. L'importanza di questa proprietà è dimostrata dalla teoria del *costo economico della disonestà* di Gorge Akerlof [1970]. Secondo questa teoria in assenza di riconoscibilità o di garanzie sull'identità non sarebbero possibili interi mercati, quei mercati rappresentati, nell'argomentazione di Pizzorno, dagli scambi di solidarietà e di reciprocità; definiti dall'autore "capitale sociale di solidarietà" e "capitale sociale di reciprocità".

Il "capitale sociale di solidarietà" si basa su un attore di cui si ha profonda conoscenza e assoluta fiducia e su regole socializzate e interiorizzate. I meccanismi che soggiacciono a questo capitale sono quelli emotivi-identitari (in parte già identificati da Putnam e Fukuyama), solitamente riscontrabili in un gruppo coeso, quindi, in presenza di quei legami definiti forti.

Il "capitale sociale di reciprocità" si basa, invece, su relazioni di interesse caratterizzate da un rapporto diadico di mutuo appoggio in cui una parte anticipa l'aiuto all'altra e riguardanti più verosimilmente i legami deboli. I meccanismi che in questo caso si possono attivare sono diversi: uno è quello della cooperazione su un fine comune; un altro è quello socio-psicologico della gratitudine (studiato in antropologia); un altro ancora è quello del prestigio, cioè di una collaborazione al fine dell'affermazione della stessa rete cui si appartiene; un ultimo meccanismo, indicato dall'autore, è quello della gratuità (meccanismo psicologico attraverso il quale il

“volontario” può riconoscersi nel gesto che compie), espressione di un interesse assolutamente personale di riconferma della propria identità: interesse, però, con evidenti effetti positivi per il beneficiario.

Pizzorno, insomma, ci porta a riflettere su processi psicologici, poco considerati dai classici di questi studi, sottolineando la diversità dei contesti di relazione sociali nel favorire il riconoscimento reciproco attraverso sentimenti di empatia e sensazioni di rassicurazione.

Per comprendere più chiaramente come il capitale sociale possa generarsi e riprodursi piuttosto che consumarsi bisogna, quindi, indagare il tipo di legami presenti in una determinata struttura sociale nonché le dinamiche emotive che, ai vari livelli della struttura, riescono a plasmare quella fiducia utile a ridurre l'ansia da incertezza nei processi di collaborazione.

Allo studio dei legami e dei reticoli sociali si è dedicato, già dagli anni cinquanta, uno specifico settore di studi definito *network analysis*<sup>17</sup>, identificabile nella scuola di Manchester<sup>18</sup> e in quella di Harvard<sup>19</sup>.

Forma e contenuto della relazione sociale di un singolo individuo o di un attore collettivo sono al centro delle loro ricerche. L'interesse per il carattere processuale delle relazioni, per le capacità di manipolazione degli attori e per le relazioni instabili spinge gli studiosi della scuola inglese a numerose ricerche su direzione, frequenza, intensità e durata dei legami sociali (proprietà “relazionali”) e su densità, centralità raggiungibilità, e stelle di primo o secondo ordine dei reticoli sociali (proprietà morfologiche). L'apporto di queste analisi alla riflessione teorica è per lo più di tipo descrittivo ma è possibile riassumere i risultati più interessanti, per la teoria del capitale sociale, nel superamento della logica dicotomica tra particolarismo (legami forti) e universalismo (legami deboli) e nella scoperta e nell'importanza attribuita ai “mediatori sociali”.

Rispetto al primo risultato, diverse ricerche hanno mostrato come il particolarismo, largamente presente nelle attuali società, possa efficacemente convivere con dinamiche di modernizzazione quando sussistono degli orientamenti all'azione basati su dialogo e confronto (ad esempio principi di prestazione o adempimenti di ruolo). Come riporta Mutti [1998], in riferimento alle evidenze della scuola di Manchester, “la modernità produce una maggiore estensione, diversificazione e dispersione spaziale delle reti personali dell'attore sociale, in un gioco a somma positiva nel quale oltre a essere ribaditi – e non negati – i legami forti vengono via via inclusi un numero crescente di

---

<sup>17</sup> Un'interessante descrizione di questo campo di studi e degli apporti per la teoria del capitale sociale si trova in “Capitale sociale e sviluppo. La fiducia come risorsa.”, Mutti, 1998.

<sup>18</sup> M. Gluckman, J.C. Mitchell, J.A. Barnes, V.W. Turner Epstein, J. Van velsen, B. Kapferer.

<sup>19</sup> H. White, B. Wellman, S.D. Berkowiz, R.S. Burt, M. Granovetter.

legami deboli, caratterizzati da maggior formalità, acquisitività, universalismo specificità funzionale e neutralità affettiva”. In questi casi è fondamentale per la società avere “un quadro minimale di regole universalmente condivise che non producono assimilazione, bensì tutelano le differenze” [Mutti, 1998]. Regole che garantirebbero il formarsi di una grande “rete di reti” all’interno della quale sfruttare positivamente l’affettività, la familiarità, la vicinanza, l’omogeneità culturale, la maggior trasparenza nella comunicazione tipiche dei contesti particolaristici.

L’estensione di queste preziose risorse a livello familiare o locale è possibile anche grazie ai “mediatori sociali”. Gli autori della *network analysis* concordano nel ritenere queste figure, caratterizzate da legami “ponte”<sup>20</sup>, delle fondamentali risorse di connessione tra i diversi particolarismi e gruppi primari. Questo è particolarmente vero quando questi legami permettono la circolazione di informazioni non ridondanti<sup>21</sup>. “Cruciale – dice Boisseivan [1974], riferito all’intreccio dinamico di rapporti interpersonali formali e informali, caratteristici della postmodernità – è la figura del *mediatore sociale* cioè di quell’agente innovatore che, nel creare canali di collegamento (o ponti) tra reticoli sociali diversi, favorisce il mutamento”. Inoltre, come sottolinea Mutti, gli intermediari producono e generalizzano fiducia interpersonale non solo su basi cognitive ma anche e soprattutto grazie a dinamiche emotive di conoscenza diretta e di relazioni “faccia a faccia”.

L’analisi delle reti, insomma, offre poche ma interessanti soluzioni al problema di creazione e gestione del capitale sociale: o ci si rivolge ad un intervento regolatore esterno di uno stato “illuminato”<sup>22</sup>, oppure si punta su quelle figure “ponte”, caratterizzate da una pluralità di appartenenze particolaristiche, definite “mediatori sociali”.

Se queste strade saranno effettivamente percorribili dipenderà dalla capacità che il garante, nella prima soluzione, o il mediatore, nella seconda, avranno nel far circolare i contenuti cognitivi ed emotivi alla base dei rapporti fiduciari.

È sulla base di questa prima analisi che possiamo affrontare, ancora da un punto di vista teorico, alcune delle conseguenze sulle associazioni di volontariato.

---

<sup>20</sup> Così definiti da M. Granovetter, nel celebre saggio “La forza dei legami deboli”.

<sup>21</sup> “Secondo Burt non è tanto la natura debole o forte dei legami che influisce sulla ricchezza delle informazioni trasmesse, quanto i tipi di cerchie sociali che vengono messe in contatto da tali legami (o ponti)” (Mutti 1998).

<sup>22</sup> Argomentano efficacemente questa soluzione sia Coleman (2005) sia Trigilia (2001). Coleman fa riferimento a questa soluzione a proposito del ruolo dei garanti nei sistemi di fiducia. Carlo Trigilia affronta la questione nel suo saggio *Capitale sociale e sviluppo locale* a proposito delle politiche di intervento dello stato.

## **2.2 La relazionalità diffusa e il ruolo del volontariato**

Volontariato e relazionalità diffusa: un binomio imprevedibile in cui ciascuna delle parti alimenta l'altra in modo reciproco e continuativo, generando un processo di autoriproduzione che rafforza le componenti, ma anche lo stesso intreccio. I vantaggi di questo connubio sono facilmente evidenti, basti osservare i percorsi che originano nel contesto sociale.

Primo fra tutti è la capacità di aumentare gli spazi reali di confronto, nelle istituzioni pubbliche, nelle organizzazioni del terzo settore, nei luoghi del consumo, negli spazi della vita quotidiana. Si sviluppano così differenti tipologie di relazionalità: alcune si modellano sulle specificità contestuali e dei soggetti che la richiamano, altre, più complesse e complete nella loro funzionalità, diventano invece generatrici di socialità, solidarietà e cultura civile.

Ma ancora più incisiva è la capacità di concepire e innescare relazioni non asimmetriche con le vecchie e le nuove soggettività organizzative. Si tratta di interazioni in cui tende a diminuire la valenza delle relazioni di potere, in funzione di un sostanziale cambiamento nella loro configurazione, ma anche di un potenziamento degli scambi significazionali. Si verifica quindi una concreta possibilità di attribuire valore paritetico a tutte le soggettività, indipendentemente dalla collocazione territoriale e culturale, da valori, dimensioni, ambiti di intervento e visioni del mondo a confronto.

Il connubio interviene quindi sulla forma e sulle modalità di relazionalità e di confronto, ma al tempo stesso, si dimostra proattivo e manifesta il suo potenziale di fattibilità. Alimenta e supporta, infatti, lo sviluppo di progetti e processi nelle aree di qualità, con pari attenzione sia allo sviluppo del percorso sia agli obiettivi, nonché alla costruzione di mappe di orientamento. Spesso in termini di relazionalità diffusa è più importante porre attenzione a ciò che stiamo facendo insieme agli altri piuttosto che agli obiettivi da raggiungere.

In ambiti specifici, il binomio rafforza ed esalta addirittura la sperimentazione di laboratori territoriali di progettualità e partecipazione per sviluppare nuove opinioni pubbliche e nuove cittadinanze al di là delle forti appartenenze identitarie territoriali, religiose o ideologiche. In questo senso, il suo potenziale diviene applicativo e capace di radicare e diffonderne gli effetti.

In questo dilagare, il connubio diventa promotore della memoria collettiva, quale risorsa per il domani. Volontariato e relazionalità diffusa sono una miscela esplosiva quando agiscono sulla condivisione del presente e del passato che, pur mantenendo punti di vista diversi, diventano fonte di una ridefinizione costante dei significati del futuro. In questo modo, oltre a far percepire un'identità a livello territoriale, è possibile che si instaurino relazioni di conoscenza e di solidarietà

fra le generazioni (Cioni, 1999) ma anche nuovi spazi per l'azione solidale dei singoli e delle organizzazioni del terzo settore.

Non da ultimo, altro valore aggiunto del binomio emerge nell'aumento in quantità e in qualità delle narrazioni condivise e di segno positivo sul territorio, sui soggetti, sulla vulnerabilità e sull'esclusione sociale: raccontandosi e raccontando quello che le persone, le organizzazioni, le nuove soggettività, i luoghi stessi fanno, ma anche esprimendo quello che altri stanno facendo o pensando di fare. Le narrazioni, infatti, sono esse stesse luoghi di costruzione di relazionalità, perché *“è l'atto con cui, in una determinata situazione, qualcuno racconta qualcosa a un altro”* (Jedlowski, 2000: 13).

Saper costruire relazioni nei luoghi e nei non luoghi, saper utilizzare la memoria condivisa, saper riprodurre relazioni paritarie a partire dai contesti del lavoro sociale, saper costruire progettualità sociale ampia e condivisa, saper promuovere percorsi di partecipazione alla comunità e, infine, saper narrare il sociale e la socialità nei territori, nelle organizzazioni e nelle comunità, potrebbero essere i capisaldi sui quali costruire e ricostruire una chiara e forte identificabilità delle azioni collegate e collegabili al volontariato.

A sostanziare la relazionalità è il capitale sociale che, imbrigliato troppo a lungo in maglie rilevatesi strette per garantirne una circolazione estesa, cerca adesso forme di interazione alternative più dinamiche e dotate di maggior apertura.

A soddisfare questa esigenza è il connubio tra relazionalità diffusa e comunicazione sociale, atto ad alimentare l'espansione di capitale in tutti gli interstizi della società. Del resto, la stessa comunicazione sociale<sup>23</sup> nasce e cresce in un contesto di relazionalità diffusa stabile, anche se non necessariamente comunitaria, e ne rappresenta la coltura, interagendo con l'aura relazionale delle persone e dei contesti sociali e territoriali a livelli differenziali di coinvolgimento emotivo e di spazio nell'immaginario simbolico individuale e collettivo.

In questo senso, il capitale sociale, in quanto *“insieme di quegli elementi dell'organizzazione sociale – come la fiducia, le norme condivise, le reti sociali – che possono migliorare l'efficienza della società nel suo insieme, nella misura in cui facilitano l'azione coordinata degli individui”* (Putnam, 1993) si intreccia perfettamente con la relazionalità diffusa e con la comunicazione sociale, divenendone l'essenza primaria.

L'insieme di elementi di cui è costituito il capitale è potenziato da quei beni concreti che orientano effettivamente gli esseri umani intorno a bisogni, alla ricerca di soluzioni comuni e

---

<sup>23</sup> Nella definizione proposta dal laboratorio sulla comunicazione sociale della Sapienza, Università di Roma.

condivise. Si tratta, infatti, di *“quei beni tangibili che contano maggiormente nella vita quotidiana delle persone: vale a dire, buona volontà, amicizia, solidarietà, rapporti sociali fra individui e famiglie che costituiscono un’unità sociale. L’individuo, se lasciato a se stesso, è socialmente indifeso. Se viene in contatto con i suoi vicini e questi con altri vicini si accumulerà capitale sociale che può soddisfare immediatamente i suoi bisogni sociali e mostrare una potenzialità sufficiente al miglioramento sostanziale delle condizioni di vita dell’intera comunità”* (Hanifan, 1916).

Relazionalità diffusa, dunque, come necessità di superare il senso di isolamento dell’uomo contemporaneo, in difficoltà nella risoluzione di situazioni critiche, ma non solo. Siamo di fronte a forme di comunanza che travalicano interessi personalistici e che aprono la strada verso un processo più esteso di cultura civile e relazionale che si origina proprio all’interno della circolazione del capitale sociale.

Come ha recentemente sostenuto Lin (2005:27) *“si tratta di un investimento nelle relazioni sociali con aspettative di guadagni”* ma *“le risorse embedded nelle reti sociali accrescono i risultati delle azioni”*.

L’efficacia del meccanismo è comunque frutto dell’interazione continua ed estesa che rende la società una rete dinamica il cui continuo e incessante divenire è espressione della convergenza di attese e competenze in atto.

La disponibilità delle relazioni per un individuo, una organizzazione, una istituzione, un territorio diventa così la base per lo sviluppo di nuove relazionalità, ma anche per lo sviluppo delle *capabilities* individuali (Sen, 2003) oltre che collettive - organizzative e territoriali.

### **2.3 Forme e varianti della relazionalità diffusa**

La relazionalità diffusa è un meccanismo complesso che origina situazioni con una diversa intensità di interazione, influenzata da un mix di fattori. Attori, situazioni, spazi sociali e potenziale negoziale diventano così aghi della bilancia nel complicato equilibrio della relazione e dello scambio di capitale sociale. Un capitale che, in quanto essenza, si manifesta conseguentemente in forme di reciprocità variabile all’interno di un continuum di apertura/chiusura, quale espressione di un meccanismo intrinseco di preservazione e auto-conservazione della relazionalità stessa, oltre che della sua diffusività.

Si verificano quindi situazioni estremamente eterogenee di relazionalità. Quando le persone si incontrano in situazioni occasionali, ad esempio, si instaura una relazionalità diffusa debole temporanea che solo eccezionalmente produce solidarietà o, all’altro estremo, conflitto. Non è

necessario, quindi, uno spazio negoziale per poter condividere o ricomporre, secondo il caso, la relazionalità. Quando, invece, le persone si incontrano in un non luogo possono sviluppare una relazionalità diffusa debole temporanea, ma anche una relazionalità diffusa forte temporanea, eccezionale.

E ancora, quando le persone si incontrano dove già ci sono stati e sono in corso altri incontri si può sviluppare una relazionalità diffusa debole temporanea, ma anche una relazionalità forte temporanea, oppure possono anche entrare a far parte di un ambito relazionale diffuso stabile esistente o crearne uno nuovo.

Da questi esempi emerge come la relazionalità diffusa nasca più facilmente in contesti già ricchi. Si tratta di territori storicamente e culturalmente ad alta densità relazionale e comunicativa, ma anche alcune organizzazioni del terzo settore, alcuni enti locali, alcune scuole e alcune Università dove si costruiscono e si privilegiano luoghi, situazioni e campi capaci di generare relazionalità. Quando le persone si incontrano dentro a contesti organizzativi ed istituzionali di questo tipo, probabilmente la relazionalità diffusa stabile è presente in quantità e qualità più alte.

Questa stabilità ha, però, uno statuto ambiguo soprattutto in tempi nei quali da più parti si fa riferimento al ritorno della comunità (Bauman, 2001; Berti, 2005) a scapito dell'individuo. È, infatti, in ambito comunitario che la densità relazionale è più alta, anche se non necessariamente è il luogo dove si sviluppa la relazionalità diffusa, più leggera, meno impegnativa, ma con uno spettro di impegno più vasto.<sup>24</sup> È invece probabile che siano le persone ad essere il luogo della nascita della relazionalità diffusa in grado di costituire un substrato importante per lo sviluppo di una nuova cultura civile o per la rigenerazione di quella attuale.

