# La Magna Charta del Volontariato per i Beni Culturali

a cura di
Francesca Velani e Claudio Rosati

CESVOT
CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TOSCANA

PROMO P.A. FONDAZIONE
RICERCA ALTA FORMAZIONE E PROGETTI PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

REGIONE TOSCANA

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI

Un progetto di
Cesvot – Centro Servizi Volontariato Toscana
Regione Toscana – Settore Musei ed Ecomusei
Promo PA Fondazione

Con il supporto scientifico e la collaborazione di
Direzione Regionale per i beni culturali e paesaggistici della Toscana

Con la supervisione di
Paolo Balli
Isabella Lapi Ballerini
Elena Pianea
Maddalena Ragni
Gian Bruno Ravenni

Coordinamento tecnico-scientifico
Francesca Velani

Tutor del progetto
Elisa Migli
Elisa Tranfaglia

Gruppo di lavoro
Alessandro Berra
Maria Pia Bertolucci
Fabrizio Borelli
Ivana Ceccherini
Rita Migliarini
Elena Pianea
Claudio Rosati
Leonardo Terreni
Maurizio Toccafondi
Elisa Tranfaglia
Francesca Velani
Lina Votta
Flora Zurlo

Istituzioni e associazioni aderenti alla sperimentazione
Area archeologica di Civitella Paganico e associazione Odysseus
GAMC–Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea di Viareggio e Amici dei Musei di Viareggio
Museo Archeologico di Arezzo e associazione Giano di Arezzo
Museo Archeologico delle Acque di Chianciano Terme e Associazione Geoarchelogica
Museo Civico di Fucecchio e Associazione Archeologica Volontariato Medio Valdarno
Musei Nazionali di Lucca e Amici dei Musei di Lucca
Museo del Tessuto di Prato e Amici dei Musei e dei Beni Ambientali Pratesi
Museo di Storia Naturale e del Territorio dell'Università di Pisa e Amici del Museo Naturalistico di Calci

Hanno collaborato al progetto
Alessandra Belluomini Pucci, Maria Chiara Bettini, Elisa Biagi, Andrea Camilli, Ivana Ceccherini, Antonella Chiti, Antonia d'Aniello, Mauro del Corso, Andrea Vanni Desideri, Lilia Fazzini, Giovanni Forconi, Gianluca Giannini, Filippo Guarini, Cristiana Guccinelli, Edda Magnani, Fabio Marchi, Andrea Marcocci, Selby Mc Creery, Giulio Paolucci, Enrico Ragni, Maria Stella Rasetti, Andrea Rossi, Roberto Santini, Leonardo Giovanni Terreni, Marco Tongiorgi, Silvia Vilucchi, Luigi Zadi.

Si ringraziano per il supporto costante, i preziosi consigli e la collaborazione la Federazione Volontari per i Beni Culturali, il Settore Comunicazione del Cesvot, il Gai–Gruppi Archeologici d'Italia. Un ringraziamento a tutti coloro che hanno contribuito a vario titolo alla realizzazione del progetto.

INDICE

Premessa, di Patrizio Petrucci.....p. 3

Introduzione, di Elena Pianea.....5

Prima parte.....7
1. Il quadro di riferimento, di Maddalena Ragni.....9

2. Volontari per i beni culturali: ambiti e ruoli, di Gian Bruno Ravenni..... 13

3. La Magna Charta per il volontariato del patrimonio culturale in Toscana: un cammino condiviso, di Francesca Velani..... 16
3.1.Premessa..... 16
3.2. La Magna Charta: work in progress..... 17
3.2.1 Le origini del progetto..... 18
3.2.2 La fase di ascolto e i documenti preliminari..... 19
3.2.3 La sperimentazione 2012: percorso formativo, Magna Charta e Convenzione tipo..... 21

4. A colloquio con il territorio. I risultati dell'indagine sul campo, di Claudio Rosati..... 24
4.2 Dove sono i volontari..... 25
4.3 Come si formano..... 27
4.4 Chi sono..... 29
4.5 Che cosa fanno..... 30
4.6 Come svolgono il servizio..... 38
4.7 Che cosa fare per rendere più efficace la presenza dei volontari..... 39
4.8 Quello che si vorrebbe che i volontari facessero..... 43
4.9 Che cosa danno in più i volontari..... 44
4.10 Non hanno bisogno dei volontari..... 45

5. Il punto di vista della federazione toscana volontari beni culturali, di Alessandro Berra e Leonardo Giovanni Terreni..... 48

Seconda parte..... 53
La Magna Charta del Volontariato per i Beni Culturali..... 55
La Convenzione tipo. Frutto della fase sperimentale ..... 60

Appendice..... 67
L'Indagine sullo stato dell'arte del volontariato nei luoghi della cultura..... 69
6.1 Il questionario..... 69
6.2 I risultati..... 72

I testimoni..... 79

## PREMESSA

di Patrizio Petrucci, Presidente Cesvot

Questo manuale nasce nell'ambito delle attività che Cesvot ha realizzato negli ultimi anni a supporto delle associazioni di volontariato che operano nel settore dei beni culturali.
A partire dal 2008, grazie anche alla collaborazione con la Federazione Toscana Volontari per i Beni Culturali, il Cesvot ha sostenuto momenti di riflessione e confronto sul territorio con lo scopo di rafforzare la visibilità delle associazioni e la loro capacità di fare rete. Una prima importante tappa di quel percorso è stato il convegno "Il volontariato nei beni culturali: lo stato dell'arte in Toscana", promosso nel 2009 proprio all'interno di Lu.Be.C. Quella prima significativa presenza del volontariato toscano al salone Lu.Be.C ha segnato anche l'avvio della collaborazione con Promo PA Fondazione, la Regione Toscana e la Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici della Toscana.
Nel 2010, infatti, abbiamo attivato nelle nostre Delegazioni territoriali un percorso di riflessione e ascolto delle associazioni di volontariato per capire come rendere più efficace e incisivo il rapporto tra volontariato dei beni culturali e istituzioni. Da quell'esperienza, presentata a Lu.Be.C. 2010, è emersa una necessità e volontà comune: realizzare, in modo condiviso e partecipato, delle linee guida che contribuissero a sostenere e regolamentare la collaborazione tra volontariato ed istituzioni.

Scopo della Magna Charta è favorire il riconoscimento, la programmazione e l'organizzazione dell'attività del volontariato dei beni culturali e integrare la sua azione con quelle delle istituzioni statali e locali attraverso un progetto pilota che possa costituire un modello replicabile ed esportabile. Il documento potrà essere recepito e fatto proprio da enti e associazioni che potranno, se vorranno, adattarlo ad esigenze specifiche.
Un volontariato dei beni culturali più forte e organizzato significa anche cittadini e istituzioni più consapevoli e attente alla tutela del nostro patrimonio culturale.
In Italia la prima associazione ad occuparsi di beni culturali senza scopo di lucro è stata la Società Tarquiniense d'Arte e Storia fondata a Tarquinia nel 1917. Dobbiamo però aspettare l'alluvione di Firenze del 1966 per il primo grande intervento di volontari a salvaguardia dei beni culturali e gli anni '80 perché il volontariato trovi in questo ambito un primo riconoscimento da parte delle istituzioni.

Oggi il "volontariato per l'arte" è una realtà importante e diffusa sul territorio nazionale e regionale: in Toscana sono oltre 300 le associazioni di volontariato impegnate nella promozione e nella tutela del nostro patrimonio storico-artistico e culturale.
Grazie all'azione di volontari qualificati e motivati, il volontariato dei beni culturali

contribuisce ogni giorno all'apertura di musei, chiese e aree archeologiche, alla conservazione di monumenti e opere d'arte, alla creazione e alla tutela di archivi e biblioteche e, più in generale, alla salvaguardia dell'arte e della storia del nostro Paese.
Se il volontariato culturale in Toscana è così organizzato e diffuso sul territorio, ciò si deve anche alla capacità delle associazioni di attivare sinergie con istituzioni statali, enti locali, università e soprintendenze.
Un aspetto, quello della collaborazione tra enti pubblici e associazioni che, nella chiarezza delle competenze e dei ruoli di ciascuno, crediamo fondamentale e al quale abbiamo dedicato e continueremo a dedicare grande attenzione.

## INTRODUZIONE

di Elena Pianea, Dirigente del Settore Musei ed Ecomusei della Regione Toscana

Nell'ultimo decennio i musei hanno lavorato molto per sistematizzare il proprio approccio al tema del volontariato. Ci sono stati numerosi incontri e confronti nazionali ed internazionali, dai quali sono scaturiti importanti documenti che raccolgono linee guida e buone pratiche, oltre che esperienze concrete a testimonianza di un approccio serio, maturo e consapevole al tema.

Mi preme soprattutto porre l'accento su due momenti significativi per la sensibilizzazione al tema. In primo luogo il Comitato Nazionale Italiano di International Council of Museums (ICOM-Italia) a Verona nel dicembre 2007 dedicava la III conferenza nazionale a Professionisti e volontari per un nuovo modello di gestione, favorendo la formazione e lo sviluppo di episodi progettuali a livello regionale e nel panorama europeo. In secondo luogo nel 2011 si apriva l'Anno Europeo del Volontariato con l'obiettivo di incoraggiare e sostenere - in particolare attraverso lo scambio di esperienze e di buone pratiche - gli sforzi della Comunità Europea, degli Stati membri, delle autorità locali e regionali volti a creare nella società civile condizioni favorevoli alla solidarietà e alla coesione sociale in una fase di congiuntura economica negativa.

In questa cornice e contestualmente ad altre regioni, la Toscana si è mossa sul tema del volontariato nei beni culturali ed ha attivato un percorso concreto a partire da Lu.Be.C. 2009, in stretta collaborazione con il Ministero per i beni e le attività culturali, il Cesvot e Promo PA Fondazione. Nel corso degli ultimi anni la collaborazione ha prodotto significativi risultati, che si sono manifestati in varie forme, dalla redazione di documenti, come la Magna Charta del volontariato per i beni culturali e la Guida all'uso del volontario informato, alla sperimentazione pratica che ha visto musei ed associazioni di volontariato, insieme, in un percorso formativo e di affiancamento alla esperienza concreta.

Lu.Be.C. 2012 è stata l'occasione non solo per presentare il documento quadro e le convenzioni operative scaturite dalla sperimentazione del progetto, ma anche per valutarne i risultati e confrontarsi sulle nuove proposte di lavoro. Dall'incontro, e dalle riflessioni di Claudio Rosati, che ha coordinato a livello scientifico il progetto della Magna Charta, sono emersi alcuni principi che hanno ispirato la bozza di convenzione tra museo e associazione di volontariato.

Innanzitutto il percorso della convenzione è servito a promuovere la consapevolezza del valore delle regole come condizione indispensabile al corretto svolgimento di attività della convivenza civile. In secondo luogo si è affermato il principio della reciprocità, riconoscendo pari dignità al valore specifico di cui il volontario è portatore. Ma soprattutto si è introdotto il concetto del volontariato come soggetto plurale. Come per i musei si parla di "diversi pubblici", così si dovrebbe parlare di "volontariati", per comprendere appieno l'eterogeneità delle nostre associazioni e la molteplicità dei loro saperi ed interessi.

Dall'esperienza laboratoriale abbiamo visto come le associazioni si siano espresse in attività e servizi di vario genere: osservare il pubblico in occasione di mostre; sviluppare l'attività esterna al museo sia in rapporto con la città sia con il territorio; collaborare per il riordino dei depositi; essere di supporto negli interventi di inventariazione e catalogazione, di recupero e restauro, partecipare a sessioni di scavo archeologico; segnalare i rischi archeologici durante le lavorazioni agricole o di cantiere. Non va nemmeno tralasciata la capacità delle associazioni di volontariato a creare ambienti educativi di qualità, dove l'incontro con i visitatori più piccoli si trasforma in iniziative emotivamente coinvolgenti.

Fondamento di tutto il percorso progettuale è la promozione della partecipazione efficace e attiva dei cittadini, che è non solo strategica per la qualità della tutela e della valorizzazione del patrimonio culturale, ma determinate per la crescita culturale degli individui e delle comunità.

Pertanto la Regione Toscana è interessata a incrementare e variegare l'esperienza formativa e di affiancamento già sperimentata, coinvolgendo altri musei ed esportandola ad altre tipologie di attività, dalla tutela alla conservazione e alla valorizzazione. Il personale dei musei e i volontari, di fronte al cambiamento istituzionale e sociale delle istituzioni culturali di appartenenza, hanno il compito di fornire servizi sempre più complessi e articolati, capaci di comunicare ai nuovi pubblici e a visitatori di culture diverse con patrimoni di conoscenze pregresse.

Speriamo che questo lavoro possa diventare un utile strumento per raggiungere gli scopi sopra elencati e favorire lo scambio e la condivisione delle buone pratiche anche tra colleghi a livello regionale.

# Prima parte

## 1. IL QUADRO DI RIFERIMENTO

di Maddalena Ragni[1]

Era l'11 agosto del 1991 quando venne promulgata la legge n. 266 recante la "legge quadro sul volontariato". Sono trascorsi più di venti anni e sui principi introdotti da tale norma si è sviluppato, probabilmente oltre le più ottimistiche previsioni, un articolato sistema di coinvolgimento delle forze sociali e civili del Paese che ha interessato un po' tutta l'area dei servizi così detti incomprimibili, dall'assistenza all'infanzia, all'adolescenza, agli anziani, ai disabili, al servizio civile, al mondo della cultura e dello sport. Ne è emersa una risorsa rilevantissima del Paese, una presenza silenziosa nell'ordinaria esistenza, che si manifesta invece in tutta la sua evidenza nei momenti difficili conseguenti a eventi drammatici quali terremoti, alluvioni, incendi o altro: sono rimaste indelebili nella nostra memoria le immagini degli angeli del fango o quelle, purtroppo ripetute, delle mani tese rivolte a chi in pochi attimi vede sconvolta la propria esistenza. L'articolo 1 della legge 266 ricorda esplicitamente che

> la Repubblica riconosce il valore sociale e la funzione dell'attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, ne promuove lo sviluppo salvaguardandone l'autonomia e ne favorisce l'apporto per il conseguimento delle finalità sociali, civili, culturali.

Ma il fondamento di tale valore è nella stessa carta costituzionale che all'articolo 2, tra i suoi principi fondamentali, inserisce l'impegno della Repubblica a riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle forme sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

In Italia il mondo del volontariato, attraverso la sua attività quotidiana e la sua capacità di porsi in relazione tra generazioni diverse ha aperto importanti prospettive e costituito modalità significative di coinvolgimento della popolazione, rendendola protagonista del proprio tempo per il benessere individuale e comune.

La sua azione, basata sulla solidarietà, ha dato un contributo fondamentale all'accrescimento e alla valorizzazione delle relazioni interpersonali e all'affermazione della persona al punto che la stessa Corte Costituzionale nel 1992, in una delle sue pronunce, ha ritenuto opportuno specificare la natura dell'impegno del volontario

> quale modello fondamentale dell'azione positiva e responsabile dell'individuo che effettua spontaneamente e gratuitamente prestazioni personali a favore di altri individui ovvero di interessi collettivi degni di tutela da parte della comunità. Il volontariato rappresenta l'espressione più immediata della primigenia vocazione sociale dell'uomo, derivante dall'originaria identificazione del singolo con le formazioni sociali in cui si svolge la sua personalità e dal conseguente vincolo di appartenenza attiva che lega l'individuo alla comunità degli uomini. Esso è, in altre parole, la più diretta realizzazione del principio di solidarietà sociale, per il quale la persona è chiamata ad agire non per calcolo utilitaristico o per imposizione di un'autorità, ma per libera e spontanea espressione della profonda socialità che caratterizza la persona stessa.