## **2.4 Modalità di trasmissione del capitale sociale**

L'eterogeneità con la quale si manifesta la relazionalità diffusa determina, di conseguenza, un'eterogeneità di modi e forme attraverso cui si manifesta l'essenza di capitale sociale. La sua trasmissione avviene dunque all'interno di un continuum che tende a calibrare il grado di reciprocità in base al tipo di relazionalità che si sviluppa.

Vi è quindi il capitale sociale *che chiude*, volto ad assicurare reciprocità specifica pur mobilitando solidarietà, e il capitale sociale *che apre*, teso a garantire reciprocità generalizzata. Quest'ultimo costruisce legami verso l'esterno e, soprattutto, accetta e accoglie la diversità

---

<sup>24</sup> La partecipazione e l'impegno nel terzo settore (escluso l'impegno lavorativo) difficilmente è esclusivo in una sola organizzazione ed è sempre meno totalizzante.

individuale e collettiva.<sup>25</sup>

La chiusura dunque è la prima forma che si costituisce all'interno di gruppi strutturati e coesi, mentre quella più interessante e di maggior effetto sociale prevede la massima apertura possibile a tutti i soggetti sociali man mano che vengono coinvolti nel processo.

Il capitale sociale che apre getta ponti, è, come dice Woolcock (2001), un *“capitale sociale che mette in relazione (linking) che riguarda i legami tra persone diverse, in contesti sociali diversificati: le relazioni con persone di comunità diverse, grazie a cui si può accedere a un ambito di risorse più esteso rispetto a quello della comunità di appartenenza”*.

L'apertura, per essere soddisfatta a pieno, implica alcuni aspetti fondamentali quali l'accessibilità del capitale sociale, i buchi strutturali e la vulnerabilità sociale<sup>26</sup>. La prima, intesa come accessibilità alle risorse e alle reti, dipende sia dalle posizioni individuali nella struttura sociale sia dalle risorse collettive e comunitarie. Una varietà di potenziale che accresce anche la presenza di tipologie diverse di relazionalità all'interno di un contesto territoriale e una disponibilità variabile in contesti territoriali diversi.<sup>27</sup>

## **2.5 Fronteggiare buchi relazionali e vulnerabilità sociale**

Le relazioni risultano fondamentali come risorsa individuale e collettiva, ma anche come modalità operativa per circondare e sostenere relazionalmente i buchi strutturali (Burt, 1992) della vulnerabilità e dell'esclusione sociale. Relazionalità diffusa, dunque, per fronteggiare i buchi, o meglio, i vuoti relazionali che si sviluppano tra gruppi diversi di individui e/o di reticoli relazionali nell'ottica di promuovere e intensificare solidarietà estesa.

Sono gli individui, immersi nella relazionalità diffusa, ad assolvere una funzione risolutiva. Essi creano ponti relazionali intorno a questi buchi e acquisiscono un vantaggio competitivo rispetto agli altri. Mentre Burt aveva in mente i buchi del mercato e i potenziali vantaggi economici per chi riusciva a “coprirli”, nelle comunità i buchi possono rappresentare le aree della vulnerabilità sociale e dell'esclusione sociale. Secondo il sociologo francese Manuel Castels (1995) la vulnerabilità è *“il percorso di impoverimento di un potenziale soggetto può avvenire transitando nel corso della vita tra l'area dell'integrazione, inserimento stabile in circuiti occupazionali e disponibilità di solidi rapporti relazionali, specialmente familiari a l'area della disaffiliazione, in cui versano i soggetti di*

---

<sup>25</sup> Cfr. Field (2004:55-58).

<sup>26</sup> Cfr. Lin (2001).

<sup>27</sup> Elemento che può consentire di valutare meglio la diffusione e la forza della comunicazione sociale in contesti territoriali o in organizzazioni specifiche.

*povertà estrema caratterizzata da processi di decomposizione e abbandono del sé, l'incapacità di controllo dello spazio fisico, profonda rottura dei legami sociali; perdita della capacità di trasformare i beni in opportunità di vita".* La vulnerabilità tocca tutte le sfere della vita: il reddito, il lavoro, la famiglia, l'istruzione, la formazione, la salute, le relazioni sociali e quelle culturali. Non si diventa vulnerabili solo se si ha meno reddito. Perché se una persona ha buone relazioni parentali e sociali, partecipa ad associazioni di volontariato, se ha relazioni culturali, se ha una situazione familiare stabile (indipendentemente dalla tipologia di famiglia) non è necessariamente vulnerabile perché soprattutto la sua "aura relazionale" è molto più ampia e significativa della posizione economica e reddituale.

Il ruolo del volontariato, come delle formazioni sociali intermedie, può essere particolarmente importante se non la si valuta unicamente come fonte di azioni e prodotti specifici, ma ne si estende il potenziale in maniera trasversale o pervasiva.

## **2.6 La ricerca empirica sulle associazioni di volontariato toscane**

Di volta in volta, la visione sociologica del capitale sociale ha spaziato tra un approccio *micro* (come *risorsa individuale* nell'opera di Bourdieu e Coleman) e uno *macro* (come *bene collettivo* nel pensiero di Putnam e Fukuyama). Non a caso, un'interessante peculiarità del concetto di capitale sociale risiede, secondo Field (Field, 2004, p. 15), nell'opportunità di stabilire un efficace raccordo analitico tra tutti i diversi livelli dell'interazione sociale: 1) livello *macro-sociale* (istituzioni); 2) livello *meso-sociale* (Terzo Settore); 3) livello *micro-sociale* (vita quotidiana dei cittadini).

Proprio quest'ultima dimensione – quella della vita quotidiana – rappresenta, del resto, l'oggetto di una vera e propria "svolta culturale" nelle scienze sociali e comunicative contemporanee. Una chiave di analisi che, insieme a tutto il suo bagaglio teorico e metodologico, si presta probabilmente a essere riproposta con successo anche in riferimento allo studio dei destinatari della comunicazione sociale, tanto più se supportata da un adeguato riferimento allo stesso contesto macro-sociale. In parole più semplici, significherebbe lavorare più sistematicamente sul significato che la comunicazione sociale (i valori e le relazioni da essa mobilitati) assume nell'esperienza quotidiana, sul suo *vissuto nelle storie e negli stili di vita degli attori sociali contemporanei*.

Più in generale, il concetto di capitale sociale resta, a tutt'oggi, una preziosa provocazione sul piano della misurabilità. Il capitale sociale rappresenta dunque un interessante input alla formulazione di un *nuovo modello di monitoraggio e di valutazione dell'efficacia comunicativa*, o meglio dell'"efficacia sociale della comunicazione" a livello individuale e collettivo. Ragionando in questa prospettiva, può tornare allora utile il riferimento a quelle proprietà primarie da cui, secondo

Pierre Bourdieu, dipende l'effettivo valore del capitale sociale: 1) la *densità*, il volume delle relazioni sociali; 2) la *persistenza* nel tempo delle relazioni sociali (Bourdieu, 1986, pp. 248-252). Sono proprietà che si prestano a essere operativizzate in adeguati modelli di ricerca empirica, tesi a verificare la funzionalità della comunicazione e dei diversi media rispetto all'effettivo perpetuarsi di queste condizioni nella società contemporanea.

Nel percorso che segue analizzeremo sia la densità sia la persistenza delle relazioni sociali in quanto indicatori di capitale sociale nelle associazioni di volontariato toscane coinvolte nel percorso di ricerca.

### 3. Le aree della relazionalità diffusa nelle realtà associative toscane

La realtà delle solidarietà organizzate è articolata e complessa se condividiamo l'affermazione di Ambrosini che

*[...] le forme in cui si esplica oggi la solidarietà organizzata tra i cittadini nelle sue espressioni associative, all'interno di quella galassia di attività che in mancanza di migliori etichette viene definita nonprofit, terzo settore, privato-sociale, solidarietà volontarie, oppure, guardando alle implicazioni economiche, economia sociale, o anche economia civile. (Ambrosini, 2005)*

Il panorama è ricco di forme organizzative, ispirazioni ideali, modalità di intervento, prospettive di sviluppo. Nonostante ciò le solidarietà organizzate rappresentano una realtà composita importante, della quale tenere conto per affrontare molti dei nodi problematici presenti nel nostro Paese, partendo dalle tematiche del welfare state, in tutte le sue complesse articolazioni, ed arrivando a temi quali l'istruzione, la ricerca e la cultura.

È lecito chiedersi a questo punto se la complessità propria del terzo settore si espliciti anche nella sua organizzazione toscana e più in particolare se tale complessità sia anche idiomatica di un modello toscano dell'associazionismo di volontariato. La ricerca qualitativa ci ha permesso di indagare in profondità e di tracciare un primo quadro delle organizzazioni di volontariato in Toscana e delle capacità di riproduzione della relazionalità diffusa.

L'analisi dei dati empirici della ricerca, è stata effettuata attraverso due direttrici tematiche principali, già individuate da Bourdieu come caratteristiche idiosincratiche del capitale sociale (Bourdieu, 1986, pp. 248-252): l'area della *densità* del capitale sociale creato dalle associazioni di volontariato e l'area della *persistenza* del capitale sociale creato dalle associazioni di volontariato.

Per ciascuna delle due dimensioni sono state quindi individuate alcune aree utilizzate per l'analisi delle interviste non standard.

Le aree che abbiamo individuato per la prima dimensione sono le seguenti:

- a) area relazionalità interna alle associazioni;
- b) area relazionalità esterna (territoriale e con le altre organizzazioni pubbliche, private e del terzo settore) alle associazioni;
- c) area relazionalità per i residenti del territorio
- d) area relazionalità per gli utenti dei servizi
- e) area relazionalità su Internet e sulle comunità virtuali

Le aree che abbiamo individuato per la seconda dimensione sono le seguenti:

- a) area continuità nella produzione di relazioni
- b) area impatto delle relazioni sul territorio
- c) area impatto delle relazioni sulle organizzazioni pubbliche, private e del terzo settore
- c) area impatto delle relazioni sui volontari
- d) area impatto delle relazioni sui residenti del territorio
- e) area riproduzione delle relazioni su Internet
- f) area riproduzione autonomia relazionale negli utenti

### **3.1 Densità del capitale sociale creato dalle associazioni di volontariato**

#### **3.1.1 Area relazionalità interna alle associazioni**

Dall'analisi ermeneutica delle interviste in profondità (Marradi 1998, 2007, Montesperelli 1998, Bichi 2007, Nigris 2003) emerge in modo evidente che le associazioni di volontariato coinvolte nella ricerca<sup>28</sup> hanno potenzialità rilevanti di creare spirito di cooperazione nei soggetti coinvolti<sup>29</sup> e quindi relazionalità diffusa.

Un primo aspetto da rilevare è la gestione della democraticità della struttura organizzativa dell'associazione di volontariato. Dall'analisi di tale variabile, infatti, possono emergere importanti considerazioni in merito alla capacità dell'organizzazione di condividere le scelte e le strategie associative, basi su cui si fonda la vita stessa di una associazione di volontariato<sup>30</sup> visto che concerne una molteplicità di fattori quali l'elezione delle cariche, la valorizzazione dell'impegno e dell'apporto del personale (volontario ma anche dipendente) e più in generale la partecipazione effettiva degli aderenti. Dalla ricerca empirica emerge che tale dimensione sia fortemente cercata e

---

<sup>28</sup> Si rimanda per l'elenco completo delle associazioni di volontariato coinvolte nella ricerca empirica all'appendice metodologica.

<sup>29</sup> Come si vedrà nel prossimo paragrafo, lo stesso non è vero per quanto riguarda le potenzialità nel creare reti di relazioni interpersonali generando occasioni di incontro fra i diversi soggetti.

<sup>30</sup> Nella legge quadro sul volontariato L. 266/1991 si legge all'articolo 3 comma 3: "*Negli accordi degli aderenti, nell'atto costitutivo o nello statuto, oltre a quanto disposto dal codice civile per le diverse forme giuridiche che l'organizzazione assume, devono essere espressamente previsti l'assenza di fini di lucro, la democraticità della struttura, [...]*".

sostenuta anche perché permette di gestire e in qualche modo di governare<sup>31</sup> con creatività tutti quei problemi e fisiologici conflitti che tendono a nascere all'interno dell'associazione stessa.

*«Normalmente l'assemblea dei soci si riunisce 2-3 volte l'anno... in alcuni casi è successo, per particolari problematiche, che ci siamo riuniti anche in più occasioni» (AUS).*

Ecco allora che la convocazione di un'assemblea associativa diventa l'occasione per poter accrescere la relazionalità interna all'associazione, parlare ed incontrarsi attorno ad un tavolo per poter trovare nuove soluzioni a spesso vecchi problemi, diventa utile per ampliare forme dialogiche di convivenza e di decisione dove la centralità possa passare dal problema all'ascolto attivo dell'altro. L'associazione di volontariato e l'assemblea dei soci diventano in questo senso incubatore per esplorare, come sostiene Marianella Sclavi (2002:23), i mondi possibili, che consentono di uscire dalle cornici di cui siamo parte, per cambiare i reciproci modi di connettersi ossificati.

Dall'analisi delle interviste fatte ai responsabili delle associazioni di volontariato coinvolte nella ricerca, emerge che le assemblee associative diventano un luogo principe di alimento della relazionalità diffusa. Questo però può avvenire solo alla condizione che tali spazi comunicativi assumano quelle caratteristiche proprie di luogo in cui permangano le dinamiche dell'accoglienza, della reciproca convivenza e dell'ascolto attivo (Sclavi, 2003).

*«I rapporti tra i soci e non sono estremamente buoni e positivi... naturalmente come capita in tutte le famiglie, c'è il momento di discussione, di tensione, però questo fa parte dello spirito di relazione e di scambio delle idee, di condivisione e credo quindi in generale, che i rapporti siano ottimi» (ALE).*

Se l'organizzazione riesce a governare la complessità relazionale, getta ponti su due diverse sponde. Da una parte sostiene la crescita di una relazionalità interna all'associazione che permette, come abbiamo visto, un proficuo procedere dell'organizzazione stessa, dall'altra, come vedremo ed approfondiremo nei prossimi paragrafi, rinforza la creazione di legami sociali anche all'esterno

---

<sup>31</sup> Una delle conseguenze più importanti di questo nuovo modo di conduzione organizzativa è il coinvolgimento nel sistema di una molteplicità di attori diversi chiamati a condividere linguaggi, saperi e metodi spesso molto distanti tra loro.

dell'organizzazione stessa, andando ad alimentare la dotazione di capitale sociale del territorio e della comunità nei quali l'associazione è inserita<sup>32</sup>.

Per approfondire il significato e la portata di un'affermazione secondo la quale l'associazionismo rappresenta un luogo in cui il capitale sociale di una comunità territoriale si alimenta, è utile soffermarsi un momento su quanto emerso dalla ricerca empirica. Molti degli intervistati, ad esempio, hanno sostenuto che l'ambiente associativo, oltre ad essere importante come luogo di espressione delle motivazioni personali, rappresenta anche un orizzonte in cui poter continuare a crescere nel confronto con l'altro da sé:

*«Il grado di collaborazione è molto positivo, nel senso che ognuno ha modo di collaborare secondo quelle che sono le proprie possibilità... abbiamo dei ragazzi che studiano, che lavorano, ma ognuno nel suo piccolo svolge il proprio compito; ci diamo tutti da fare, siamo uniti e questo ci permette di fare le cose in un modo migliore, più semplice e più organizzato» (ASA).*

Tutto ciò non ci deve apparire come banale e scontato in una società in cui l'individuo viene descritto nei termini di "atomizzazione" (Etzioni 1998, Cesareo, Vaccarini 2006).

Ma se ci rifugiamo nella lettura efficace del reale di chi come Giddens, Beck o Bauman, o i loro epigoni italiani, vede nella soluzione della modernità la vittoria dell'uomo iper-individualizzato che vaga senza meta tra le migliaia di stimoli quotidiani, in un mondo dominato dalla frammentazione, ci sfuggirà un modo diverso di "essere società" e di "fare società": il terzo settore, ed in particolare il volontariato, si sta infatti qualificando come sistema di organizzazione di una società che guarda oltre il binomio Stato-mercato che non riesce più a soddisfare le istanze di bisogno della cittadinanza.

Un modo nuovo che ci ricorda di agire come quel giudice saggio di fronte al quale furono portati due litiganti<sup>33</sup>. Il giudice ascolta il primo litigante con grande concentrazione e attenzione e "hai ragione", gli dice. Poi ascolta il secondo e "hai ragione", dice anche a lui. Si alza uno dal pubblico: "Eccellenza, non possono avere ragion entrambi!". Il giudice ci pensa sopra un attimo e poi, serafico: "Hai ragione anche tu!".

Questa breve storia riflette esattamente la struttura dinamica che secondo Sclavi (2003:9) dovrebbe assumere una società per far fronte all'inevitabile ed ineluttabile complessità globale.

---

<sup>32</sup> Su quest'ultimo punto ci si soffermerà nei paragrafi dedicati alla *persistenza* del capitale sociale creato dalle associazioni di volontariato.

<sup>33</sup> La storia è riportata nell'introduzione del volume di Sclavi (2003:9).

Come il giudice saggio sarà necessario porre attenzione all'alterità dell'altro, alle sue premesse implicite che troppo spesso nell'ascoltare noi diamo per scontate. Tutte queste dinamiche dialogiche trovano un luogo di possibile azione nelle associazioni di volontariato della Toscana, dove sembra ancora in vigore la tacita regola "Più abbiamo a che fare con gli altri, meglio ci comprenderemo".

È stato inoltre evidenziato da tutti gli intervistati che le attività dell'organizzazione di cui fanno parte dia loro la possibilità di creare spirito di squadra e propensione a collaborare.

La creazione di spirito di squadra appare anche, in molti casi, un obiettivo prioritario delle stesse organizzazioni; chiedendo di evidenziare quali fra 5 obiettivi citati (efficienza nella produzione dei servizi, soddisfazione finale dell'utente, creazione di legami fra l'organizzazione e la comunità di riferimento, gestione corretta e trasparente dell'organizzazione, creazione di spirito di squadra fra i membri) siano quelli principali perseguiti dai responsabili, in molte delle associazioni coinvolte, uno dei primi due obiettivi richiamati è proprio la creazione di spirito di squadra fra i membri dell'organizzazione.

È decisamente elevata inoltre, la percezione che i volontari che lavorano a diretto contatto con gli utenti possano acquisire e/o migliorare specifiche competenze relazionali. Gli intervistati hanno infatti evidenziato come, a loro parere, il rapporto con l'utente possa sviluppare la capacità di comunicare semplicemente, di collaborare con altri soggetti, la capacità di ascoltare e di condividere i problemi.

*«Nel volontariato doni del tempo senza averne un costo... a me questa cosa affascina, io dono il mio tempo ed entro nel mondo, nel sistema economico... stando a contatto con le persone acquisisco competenze, capacità di collaborare, ascoltare, condividere» (AA).*

Tali conoscenze e competenze nate o maturate all'interno del conteso associativo vanno a sostenere processi democratici e organizzativi prevalentemente interni. Queste permetteranno ai volontari e alle loro associazioni la gestione di processi democratici più fluidi, la gestione di piccoli/grandi gruppi di lavoro, una maggiore efficacia della comunicazione organizzativa che permetterà azioni di coordinamento e di connessione.

### **3.1.2 Area relazionalità esterna**

La seconda area emersa dal lavoro di analisi dei dati qualitativi si riferisce alla capacità delle associazioni di volontariato di porsi come nodo e collegamento fra diversi soggetti, creando in questo modo capitale sociale attraverso la promozione diretta di legami di natura più o meno formalizzata all'interno del territorio e della comunità.

Questa capacità del volontariato, è riconducibile a un duplice ruolo svolto dalle associazioni.

Da un lato, esse implementano processi operativi e gestiscono attività capaci di creare, fra i vari soggetti coinvolti, occasioni di incontro che conducono, se non puntuali, alla nascita di legami interpersonali. Le occasioni di incontro sono ad esempio riconducibili al fatto che gli utenti delle associazioni di volontariato hanno spesso occasione di vivere esperienze comuni, soggetti esterni all'associazione sono inoltre coinvolti nella realizzazione delle attività, e ancora, vengono frequentemente organizzate attività collaterali rispetto alla produzione del servizio, quali cene, feste ecc.. Ecco allora che tali incontri possono produrre la nascita di legami interpersonali stabili che vanno ad infittire la trama di relazioni che costituisce il tessuto sociale della comunità in cui l'organizzazione opera.

Dall'altro, esse si pongono come poli rappresentativi dell'intera comunità in cui operano, raccogliendone e condividendone le difficoltà. Affinché ciò accada, tuttavia, è necessario che esse orientino l'attività anche all'ascolto ed al coinvolgimento dei soggetti esterni, sia nella fase di monitoraggio dei bisogni del territorio, sia nella fase di programmazione e controllo delle attività.

Attraverso la loro attività dunque, se questa è effettivamente orientata al coinvolgimento della comunità locale, il volontariato può rappresentare attraverso la funzione di *advocacy*, un ponte fra i diversi cittadini accomunati dalle medesime problematiche, incrementando quindi un senso di appartenenza e di coesione che può facilitare la nascita di legami<sup>34</sup>.

*«Il coinvolgimento della comunità si va estendendo ed essendo in un piccolo paese, le persone del luogo partecipano alle riunioni ed alle iniziative fornendoci un importante supporto sulle iniziative che vogliamo intraprendere» (AC).*

Questi incontri saranno, in tale ottica, tanto più efficaci quanto più sono frequenti e tanto più in essi si dà risalto proprio a temi quali i nuovi bisogni emergenti all'interno della collettività, le

---

<sup>34</sup> In quest'ottica, il ruolo che le associazioni di volontariato avrebbero nel generare capitale sociale richiama direttamente un tema fortemente sentito all'interno del terzo settore, quello della *cittadinanza attiva*. Con questo termine si fa riferimento, in genere, all'insieme dei comportamenti che i cittadini mettono in atto, esercitando i propri diritti e adempiendo i propri doveri, al fine di essere attivamente e democraticamente partecipi nell'affrontare i problemi della propria collettività e nel proporre iniziative finalizzate a incidere sulla qualità della vita della comunità. Nel momento in cui le associazioni di volontariato fossero effettivamente capaci di percepire bisogni emergenti all'interno della collettività e di farsi promotrici di iniziative in grado di coinvolgere i cittadini in azioni coordinate, esse si porrebbero sia come il fulcro di una rete di relazioni informali sia come fautori di cittadinanza attiva. Di seguito, dato il ruolo di carattere sociale che essa ricopre, si farà esplicitamente riferimento al concetto di cittadinanza attiva là dove si ipotizzi che essa si accompagni, nell'attività di volontariato, alla produzione di capitale sociale.

decisioni relative al rapporto con la collettività, i problemi della collettività in cui si opera e il legame fra l'associazione e la collettività.

*«All'interno del nostro consiglio c'è un donatore senegalese, appartenente anche ad un'altra associazione presente sul territorio... questa estate questa associazione ha organizzato una festa sull'uso e costume della cultura del Senegal, proposta come serata di integrazione con i cittadini del luogo... dal momento in cui il loro presidente è membro anche del nostro consiglio, ci hanno invitato a partecipare, nonostante non avesse nulla a che fare con le attività ed i servizi che offriamo noi... è stato un momento di scambio reciproco interessante e di collaborazione efficace e produttivo» (AV).*

Saper leggere e sfruttare le occasioni di incontro reciproco, come testimonia questo breve stralcio di intervista, diventa allora una delle caratteristiche fondamentali delle associazioni che svolgono l'azione di connettori per il tessuto sociale all'interno del quale sono inseriti. Anche attraverso le piccole iniziative come questa le associazioni di volontariato della Toscana possono essere volano per quella relazionalità diffusa descritta precedentemente.<sup>35</sup>

Percorrere tale direttrice, significa però approfondire nel lavoro quotidiano delle associazioni di volontariato della Toscana, quelle competenze e conoscenze per costruire reti; conoscenze e competenze per il lavoro di rete; conoscenze e competenze per progettare in rete e per progettare reti; conoscenze e competenze per la comunicazione interna ed esterna; conoscenze e competenze per il mantenimento delle reti interne ed esterne.

Dall'analisi delle interviste fatte alle associazioni di volontariato della Toscana, emerge che incontri aperti a soggetti esterni si verificano nella quasi totalità delle associazioni di volontariato contattate. I soggetti esterni intervengono per discutere di aspetti legati alle attività e/o alle strategie dell'organizzazione; per decidere se avviare e come strutturare nuove iniziative; per monitorare l'andamento delle iniziative avviate; per occasioni di incontro indipendenti dalla volontà di discutere specifiche attività. Inoltre, in tutte e 26 le associazioni sono previste feste, cene, manifestazioni (anche in collaborazione con altre associazioni) a cui partecipano gli utenti e/o altri soggetti appartenenti alla comunità locale.

Altro aspetto interessante emerso dalle interviste qualitative è rappresentato dal fatto che spesso l'associazione di volontariato è capace di implementare i legami sociali del proprio territorio pur non dichiarandolo in modo palese. Questa creazione di capitale sociale è una sorta di prodotto

---

<sup>35</sup> Vedi capitolo 2 del presente rapporto. Per un approfondimento vedi Volterrani, Mazza (2008).

congiunto, di estrema utilità sociale, che si configura come una esternalità positiva<sup>36</sup> per la collettività. Essa è generata dalle associazioni di volontariato grazie ai processi operativi che le caratterizzano, a prescindere dagli obiettivi primari da esse perseguiti.

Il rapporto tra le associazioni di volontariato e l'ente pubblico merita un particolare approfondimento. Negli ultimi anni, infatti, la relazione fra settore pubblico e non profit, specialmente per quanto riguarda l'aspetto economico-finanziario, sembra essersi intensificata. L'evoluzione dei sistemi di welfare verso un processo di privatizzazione, ha infatti portato il settore pubblico ad adottare politiche che prevedono la riduzione della produzione diretta di numerosi beni e servizi e la delega di tale produzione agli operatori del terzo settore (e non solo), i quali ricevono maggiori finanziamenti dal pubblico<sup>37</sup>. Le principali modalità secondo cui si è attuato questo processo sono: il *contracting-out*, i *voucher*, i *sussidi pubblici* alla produzione privata di determinati beni e servizi di welfare e, in special modo per quanto riguarda il contesto italiano le *convenzioni*. A prescindere dalle specifiche caratteristiche che queste modalità presentano, è qui rilevante evidenziare come la loro diffusione sottolinei una crescita delle relazioni fra operatore pubblico e terzo settore. Due sono i principali aspetti rispetto ai quali sembra possibile interpretare questa relazione. Uno *economico* ed uno che possiamo definire *programmatico-amministrativo*<sup>38</sup>. Sotto il profilo economico, in maniera crescente, le associazioni di volontariato hanno trovato negli enti pubblici dei finanziatori per lo svolgimento delle proprie attività. Per quanto riguarda l'aspetto

---

<sup>36</sup> Si parla di esternalità quando l'azione di un agente economico, sia esso un produttore o un consumatore, produce effetti diretti su altri soggetti, senza che il mercato ne tenga in qualche modo conto. Nel caso in questione, la creazione di legami sociali non è filtrata dal meccanismo dei prezzi, in quanto non vi è "commercializzazione" di questo aspetto da parte delle associazioni di volontariato.

<sup>37</sup> Si è registrato, in particolare nel corso degli anni ottanta e dei primi anni novanta, un incremento del peso relativo delle entrate da parte degli enti pubblici e una riduzione del peso dei contributi e delle donazioni. La riduzione della produzione diretta di beni e servizi di welfare da parte del pubblico e l'aumento dei finanziamenti ad operatori privati per la loro produzione, sembra essere stata dettata non solo da ragioni economiche. Sicuramente essa è legata alle difficoltà finanziarie che hanno caratterizzato molti Paesi occidentali nel corso degli anni ottanta. Tuttavia essa sembra essere riconducibile anche a una crisi nella possibilità degli operatori pubblici di rispondere in modo adeguato alla richiesta di qualità ed efficienza avanzata dagli utenti.

<sup>38</sup> Con la locuzione "*programmatico-amministrativo*" intendo l'aspetto inerente l'indirizzo ed il supporto che il pubblico spesso fornisce alle associazioni di volontariato in seguito all'instaurarsi di relazioni dovute all'erogazione di un finanziamento. Ciò è particolarmente evidente per quelle associazioni che svolgono servizi per i quali è necessaria una collaborazione diretta con strutture di stampo prevalentemente pubblico. Naturalmente i due aspetti, economico e "programmatico-amministrativo" sono interrelati. L'indirizzo od il supporto nella programmazione dell'attività sono infatti collegati all'erogazione di finanziamenti e viceversa.

programmatico-amministrativo, la relazione tra associazione di volontariato ed operatore pubblico è spesso caratterizzata dall'individuazione, da parte del pubblico, di alcuni standard rispetto ai quali l'organizzazione deve conformarsi. Questo, per intendersi, è tipicamente ciò che accade nell'assegnazione degli appalti. In particolare, se l'assegnazione dei fondi passa in modo rilevante attraverso la definizione di precisi standard di comportamento, potrebbe accadere che il volontariato possa trovarsi nelle condizioni di modificare alcune modalità operative al fine di inseguire i finanziamenti esistenti.

Come evidenziato più volte, negli ultimi anni la crisi dei sistemi di welfare ha portato il settore pubblico ad affidare la produzione di numerosi beni e servizi, prima prodotti in modo autonomo, agli operatori del terzo settore. Ciò si è accompagnato alla crescita delle possibilità di ricevere, da parte delle organizzazioni non profit, fondi pubblici che il pubblico destina ad esse, evitando di produrre in prima persona i servizi ed affidandoli all'esterno. Conseguenza di questo processo potrebbe essere una maggiore "ingerenza" dell'operatore pubblico nelle scelte del volontariato e più in generale del terzo settore. Al fine di ricevere i finanziamenti, queste organizzazioni potrebbero essere costrette a modificare alcune loro caratteristiche legate, ad esempio, alla gestione delle attività, alla scelta delle iniziative da avviare, alla qualità del servizio erogato ecc.

Delle 26 associazioni intervistate, non tutte ricevono però finanziamenti dal settore pubblico. Del totale dei fondi gestiti dalle associazioni, alcuni entrano attraverso i rapporti con il settore pubblico, altre attraverso donazioni private, con l'autofinanziamento o attraverso la vendita di beni e servizi sul mercato. Fra gli enti pubblici con cui le associazioni di volontariato hanno rapporti, in termini di finanziamenti ricevuti, si contano: il Comune, la Provincia, la Regione, lo Stato e l'Azienda Sanitaria Locale. I rapporti più frequenti sono con l'ente locale Comune.

*«A volte dipende dalla persona che trovi, perché la disponibilità non è tanto l'istituzione che la dà, ma è la persona che hai fortuna ad incontrare, c'è la persona che fa il suo lavoro perché lo deve fare e c'è la persona che lo fa con il cuore.... ecco che allora trovi la disponibilità in quella persona e di conseguenza attribuisce all'istituzione la disponibilità» (ALE).*

A prescindere dalla tipologia di finanziamenti su cui le associazioni fanno affidamento, i servizi attivati con contratti o collaborazioni rappresentano la grande maggioranza. In alcuni casi, però, è stato dichiarato una collaborazione degli enti "bassissima".

Negli ultimi 10 anni, comunque, i servizi attivati attraverso queste tipologie con gli enti pubblici pare aumentata:

*«Gli enti locali ci propongono spesso di partecipare ad iniziative sul territorio... per esempio, con noi, collaborano molto l'ufficio della comunicazione alla salute dell'ASL, l'assessorato al sociale, con i quali abbiamo attivato progetti ed iniziative interessanti»  
(AVI)*

Anche se per alcune delle associazioni che si sono dimostrate disponibili alla ricerca il rapporto con l'ente locale non è dei più proficui, per la maggior parte di queste le relazioni, negli ultimi anni, sono aumentate e migliorate, così come gli accordi stipulati.

*«Il rapporto con l'ente pubblico è migliorato in termini di collaborazione... c'è molta più comunicazione, siamo più informati, c'è più relazione, 10 anni fa c'era più subalternità...c'è stato un miglioramento nell'ente pubblico, con maggiore comprensione del volontariato. Il miglioramento si è verificato negli ultimi anni: mentre prima mi ascoltavano ma non si otteneva molto o poco, oggi la metà delle richieste sono accolte. Questo perché si inizia a capire l'importanza del volontariato e c'è, quindi, la disponibilità di collaborare dell'ente pubblico». (ASA)*

Dai dati fino ad ora discussi, si possono cogliere alcune indicazioni utili per il prosieguo dell'analisi del rapporto tra volontariato e capitale sociale.

Rispetto alle fonti di finanziamento, il settore pubblico non sembra, per la maggior parte delle associazioni considerate, svolgere un ruolo determinante. I finanziamenti ottenuti attraverso rapporti con operatori pubblici non sono, in generale, preponderanti rispetto ad altre forme di finanziamento ed in termini relativi, ossia rispetto alle altre forme di finanziamento, i fondi ottenuti dal settore pubblico non sono, nella maggioranza dei casi, cresciuti di importanza rispetto a 10 anni fa. Tuttavia, è sicuramente rilevante la percentuale di servizi attivati con contratti o collaborazioni con gli enti pubblici rispetto al totale dei servizi in cui le associazioni di volontariato sono coinvolte.

Una volta assodata l'esistenza di relazioni, in termini di collaborazioni e contributi erogati, fra associazioni di volontariato ed enti pubblici, al fine di verificare gli effetti che esse possono avere sulle scelte e sulle modalità operative implementate dalle singole organizzazioni del terzo settore, è ora utile capire:

- in che misura i rappresentanti degli enti pubblici siano effettivamente coinvolti nelle decisioni rilevanti per le organizzazioni. Ossia quanto essi partecipino effettivamente in modo diretto alle decisioni delle organizzazioni;

- quanto le organizzazioni si sentano di fatto vincolate nelle proprie scelte dalla presenza di finanziamenti o di rapporti formali con l'operatore pubblico.