1 Direttore Generale per il Paesaggio, le Belle arti, l'Architettura e l'Arte contemporanee Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

Così il riconoscimento dei valori e dell'azione volontaria si saldano con il riconoscimento della cittadinanza attiva come momento di una concezione piena ed avanzata della democrazia.
Spontaneità, gratuità e socializzazione, sono questi quindi i principi fondanti di questo movimento al punto che nel Manifesto del volontariato per l'Europa si ricorda che il volontariato si basa sulla cultura della gratuità e del dono e può aiutare tutti a scoprire una nuova cultura, quella della solidarietà, dello sviluppo sostenibile, della non violenza, del rispetto per l'altro e della cittadinanza responsabile, divenendo in tal modo fattore importantissimo di crescita sociale e civile e di riscoperta di quei valori morali che la società di oggi sembra avere perso.
Nella realtà complessiva del volontariato quello relativo al settore culturale, pur previsto sin dal 1991, ha avuto tuttavia una diffusione limitata, anche se in crescita, che ha interessato nel corso degli anni, in maniera quasi sempre non regolamentata, molti degli ambiti culturali, in particolare nell'ambito dell'archeologia e delle attività museali.
Il fenomeno è stato peraltro oggetto di valutazione anche all'interno del Codice dei beni culturali e del paesaggio dove il legislatore, dopo aver inserito nelle disposizioni di principio - articolo 6 - che la Repubblica favorisce e sostiene la partecipazione dei soggetti privati, singoli o associati, alla valorizzazione del patrimonio culturale, e dopo aver ribadito all'art. 111 che la valorizzazione ad iniziativa privata è attività socialmente utile e ne è riconosciuta la finalità di solidarietà sociale, prevede esplicitamente - art. 112 comma 9 - che per le finalità di fruizione e valorizzazione lo Stato, le regioni e gli enti pubblici territoriali possono stipulare accordi con le associazioni culturali o di volontariato dotate di adeguati requisiti che abbiano per statuto finalità di promozione e diffusione della conoscenza dei beni culturali.
Appare chiaro, dalla lettura di queste disposizioni come, a fronte dell'ampio spettro di attività previste dalla legge 266, ricondotte alle finalità di carattere sociale, civile e culturale, il Codice oggi preveda un inserimento preciso del mondo del volontariato nell'ambito della valorizzazione che si ricorda, per definizione normativa, è intesa come attività diretta a promuovere la conoscenza del patrimonio culturale e ad assicurare le migliori condizioni di utilizzazione e fruizione pubblica del patrimonio al fine di promuovere lo sviluppo della cultura.
Sono passati più di 20 anni dalla pubblicazione della legge 266 e il contesto sociale, economico e ordinamentale è profondamente mutato e in questa evoluzione si riconosce la necessità di procedere ad una ricognizione di come si è manifestata l'attività di volontariato in genere ed in particolare del volontariato culturale, al fine di verificare la necessità o meno di interventi di regolamentazione, eventualmente anche legislativa statale e/o regionale, che rendano maggiormente rispondente queste attività alle esigenze della società ed alle norme che oggi la disciplinano. Il 2011 è stato l'Anno Europeo del Volontariato, che ha coinciso fra l'altro con il decennale dell'Anno Internazionale dei volontari promosso dalle Nazioni Unite nel 2001, e su decisione del Consiglio dell'Unione Europea gli Stati Membri hanno celebrato le attività di persone

che liberamente e senza fini di lucro dedicano parte del loro tempo e del loro impegno a favore di singoli o della società.
Il volontariato, dice il Consiglio, è una delle dimensioni fondamentali della cittadinanza attiva e della democrazia nella quale assumono forma concreta valori europei quali la solidarietà e la non discriminazione; è un fenomeno che interessa una parte importante della popolazione che concentra la propria attenzione in particolare sui settori della sanità e dell'assistenza, ma la cui presenza appare significativa anche nelle aree dell'ambiente, della tutela dei diritti, nella cultura e nello sport.
Secondo la Comunità europea, che è da sempre impegnata a monitorare il settore, l'evoluzione della società è stata tale da rendere necessarie misure di sostegno alle attività di volontariato e a tale riguardo, la Commissione ha individuato tre aspetti fondamentali su cui riflettere: quello economico con la creazione di posti di lavoro, quello sociale legato alla partecipazione ed alla definizione di politiche sociali ed infine quello politico inerente il rafforzamento della democrazia e della partecipazione civica.
Sono questi tre gli spunti sui quali è necessario riflettere anche per garantire, nell'individuazione delle misure da adottare, la coerenza con i principi, che hanno sin qui guidato l'attività dei volontari. Il IV Rapporto biennale (intermedio) sul volontariato (i dati di riferimento sono relativi al 2008), pubblicato dal Ministero del Lavoro, ci permette di trarre alcuni ulteriori spunti di riflessione:

- l'incidenza del settore tutela beni culturali sulla complessiva attività delle Organizzazioni di Volontariato (OdV), risulta pari al 5,7% con una percentuale di OdV attive pari al 15,9%;
- emerge con chiarezza una crescita rispetto al passato dell'incidenza delle attività di solidarietà internazionale e di quelle riconducibili alla partecipazione civica (cultura, protezione civile, ambiente, diritti);
- è documentata la presenza nell'ambito delle OdV di figure diverse di operatori quali, persone attive in modo continuativo, persone attive in modo non continuativo, soci/iscritti/tesserati, donatori di sangue, giovani in servizio civile, personale a consulenza occasionale gratuita, persone che ricevono rimborso spese forfettario, persone retribuite con rapporto di collaborazione (11,1%), persone retribuite alle dipendenze (9,4%), persone a consulenza occasionale remunerata (11,7); è significativo che accanto ai volontari, associati e altre figure non riconducibili a forza lavoro in senso stretto, gli operatori a vario titolo retribuito ammontano a quasi 50.000
  unità a cui si aggiungono 13.000 persone beneficiarie di rimborsi spese forfettari non legati a specifiche spese documentate;

- il dato statistico attesta il crescente inserimento di personale remunerato a vario titolo ed è ancora più significativo se rapportato al numero di OdV che si avvale di detto personale cresciuto dal 1997 al 2006 del 13% a fronte di un calo delle organizzazioni composte soltanto da volontari del 18%;
- tra i fattori determinanti questo risultato deve essere considerata la crescente professionalizzazione del volontariato, la difficoltà di generare un ricambio tra i volontari e l'esigenza, specie al sud, di incentivare la partecipazione dei giovani a fronte di una scarsità di sbocchi occupazionali veri e propri.

Questa rappresentazione della realtà, relativa al 2008, ma presumibilmente aggravata dalla crisi economica e occupazionale in atto, deve portare a riflettere sul fatto che il volontariato in Italia si sta progressivamente avvicinando ai modelli dei paesi anglosassoni con una minore significatività di quei principi di gratuità, liberalità, spontaneità che ne hanno caratterizzato la nascita.
Questa rapida analisi fa capire che non era più rinviabile l'intervento delle Istituzioni per la definizione di principi e regole che, nel rispetto della tradizione propria del volontariato e prendendo atto del mutato contesto in cui il mondo del volontariato opera, ne definiscano l'impiego e riaffermino la sua imprescindibile funzione di solidarietà sociale. Va in questo senso l'azione intrapresa per la definizione di una lavoro di collaborazione fra Istituzioni e rappresentanti del mondo del volontariato che è statochiamato "Magna Charta" e che ha visto varie fasi di elaborazione.
Un documento con il quale sono stati fissati principi e regole entro i quali muoversi nell'ambito di normative di riferimento e modelli per regolare i rapporti fra le associazioni stesse e i soggetti titolari di luoghi della cultura, indipendentemente se di proprietà statale o di enti pubblici o privati.
Alla fine di un anno di sperimentazione, che ha visto anche momenti formativi dei volontari, si può affermare di aver raggiunto lo scopo prefissato e in ogni caso tale documento costituisce uno strumento e un metodo di lavoro condiviso nella regione toscana e che può essere elemento di riferimento anche per il resto del territorio nazionale.

## 2. VOLONTARI PER I BENI CULTURALI: AMBITI E RUOLI

di Gian Bruno Ravenni[2]

Qualche anno fa, intervenendo ad un convegno romano organizzato dall'associazione Bianchi Bandinelli per stigmatizzare i tagli pesanti al Bilancio del MiBAC, Massimo Montella, allora dirigente della Regione Umbria, si chiedeva come mai scelte così gravide di conseguenze per quella che è forse la principale ricchezza del nostro paese, avvenissero nell'indifferenza generale, senz'altra reazione che le grida di pochi, ancorché autorevoli, indignati, sulle pagine culturali di qualche quotidiano. E per conseguenza rifletteva sul permanere di una evidente separatezza fra la maggioranza dei cittadini italiani ed il patrimonio culturale del loro paese. Un dato di tutta evidenza statistica nelle indagini sui consumi delle famiglie, nelle statistiche sulla fruizione dei musei e delle aree archeologiche, ma anche sulla partecipazione allo spettacolo dal vivo. So bene che a questi dati si può opporre che oggi, nonostante la crisi, i consumi culturali sono generalmente in crescita, che è provato l'impatto fortemente positivo degli investimenti in cultura nei percorsi di sviluppo locale, ma so altrettanto bene che restiamo lontani dai livelli di consumo culturale, come dai livelli di scolarizzazione, delle realtà europee più avanzate e che, in un paese che ha il nostro patrimonio culturale, questo squilibrio assume un significato del tutto particolare.