Per quanto riguarda il coinvolgimento dei rappresentanti della Pubblica Amministrazione in riunioni e incontri finalizzati a discutere l'attività delle organizzazioni, i dati empirici confermano che gli eventuali incontri non formali in cui si discutono aspetti legati alle attività o alle strategie dell'associazione sono aperti anche ai rappresentanti della Pubblica Amministrazione non in tutte le organizzazioni. I rappresentanti della P.A. sono mediamente poco rappresentati e incisivi al fine di decidere aspetti legati alle attività o alle strategie dell'associazione. Sulla base della loro effettiva partecipazione a queste riunioni, infatti, i responsabili delle associazioni di volontariato hanno giudicato gli esponenti degli enti locali poco rappresentati. Esiste un ruolo dell'operatore pubblico nel discutere ed intervenire in relazione alle attività avviate. L'intensità con cui il pubblico interviene nella definizione delle attività, non sembra essere determinata dalla tipologia delle associazioni cui ci si riferisce. Si può dire che, tra i diversi aspetti dell'attività delle associazioni di volontariato, il ruolo più rilevante del settore pubblico si ha nel momento forse più delicato, ossia quando si tratta di decidere se e come avviare nuove iniziative.

A questo punto, le domande rilevanti da porsi sono se questo ruolo del settore pubblico è svolto in modo da condizionare la libertà di azione delle associazioni e se può l'intervento dell'ente pubblico portare il volontariato a snaturare i suoi principi o ad allontanarsi da quelle modalità operative che lo rendono in grado di produrre capitale sociale generando spirito di cooperazione e favorendo in modo diretto la nascita di relazioni interpersonali.

\*\*\*

Alla domanda se la decisione del modo in cui erogare i servizi attivati con l'ente pubblico in genere avviene in modo totalmente autonomo da parte dell'organizzazione; è presa in modo autonomo dall'organizzazione, rispettando gli accordi stipulati con l'ente finanziatore; è totalmente imposta dall'ente pubblico oppure è vincolata dall'ente finanziatore, quasi tutte le associazioni di volontariato hanno confermato che la decisione è presa in modo autonomo, rispettando gli accordi stipulati con l'ente finanziatore.

*«È capitato che ci proponessero di fare progetti con la scuola che noi abbiamo colto.  
Non è mai successo che ci proponessero cose lontane dai nostri obiettivi»<sup>39</sup>.(CS)*

Il quadro evidenziato è quello di una sostanziale non ingerenza degli enti finanziatori, anche se il fatto di essere legati a finanziamenti esterni genera alcune preoccupazioni.

L'ente locale, nella sua azione in collaborazione con il volontariato, ha quale obiettivo principale la qualità del servizio, seguita dai costi di erogazione, dall'efficienza nell'erogazione del servizio e dalla capacità di interpretazione dei bisogni della comunità. La Pubblica Amministrazione sembra, almeno agli occhi dei responsabili delle associazioni di volontariato, interessata primariamente ad aspetti di qualità ed efficienza più che ad aspetti legati al radicamento dell'organizzazione nella collettività o legati allo spirito ed al clima che si respira nell'associazione. Questo potrebbe rappresentare un incentivo per il volontariato a puntare su aspetti quali, appunto, l'efficienza, rischiando di trascurare non solo i propri idiosincratici valori e principi, ma anche la propria coerenza interna.

Possiamo dunque dire che le relazioni fra il volontariato e gli enti pubblici sono frequenti, non tanto in termini di finanziamenti ricevuti rispetto al totale dei fondi gestiti dalle organizzazioni, quanto in termini di collaborazioni operative nella realizzazione delle attività. È, infatti, considerevole, la quota di servizi attivati in collaborazione con il settore pubblico sul totale dei servizi gestiti dalle associazioni studiate. Questa collaborazione non sembra risolversi in un'ingerenza degli enti pubblici sulle scelte delle associazioni di volontariato. In generale, la maggior parte degli intervistati ritiene che la tipologia di entrata non condiziona l'attività dell'associazione e nella maggior parte dei casi si afferma che le scelte del modo in cui erogare i servizi attivati con gli enti finanziatori, in genere, è presa in modo autonomo, rispettando gli accordi stipulati. Ciò non toglie, che esponenti degli enti locali siano coinvolti nelle riunioni in cui si decidono alcune modalità operative delle organizzazioni. In particolare, essi partecipano alle riunioni in cui si decide se avviare e come strutturare nuove iniziative.

Pur non richiedendo esplicitamente l'avvio di attività lontane da quelle tipicamente gestite dalle associazioni e non influenzando la loro autonomia, l'ente pubblico ha comunque determinate preferenze rispetto ai possibili criteri di gestione che possono caratterizzare il volontariato. In particolare, dal limitato campione analizzato, emerge che l'ente pubblico, pur non trascurando il

---

<sup>39</sup> Simile alla domanda precedente: Rispetto alle decisioni importanti per lo svolgimento delle proprie attività, l'organizzazione: a) si comporta in piena autonomia rispetto agli enti finanziatori b) contribuisce alle decisioni, ma occorre anche un parere favorevole da parte dagli enti finanziatori.

valore della capacità di interpretazione dei bisogni della comunità, mira, in particolare, alla qualità, all'efficienza ed all'attenzione dei costi di erogazione del servizio.

Altro nodo fondamentale nell'indagare la dimensione della relazionalità esterna delle organizzazioni di volontariato toscane è rappresentato dalle relazioni che queste intessono con altre organizzazioni del Terzo Settore. Questo approfondimento sarà condotto secondo due direttrici. Innanzitutto, verrà verificata l'esistenza di legami fra associazioni configurato come un canale diretto, ulteriore rispetto a quelli precedentemente indagati, in grado di rafforzare quella rete di relazioni presenti in un determinato contesto. In secondo luogo, si chiarirà in che misura il volontariato riesce ad attuare un tessuto relazionale assieme anche ad altre organizzazioni di Terzo per assumere quella funzione definita come *advocacy*, ovvero di farsi rappresentanti dei bisogni della collettività.

Le domande rivolte hanno permesso di verificare in che modo le associazioni considerate siano aperte, in termini di partecipazione alle proprie attività di programmazione ed attuazione, ad altre organizzazioni non profit. Alcune si incontrano periodicamente con altre associazioni operanti nella comunità locale per riunioni organizzate da loro stesse, da altre organizzazioni nonprofit o da enti diversi. Questi incontri avvengono almeno due volte al mese, mensilmente, ogni 2 mesi o raramente. In queste riunioni, tre temi sono trattati da tutte le organizzazioni con una frequenza pari a "qualche volta" o "spesso". I temi in oggetto sono: "bisogni rilevati all'interno della comunità", "organizzazione di attività comuni legate al contesto in cui si opera", "come risolvere eventuali aree di conflitto", "problematiche legate al rapporto con l'operatore pubblico". Per quanto riguarda incontri specifici finalizzati all'avvio di nuove iniziative, i membri di altre organizzazioni non profit operanti nel territorio appaiono relativamente poco coinvolti dalle associazioni di volontariato intervistate. Nonostante la scarsa partecipazione, tuttavia, i membri delle organizzazioni operanti nel territorio hanno un certo ruolo nel contribuire a delineare le caratteristiche delle iniziative avviate dalle associazioni studiate.

È poi interessante rilevare che nell'erogazione dei servizi, rispetto alle 26 associazioni di volontariato considerate, si verifica una collaborazione stabile con altre organizzazioni nonprofit. Per quanto riguarda la capacità del volontariato di creare legami interpersonali in modo diretto, sono sintomatiche le domande in cui si chiede con quale frequenza si instaurino legami duraturi di amicizia o conoscenza fra i membri dell'associazione e quelli appartenenti ad altre organizzazioni. I motivi più ricorrenti che portano a stringere questi legami sono: "l'organizzazione in collaborazione di feste" e "la realizzazione di attività di collaborazione nei servizi erogati".

In merito al modo in cui la rete di relazioni fra le associazioni può essersi modificata nel tempo, queste hanno affermato che le occasioni di incontro sono aumentate; ed i principali cambiamenti che l'associazione ha vissuto negli ultimi dieci anni rispetto al rapporto con altre organizzazioni, registra, un miglioramento nel rapporto.

Il quadro che emerge è dunque connotato da:

- una frequente collaborazione fra associazioni di volontariato nell'erogazione di servizi;
- un numero consistente di riunioni, spesso collocate all'interno di percorsi e programmi istituzionali, in cui le diverse organizzazioni hanno modo di incontrarsi, in particolare per discutere di "politiche legate all'erogazione dei servizi", "bisogni rilevati all'interno della comunità" e "organizzazione di attività comuni legate al contesto in cui si opera";
- una buona probabilità che gli incontri che si verificano fra i membri di diverse associazioni in occasione di organizzazione di feste e di realizzazione di attività in collaborazione nei servizi erogati si trasformino in legami duraturi di amicizia o conoscenza;
- un sostanziale incremento e miglioramento dei rapporti tra organizzazione del terzo settore avvenuto negli ultimi 10 anni.

### **3.1.3 Area relazionalità per i residenti del territorio**

Come abbiamo visto le associazioni di volontariato interessate dalla ricerca empirica hanno dimostrato di possedere capacità rilevanti nel promuovere e gestire occasioni di incontro interne alle stesse organizzazioni, ma anche momenti di apertura al territorio e alla comunità di appartenenza.

Nella maggior parte delle realtà incontrate, questa dimensione di coinvolgimento della cittadinanza si è dimostrata essere elemento con caratteristiche particolari. In linea di massima possiamo dire che l'organizzazione di eventi di presentazione dell'associazione o di promozione di particolari e specifiche campagne, ha l'obiettivo, più o meno esplicitato, di coinvolgere i cittadini sui temi di interesse, ma allo stesso tempo di reclutare nuovi volontari. Molto spesso, infatti, il coinvolgimento dei residenti del territorio di afferenza è ricercato anche per mitigare gli effetti del naturale abbandono associativo e del *turn over* interno all'organizzazione. Ecco allora che collaborare insieme diventa occasione per crescere e per comunicare quei valori associativi che spingono molti volontari ad essere protagonisti nel proprio territorio.

*«...Abbiamo organizzato delle gite, delle cene... oltre ai volontari dell'associazione ci hanno aiutato ad organizzare e progettare gli eventi anche altre persone, conoscenti, tanti amici, sostenitori, tanti dei quali hanno sempre cooperato, e ci hanno seguito nelle attività, da quando è nata l'associazione...» (TD).*

Alla fine, quindi, lo stesso reclutamento di nuovi volontari diviene occasione di apertura verso l'esterno, linfa vitale e «alimento» indispensabile per l'esistenza stessa e la crescita dell'associazionismo di volontariato. La relazionalità così sviluppata diviene inoltre lo spazio stesso che definisce le coordinate nelle quali si esplica l'azione associativa; conoscere le dinamiche delle trasformazioni del territorio di riferimento e soprattutto della popolazione che lo abita, che lo vive ogni giorno, è competenza ineludibile. Infine, questo legame ricercato con la cittadinanza rappresenta, anche se in modo differenziato, quella prossimità al bisogno e al cittadino che consentono la realizzazione di servizi ed attività più adeguati e in sintonia con i tempi e le esigenze specifiche della vita quotidiana percepita e vissuta.

### **3.1.4 Area relazionalità per gli utenti dei servizi**

Per quanto riguarda il possibile ruolo che l'organizzazione può avere nel far nascere legami duraturi fra familiari o amici degli utenti, la maggioranza delle associazioni hanno affermato che i legami che si creano fra tali soggetti si mantengono anche all'esterno.

*“... ci siamo conosciuti qui, alla fine sembrerà strano ma è vero, ci siamo iscritti allo stesso corso di formazione per nuovi volontari e ora siamo sposati da tre anni” (AIF)*

Sembra, dalla rilevazione empirica sulle ventisei associazioni di volontariato contattate, che alcuni dei coinvolgimenti relazionali si espandano a macchia d'olio anche nei contesti familiari. È frequente infatti che utenti dei servizi e delle attività messe in atto dalle associazioni coinvolgano i propri familiari all'interno della rete associativa. Per un esempio, basti pensare alle famiglie delle persone diversamente abili o più in generale a chi ricopre il ruolo di *caregivers*.

Folgheraiter (2006:39) afferma che “il terzo settore (e quindi anche il volontariato n.d.r.) è una risorsa per la società in quanto è – e forse potrebbe essere di più – un motore relazionale nei sistemi di welfare, sia nel livello di *policy making* sia nel livello di campo (*fieldwork*), quello degli interventi concreti per la produzione dei servizi alla persona”, grazie ai dati qualitativi raccolti possiamo anche affermare che la capacità delle associazioni di volontariato di generare capitale sociale nei territori e nelle comunità, assolve anche un'ulteriore proprietà, quella di stimolare relazionalità diffusa anche ai livelli prospicienti la singola persona che entra in contatto con l'organizzazione e con i volontari.

Alcune associazioni hanno infatti affermato di avere un ruolo importante quale tramite per l'incontro fra familiari o amici dei soggetti aderenti all'organizzazione,

*“hanno iniziato a chiederci se un gruppo di auto-mutuo-aiuto sarebbe potuto essere quella soluzione ai bisogni di tante altre famiglie come la loro... è grazie all’associazione (...) che fornisce anche semplicemente i locali che si possono incontrare con regolarità e parlare di quello che provano, delle fatiche che affrontano ogni giorno, delle soluzioni inaspettate...” (AUR).*

### **3.2 Persistenza del capitale sociale creato dalle associazioni di volontariato**

#### **3.2.1 Area continuità nella produzione di relazioni**

Proseguendo con l’analisi, la seconda dimensione che ci consente di interpretare i dati emersi durante le interviste è quella della persistenza del capitale sociale prodotto dalle associazioni. Ossia come questo capitale sociale possa costituire nel corso del tempo, dapprima, un punto di partenza per la nascita dello spirito di solidarietà e cooperazione tra i membri di una collettività (sia essa di natura associativa o territoriale) e, in seguito, un luogo di sviluppo in cui i meccanismi di relazionalità diffusa siano in continua crescita ed evoluzione.

Come si può notare dalle risposte fornite durante le interviste, il ruolo ricoperto dalle associazioni di volontariato all’interno della comunità di riferimento è di centrale rilevanza in quanto catalizzatore di relazioni sociali ben oltre i singoli servizi e interventi erogati quotidianamente.

Infatti, secondo l’opinione della maggior parte degli intervistati, il compito dell’associazione non può essere circoscritto alle specifiche problematiche settoriali di cui si occupa o all’impegno rivolto ai differenti bisogni sociali ma deve costantemente costruire delle reti di solidarietà tra le comunità di riferimento, gli enti pubblici e altri operatori del terzo settore.

La partecipazione ad un progetto o l’organizzazione di un evento sono dei momenti importanti di apertura e costituiscono uno spazio di conoscenza reciproca: sia da parte della cittadinanza, che in questo modo si avvicina a tematiche spesso poco considerate quando a volte sconosciute; sia da parte delle associazioni, che diventano parte attiva, insieme alla comunità, di un percorso di conoscenza sempre meno autoreferenziale.

*«Anche a livello fisico, si può vedere negli occhi di chi partecipa un’emozione, uno stupore di fronte a certe tematiche di cui prima si sapeva poco o nulla. E questo ci convince che stiamo percorrendo la strada giusta».*

L’impegno delle associazioni verso la comunità e il territorio, secondo la quasi totalità degli intervistati, deve comunque svilupparsi nel corso del tempo perché non è sufficiente

l'organizzazione di un evento o l'erogazione di un particolare servizio per rispondere ai bisogni sociali espressi. È cruciale far conoscere le proprie attività in modo continuativo e coinvolgendo tutti i soggetti del territorio affinché si affermi la cultura del volontariato a tutti i livelli.

*«Non è facile capire la nostra associazione dopo una sola giornata. Che scambio ci può essere? Spesso è difficile spiegare alcuni tipi di situazioni. Occorre lavorare nel tempo a diversi livelli».*

In alcuni casi, però, i referenti delle associazioni affermano di promuovere questi spazi di condivisione e conoscenza reciproca ma dichiarano, altresì, che a volte ciò non è possibile per il semplice fatto che in determinati contesti la continuità delle relazioni è circoscritta alla rete di conoscenze, ormai stabili, venutasi a creare nel corso del tempo. Ciò determina un'attenzione residuale verso nuove dinamiche relazionali che potrebbe generare un'ulteriore crescita del capitale sociale ma che spesso viene a mancare, a causa del timore verso nuovi soggetti non ancora coinvolti nelle dinamiche dell'associazione.

*«Prima di lanciarci in nuovi percorsi siamo più attenti rispetto al passato perché il nostro impegno è crescente e vogliamo lavorare con realtà che mostrino un coinvolgimento e un impegno pari al nostro».*

Questo aspetto si lega, in parte, alla relazionalità presente sul territorio, di cui si parlerà nel paragrafo successivo: spesso, infatti, l'eventuale condivisione di spazi e di momenti d'incontro tra le associazioni di volontariato e i soggetti presenti nella comunità di riferimento passa attraverso una buona conoscenza del territorio.

### **3.2.2 Area impatto delle relazioni sul territorio**

L'impatto di una realtà associativa, all'interno di un tessuto territoriale caratterizzato da un numero consistente di organizzazioni no-profit, assume tratti ben diversi rispetto a situazioni in cui le associazioni operano in contesti dove il numero delle associazioni è esiguo.

Nelle piccole realtà locali molto spesso opera anche una sola associazione di volontariato e il contatto di un'organizzazione con il territorio è più diretto, nella maggior parte dei casi è caratterizzato da relazioni interpersonali informali e si accompagna ad un ascolto più attento delle esigenze della cittadinanza.

Nel caso di realtà territoriali più ampie il discorso è differente. Le associazioni si trovano di fronte a molteplici bisogni espressi da differenti comunità e, pur condividendo il medesimo territorio fisico, vivono situazioni che necessitano di una pluralità di interventi.

*«Con gli anni si riesce ad essere più conosciuti ma è difficile quantificare quanto si incide sulla cittadinanza»*

Nel primo caso il capitale sociale espresso dalle associazioni di volontariato, il più delle volte, si alimenta di rapporti relazionali preesistenti, e di conseguenza, la rete di legami interpersonali e istituzionali per crescere ed arricchirsi deve puntare su un costante consolidamento di questi rapporti nel corso del tempo. In altre parole, nel momento in cui c'è la condivisione di uno spazio comune, sia territoriale che relazionale, l'attenzione di un'associazione si concentra su una dimensione temporale al fine di mantenere saldi i legami costruiti in precedenza.

Nel secondo caso, invece, l'associazione costituisce un importante momento di incontro e confronto tra i differenti soggetti del territorio e l'attenzione, in questo caso, è rivolta alla creazione di uno spazio comune in cui ogni soggetto abbia la possibilità di esprimersi e di rapportarsi con gli altri. Una scelta, quindi, più focalizzata su una prospettiva legata principalmente alla creazione di uno spazio condiviso e disponibile ad accogliere i bisogni sociali espressi da differenti soggetti.

Per quanto riguarda, invece, il contesto territoriale, secondo gli intervistati, esistono città ancora poco aperte, in generale, alla cultura e, nello specifico, alla cultura del volontariato. Di conseguenza vivere un territorio dove magari apparentemente non si riscontrano problemi oggettivi o disagi particolari non significa che non esistono altri tipi di esigenze. Spesso questi bisogni non sono percepiti come tali ma sono comunque importanti per chi li esprime. E in questo frangente diventa cruciale per le associazioni investire nell'educazione ai valori del volontariato al fine di aiutare i soggetti presenti sul territorio, dai cittadini alle istituzioni pubbliche fino ai protagonisti del terzo settore, a leggere in modo più attento e responsabile i segnali del disagio sociale anche quando apparentemente assenti.

*«La forza dell'educazione al volontariato, secondo me, è il senso di responsabilità nei confronti del territorio. Abbiamo la responsabilità di fare qualcosa se vogliamo il miglioramento del territorio in cui viviamo. Non è importante cambiare il mondo ma cambiare il punto di vista. Non bisogna criticare sempre chi non ha fatto il proprio dovere ma spendersi in prima persona per cambiare le cose. Piccole cose con piccoli passi: è questo che fa la differenza sul territorio».*

Molti degli intervistati sottolineano, inoltre, l'importanza di una maggiore crescita della promozione delle loro attività non solo verso i destinatari principali dei servizi offerti ma anche verso le persone che vivono accanto ai beneficiari. Creare uno spazio comune significa anche lavorare per creare un momento d'incontro, quando anche di svago, tra le persone che si occupano, a vario titolo, di chi necessita di assistenza.

*«La cittadinanza sa che ci siamo. Siamo un punto di riferimento, non solo per le emergenze o per le situazioni più difficili ma anche per i momenti di aggregazione. Siamo un luogo d'incontro, facciamo quasi parte del paesaggio. E lo siamo non solo per i beneficiari delle nostre iniziative ma anche per i parenti e i loro amici».*

Le attività delle associazioni, di conseguenza, vanno ad incidere positivamente sul gruppo dei rapporti, sia familiari che interpersonali, intorno a cui i beneficiari delle iniziative costruiscono il proprio universo relazionale. E, allo stesso tempo, influiscono efficacemente sulle persone a loro vicini, attraverso la condivisione di spazi e momenti di confronto reciproco.

### **3.2.3 Area impatto delle relazioni sulle organizzazioni pubbliche, private e del terzo settore**

Come già si è avuto modo di sottolineare, negli ultimi dieci anni i rapporti tra gli enti pubblici e le organizzazioni di volontariato anni hanno visto un netto miglioramento. Se negli anni precedenti la collaborazione tra associazioni ed enti era limitata ad alcuni ambiti d'intervento o in occasione di particolari circostanze, ora gli enti pubblici dimostrano, nella maggior parte dei casi, di riconoscere le associazioni di volontariato quali partner privilegiati insieme ai quali costruire legami duraturi.

*«I rapporti con il comune sono ottimi. Non siamo un'associazione politica, non siamo schierati. Non ci interessa chi vince le elezioni. È per questo motivo che fino ad oggi non abbiamo mai avuto problemi con il Comune, o chi per lui. Siamo una risorsa per il territorio ed è su questo presupposto che si basa la collaborazione con il Comune ma anche con gli altri enti».*

Sebbene i finanziamenti derivanti dagli operatori pubblici siano in linea rispetto alle altre modalità di finanziamento e le risorse a disposizione non siano cresciute in maniera rilevante nel corso del tempo, le collaborazioni tra le associazioni e gli enti sono aumentate e, di conseguenza, è cambiata positivamente la qualità di questi rapporti. L'ascolto reciproco, sia da parte delle organizzazioni pubbliche verso le istanze rappresentate dalle associazioni, sia da parte di quest'ultime nei confronti delle richieste del settore pubblico, pone le basi per un agire comune che

trova nel corso del tempo un costante sviluppo e si arricchisce di ulteriori punti di contatto, rispetto alla singola progettualità da cui è nata la collaborazione iniziale.

*«Per i comuni, soprattutto i piccoli comuni, oggi come oggi ci sono poche risorse e quindi sono proprio loro a buttarsi in progetti condivisi per avere più visibilità e riuscire a creare qualcosa sul territorio. Molto spesso l'aiuto non consiste in chissà quali finanziamenti ma si basa sul supporto in alcune attività, sull'intervento in alcune situazioni che a volte può essere più utile e adatto al momento»*

Per quanto concerne i rapporti creati dalle associazioni di volontariato con le altre organizzazioni del terzo settore presenti sul territorio, le molteplici identità dei singoli attori e i differenti ambiti d'intervento, pur nella loro diversità, costituiscono un valido contenitore di esperienze a cui attingere.

*«I rapporti con le altre associazioni del territorio sono buoni e fruttuosi. Alcuni nostri progetti hanno avuto parecchie collaborazioni da parte di associazioni di altri comuni. Magari dopo il periodo dedicato ad un progetto, in cui magari c'è un impegno maggiore di risorse e persone, il rapporto si fa meno intenso ma comunque s'è creato qualcosa e questo ci spinge a continuare questa collaborazione. Si trovano nuove strade e alla fine si trova una soluzione».*

E spesso le differenze costituiscono un momento di ulteriore crescita per le associazioni:

*«nel caso di collaborazioni, alle associazioni coinvolte non chiediamo cose diverse ciò che fanno normalmente. Quindi ognuno mette un pezzettino e viene fuori un lavoro impegnativo, con un grande coinvolgimento. La rete di partenariato si crea al di sopra di quei campanilismi che a volte si creano»*

La collaborazione tra le associazioni operative nel medesimo contesto territoriale, in alcuni casi, rimane ad un livello informale ma è comunque finalizzata alla costruzione di una rete di relazioni basata sullo spirito di cooperazione e sull'impegno comune a creare occasioni di incontro e di reciproca conoscenza.

*«Molto spesso ci sono rapporti di supporto con altre associazioni che si occupano di cose simili, come nel caso delle protezione civile. Ma spesso non sono rapporti*

*formalizzati. Ci aiutiamo in caso di bisogno, questo sì, sappiamo di operare nello stesso contesto ma prima di formalizzare ci vuole del tempo»*

Uno degli impegni per il futuro espressi da alcune associazioni è il consolidamento dei rapporti con le istituzioni universitarie. Spesso alcune delle attività promosse dalle associazioni in ambito scolastico sono dedicate alla scuola primaria e secondaria, dove l'organizzazione delle iniziative e i progetti proposti trovano un terreno più fertile. La programmazione si inserisce in modo coerente nei differenti percorsi di studio pianificati per l'anno scolastico ed è più semplice rapportarsi con i dirigenti scolastici e con il personale docente.

Il mondo universitario, invece, è visto come un ambiente chiuso. Nonostante le tematiche trattate dalle associazioni siano di rilevante interesse e spesso sia possibile organizzare degli importanti momenti di confronto e riflessione in ambito accademico, è molto complesso costruire un percorso condiviso e duraturo nel tempo.

*«L'università è una realtà difficile con cui rapportarsi, hanno un mondo tutto loro, non sono abituati a relazionarsi con altri tipi di organizzazioni».*

A volte l'interesse verso le attività delle organizzazioni di volontariato è limitato alle singole persone, in assenza di un impegno formale e allargato all'ateneo più in generale ed è molto complesso creare un rapporto stabile con chi si occupa della didattica. Le differenti tematiche affrontate dalle organizzazioni di volontariato interessano perché sono attuali ma non trovano spazi sufficienti nel calendario delle attività accademiche.

Il più delle volte l'impegno con le istituzioni universitarie è percepito come un lavoro ulteriore che spesso non porta i risultati sperati, soprattutto, a fronte del notevole investimento di tempo e di risorse in questo senso.

*«C'è bisogno che qualcuno stia dietro a queste dinamiche, l'università può costituire una grande risorsa per noi e si possono avviare dei progetti comuni molto interessanti sia per noi che per gli studenti universitari».*

I singoli volontari, in alcune delle situazioni segnalate dai responsabili delle associazioni, il più delle volte sono portatori delle istanze di un'associazione all'interno del contesto universitario e, attraverso le loro conoscenze personali, possono costruire fruttuose e durature collaborazioni con singole personalità accademiche, a prescindere da una specifica iniziativa o dal singolo incontro.

### 3.2.4 Area impatto delle relazioni sui volontari

Il livello di collaborazione tra i volontari di un'organizzazione è molto buono. Le persone coinvolte nelle attività di volontariato dimostrano di attingere a questo patrimonio comune di fiducia e cooperazione che il più delle volte non si esaurisce all'interno del rapporto associativo o durante gli eventi organizzati dall'associazione stessa ma continua nella vita quotidiana, con maggiore o minore intensità.

*«Abbiamo stretto delle amicizie che continuano anche al di fuori dell'associazione. Sono amicizie che continuano. E partecipare alle attività dell'associazione ci permette di aiutare l'associazione stessa con le persone nuove che iniziano il percorso come volontari o semplicemente come nostri sostenitori».*

Nel caso di abbandono dell'attività da parte di un volontario, nella maggior parte dei casi riscontrati, il rapporto con gli altri volontari e i responsabili delle associazioni prosegue e spesso la persona che ha lasciato l'associazione può continuare ad essere, comunque, un punto di riferimento in alcune occasioni di emergenza o di consulenza.

È in questo senso che il patrimonio di relazioni interpersonali creato dalle associazioni produce un effetto moltiplicatore. Nonostante l'attività sul campo di un volontario produca ricadute positive nella vita dei beneficiari dei servizi e all'interno dell'organizzazione stessa, l'impatto con i valori e il senso di cooperazione rappresentato da un'associazione non si esaurisce con le ore di servizio ma prosegue nel tempo e coinvolge la sfera sia familiare che quella relativa ai rapporti interpersonali.

*«Ci sono delle conseguenze positive, sia nella vita sociale che nella vita privata. Mi sento di poter dare di più come persona. Anche dentro casa posso parlare con i miei familiari di tante altre cose»*

*«È un modo per contribuire alla vita familiare in maniera più forte»*

Per molti degli intervistati, far parte di un'associazione o, più semplicemente, partecipare alle iniziative promosse da un'organizzazione per sensibilizzare la comunità locale su un particolare tema riveste un ruolo importante per l'educazione delle generazioni più giovani alla cultura del volontariato.

*«Anche per i figli è importante. Si rischia un rifiuto della società in cui si vive. È un modo per essere attivi, non solo ricevere qualcosa ma produrre qualcosa. In molte culture*

*non esiste cultura del volontariato. Proprio per questo motivo ognuno entra come si sente, attraverso momenti di svago, in modo molto delicato, a far i volontari senza registrazione che a volte fa paura. Per coinvolgere da subito. Promuovere l'autonomia e la responsabilizzazione è un percorso che deve continuare nel tempo. Aiutiamo a camminare con le proprie gambe e ad aiutare chi non ce la fa».*

Emerge con forza dalle parole dei responsabili delle associazioni e, soprattutto, dei volontari che operano sul campo la volontà, in primo luogo, di rispettare le esigenze e anche i timori di chi è interessato alle attività di volontariato ma per cultura o per indole ha delle resistenze al riguardo. Conquistare, quindi, la fiducia delle persone, dando fiducia diventa col tempo un meccanismo importante per entrare in contatto con una pluralità di soggetti che altrimenti continuerebbero a vivere in condizioni di disagio ed emarginazione. In secondo luogo, appare evidente il ruolo che l'associazione, nella maggior parte dei casi rilevati, ricopre nella promozione dell'autonomia relazionale dei soggetti a cui presta servizio. Questo aspetto è centrale per determinare le ricadute positive di un'azione di volontariato nei soggetti coinvolti ma diventa un elemento ancora più strategico se sviluppato con costanza nel corso del tempo.

### **3.2.5 Area impatto delle relazioni sui residenti del territorio**

Alcune delle domande poste durante le interviste hanno lo scopo di far emergere le potenzialità delle associazioni come luoghi d'incontro tra differenti soggetti. L'obiettivo è di mostrare i percorsi e le dinamiche relazionali attraverso cui le realtà associative promuovono l'incontro tra differenti soggetti della comunità di riferimento.

È interessante notare come l'organizzazione di riunioni o eventi, considerate sia come luogo d'incontro tra i membri della comunità sia come momento dedicato alla promozione di comportamenti di cittadinanza attiva, sia un elemento comune alla quasi totalità delle associazioni. Dalle risposte ottenute durante le interviste è possibile notare una maggiore partecipazione dei soggetti esterni in occasione dell'avvio di nuove iniziative piuttosto che durante gli incontri dell'associazione dedicati ad argomenti più "amministrativi", caratterizzati, cioè, da tematiche meno innovative e più adatte ad un pubblico più esperto, quali le strategie dell'organizzazione o i rapporti con le istituzioni.

Questo risultato denota di conseguenza:

1) un crescente interesse verso le iniziative e i progetti in cui i soggetti esterni hanno la percezione di poter contribuire in modo più rilevante e diretto;

2) una minore partecipazione dei soggetti esterni durante quelle occasioni d'incontro ritenute più formali e implicitamente indirizzate agli addetti ai lavori.

Ciò sottolinea, da parte della comunità di riferimento, un desiderio di coinvolgimento nella vita associativa maggiormente caratterizzato da azioni innovative, anche se apparentemente lontane dalle attività consolidate di un'organizzazione non profit e, da parte delle associazioni, un'attenta gestione della rete di legami sociali più aperta alla comunità territoriale.

*«Le persone sono interessate alle nostre attività. E ancora di più, mostrano un interesse verso la dimensione quotidiana del nostro agire. A volte non ci conoscono affatto e magari durante un pranzo o un incontro parlano con noi, vedono la nostra realtà normale. Siamo come una grande famiglia con i nostri problemi, i nostri guai. Non siamo diversi dagli altri».*

Il coinvolgimento di soggetti esterni all'associazione può manifestarsi: a vari livelli, per la fase progettuale di un'iniziativa o in occasione di momenti di riflessione sulle attività svolte; a seconda del grado di partecipazione dei soggetti stessi nelle scelte organizzative dell'organizzazione; all'interno di un arco di tempo variabile. In ogni caso, la partecipazione di soggetti esterni, se inclusa in una dimensione informale e secondo una prospettiva di crescita e arricchimento dei legami interpersonali, genera un aumento del capitale sociale al di là degli spazi associativi, con ricadute positive sul territorio e sulle capacità relazionali dei residenti.

Alla luce di queste considerazioni, è importante per le associazioni rivolgere la propria attenzione al territorio per creare anche un interesse culturale verso le proprie attività, non solamente ai fini di un'eventuale collaborazione. Secondo alcuni dei responsabili delle associazioni intervistati, questo interesse potrebbe essere utile al fine di diffondere la cultura del volontariato in più settori della società, a prescindere da un coinvolgimento diretto dei differenti soggetti della collettività nelle attività proposte dalle organizzazioni non profit e in futuro potrebbe far emergere delle potenzialità finora inesprese.

*«Non abbiamo un impatto solo sui destinatari diretti. Culturalmente le nostre attività, anche se non nel dettaglio, si conoscono».*

Dalle interviste, quindi, emerge chiaramente un interesse da parte delle associazioni verso questi aspetti culturali del volontariato in grado di raggiungere, attraverso una progettualità di ampio respiro e costante nel tempo, i differenti membri di una collettività.

### 3.2.6 Area riproduzione delle relazioni su Internet

La capacità delle associazioni di volontariato di creare capitale sociale, come evidenziato nei precedenti paragrafi, si esplica all'interno di differenti dimensioni relazionali: nel territorio di riferimento; tra i soggetti – pubblici, privati e del terzo settore – operativi sul territorio; nell'ambito delle relazioni, informali e formali, tra i beneficiari dei servizi o tra i sostenitori dell'associazione, attraverso la promozione delle attività e di percorsi progettuali.