Credo sia opportuno non perdere di vista questi scenari di ambito generale, perché essi ci consentono di apprezzare pienamente il significato dell'opera dei gruppi del volontariato culturale, che va al di là del loro pur rilevante apporto alla soluzione di mille problemi pratici nella quotidiana gestione degli istituti. Le centinaia di associazioni toscane di volontariato che operano nel settore della cultura rappresentano, in questo quadro, i testimoni e, al tempo stesso, gli attori, di un possibile diverso rapporto fra cittadini, patrimonio e istituti della cultura, l'espressione di una "cittadinanza attiva" che supera la fruizione più o meno frequente di musei o sale da concerto e riconosce, concretamente, il patrimonio culturale come "bene comune", la cui conservazione e valorizzazione corrisponde all'interesse generale di tutti i cittadini e dunque di ciascuno di essi.

Attraverso la loro opera quotidiana si manifesta l'effettivo riconoscimento dei beni culturali come patrimonio indisponibile, come tale percepito da una comunità e, per questo, oggetto di limitazioni al diritto di proprietà, che ne può garantire efficacemente la conservazione. Senza questo passaggio, non basterebbe probabilmente neanche un pur auspicabile rafforzamento dell'azione degli uffici statali preposti alla tutela e, peraltro, sarà sempre più difficile farlo, in tempi di crisi della finanza pubblica e di generalizzata disattenzione ai "beni comuni" finché restano tali.

---

2 Coordinatore Area di Giunta Regionale, Regione Toscana.

La nostra Regione costituisce senza dubbio un laboratorio d'eccellenza per la declinazione di queste tematiche e per significative sperimentazioni. La Toscana policentrica, "terra delle città", con le sue tre università, che dialogano con i territori e favoriscono la formazione di intellettualità diffusa, spazio di "militanza" culturale, da parte di persone che hanno già skills sufficienti a svolgere un lavoro di tipo professionale che non hanno ancora trovato, o persone che hanno sviluppato in competenze di ambito culturale per propri interessi, in parallelo con una diversa attività professionale o ancora, di pensionati che avendo svolto attività professionale nel settore, ritengono di avere ancora molto da dare operando come volontari.
Questo tessuto di relazioni molteplici non ha prodotto solo affiancamento dei volontari ai professionisti dei beni culturali, gratuita attività al servizio della fruizione. Ha prodotto anche rilevanti episodi di innovazione culturale. Il gruppo di volontari che nei primi anni settanta ha scavato il Pozzo dei lavatoi a Montelupo, fra loro numerosi ceramisti, ha aperto la strada per una sostanziale riscrittura della storia della ceramica rinascimentale in Italia. E' solo un caso, perché in moltissimi settori l'innovazione culturale ha proceduto lungo la linea di una relazione feconda tra mondo accademico e gruppi locali di volontariato culturale. La scoperta delle "culture materiali", il recupero di "patrimonio immateriale", l'archeologia medievale, quella industriale, etc. Si tratta di una lezione da non dimenticare. Oggi questa vicenda va necessariamente ripensata, se non altro perché essa ha proceduto parallelamente alla forte crescita della spesa in cultura, dell'Ue, dello Stato e delle amministrazioni locali ed anche con il moltiplicarsi degli insegnamenti e delle sedi universitarie. Oggi siamo in presenza di una netta inversione di tendenza, per effetto della contrazione della spesa pubblica ma anche per il combinato disposto della riforma costituzionale del 2001, del federalismo e fiscale, etc. che hanno accelerato la velocità di una transizione che pare senza fine.
Si tratta di processi di cambiamento dei quali non conosciamo ancora l'approdo, ma che certamente sarà profondo. Il cambiamento coinvolge anche il ruolo del volontariato nei beni culturali, la cui storia viene fatta cominciare dall'istituzione degli Ispettori onorari nel 1907.
Non è un riferimento che possa tranquillizzare, che rimanda a tempi nei quali una legislazione e un'amministrazione ambedue fragili, consentirono il saccheggio sistematico del nostro patrimonio, in primis quello archeologico. Si tratta insomma di capire se stiamo andando verso un modello avanzato, dove le organizzazioni private della cosiddetta "società civile" cooperano con le istituzioni in un regime di sussidiarietà, ai sensi dell'art. 118 della Costituzione o se, invece, la crescita in atto del numero delle associazioni attive nel settore della cultura, significa che funzioni rilevanti della pubblica amministrazione, in questo caso addirittura di livello costituzionale, vengono svolte grazie alla generosità di gruppi di cittadini, o, più probabilmente, grazie a forme mascherate di precariato intellettuale sottopagato. Quando il volontariato si occupa di attività inerenti alla tutela si va senza dubbio in questa di direzione.
E' una deriva inaccettabile che, per essere contrastata, richiede chiarezza dei ruoli, un quadro chiaro e trasparente di riferimenti istituzionali, un chiaro riconoscimento, da parte

delle istituzioni e degli istituti culturali, del ruolo del volontariato, una forte cooperazione fra Stato, Regione ed Amministrazioni locali, che faccia dell'autonomia organizzativa di ciascuno un elemento di forza e non di debolezza.
Sulla configurazione del ruolo del volontariato nella legislazione in materia di beni culturali, in particolare nell'art. 112 del Dlgs 42/2004, il Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, si è già ampiamente soffermata Maddalena Ragni e non credo di aver niente da aggiungere al suo intervento. La crescente "professionalizzazione" del volontariato rischia di condurlo ad una sostanziale perdita di identità e specificità, di metterlo in concorrenza con il mondo delle professioni dei beni culturali.
E' invece sul ruolo del volontariato come promozione di cittadinanza attiva, di partecipazione delle comunità alla promozione e valorizzazione dei beni culturali, che bisogna concentrare l'attenzione.
Ci sono due punti che vanno sottolineati:
1. il primo è che ai volontari non si può solo chiedere, che occorrono politiche attive da parte delle pubbliche amministrazioni, che favoriscano lo sviluppo del volontariato come pratica socializzante e come occasione di formazione.
2. Il secondo è relativo alla necessità di offrire un quadro unitario di riferimenti, pur nel rispetto dell'autonomia organizzativa dei singoli enti, che renda chiaro a chi decide di impegnarsi in forme di volontariato culturale che cosa può legittimamente aspettarsi da questa esperienza, che cosa gli si possa chiedere o non chiedere, nell'ambito di modalità di rapporti strutturate attorno a coordinate comuni e condivise.
Se il lavoro che in molti hanno fatto per produrre la Magna Charta aiuterà ad andare in questa direzione, non sarà stato certamente una perdita di tempo.

## 3.LA MAGNA CHARTA PER IL VOLONTARIATO DEL PATRIMONIO CULTURALE IN TOSCANA: UN CAMMINO CONDIVISO

di Francesca Velani[3]

### 3.1. Premessa

Volontari per i beni culturali e operatori museali sono due pilastri della valorizzazione del nostro patrimonio. Le persone diventano volontari per ragioni differenti, tra le quali il desiderio di farsi nuovi amici, di divertirsi, di "restituire qualcosa alla società", di uscire di casa, di arricchire il proprio curriculum, come momento di passaggio per trovare un nuovo lavoro, per tenere esercitate le abilità e le conoscenze acquisite nel corso di una vita. Tutti questi motivi sono ugualmente validi, ma va anche sottolineato che sei volontari su dieci affermano che il volontariato offre loro l'opportunità di sviluppare nuove competenze[4].

In questo senso l'ambito culturale ha da un lato molto da offrire e dall'altro richiede un notevole impegno sotto diversi punti di vista, un impegno registrato e analizzato a livello europeo sia da progetti come VoCH[5], sia da istituzioni come ICOM[6], che, segnatamente al ruolo dei volontari nei musei, hanno evidenziato in maniera forte la necessità di un nuovo modello di governance orientato a sistemi di gestione condivisa e improntati alla sussidiarietà.

In particolare l'ICOM Italia ha individuato tra le cinque linee d'azione su cui sviluppare politiche culturali innovative, la necessità di formare un numero sempre maggiore di volontari per i musei, questione definita determinante per uscire dalla crisi presente.

Sulla base delle esperienze realizzate si evince che le attività principali svolte nel settore da volontari in gruppi o associazioni sono sorveglianza, accoglienza, mediazione e interpretariato, assistenza per la fruizione (ad esempio, anziani e disabili), informazione e orientamento, rapporti con il territorio, ovvero operano lungo quasi tutta la filiera relativa ai beni oggetto di valorizzazione, siano essi in un museo, area archeologica, edificio monumentale, o zona a vincolo paesaggistico, ecc.

E', quindi, evidente che per un istituto impegnato nella promozione della cultura e dell'arte, soprattutto nel caso di un ente pubblico, l'attività di coinvolgimento dei volontari dovrebbe avere una forte base organizzativa e di programmazione, premessa necessaria all'integrazione dei volontari, tenuto conto della diversità dei compiti, sia rispetto al personale di ruolo, siarispetto ai concessionari dei servizi, oltre che con le altre attività dell'Ente.

---

3 Francesca Velani, Vicepresidente Promo P.A. Fondazione e Coordinatore del progetto Magna Charta.

4 *Volontariato e patrimonio culturale in Italia: strategie ed esperienze*, a cura di Martina De Luca e Valentina Gallani, La Mandragora; *Il Volontariato nei musei e nel settore culturale. Un manuale europeo*, a cura di Cristina Da Milano, Kristen Gibbs e Margherita Sani.

5 Ibidem.

6 III Conferenza nazionale dei musei d'Italia ICCOM - "Professionisti e volontari per un nuovo modello di gestione dei beni culturali in Italia" - Verona, 4 dicembre 2007.

Tali azioni devono necessariamente essere sostenute anche attraverso specifiche attività dedicate come: formare e organizzare la collaborazione dei volontari; mettere in opera accorgimenti nella gestione del personale, tenendo conto della presenza di figure che sfuggono alla logica del contratto di lavoro, ma operano in una diversa logica di solidarietà; supportare il personale dipendente nell'adattamento alla presenza fisica dei volontari in spazi già ridotti, ecc.

### 3.2. La Magna Charta: work in progress

Quanto sopra è da considerarsi premessa alla realizzazione della Magna Charta del Volontariato per i beni culturali, fortemente voluta e sostenuta da Cesvot e Regione Toscana, in collaborazione con la Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici della Toscana – Promo PA Fondazione. Il progetto è nato con l'obiettivo di creare in Toscana un percorso per il riconoscimento, la programmazione e l'organizzazione dell'attività del volontariato nell'ambito del patrimonio culturale statale e locale, attraverso un progetto pilota che oggi rappresenta un modello replicabile ed esportabile.

La Magna Charta è un'occasione di crescita attraverso un progetto condiviso con le istituzioni di riferimento che hanno partecipato e supportato attivamente sia la fase propedeutica di dibattito, sia il Tavolo Tecnico di lavoro.

La Magna Charta si configura come un accordo quadro, un documento di indirizzo per l'attività delle istituzioni che nella quotidianità collaborano o vorrebbero collaborare con le associazioni; il documento deve essere condiviso con i volontari, attraverso un percorso formativo ed una convenzione attuativa. La firma della convenzione sancisce la sottoscrizione alla Magna Charta, la "partecipazione" ai suoi contenuti e conduce i due soggetti ad intraprendere un percorso comune delineato attraverso una serie di punti organizzativi e logistici che devono essere rispettati da entrambe le parti.

La Magna Charta e la convenzione tipo sono, infine, strumenti - scaturiti da un composito percorso di studio, confronto e sperimentazione -, studiati per fornire ai firmatari strumenti per leggere meglio le proprie necessità (auto analisi), consentire di determinare il livello di collaborazione che si intende concordare con i volontari, supportare l'ente nella definizione dei compiti che essi possono assumere nella struttura, facilitare il loro coinvolgimento (a partire dalla coprogettazione di alcune attività), identificare una serie di strumenti e materiali adottabili per migliorare il rapporto e la prestazione ente/volontario, individuare le linee guida per la formazione.

Il percorso, sviluppatosi tra 2010 e 2012 si è articolato sostanzialmente in tre fasi:

1. 2009/ 2010, le premesse: criticità su ruoli e ambiti di intervento del volontariato nel settore dei beni culturali;

2. 2011 l'ascolto e i primi risultati: indagine, proposta di Magna Charta e bozza di convenzione tipo;
3. 2012, la sperimentazione: percorso formativo e di condivisione, la Magna Charta, la convenzione tipo e la "Guida per il volontario informato". La Magna Charta - nella sua versione definitiva - è stata presentata a Lu.Be.C 2012 durante il convegno "Volontari per i beni culturali… Habemus Magnam Chartam!", il 19 ottobre, alla presenza di tutte le istituzioni coinvolte e dei protagonisti della fase sperimentale.

### 3.2.1 Le origini del progetto

Alla luce sia delle esperienze nazionali ed europee, sia della letteratura di settore si è evidenziata, dunque, la necessità di definire meglio ambiti e funzioni dell'attività dei volontari nel settore culturale, descrivendo da un lato compiti e ruoli che il volontario potrebbe ricoprire per i beni culturali e, dall'altro, gli strumenti e le buone pratiche che le istituzioni potrebbero attivare per migliorare la gestione della collaborazione e la trasparenza nella presentazione.
Negli ultimi anni numerosi sono stati gli incontri e i dibattiti a livello nazionale su questo tema. Due, in particolare, hanno affrontato alla presenza di associazioni e istituzioni il tema del rapporto tra volontariato e luoghi della cultura in Toscana e si sono svolti rispettivamente nel 2009 e nel 2010, a Lu.Be.C. Lucca Beni Culturali.
Nel 2009 l'incontro "Il volontariato dei beni culturali: lo stato dell'arte in Toscana", promosso dal Cesvot e curato da Maria Pia Bertolucci, è stata un'occasione di incontro per fare il punto sulla realtà del volontariato organizzato nel settore, evidenziando esperienze, problemi e nodi critici, ma anche successi raggiunti e nuovi obiettivi sui quali puntare. Di quanto emerso dal dibattito ha fatto tesoro la Federazione Toscana dei Volontari per i Beni Culturali, promuovendo un conseguente percorso di informazione e sensibilizzazione dei volontari condotto in tutta la regione nei mesi successivi dal Presidente Alessandro Berra e dal Vicepresidente Leonardo Terreni.
Al termine del percorso i risultati, presentati a Lu.Be.C. 2010, sono stati confrontati con esperienze attivate fuori Regione. In particolare qui interessa sottolineare che frutto dell'incontro è stata la convergenza di intenti tra istituzioni di riferimento e mondo del volontariato nel definire meglio i rapporti tra i due soggetti.
Il tema cardine è stato lanciato sul tappeto in apertura dei lavori dal Presidente Berra, che ha sottolineato la necessità di una maggiore legittimazione del rapporto tra volontariato ed istituzioni: "che innanzi tutto si manifesti sotto forma scritta", con un documento "in cui ognuno precisa quelli che sono i diritti ed i doveri dell'altro"[7] ed ha proseguito sottolineando l'opportunità di

7 Ibidem.

> elevarsi ad un grado superiore di coinvolgimento, ad un livello diverso, in cui la sensibilità, l'immaginazione del volontario, anche la sua passione possano trovare un'opportuna valorizzazione, un'opportuna formulazione[8].

La sollecitazione, leitmotiv di tutta la discussione, ha trovato una risposta positiva sia da parte del Ministero per i Beni Culturali, sia dell'amministrazione regionale. La chiusura dei lavori di Gian Bruno Ravenni[9], chiosa in tal senso l'accordo e la condivisione di intenti:

> abbiamo più volte parlato della opportunità di fare un accordo tra Regione [ndr Toscana] e Direzione Regionale del Ministero [ndr per i beni culturali], un quadro che definisca le norme generali del nostro rapporto con le associazioni del volontariato, cui noi attribuiamo la massima importanza. [...] Dobbiamo aprire un tavolo nella perfetta coscienza che stiamo facendo un'operazione complicata e non semplice, che abbiamo davanti grandi problemi da non banalizzare e quindi con tutta la serietà che un impegno di questo tipo richiede per non restare pura forma[10].