Ma il capitale sociale creato dalle realtà associative trova un'adeguata rappresentazione nel mondo digitale? Il web è in grado di dare la misura della ricchezza, e, allo stesso tempo, della complessità dei rapporti che caratterizzano l'agire associativo?

L'analisi della relazionalità creata su Internet e nelle comunità virtuali ci pone di fronte ad una considerazione preliminare. Spesso l'interesse dimostrato dagli utenti nei confronti del web e delle nuove tecnologie ripropone quell'entusiasmo collettivo, e i relativi dubbi che ne derivano, verso le innovazioni tecnologiche che sono caratteristici del periodo di diffusione iniziale di un nuovo mezzo di comunicazione. Da una parte aumentano i timori di un'eccessiva pervasività di Internet e delle sue dinamiche nel quotidiano; dall'altra si fa strada la percezione di un crescente mutamento nei legami personali come nei rapporti sociali di chi ne usufruisce maggiormente.

Questa prospettiva tecno-allarmista, in cui Internet, fino a poco tempo fa, costituiva un territorio "altro", separato, dalla realtà, ha lasciato il posto ad una riflessione più attenta e meno apocalittica sull'uso sociale del web e sulle conseguenti relazioni sociali in esso venutesi a creare.

Negli ultimi tempi, entrambe queste posizioni hanno contribuito a definire in modo più efficace il campo di studi della socialità on line e ormai l'attenzione di studiosi e ricercatori in questo campo si concentra su un punto cruciale: i meccanismi di integrazione delle reti sociali create in ambito digitale con le reti sociali preesistenti.

Le riflessioni più recenti degli *internet studies* nei confronti delle nuove dinamiche sociali e relazionali alimentate dai *media* digitali pongono al centro della propria attenzione il singolo individuo, l'utente, quale nodo centrale di questa enorme e complessa rete di scambi e relazioni che spazia dalle relazioni sociali preesistenti ai contesti digitali, superando la contrapposizione tra mondo virtuale e territori della vita quotidiana.

Parlare, quindi, della relazionalità creata dalle associazioni di volontariato sul web e nelle comunità virtuali significa analizzare sia la presenza del singolo utente appartenente ad una precisa dimensione associativa e, quindi, già inserito in una rete di rapporti situata all'interno di una comunità, caratterizzata dalla condivisione del territorio, di valori comuni, dal medesimo universo

simbolico; sia sottolineare il ruolo strategico delle realtà associative che, attraverso il web, si confrontano a più livelli con differenti comunità di riferimento.

Ciò che emerge dalle interviste ai responsabili delle associazioni ci mostra, in molti casi, un approccio ad Internet caratterizzato da un crescente interesse verso le nuove dinamiche relazionali da esso prodotte ma, altresì, un residuale scetticismo per quanto riguarda il potenziale impatto del web nelle pratiche associative quotidiane.

La presenza delle associazioni di volontariato su internet, soprattutto per quanto riguarda le piccole realtà territoriali, nella maggior parte dei casi rispecchia fedelmente le attività svolte dall'associazione stessa all'interno del proprio ambito di riferimento.

*«Il sito è stato fatto per condividere. Nelle nostre intenzioni è stato impostato in questo modo ma ancora non è al 100% delle proprie potenzialità. Pubblichiamo le nostre iniziative, così l'utente conosce l'attività dell'associazione e allo stesso tempo acquisisce delle nozioni su alcuni temi. Ma non è ancor completo: ci sono delle informazioni, cosa ha fatto nel passato, cosa farà, ci sono le foto e i filmati degli eventi che organizziamo. Le visite ci sono, lo vediamo dal contatore ma non sappiamo cosa vanno a vedere. L'aggiornamento è frequente soprattutto in caso di notizie importanti ma quando le notizie non ci sono è difficile».*

Sono ancora poche le associazioni interessate alle nuove opportunità offerte dalle dinamiche partecipative del web ma negli ultimi tempi si riscontra una maggiore riflessione su questi argomenti. A livello teorico, si percepisce l'importanza di questo settore per la nascita e la crescita di relazioni, sia nell'ambito delle relazioni interpersonali sia in direzione di una proficua sinergia con altri soggetti istituzionali e del terzo settore. Ma nella dimensione pratica, mentre la presenza sul web è considerata necessaria e doverosa ai fini di una migliore visibilità del proprio operato, l'uso della tecnologia digitale è ancora relegato in un ruolo secondario rispetto ai tradizionali mezzi di comunicazione (stampa, televisione, radio), considerati più efficaci e maggiormente fruibili dalla collettività di riferimento.

*«Il sito per noi non è un obbligo, anzi. Grazie ad internet possiamo raggiungere un pubblico molto più vasto rispetto a quello che normalmente possiamo raggiungere con le nostre pubblicazioni e le affissioni. Ma ci vuole tempo e una serie di risorse che spesso preferiamo usare in altro modo»*

Affermare una presenza costante e attiva in un settore complesso come quello della comunicazione digitale, però, è impresa difficile, soprattutto per quanto riguarda le piccole realtà associative: in molti casi mancano le professionalità adeguate in grado di garantire una continuità, sia progettuale che a livello collaborativo e le risorse economiche. Nel corso degli ultimi anni, però, con lo sviluppo delle nuove tecnologie e grazie ad una maggiore diffusione di tali strumenti, si inizia ad avere una percezione comune e condivisa sull'importanza strategica di una buona comunicazione. Questa attenzione verso un uso più esteso delle nuove tecnologie in spazi sempre più ampi emerge con forza durante le interviste, sia con i responsabili delle associazioni sia con i volontari, e potrebbe costituire una solida base per un'evoluzione della presenza sul web delle associazioni di volontariato secondo modalità più innovative e partecipative.

### **3.2.7 Area riproduzione autonomia relazionale negli utenti**

L'obiettivo finale per quasi tutte le associazioni prese in esame in questo lavoro consiste nella promozione delle proprie attività presso le comunità di riferimento, insieme alla costruzione di una progettualità permanente che coinvolga tutti i soggetti del territorio nel corso del tempo.

*«C'è tanto da scambiare. E proprio per questo bisogna coinvolgere tutti i volti che lavorano nel sociale. Per me la partecipazione non deve venire solo dal Comune ma anche da altri soggetti perché tutti sono importanti, con l'isolamento non arriviamo a niente. Dobbiamo lavorare con tutti i soggetti del territorio».*

Questo aspetto è fondamentale per capire un aspetto cruciale del capitale sociale creato dalle realtà associative. Non è rilevante quale tipo di tematiche siano affrontate e quale sia, in termini quantitativi, l'impegno offerto da un volontario o da un socio sostenitore: è necessario cogliere l'interesse dei soggetti e lavorare costantemente sui legami sociali improntati sulla fiducia e sull'affidabilità per generare, in una sorta di effetto moltiplicatore, una relazionalità continua.

*«Bisogna aprire un mondo diverso alle persone, anche solo per pensare qualcosa di nuovo. Occorre lavorare costantemente a diversi livelli. Non dobbiamo fermarci mai. Abbiamo tante problematiche. Dobbiamo lavorare, non smettere di provare a risolvere i problemi che ci circondano: questo è un tipo di educazione di base a cui una persona può attingere nel corso del tempo».*

Il coinvolgimento delle persone nelle attività di volontariato, benché in alcuni casi non diventi un impegno continuativo nel tempo o rimanga circoscritto ad un particolare evento, rimane comunque

un'importante risorsa, sociale e personale, per accrescere la comprensione e il senso di responsabilità dei cittadini nei confronti del territorio.

#### **4. Alcune indicazioni per la riproduzione della relazionalità diffusa**

Alla fine del percorso di analisi quali possono essere le indicazioni per le associazioni di volontariato per la riproduzione della relazionalità diffusa?

Ovviamente è necessario premettere che le indicazioni che seguiranno sono tracce da interpretare, adattare, modificare ed integrare sia per la variabilità delle associazioni di volontariato sia per la variabilità dei temi e dei contesti territoriali di riferimento. Sono appunto tracce ancora poco definite e non facili da individuare che vanno lette insieme a quei tratti distintivi ideali proposti nel primo capitolo di questo rapporto.

In estrema sintesi, crediamo che sia importante sottolineare:

- in un processo di cambiamento profondo come quello che stiamo vivendo, le associazioni di volontariato sono ancorate al territorio; questo ancoraggio ha una duplice valenza: una forte interdipendenza con le persone che abitano i territori da un lato e, dall'altro, un raggio di azione e di prospettiva limitato geograficamente e culturalmente; per costruire percorsi di capitale sociale linking soprattutto con chi abita parzialmente e temporaneamente il territorio (non solo gli immigrati, ma anche le persone con una mobilità – lavorativa o di studio – sempre più forte), è forse importante allargare le azioni e i luoghi delle relazioni (reali e virtuali);

- il “dentro” delle associazioni è rilevante come momento di socializzazione alla partecipazione e di inclusione sociale; spesso, invece, la tensione verso comportamenti organizzativi apparentemente efficienti, non consentono di promuovere relazioni includenti e socializzanti;

- il “fuori” inteso non solo come rapporto con le pubbliche amministrazioni (peraltro già presente e particolarmente articolato), ma piuttosto come presenza viva nella vita quotidiana delle persone, delle famiglie; stare dentro la giornata che ciascuno degli abitanti costruisce e, spesso, subisce è un modo per riprodurre relazioni e relazionalità;

- il “lontano”: riuscire ad appropriarsi di temi e problemi che apparentemente sono lontani dal cuore e dalla testa delle associazioni per riproporli, semplificandoli e rendendoli fruibili a un numero più ampio di persone, è uno dei percorsi forse da approfondire di più per le associazioni;

- la “personalizzazione” che sembra scontata, ma che è andata perdendo di importanza a vantaggio di una organizzazione “industriale” dei servizi; recuperare l'artigianalità (che non significa fare le cose male, ma, anzi, esattamente il contrario) come suggerisce Sennet (2008) è un altro percorso possibile per le associazioni di volontariato

- il “virtuale” che sembra così poco concreto alle associazioni, sta diventando uno dei luoghi dove si riproducono le diseguaglianze sociali che sono rafforzate dalle diseguaglianze digitali: chi aiuterà le casalinghe, i pensionati, i giovani che non hanno avuto l’opportunità (o la possibilità) di proseguire gli studi a stare dentro il virtuale e, soprattutto, a crescere e ad avere nuove opportunità di vita grazie al virtuale? In questo ambito le associazioni possono fare moltissimo

- infine la “facilitazione”, sia nel senso di facilitare i percorsi, la vita e le relazioni delle persone sia nel senso di accompagnare, supportare, affiancare le persone. È importante non restare da soli, ma è altrettanto importante non lasciare mai da soli. Ed è questo un obiettivo importante per le associazioni di volontariato.

In conclusione del rapporto crediamo che il volontariato non debba dare per scontata la ricchezza di relazioni e di relazionalità, ma, anzi, deve operare per produrla e riprodurla continuamente. In una fase dove una parte del volontariato rischia di perdere quelle caratteristiche ideali alle quali facevamo riferimento nel primo capitolo di questo rapporto, porre l’accento sui luoghi, le opportunità e le modalità di produzione del capitale sociale è un modo per trovare (o ritrovare) nuova riconoscibilità e nuovi ruoli nelle comunità territoriali.

Le tracce sono indicate, il volontariato toscano, come abbiamo visto, in parte le ha già seguite e agite. Speriamo che possa continuare facendosi anche accompagnare da altri (pubbliche amministrazioni, terzo settore, imprese) per scoprire nuove tracce e nuovi sentieri.

## 5. Riferimenti bibliografici

ABBOTT A. *I metodi della scoperta*, Bruno Mondadori, Milano, 2006.

AMBROSINI M., *Scelte solidali. L'impegno per gli altri in tempi di soggettivismo*, Il Mulino, Bologna, 2005.

ARDIGÒ A., *Crisi di governabilità e mondi vitali*, Cappelli, Bologna, 1980.

AUGÈ M., *Tra i confini. Città, luoghi, integrazioni*, Bruno Mondadori, Milano, 2007.

BAGNASCO A., PISELLI F., PIZZORNO A., TRIGILIA C., *Il capitale sociale. Istruzioni per l'uso*, Il Mulino, Bologna, 2001.

BASSI A., *Autonomie locali e servizi sociali*, Il Mulino, Bologna, 1994.

BAUMAN Z., *Voglia di comunità*, Laterza, Bari, 2001.

BECK U., *La società del rischio. Verso una seconda modernità*, Carocci, Roma, 2000.

BECKER G. S., *Human Capital: a theoretical and empirical analysis*, New York, National Bureau of Economic Research, 1964.

BEPi TOMAI, *Il volontariato. Istruzioni per l'uso*, Universale Economica Feltrinelli, Milano, 1994.

BERTI F., *Per una sociologia della comunità*, Franco Angeli, Milano, 2005.

BILOTTI A., TOLA P., NASI L., VOLTERRANI A., *La valutazione di impatto sociale per i progetti delle associazioni di volontariato*, Quaderno Cescvot, n. 43, Firenze, 2009

BILOTTI A., TOLA P., VOLTERRANI A., *Setting up a System of Indicators of the Additional Social Value of Voluntary Work: The case of Tuscany*, paper presented at The 38th World Congress of the International Institute of Sociology Budapest, Hungary, June 26-30, 2008.

BILOTTI A., TOLA P., VOLTERRANI A., *Il valore sociale aggiunto. Valutazione e partecipazione*, Franco Angeli, Milano, 2009, in corso di pubblicazione.

BILOTTI A., VOLTERRANI A., *Competenze, conoscenze e strategie. Verso il futuro della cooperazione sociale in Toscana*, Franco Angeli, Milano, 2008.

BOURDIEU P., *La distinzione. Critica sociale del gusto*, Il Mulino, Bologna, 1983.

BOURDIEU P., *The forms of capital*, in Richardson J. D. (a cura di), *Handbook of theory and research for the sociology of education*, Greenwood Press, New York, 1986.

BRUSCUGLIA L., ROSSI E., *Il volontariato a dieci anni dalla legge quadro*, Pubblicazioni della Facoltà di Giurisprudenza della Università di Pisa, Editore Giuffrè, Milano, 2002.

BURT R. S., *Structural holes*, Cambridge, Massachusetts, Harvard University Press, 1992.

BUTERA F., BAGNARA S., CESARIA R., DI GUARDO M., *Knowledge working. Lavoro, lavoratori, società della conoscenza*, Mondadori Università, Milano, 2009.

CARTOCCI R., *Mappe del Tesoro. Atlante del capitale sociale in Italia*, Il Mulino, Bologna, 2007.

CASTEL R., *Les metamorphoses de la question sociale*, Fayard, Paris, 1995.

CASTELLS M., *La nascita della società in rete*, Egea, Milano, 2002.

CESAREO V., *I protagonisti della società civile*, Rubbettino Editore, 2003.

CESAREO V., VACCARINI I., *La libertà responsabile. Soggettività e mutamento sociale*, Vita e Pensiero, Milano, 2006.

CIONI E., *Solidarietà tra generazioni: anziani e famiglie in Italia*, Franco Angeli, Milano, 1999.

COLEMAN J., *Fondamenti di teoria sociale*, Il Mulino, Bologna, 2005.

COLOZZI I., DONATI P. (a cura di), *La cultura civile in Italia: fra stato, mercato e privato sociale*, Bologna, il Mulino, 2002

CONSORTI P., *Legislazione del Terzo Settore- Le norme sul non profit, il volontariato, la cooperazione sociale ed internazionale*, Edizioni Plus, Pisa University Press, 2005.

DE TOQUEVILLE A., *La democrazia in America*, 2° edizione, Bologna, Cappelli, 1962.

DI NICOLA P., *Dalla società civile al capitale sociale*, Franco Angeli, Milano, 2006.

DONATI P., *Sociologia del terzo settore*, La Nuova Italia Scientifica, Roma, 1996.

DONATI P., *La famiglia come capitale sociale primario*, in *Famiglia e capitale sociale nella società italiana- Ottavo Rapporto Cisf sulla famiglia in Italia*, S. Paolo, Cinisello Balsamo, 2003.

DONATI P., COLOZZI I., *Terzo settore e valorizzazione del capitale sociale in Italia*, Franco Angeli, 2006.

DURKHEIM E., *La divisione del lavoro sociale*, 3° edizione, Edizioni Comunità, Milano, 1967.

FAZZI L., *L'impresa sociale versus la multistakeholder company* in "Atti del I Colloquio scientifico sull'impresa sociale", Napoli, 2007.

FIELD J., *Il capitale sociale: un'introduzione*, Erickson, Trento, 2004.

FERRARIO P., *Politica dei servizi sociali- Strutture, trasformazioni, legislazioni*, Carocci Faber, Roma, 2002.

FOLGHERAITER F., *La cura delle reti. Nel welfare delle relazioni (oltre i piani di zona)*, Centro Studi Erickson, Trento, 2006.

FORSÉ M., TRONCA L., *Capitale Sociale e analisi dei reticoli*, Franco Angeli, Milano, 2005.

FREDIANI B., RIGOTTI F., *Temi antropologici per animare il volontariato*, da Animazione Sociale n. 5, Gruppo Abele, Edizioni Torino, Maggio, 1996.

FUKUYAMA F., *Fiducia*, Rizzoli, Milano, 1996.

GIDDENS A., *Le conseguenze della modernità. Fiducia e rischio, sicurezza e pericolo*, Il Mulino, Bologna, 1994.