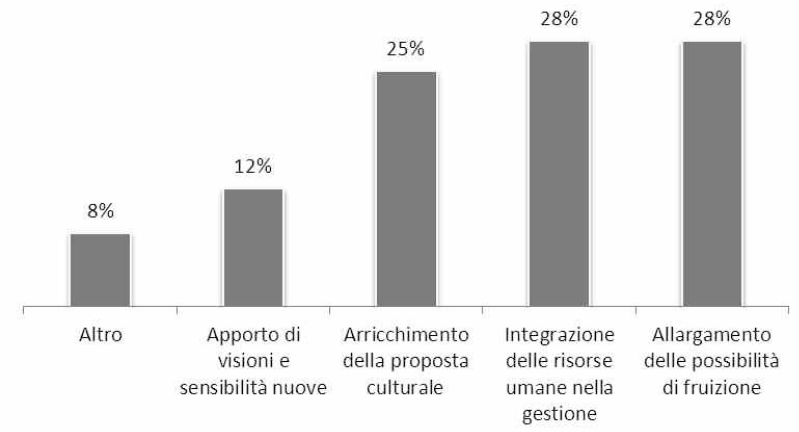
Queste le conclusioni, che - a valle dell'incontro – hanno portato Cesvot, Regione Toscana e Direzione Regionale per i Beni Culturali, ad aprire un Tavolo Tecnico di lavoro che – con il coordinamento tecnico - scientifico di Promo PA Fondazione – ha lavorato per tutto il 2011 per proporre la sperimentazione attuativa di protocollo condiviso e di una convenzione operativa che definisse ruoli ed ambiti del volontariato, che ha preso il nome di Magna Charta del volontariato per i beni culturali.

### 3.2.2 La fase di ascolto e i documenti preliminari

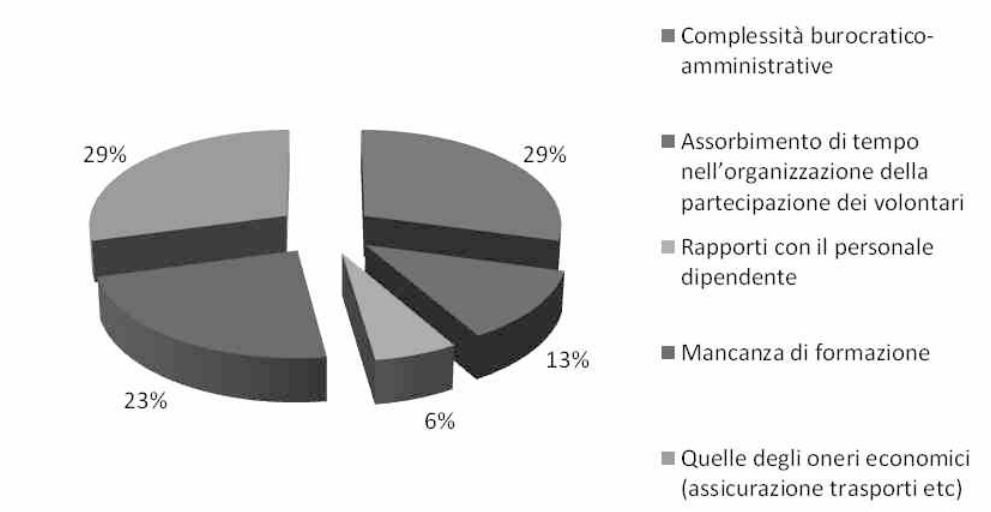
Il percorso progettuale nel 2011 ha coinvolto, attraverso un'indagine online, tutte le istituzioni culturali della Toscana, con l'obiettivo di fare il punto sullo stato dell'arte della collaborazione nel settore dal punto di vista della PA. A seguire proponiamo una breve carrellata dei punti salienti dell'indagine, scaturiti dalla lettura dei dati raccolti[11], incrociati con la letteratura del settore e con i risultati delle interviste sul territorio che saranno anche ripresi nel capitolo a seguire, da Claudio Rosati[12].
Dunque, l'indirizzario dell'indagine è stato costruito attraverso l'unione dei database di area della Regione Toscana, del Ministero per i Beni e le attività Culturali e di Promo PA Fondazione, aggiornato attraverso un controllo a campione sia sul web, sia telefonico, per un totale di 1192 istituzioni coinvolte: musei, biblioteche, archivi, orti botanici, ecc.. Alla platea così definita è stato proposto un panel di undici domande differenziate tra coloro che già collaborano con il volontariato e chi no. Consiglio di leggere i questionari riportati in appendice prima di proseguire nella lettura, al fine di comprendere meglio il taglio che il gruppo di lavoro del Tavolo ha voluto dare all'indagine.

8 Atti di Lu.Be.C. 2011, a cura di Francesca Velani, Intervento di Alessandro Berra.
9 Intervento di Gian Bruno Ravenni, Coordinatore di area giunta regionale della Regione Toscana.
10 Ibidem
11 Cfr. ivi, in Appendice l'indagine completa.
12 *A colloquio con il territorio. I risultati dell'indagine sul campo*, di Claudio Rosati.

Delle 1192 istituzioni coinvolte sono in 103 ad aver risposto, secondo una ripartizione territoriale che vede il maggior numero di partecipanti provenire dalle provincie di Firenze (35%), Siena (14%) e Lucca (14%); la suddivisione tipologica ci mostra un quadro con il 50% di risposte provenienti dai musei, seguiti dalle Biblioteche (34%) e dagli altri soggetti con percentuali tra il 3% e il 5%.
Dei 103 rispondenti il 65% è disposto a lavorare con il volontariato e, di questi, il 71,9% lo fa da oltre 5 anni. Gli ambiti di collaborazione risultano, in generale, essere trasversali a tutta la filiera della valorizzazione nella maggior parte delle strutture. Tuttavia i rispondenti auspicano di sviluppare in particolare alcune attività come la ricerca di fondi, il supporto al personale per garantire l'apertura e la collaborazione a promuovere verso l'esterno le attività svolte.
Ma quale azione occorrerebbe per rendere più efficace la presenza dei volontari nelle strutture che già hanno rapporti consolidati con il volontariato? Ebbene, per il 32% è necessario dare maggiore visibilità al ruolo del volontariato, il 12% segnala l'opportunità di ampliarne le "funzioni" e, infine, il 21% chiede formazione.
Tutto ciò, naturalmente, nel quadro di una visione generale che vede il contributo del volontariato sintetizzato nel grafico sottostante:




Vediamo invece adesso quali sono le motivazioni di quel 35% che non collabora con il volontariato: il 43% dei rispondenti ci dice che ciò dipende dall'assenza di proposte da parte del territorio ed il 27% che non ne "hanno necessità" o non sono "utili". Il restante 30% ci segnala invece problematiche ascrivibili in genere a difficoltà gestionali ed organizzative, anche in rapporto al personale in servizio.
Alla domanda specifica su quali potrebbero essere le difficoltà nella promozione della partecipazione dei volontari alla vita della struttura, il 58% dei rispondenti pensa a oneri economico-burocratici ed il 23% ad una generale carenza formativa.




Ne auspicherebbero, tuttavia la collaborazione il 29% in occasione di eventi, manifestazioni, convegni e in generale durante le aperture "straordinarie".
In sintesi, dunque, e per concludere questa breve panoramica sull'indagine, la collaborazione con il volontariato è un elemento che denota fortemente il nostro tessuto culturale.
Certamente nella definizione degli ambiti e dei ruoli, delle modalità di collaborazione e nell'individuare dei percorsi di crescita condivisa si evidenziano criticità piuttosto diffuse, ma, al tempo stesso c'è una grande attenzione al tema, quella stessa attenzione che ha permesso a questo progetto di svilupparsi e arrivare, alla fine del 2011, grazie ai dati, allo studio e agli incontri, a proporre in ottobre una prima versione della Magna Charta, che nel 2012 è stato oggetto della fase sperimentale/attuativa.

### 3.2.3 La sperimentazione 2012: percorso formativo, Magna Charta e Convenzione tipo

La fase sperimentale del progetto si è concretizzata in un percorso formativo e di affiancamento dedicati ai ventidue soggetti che hanno aderito, con l'obiettivo di:

- pervenire alla stesura della convenzione definitiva e supportare le strutture aderenti nella sua stesura "personalizzata";
- incoraggiare la collaborazione tra enti e associazioni nel realizzare un progetto congiunto per migliorare la collaborazione sul campo e stimolare l'interesse del volontariato a nuove attività;
- formare volontari e personale di ruolo su diritti e doveri reciproci, comunicazione interna ed esterna, sicurezza;
- realizzare una "Guida ad uso del volontario informato", compendio dell'esperienza tutta, delle lezioni in aula e con una pratica addenda normativa dedicata al tema.

Alla fase sperimentale hanno aderito l'Area archeologica di Civitella Paganico e l'Associazione Odysseus, la GAMC – Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea di

Viareggio e gli Amici dei Musei di Viareggio, il Museo Archeologico di Arezzo e l'Associazione Giano di Arezzo, il Museo Archeologico delle Acque di Chianciano Terme e l'Associazione Geoarchelogica, il Museo Civico di Fucecchio e l'Associazione Archeologica Volontariato Medio Valdarno, i Musei Nazionali di Lucca e gli Amici dei Musei di Lucca, il Museo del Tessuto di Prato e gli Amici dei Musei e dei Beni Ambientali Pratesi, il Museo di Storia Naturale e del Territorio dell'Università di Pisa e gli Amici del Museo Naturalistico di Calci.

In generale le attività promosse nell'ambito della sperimentazione hanno confermato che l'adesione alle specificità delle collezioni e del territorio, le caratteristiche dei singoli partecipanti e i bisogni delle istituzioni determinino comunque situazioni diverse l'una dall'altra.

Si tratta di un dato positivo che conferma la necessità di avere delle "tracce" da seguire, dei principi da condividere, ma non rigidi standard sui contenuti delle attività. A conferma di ciò la varietà di progetti scaturiti dal percorso formativo/informativo:

- Per l'Associazione "Paolo Savi" degli Amici del Museo di storia naturale e del territorio di Calci i settori espositivi di interesse sono le sale dell'evoluzione geopaleontologica dei Monti Pisani e la sala "La natura a portata di mano", esposizione sui tre ambienti caratteristici del territorio; nell'ambito della MC hanno proposto di diventare "narratori" collegando l'esterno all'interno, cercando quindi di rispondere alle necessità di un museo scientifico che dialoghi con l'utenza e sia coinvolgente;
- Il Museo Civico di Fucecchio e l'Associazione Archeologica Volontariato Medio Valdarno hanno deciso di lavorare sull'ampliamento della fruizione del patrimonio culturale su più fronti: curando visite guidate nel territorio con l'integrazione di esperti disciplinari diversi (geologi, geografi, storici, etc.), aggiornando parti dell'esposizione museale con un cambio di prospettiva nell'interpretazione e tenendo di conto dei materiali conservati nel deposito; con campagne di controllo del territorio, partecipando alla progettazione dell'esposizione di uno scavo di fornace;
- Il Museo archeologico Gaio Clinio Mecenate ad Arezzo sta ampliando - con il sostegno dei volontari dell'Associazione Giano di Arezzo - la fruizione della collezione e dell'anfiteatro;
- Ai Musei Nazionali di Palazzo Mansi e di Villa Guinigi a Lucca si lavora sul porre attenzione nell'accoglienza del pubblico. L'Associazione degli Amici dei Musei di Lucca vuole qualificare la relazione con il pubblico, e contestualmente supportare la direzione nell'osservazione dei comportamenti dei visitatori, sulla base di una traccia predefinita, per delineare un primo quadro di reazioni utili a successivi allestimenti;
- Alla Galleria di arte moderna e contemporanea di Viareggio i volontari dell'Associazione Amici del Museo di Viareggio, costituitasi proprio in occasione dell'apertura del museo, hanno progettato, insieme alla direzione, una visita per le famiglie alla mostra Il "'900 nelle raccolte civiche fiorentine". Elaborando un modulo che consenta una visita autonoma dei gruppi familiari;

• Al Museo Archeologico delle Acque a Chianciano Terme, i volontari dell'Associazione geoarcheologica di Chianciano Terme che con le loro campagne di ricerca sono alla base della fondazione dello stesso museo, si dedicano all'osservazione del pubblico.

• I volontari dell'Associazione Odysseus danno un supporto allo scavo della necropoli di Civitella Paganico che si colloca lungo l'itinerario che va dall'interno alla costa.

L'operazione è seguita dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana e darà il modo di sperimentare forme di cooperazione tra professionisti e volontari in un campo assai delicato come quello.

• Al Museo del Tessuto a Prato, infine, i volontari dell'Associazione degli Amici dei Musei e dei Monumenti di Prato, che da anni collaborano all'apertura domenicale del museo, aggiungono all'accoglienza e alla sorveglianza l'osservazione dei visitatori contribuendo al rinnovamento dei percorsi espositivi.

Dalla fase sperimentale sono, dunque, emerse istanze e suggerimenti che – una volta modellizzate ove possibile – hanno trovato collocazione definitiva negli articoli della convenzione tipo, così che – possa considerarsi oggi uno strumento operativo per enti ed associazioni di volontariato.

## 4 A COLLOQUIO CON IL TERRITORIO. I RISULTATI DELL'INDAGINE SUL CAMPO

di Claudio Rosati[13]

Alcuni dati preliminari possono essere utili per dare una cornice generale di riferimento. Sono circa 300.000 i volontari attivi in Toscana, presenti in 3209 associazioni. Di queste associazioni, 326 (circa il 10%,) si occupano di cultura e in modo specifico di archeologia, musei, monumenti, biblioteche, archivi, arte, musica, teatro e cinema, tradizioni e folklore. La tendenza di questi ultimi anni è all'aumento. Dal 2005 al 2011 l'incremento del numero di associazioni, aderenti al Centro servizi volontariato Toscana, che si occupano di cultura è stato del 14,98%. Se scorriamo la ripartizione per province al primo posto troviamo Firenze con 83 associazioni. Al secondo è Lucca, un territorio che ha una forte tradizione nel volontariato, con 46 sigle. Seguono Siena con 36 associazioni e Livorno (30 associazioni), con un dato sorprendente se si considera la storia più recente del suo patrimonio culturale, ma corrispondente alla vivacità di una città sempre aperta a molteplici influssi. Sulla scia di Livorno si posiziona Pisa con 28 gruppi. Seguono Prato (25), Arezzo e Grosseto (22), Pistoia (20) e Massa Carrara (14).

Oltre i dati sono interessanti alcune tendenze presenti nel mondo del volontariato e messe in luce da un'indagine svolta, per il Cesvot, nel periodo che va dal settembre 2010 al gennaio 2011, dal Dipartimento di Scienze Sociali dell'Università di Pisa. Vediamole in sintesi.

Stanno aumentando le associazioni che operano nell'ambito del cosiddetto "no welfare", rivolte cioè alla tutela di beni pubblici come il patrimonio ambientale e culturale a seguito anche della crisi della gestione del comparto. Su dieci nuove organizzazioni nate a partire dal 2005, 7,5 scelgono di operare prevalentemente in ambito sociale e culturale. Si amplia così la sfera rappresentata dai diritti di cittadinanza.

Nelle associazioni è sempre prevalente la componente maschile (il 53% del totale), ma aumentano, a partire dalla metà degli anni '90, le associazioni dove, invece, in maggioranza sono le donne.

E' forte, infine, la propensione delle organizzazioni di volontariato a mettersi in relazione con le istituzioni. L'indagine, diretta dal professor Salvini, parla, a questo proposito, di "vicinanza istituzionale" che è particolarmente evidente nelle associazioni sorte nell'ultimo quinquennio.

Già da queste pennellate, abbiamo un'idea della dimensione della realtà del volontariato in Toscana. La nostra ricerca ha riguardato solo una parte del volontariato attivo nel campo della cultura: sono i volontari che hanno un rapporto organico con i luoghi della cultura come musei, biblioteche, archivi, siti archeologici, istituzioni culturali. Lo ha fatto con un sondaggio tra le istituzioni culturali, con interviste a operatori delle strutture culturali e del volontariato, con la consultazione di documenti delle associazioni e degli istituti.