- GRANOVETTER M., *La forza dei legami deboli ed altri saggi*, Liguori, Napoli, 1998.
- HANIFAN L. J., *The rural school community center in Annali of the American academy of Political and Social Sciencens*, 1916.
- HANNERZ U., *La complessità culturale*, Il Mulino, Bologna, 2001.
- JEDLOWSKI P., *Storie comuni. La narrazione nella vita quotidiana*, Bruno Mondatori, Milano, 2000
- KINCAID H., BRIGHT M., *The tandem interview: a trial of the two-Interviewer team*, *Public opinion quarterly*, 1957, XXI, 2, pp. 304-12.
- LIN N., *Social Capital: a theory of social structure and action*, Cambridge University Press, Cambridge, 2001.
- LIN N., *Verso una teoria reticolare del capitale sociale*, in Forsé M. Tronca L., *Capitale sociale e analisi dei reticoli*, *Sociologia e politiche sociali*, volume 8, Franco Angeli, Milano, 2005.
- LYOTARD J. F., *La condizione post moderna*, Idee Feltrinelli, Milano, 2002.
- LOSITO G., *L'intervista nella ricerca sociale*, Editori Laterza, Bari, 2004.
- LUHMANN N., *La fiducia*, Bologna, Il Mulino, 2002.
- MAGATTI M., *Il potere istituyente della società civile*, Laterza, Bari, 2005.
- MORCELLINI M., MAZZA B. (a cura di), *Oltre l'individualismo*, Franco Angeli, Milano, 2008.
- MUTTI A., *Capitale sociale e sviluppo. La fiducia come risorsa*, Il Mulino, Bologna, 1998.
- PASQUINELLI S., *Un territorio da inventare. Volontariato e politica sociale in Italia*, Il Mulino, Bologna, 1989.
- PELLEGRINO M., *Servizi alla persona e volontariato nell'Europa sociale in costruzione*, I Quaderni, Centro Servizi Volontariato Toscano, n° 19, Settembre 2003.
- PUTNAM R., *La tradizione civica nelle regioni italiane*, Arnoldo Mondadori Editore, Milano, 1993.
- PUTNAM R., *Bowling Alone: the collapse and revival of American community*, Simon and Schuster, New York, trad. it. *Capitale sociale e individualismo: crisi e rinascita della cultura civica in America*, Bologna, Il Mulino, 2004.
- RANCI C., *Il volontariato*, Il Mulino, Bologna, 2006.
- RANCI C., ASCOLI U., *La solidarietà organizzata -Il volontariato italiano oggi*, Fondazione Italiana per il Volontariato, Roma, 1997.
- RICHARDSON J. D., *Handbook of theory and research for the sociology of education*, Greenwood Press, New York, 1986.

- RIVISTA DEL CENTRO NAZIONALE PER IL VOLONTARIATO, *Volontariato Oggi- Conferenza Regionale del Volontariato- Lucca 10- 11 marzo 2007*, N. 1 anno XXIII, Lucca, 2007.
- SALVATI A., *Alla ricerca dell'altruismo perduto*, Franco Angeli, Milano, 2004.
- SALVINI A., Cordaz D., *Le trasformazioni del volontariato in Toscana- 2° Rapporto d'indagine*, I Quaderni, Cesvot, n. 27, 2005.
- SALVINI A., *Identità e tendenze del volontariato in Toscana*, Indagine a cura di Cesvot, 10- 11 marzo, Lucca, 2007.
- SCLAVI M., *Arte di ascoltare e mondi possibili. come uscire dalle cornici di cui siamo parte*, Bruno Mondadori, Milano, 2003.
- SEN A., *La libertà individuale come impegno sociale*, Laterza, Bari, 2007
- SENNET R., *L'uomo artigiano*, Feltrinelli, Milano, 2008
- SIMMEL G., *Sociologia*, Edizioni di Comunità, Milano, 1979.
- TISSELLI C. (a cura di), *L'informazione del volontariato- Linguaggio, nuove tecnologie, forme di tutela*, Franco Angeli, Milano, 1999.
- TUSINI S., *La ricerca come relazione- L'intervista nelle scienze sociali*, Franco Angeli, Milano, 2006.
- VIALE R. (a cura di), *La cultura dell'innovazione*, Il Sole 24 Ore, Milano, 2008.
- VOLTERRANI A. (a cura di), *La qualità di valore*, Protagon Editore, Siena, 2004.
- VOLTERRANI A., *Raccontare il volontariato*, Quaderni CESVOT, n. 29, Firenze, 2006.
- VOLTERRANI A., *Del sociale e della socialità. Connessioni e contraddizioni nella comunicazione sociale* in Bertolo C. (a cura di), *Comunicazioni sociali*, Cluep, Padova, 2008.
- WEBER M., *Economia e Società*, Volume I: Teoria delle categorie sociologiche, Edizioni Comunità, Torino, 1999.
- WRIGHT MILLS C., *L'immaginazione sociologica*, Il Saggiatore, Milano, 1995.
- WOOLCOCK M., *The place of social capital in understanding social and economic outcomes*, Isuma, Canadian Journal of Policy Research, 2001, 2, 1, pp.1-17.
- ZANDONAI F., *La cooperazione sociale in Italia: tendenze evolutive e scenari di sviluppo*, in Centro Studi Cgm (a cura di), *Beni comuni. Quarto rapporto sulla cooperazione sociale in Italia*, Edizioni della fondazione Giovanni Agnelli, Torino, 2005.

## **6. Appendice metodologica**

### **6.1 Obiettivi e struttura della ricerca**

L'obiettivo della ricerca è quello di indagare il ruolo che le associazioni di volontariato in Toscana possono avere nel favorire la creazione di un tessuto sociale, ricco in termini di relazionalità diffusa e contraddistinta da un elevato capitale sociale. In particolare si propone, quindi, di approfondire una specifica ed urgente questione che si radica nel mondo associativo: la presenza di associazionismo volontario in una determinata comunità, favorisce la creazione di relazioni interpersonali? E ancora, le associazioni di volontariato rendono le persone più propense ad instaurare relazioni sociali caratterizzate da fiducia ed affidabilità, favorendo in tal modo la collaborazione fra gli individui?

La ricerca si propone di rispondere a queste fondamentali domande attraverso i seguenti obiettivi:

1. Indagare se le organizzazioni di volontariato siano contraddistinte da modalità e processi operativi capaci di generare capitale sociale attraverso la creazione di spirito di cooperazione nei soggetti coinvolti; la capacità di porsi come soggetti capaci di creare occasioni di incontro fra i diversi individui, favorendo la nascita di relazioni interpersonali.
2. Verificare in che modo le modalità operative delle associazioni di volontariato possano essere influenzate dal rapporto con il settore pubblico che tende, in generale, ad intensificarsi.
3. Analizzare come le associazioni di volontariato presenti sul territorio toscano siano in grado di fare rete, generare eventuali economie di scala nella loro capacità di creare capitale sociale contribuendo, in primo luogo, ad avviare ed a incrementare legami sociali e relazioni sia tra le associazioni stesse sia tra le diverse comunità.

Per raggiungere questi obiettivi e per governare la complessità propria dell'oggetto di ricerca, ovvero delle organizzazioni di volontariato, è stato scelto di utilizzare una metodologia non-standard. Vale qui la pena sottolineare, a fronte della scelta, quali i motivi su cui essa si fonda.

In primo luogo, vista la complessità dell'oggetto di ricerca, sulla necessità di un costante ed ininterrotto lavoro di costruzione e ricostruzione condivisa degli stessi «interrogativi di ricerca». Scegliere un passo non in linea con lo spirito del tempo, in quanto lento e laborioso, deve essere motivo apprezzato di qualità della ricerca stessa. Si tratta di una modalità che fa perno sull'attitudine riflessiva del ricercatore, su una sua sensibilità a percepire ed elaborare quella

molteplicità di indizi più o meno espliciti che si incontrano nel processo di ricerca. La volontà di interrogarsi ed essere disposti a continue soste non previste e non volute che si contrappone in modo forte a chi decide (più o meno istituzionalmente) di leggere i fenomeni del sociale affidandosi ai sondaggi e alle cosiddette «ricerche desk».

Una seconda questione da tener presente è la modalità di lavoro nel suo complesso adottata per questa ricerca: si tratta del lavoro di équipe. Non è necessario in questa sede addentrarsi nelle particolari modalità di funzionamento dell'équipe di ricerca, ma riteniamo sia da sottolineare che, seppur rappresenti un modus operandi lento e complicato, sia il metodo più efficace per un lavoro di ricerca sociale nella continua condivisione e discussione di strumenti, strategie ed idee. Anche perché, come afferma infatti Palumbo (Palumbo e Garbarino 2005),

*la costruzione di una ricerca è un processo molto più artigianale che standardizzato; è nel corso della realizzazione che si precisano le sue ipotesi, si colgono le relazioni, si modificano gli strumenti, si decidono le strategie di analisi dei dati. Solo alla fine si sa quel che è realmente accaduto, poiché l'intero percorso è costellato di imprevisti e di scelte compiute spesso nell'urgenza dei tempi e nella ristrettezza dei fondi (Palumbo Garbarino 2005:63)*

Le peculiarità dell'oggetto di analisi, come è stato detto, ha portato l'équipe di ricerca a scegliere fin dall'inizio una metodologia di ricerca di tipo qualitativo. Con l'utilizzo di un approccio quantitativo, infatti, saremmo dovuti intervenire nel processo di ricerca con una separazione netta tra un momento di raccolta dei dati e una successiva fase di analisi degli stessi. Percorrere la via qualitativa permette invece al ricercatore di non essere vincolato da questo rigido ordine e di intersecare, sovrapporre e dare dinamicità continua ai vari momenti del processo di ricerca.

Scegliere di non utilizzare strumenti come il questionario da somministrare alle organizzazioni cooperative, è ulteriore testimonianza del fatto che si è voluto ricavare il dato entrando nell'individualità della persona intervistata e privilegiando la costruzione con essa di un rapporto profondo. L'uso dell'intervista non strutturata con conduzione a carattere non direttivo<sup>40</sup>, ci ha permesso infatti di esplorare con maggiore efficacia gli interstizi, mettere a fuoco le zone grigie e, non meno importante, costruire con l'interlocutore una conversazione che portasse allo scambio

---

<sup>40</sup> A questo proposito si faccia riferimento tra i molti a Bichi (2007) e Nigris (2003).

reciproco di conoscenza, alla comprensione non solo del dato puro, oggettivo, ma anche del particolare modo dell'intervistato di dare un senso a tale dato<sup>41</sup>.

Punto di forza dell'approccio qualitativo è la possibilità inoltre, di rielaborare in itinere i primi risultati ottenuti per poi meglio ricalibrare, ove necessario, il percorso di ricerca.

Questo modo di fare ricerca è stato definito da Ricolfi *non-standard*<sup>42</sup> poiché rispetto al polo della ricerca standardizzata con il suo corredo di dispositivi altamente formalizzati o procedurali, nella ricerca non-standard

*“coesistono procedure di indagine molto differenziate tra loro, nei presupposti teorici, nel processo di costruzione della base empirica, nei procedimenti di analisi. Fare ricerca qualitativa significa, prima di tutto, sapersi orizzontare in questo vasto campo in modo da scegliere l'approccio più adatto al problema di ricerca che si intende affrontare” (1995:14).*

Si discosta quindi in modo forte dalla classica ricerca di tipo standard il cui compito, secondo Nigris, è quello di *“dimensionare fenomeni* in base ad un vocabolario, mentre quello della ricerca non-standard come quello di *creare le categorie analitiche in base a cui ciò è possibile – le voci di quel vocabolario”* (Nigris 2003:48).

Lo strumento che si è scelto di utilizzare per la raccolta delle informazioni è quello dell'intervista non strutturata. Più precisamente, il tipo di intervista che è stata realizzata, viene definita in tandem. Si tratta di una situazione in cui l'intervistato entra in relazione con due intervistatori. I vantaggi di un'intervista condotta in coppia consistono nel permettere ai due intervistatori di dividersi il lavoro assumendo ruoli distinti ma complementari:

- l'intervistatore protagonista: ha il compito di gestire la conversazione, seguendo la traccia e badando che i vari temi non siano tralasciati ;
- l'intervistatore ombra: segue attentamente l'interazione e interviene quando ritiene di dover rilevare eventuali incongruenze e/o per ottenere puntualizzazioni e precisazioni.

Come sostiene Tusini (2006:109), l'intervista in tandem concede diverse opportunità rispetto alla conduzione singola. In particolare viene citato<sup>43</sup> il contributo di Kincaid e Bright (2006:110) secondo i quali

---

<sup>41</sup> Cfr. Tusini (2006).

<sup>42</sup> L'approccio non-standard è oggetto di un dibattito metodologico importante sia a livello nazionale che internazionale.

<sup>43</sup> Per un approfondimento si rimanda al volume Tusini (2006:109 e ss.).

*“un tandem team applicato ad un campione di intervistati produce risultati migliori di quelli ottenibili da un campione più grande ma diviso tra due intervistatori che lavorino separatamente. L'intervista in tandem dà un tono (a feel) alla situazione, all'intervistato, alle informazioni prodotte che normalmente non viene prodotto da un singolo intervistatore” (1957:309)*

## **6.2 La traccia di intervista**

Come già detto in precedenza, per rispondere alle esigenze ben precise rispetto al tipo di disegno di ricerca tratteggiato, è stata utilizzata l'intervista non strutturata con conduzione a carattere non direttivo. Anche se, in coerenza con la metodologia non-standard scelta, la traccia di intervista è stata più volte calibrata e modificata, ci sembra utile riprodurre qui di seguito le aree sulle quali è stata costruita e le tematiche affrontate.

- Parte A

Caratteristiche generali dell'intervistato. Caratteristiche generali dell'associazione (settore di attività e numero di volontari).

- Parte B

Storia dell'organizzazione (percorso che ha portato alla nascita dell'associazione).

- Parte C

Struttura organizzativa.

- Parte D

Iniziative (tappe e processi, il ruolo che soggetti esterni all'associazione hanno in tali processi ecc..)

- Parte E

Comunità Territoriale e Volontariato (qualità dei rapporti con la comunità e le altre organizzazioni no-profit, contatti e collaborazioni, rilevazione dei bisogni della comunità).

- Parte F

Attività dei volontari (ruolo dei volontari, frequenza con cui essi mettono in atto rapporti opportunistici -comportamenti che rilevano inaffidabilità-, attività che creano spirito di squadra, impegno dedicato all'attività di volontariato ecc.).

- Parte G

Formazione ed educazione (se l'associazione abbia organizzato corsi di formazione, rapporti instaurati con gli istituti didattici ecc.).

- Parte H

Finanziamenti (riguarda i bilanci dell'associazione).

## **TRACCIA INTERVISTA**

### **PARTE A**

*Caratteristiche generali dell'intervistato.*

*Caratteristiche generali dell'associazione (settore di attività e numero di volontari)*

– Chi è l'intervistato e che ruolo ricopre all'interno dell'organizzazione. È importante ricostruire anche se brevemente la biografia lavorativa dell'intervistato evidenziando percorsi formativi formali e informali, esperienze lavorative specifiche nel terzo settore.

- Data di costituzione dell'associazione
- Forma giuridica
- Settore di attività
- Numero di volontari
- Copia statuto e finalità sociale
- Ambito territoriale di intervento
- L'associazione fa parte di consorzi o di organizzazioni di secondo livello?
- L'associazione è iscritta a qualche registro? Se sì quale?

### **PARTE B**

*Storia dell'organizzazione (percorso che ha portato alla nascita dell'associazione)*

– Può descrivere il percorso che ha portato alla nascita dell'associazione nella sua attuale forma giuridica?

– Quale importanza hanno avuto, nella nascita dell'associazione un singolo individuo promotore, un gruppo di persone animate da valori comuni, una o più organizzazioni private non profit precedentemente costituite, il contributo e l'attività dell'ente pubblico? *Chiedere all'intervistato di fare una elencazione, in ordine di maggiore contributo.*

- Attualmente, quale importanza hanno nel favorire l'attività dell'associazione i

seguenti elementi?

- 1) la presenza di un singolo individuo.
- 2) la presenza di un gruppo di persone che condividono ideali comuni.
- 3) la collaborazione con altre organizzazioni private non profit.
- 4) la collaborazione con gli enti pubblici.

## **PARTE C**

### *Struttura organizzativa*

- Quali sono gli organi presenti nell'associazione? *Chiedere all'intervistato di fare una elencazione (es. Assemblea dei soci, Consiglio, organi di controllo relativi alla verifica della contabilità ecc..)*
- Quante volte all'anno effettivamente si riuniscono gli organi? *(assemblea dei soci, consiglio o altro organo direttivo)*
- Si realizzano altri incontri non formali relativi alle strategie organizzative od alle attività? *Chiedere all'intervistato di indicare alcuni degli argomenti che gli sembrano più trattati (es. formazione professionale, modalità di erogazione del servizio ecc..)*
- Da chi vengono promossi?
- Come giudica il livello di collaborazione tra le persone dell'associazione?

## **PARTE D**

### *Iniziative (tappe e processi, il ruolo che soggetti esterni all'associazione hanno in tali processi ecc..)*

- Quali sono le principali attività ed il percorso che l'associazione svolge nell'avvio di una nuova proposta?
- Mi può descrivere quali sono le iniziative che le sembrano più significative promosse dalla sua organizzazione negli ultimi anni? *Chiedere all'intervistato di esplicitare per quale motivo ritiene che tali iniziative siano di particolare interesse e farsi descrivere il percorso che ha portato alla realizzazione delle iniziative in questione.*
- Quali sono i principali risultati ottenuti attraverso ciascuna di queste iniziative?

- Sono importanti, nel suggerire all'associazione nuove iniziative, le proposte dei soggetti direttamente coinvolti (ossia i volontari), il dialogo con le altre organizzazioni non profit, la comunità e la collaborazione con l'ente pubblico?
- Sono previsti incontri e discussioni allargate con altri soggetti esterni all'associazione nell'avvio e nella strutturazione di una iniziativa? *In caso di risposta affermativa chiedere all'intervistato con quali soggetti esterni e con quale frequenza partecipano a questi incontri.*
- Qual è o quali sono gli argomenti più trattati in questi incontri?
- A parte le occasioni di incontro legate alla volontà di discutere specifiche iniziative, le vengono in mente altre occasioni di incontro fra membri dell'associazione e soggetti esterni ad essa ed appartenenti alla comunità locale?
- Chi partecipa a tali incontri? *Chiedere all'intervistato di esplicitare quanto partecipano le organizzazioni non profit operanti nel territorio, esponenti della comunità locale, rappresentanti dell'amministrazione pubblica, utenti.*
- Con quale frequenza si verificano?
- Gli argomenti maggiormente discussi quali sono?

## **PARTE E**

*Comunità Territoriale e Volontariato (qualità dei rapporti con la comunità e le altre organizzazioni no-profit, contatti e collaborazioni, rilevazione dei bisogni della comunità)*

- Ritene che l'associazione abbia un buon rapporto con i soggetti della comunità? *Chiedere all'intervistato come giudica il rapporto con gli utenti, con gli enti pubblici, con le altre organizzazioni ecc..*
- I rapporti che si formano all'interno dell'associazione si mantengono anche all'esterno dell'associazione? *Chiedere all'intervistato, in caso di risposta affermativa con quale assiduità.*
- I familiari o gli amici degli associati hanno occasione di incontrarsi tra loro?
- Capita che si instaurino legami persistenti nel tempo tra soggetti di questa associazione e quelli appartenenti ad altre? In quali occasioni? *Chiedere all'intervistato di specificare dove (es. feste).*
- Vi incontrate con altre associazioni del terzo settore presenti nel vostro territorio? *Chiedere all'intervistato, in caso di risposta affermativa, con quale frequenza avvengono gli incontri.*

- Nell'erogazione dei servizi collaborate con le organizzazioni (non profit o enti pubblici) presenti nel territorio? *Chiedere all'intervistato con quale frequenza.*
- Quanti contratti o collaborazioni ha l'associazione con gli enti pubblici?
- Quali sono i bisogni sociali ai quali risponde la sua organizzazione. È importante far esprimere l'intervistato sulla sua definizione di bisogno sociale
- Quali sono i bisogni sociali ai quali la sua organizzazione non risponde, ma sono prioritari sul territorio dove opera. *Chiedere all'intervistato una elencazione dei bisogni. Successivamente chiedere di segnalare i primi tre in ordine di importanza (i criteri li sceglie e li esplicita l'intervistato)*
- Cosa sta cambiando nei bisogni sociali del suo territorio e perché. *Chiedere all'intervistato di individuare, dal suo punto di vista e da quello della sua organizzazione, i meccanismi di cambiamento (processi sociali)*
- Quali saranno i bisogni sociali più rilevanti nei prossimi anni sul suo territorio. *Si chiede all'intervistato uno sforzo revisionale. Quindi tendenze, situazioni particolari, microfratture nel tessuto relazionale sociale, spunti di riflessione e di analisi da loro effettuate*

## **PARTE F**

*Attività dei volontari (ruolo dei volontari, frequenza con cui essi mettono in atto rapporti opportunistici -comportamenti che rilevano inaffidabilità-, attività che creano spirito di squadra, impegno dedicato all'attività di volontariato ecc.)*

- Come valuta i rapporti che intercorrono tra gli associati dell'organizzazione? *Chiedere all'intervistato di valutare i rapporti esistenti fra i volontari, fra i dirigenti ed i volontari ed il loro livello di comunicazione.*
- Quali attività svolgono e con quale frequenza?
- Qual è l'impegno medio investito nell'associazione dai volontari?
- A suo parere, quali attività creano in loro spirito di squadra e propensione a collaborare?
- Nel corso degli ultimi anni, secondo lei, il tempo dedicato al volontariato è diminuito o aumentato?
- C'è sostituibilità tra i volontari?
- I volontari attuali, da quanto tempo operano nell'associazione? *Chiedere all'intervistato se operano da meno di 5 mesi, meno di un anno, più di un anno, ecc..*

- I nuovi volontari che entrano nell'associazione, come si dimostrano?
- Si verificano comportamenti inaffidabili? *Se si, chiedere all'intervistato se sono più frequenti nei volontari entrati da poco nell'organizzazione, nei volontari che appartengono da lungo tempo all'organizzazione oppure non ci sono differenze.*

## **PARTE G**

*Formazione ed educazione (se l'associazione abbia organizzato corsi di formazione, rapporti instaurati con gli istituti didattici ecc.)*

- L'associazione ha organizzato negli ultimi anni corsi di formazione per i propri volontari?
- Su quali aspetti si sono concentrate le esperienze di formazione?
- Sono stati organizzati seminari od incontri relativi alla messa a conoscenza dell'attività svolta da questa associazione con gli istituti didattici della zona?
- Sono state realizzate iniziative in collaborazione con le scuole?

## **PARTE H**

*Finanziamenti (riguarda i bilanci dell'associazione)*

- Quali sono i principali canali di entrata dei fondi? *Chiedere all'intervistato se le fonti di entrata derivano da donazioni, settore pubblico, autofinanziamento ecc.*
- Quali sono gli enti principali finanziatori dell'organizzazione?
- Gli enti finanziatori partecipano alle decisioni prese all'interno dell'associazione?

L'intervistato può aggiungere altre riflessioni rispetto al tema delle professioni sociali e delle competenze. Sollecitate, se necessario, la riflessione.

### **6.3 Individuazione dei soggetti da intervistare**

Per somministrare l'intervista in profondità sono stati coinvolti 40 responsabili di associazioni di volontariato presenti sul territorio toscano. Associazioni di volontariato scelte su base provinciale

(Firenze, Siena, Massa Carrara, Arezzo, Grosseto, Prato, Pisa, ecc..), per settore di appartenenza (sociale, socio- sanitario, ambientale, culturale, ecc..) e dimensioni (piccole, medie, grandi).

Una volta selezionati i nominativi, ci siamo messi in contatto, telefonicamente, con le associazioni di volontariato. Dopo esserci presentati e aver chiarito il tema dell'indagine, abbiamo sottolineato che le interviste sono finalizzate ad indagare il tema della relazionalità diffusa nel mondo del volontariato; abbiamo fornito chiarimenti sulla durata e sulle modalità di svolgimento dell'intervista. In fine, abbiamo stabilito il luogo e l'ora dell'intervista.

Tutti questi elementi che di primo acchito potrebbero apparire come banalità, costituiscono quello che Bichi (2007) chiama “patto di intervista” che ha il compito di regolamentare l'intervista:

*è la fase in cui si stabiliscono i limiti e gli scopi, in cui vengono definiti i rispettivi ruoli, in cui viene precisata la situazione di intervista nelle sue dimensioni specifiche: l'intervistato deve sapere quali sono le modalità, che cosa ci si aspetta da lui, che utilizzo verrà fatto di quello che dirà.*

Nell'approccio con l'intervistato, dopo esserci presentati, abbiamo ribadito i motivi del contatto, gli scopi della ricerca che stiamo conducendo e il modo in cui abbiamo ottenuto i loro nominativi, e infine abbiamo chiesto la loro disponibilità a rispondere ad alcune domande. Prima di procedere con l'intervista vera e propria abbiamo chiesto agli intervistati, il consenso alla registrazione dei loro racconti. L'utilizzo di un registratore digitale, infatti, risulta fondamentale per raccogliere tutte le dichiarazioni degli intervistati, ma anche perché consente di riascoltare integralmente l'intervista e, quindi, di procedere ad una trascrizione integrale e fedele delle informazioni raccolte. In totale, sono state realizzate 26 interviste in profondità, della durata media di circa ottanta minuti. Le registrazioni delle interviste sono state ascoltate più volte e trascritte sinteticamente, evidenziando le parti maggiormente significative ed i cosiddetti concetti sensibilizzanti che possono offrire una base interpretativa. Nello svolgimento del lavoro di analisi, abbiamo utilizzato come punto di partenza concettuale, la domanda cognitiva posta alla base dell'indagine, sottolineando che l'obiettivo generale di qualsiasi attività di analisi è la categorizzazione di ogni singola intervista, la comparazione fra le interviste e la loro lettura d'insieme mediante categorie concettuali comprensive.

#### **6.4 Associazioni di volontariato coinvolte**

##### **1. TOSCANA DONNA (Firenze):**

Data di costituzione: 2002

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: socio- sanitario

Ambito territoriale di intervento: Area Vasta (Firenze, Livorno, Siena, Prato, Empoli, Grosseto, Massa Carrara, Pistoia, Pisa)

### **2. IL PRUGNOLO (Prato):**

Data di costituzione: 2002

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: ambientale

Ambito territoriale di intervento: Prato

### **3. MISERICORDIA FIRENZE:**

Data di costituzione: 1244 (1948)

Forma giuridica: onlus

Settore di attività: sociale- sanitario

Ambito territoriale di intervento: Comune e Provincia di Firenze

### **4. AIMA (Firenze):**

Data di costituzione: 1994

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: socio- sanitaria

Ambito territoriale di intervento: Comune e Provincia di Firenze

### **5. AVIS VOLTERRA (Pisa):**

Data di costituzione: 1927

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: sanitario

Numero di volontari: 1300 donatori

Ambito territoriale di intervento: Alta Val di Cecina comprendente il Comune di Volterra (Sede), Comune di Castelnuovo Val di Cecina e Montecatini Val di Cecina.

### **6. PROGETTO AURORA (Certaldo- Firenze):**

Data di costituzione: 1997

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: volontariato internazionale

Numero di volontari: Ambito territoriale di intervento: Comune di Certaldo

**7. ASS. OFELIA (Grosseto):**

Data di costituzione: 2003

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: socio- sanitaria

Numero di volontari: 15 volontari

Ambito territoriale di intervento: Comune e Provincia di Grosseto

**8. ASS. CONTROLUCE (Pisa):**

Data di costituzione: 1992

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: socio- sanitaria

Numero di volontari: 11 membri del coordinamento più circa 9 persone

Ambito territoriale di intervento: Comune e Provincia di Pisa

**9. AUSER (Pontedera- Pisa):**

Data di costituzione: 2000

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: socio- sanitaria

Numero di volontari: 11 membri del coordinamento più circa 9 persone

Ambito territoriale di intervento: Comune di Pontedera

**10. CROCE D'ORO PRATO:**

Data di costituzione: 1905

Forma giuridica: associazione volontariato

Settore di attività: socio- sanitaria

Numero di volontari: 11 membri del coordinamento più circa 9 persone

Ambito territoriale di intervento: Comune e Provincia di Prato

**11. ASS. BELLEMME (Siena):**

Data di costituzione: 1989

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: socio- sanitaria

Numero di volontari: 11 membri del coordinamento più circa 9 persone

Ambito territoriale di intervento: Comune di Siena

**12. ASS. L'EQUILIBRISTA (Arezzo):**

Data di costituzione: 2002

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: socio- sanitaria

Numero di volontari: 11 membri del coordinamento più circa 9 persone

Ambito territoriale di intervento: Comune e Provincia di Arezzo

**13. ASEDOS (Siena):**

Data di costituzione: 1997

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: socio- sanitaria

Numero di volontari: 11 membri del coordinamento più circa 9 persone

Ambito territoriale di intervento: Comune e Provincia di Siena

**14. VOGLIA DI VIVERE (Pistoia):**

Data di costituzione: 1989

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: socio- sanitario

Numero di volontari: 20 volontari

Ambito territoriale di intervento: Provincia e Comune di Pistoia

**15. AUSER (Poggibonsi- Siena):**

Data di costituzione: 1997

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: sociale

Numero di volontari: 60 volontari e 300 soci

Ambito territoriale di intervento: Comune di Poggibonsi

**16. ASS. IL LABORATORIO (Siena):**

Data di costituzione: 1986

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: sociale

Ambito territoriale di intervento: Comune di Siena

**17. ASS. CLUB SUB (Grosseto):**

Data di costituzione: 1955

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: ambientale

Numero di volontari: 50 soci

Ambito territoriale di intervento: Provincia e Comune di Grosseto

**18. ASS. AMA ANIMALI (Siena):**

Data di costituzione: 2002

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: ambientale

Numero di volontari: 32 soci

Ambito territoriale di intervento: Comune di Siena

**19. CENTRO DONNA (Grosseto):**

Data di costituzione: 1986

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: culturale- educativo

Numero di volontari: 40 soci

Ambito territoriale di intervento: Comune di Grosseto

**20. UISP (Grosseto):**

Data di costituzione: 1948

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: sportiva

Ambito territoriale di intervento: Provincia e Comune di Grosseto

**21. Circolo ACLI- ASS. Sportiva (Ravi- Grosseto):**

Data di costituzione: 2004

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: sportiva, culturale

Numero di volontari: 30 volontari

Ambito territoriale di intervento: Borgo di Ravi, Comune di Gavorrano

**22. ASS. IL CASTELLO (Nozzano Castello- Lucca):**

Data di costituzione: 1992

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: socio- culturale

Numero di volontari: 20 volontari attivi

Ambito territoriale di intervento: Provincia di Lucca

**23. CENTRO MONDIALITA' SVILUPPO RECIPROCO (Livorno):**

Data di costituzione: 1979

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: volontariato internazionale

Numero di volontari: 34 volontari attivi

Ambito territoriale di intervento: Provincia di Livorno, Tanzania, Marocco.

**24. AVIS (Livorno):**

Data di costituzione: 1927

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: sanitario

Ambito territoriale di intervento: Comune di Livorno

**25. Volontari carcere Lucca (Lucca):**

Data di costituzione: 1984

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: sociale

Ambito territoriale di intervento: Comune di Lucca

**26. CEIS (Lucca):**

Data di costituzione: 1988

Forma giuridica: associazione di volontariato

Settore di attività: sociale

Ambito territoriale di intervento: Provincia e Comune di Lucca

### **6.5 L'analisi dei dati**

Lavorare con una metodologia di tipo qualitativo comporta come già è stato detto, numerosi vantaggi ma talvolta anche svantaggi. Se infatti per questo nostro lavoro di ricerca l'uso dell'intervista in profondità con metodo non direttivo rappresenta un valido aiuto nell'andare a toccare quelle zone grigie che un questionario non potrebbe mai codificare, può invece diventare una debolezza se si cercasse una rappresentatività statistica dell'universo delle associazioni di volontariato in Toscana. Ma ciò non è mai stato un obiettivo di questa ricerca. Le conclusioni di questo lavoro infatti, vogliono essere una proposta di innovazione rispetto al tema del rapporto tra capitale sociale e volontariato in Regione Toscana.

L'analisi dei dati ha comportato quindi una lettura approfondita delle interviste anche attraverso l'ascolto ripetuto da parte dell'intera équipe del materiale empirico raccolto. Ci è stato chiesto di mettere in campo ogni varietà di competenza di metodo anche di natura trasversale: è necessario infatti conoscere in modo approfondito le tecniche di somministrazione di un questionario o di gestione di un focus group ma soprattutto abbiamo dovuto saper mettere in campo mille dubbi e intuizioni per scovare connessioni dell'immaginario nascoste tra le parole di un colloquio, abbiamo dovuto «giocare» con i vari orizzonti di pensiero e portarli poi a concretezza nella relazione causale.

Ci siamo quindi trovati di fronte ad una mole considerevole di dati qualitativi<sup>44</sup> che sono stati organizzati attorno ad alcune dimensioni rilevanti.

---

<sup>44</sup>Basti pensare che un'intervista qualitativa può durare da una a quattro ore.

- 1) *densità* del capitale sociale creato dalle associazioni di volontariato
- 2) *persistenza* del capitale sociale creato dalle associazioni di volontariato

Per ciascuna delle due dimensioni sono state individuate alcune aree utilizzate per l'analisi delle interviste non standard.

Le aree per la prima dimensione sono le seguenti:

- a) area relazionalità interna alle associazioni;
- b) area relazionalità esterna (territoriale e con le altre organizzazioni pubbliche, private e del terzo settore) alle associazioni;
- c) area relazionalità per i residenti del territorio
- d) area relazionalità per gli utenti dei servizi
- e) area relazionalità su Internet e sulle comunità virtuali

Le aree per la seconda dimensione sono le seguenti:

- a) area continuità nella produzione di relazioni
- b) area impatto delle relazioni sul territorio
- c) area impatto delle relazioni sulle organizzazioni pubbliche, private e del terzo settore
- c) area impatto delle relazioni sui volontari
- d) area impatto delle relazioni sui residenti del territorio
- e) area riproduzione delle relazioni su Internet
- f) area riproduzione autonomia relazionale negli utenti