13 Esperto della materia e Direttore del Museo Enrico Caruso.

## 4.2 Dove sono i volontari

Due cifre ci portano direttamente nel campo della nostra indagine: nella regione esistono 994 biblioteche e 665 musei, ma la prevalenza dei volontari è in questi ultimi[14]. Solo i musei coprono il 54% della partecipazione dei volontari. Il dato si spiega con due ragioni. La prima è quella di una tradizione che vede nei musei il campo di elezione del volontariato nei beni culturali. Alla base è anche un motivo semplice, ma fondato. E' sicuramente più piacevole guardare chi ammira un'opera d'arte che chi legge un libro. Il volontario nel museo partecipa a un'esperienza estetica che si riflette anche nell'incontro con i visitatori, risente dell'aura dell'ambiente, sente di partecipare alla difesa di un patrimonio collettivo. Per il museo funziona quel processo che gli antropologi chiamano di inculturazione, in cui l'apprendimento precede l'esperienza. Anche per sentito dire si sa che il museo è uno spazio di cultura, un ambiente positivo e per alcune persone diventa così un luogo "buono da pensare".

Le prime associazioni nascono proprio nel campo dei musei. Un primo germe di impegno volontario si può far risalire, addirittura, al 1907 con la legge 386 che istituisce gli ispettori onorari dei monumenti e degli scavi. La Federazione Italiana delle Associazioni degli Amici dei Musei, che si può considerare una delle antesignane nel settore, ha origine a Firenze nel 1974, ma alcune associazioni federate hanno una nascita anteriore. Quella di Roma risale al 1948. Le associazioni iscritte alla Fidam sono oggi 106 di cui 18 in Toscana. I Gruppi Archeologici d'Italia, che hanno relazioni strette con il museo, datano addirittura al 1965 con la fusione di due associazioni nate nel 1963. Ma già nel 1960 si era costituita l'Unione Archeologica d'Etruria. I Gruppi Archeologici d'Italia contano oggi un centinaio di associazioni di cui 19 in Toscana che nel complesso vede attivi 60 gruppi, la più alta concentrazione in Italia[15].

Più recente e meno esteso l'associazionismo degli amici delle biblioteche che in America ha, invece, una lunga tradizione che si collega, come vedremo, alla storia stessa della biblioteca[16].

La seconda ragione della prevalenza dei volontari nei musei è più strutturale e, in fondo, influenza anche la prima. Va ricercata nella diversa tipologia di servizio delle due istituzioni e nel processo di trasformazione in Italia della biblioteca e della professione del bibliotecario.

Processo più accelerato rispetto a quello del museo che ha avuto un'evoluzione più antica e modulata nel tempo a partire dagli ultimi cinquanta anni. L'affermazione del modello della public library, al quale si ispirano le nostre biblioteche di pubblica lettura, è più recente, ma ha imposto anche un cambiamento più veloce. Biblioteca e museo sono pertanto due ambienti assai diversi per il volontario. Si pensi alla dimensione che il lavoro

---

14 Dati della Regione Toscana al 22/6/2011.

15 I dati sono desunti dalla pubblicazione della Regione Toscana *Prima Guida ai Gruppi Archeologici della Toscana*, Firenze, 2004 e dall'integrazione compiuta da Alessandra Minetti con lo spoglio del "Notiziario della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana". Si veda: www.regione.toscana.it/regione.multimedia/RT/documents/2010/01/18/7ed6630db843cfa19415c1beff2ec9f9_17minetti.pdf

16 Si veda il portale di *Friends of Library:* htpp://vms.nlb.gov.sg/MainServiet

quotidiano di back office ha nella biblioteca e alla maggiore professionalizzazione, ad esempio, richiesta al personale di relazione con il pubblico che non si limita più a distribuire libri. Il mondo delle biblioteche guarda con particolare cautela al volontariato che con la presenza di figure anche professionalizzate (i tirocinanti) è più composito di quello dei musei. Beatrice Bargagna (Osservatorio lavoro dell'Associazione Italiana Biblioteche) conferma "la progressiva e inevitabile tecnologizzazione della professione bibliotecaria" e un ambiente fisiologicamente meno ricettivo di apporti volontari[17].

> I requisiti culturali di tipo classico umanistico del bibliotecario tradizionale, custode e conservatore del sapere scritto nei libri, non bastano più[18].

La diffusione dell'*outsourcing* e la necessità di una definizione di linee guida dei requisiti essenziali dei gestori esterni rendono ancora più complesso il quadro generale. Per questi motivi il campo di azione del volontario nelle biblioteche appare assai più ristretto di quello dei musei. Una condizione che ha avuto anche risvolti positivi perché di fatto ha costretto il volontariato a esprimersi in forme innovative dando vita a servizi aggiuntivi. Ne sono un esempio in Toscana le attività per sostenere la lettura in ospedale e in condizioni di disagio[19].

Oltre ai degenti sono interessati ai servizi che vengono dati i familiari delle persone ricoverate e lo stesso personale degli ospedali. Gli organizzatori hanno come riferimento ispiratore la Carta di Ottawa (1986) che ha tra i suoi obiettivi quello di creare un ambiente favorevole alla salute. Si tratta di un progetto maturo per la riflessione concettuale che lo ha sostenuto e per l'estensione dei soggetti coinvolti, dalla Regione Toscana alle biblioteche, dalle aziende sanitarie e alle associazioni di volontariato.

Ma la professionalità dei volontari non è una prerogativa del mondo delle biblioteche anche se qui può apparire più evidente. Sul tema si è espresso anche il mondo museale nella terza conferenza nazionale dei musei d'Italia, svoltasi a Verona il 4 dicembre 2007 per iniziativa del comitato italiano dell'International Council of Museums, dedicata a "Professionisti e volontari per un nuovo modello di gestione dei beni culturali in Italia". Mancanza di professionalità e "scarsa chiarezza istituzionale nel definire i ruoli e le competenze richieste" vengono individuati proprio tra gli elementi più critici dell'esperienza italiana[20]. Sulla chiarezza di ruoli insistono anche protagonisti del volontariato. Ivana Ceccherini, presidente della delegazione provinciale di Firenze del Cesvot, mette in rilievo come l'aver lasciato ai singoli responsabili delle istituzioni culturali il compito di disciplinare i rapporti con le associazioni di volontariato, abbia di fatto aumentato la confusione. Del resto, aggiunge Ceccherini, è difficile anche fare rete tra le

17 B. Bargagna, *Il lavoro volontario nelle biblioteche e i problemi della professione bibliotecaria, in Leggere in ospedale e in condizioni di disagio: progettare e diffondere servizi di lettura cooperando tra Biblioteche pubbliche, Aziende Sanitarie e associazioni di volontariato*, Bagno a Ripoli, 6 giugno 2003.

18 Ibidem.

19 Si veda *Leggere in ospedale e in condizioni di disagio*, op.cit.

20 Si veda il resoconto della conferenza fatto da C. Da Milano, V. Galloni, "Aedon", n. 3/2007, www.aedon.mulino.it/archivio/2007/3/galloni.htm

diverse sigle del volontariato dei beni culturali21. "E' un mondo molto frantumato, anche per ragioni oggettive", dice Maria Pia Bertolucci, vicepresidente vicaria del Centro Nazionale per il Volontariato[22].

> La Misericordia – aggiunge Bertolucci – ha rapporti soprattutto con l'Azienda sanitaria locale; l'associazione che opera nel campo dei beni culturali ha una pluralità di interlocutori e ognuno con un proprio profilo, dalla Soprintendenza al Comune, alla Regione, alla Provincia, alla Comunità montana.

La presenza, anche se minima, di volontari negli altri istituti (archivi, istituti culturali, uffici cultura e turismo, orti botanici, etc.) registrata dall'indagine, testimonia, se non altro, che non esistono preclusioni oggettive all'intervento del volontariato.

### 4.3 Come si formano

Quasi quindici anni fa nel secondo rapporto sul volontariato per i beni culturali e artistici in Italia si metteva in evidenza non solo la carenza di formazione nel volontariato, ma come gli stessi utenti dei servizi richiedessero una preparazione più accurata degli stessi volontari[23]. Da allora qualcosa in più, in Toscana, grazie anche alle attività del Cesvot, è stato fatto, ma il divario tra bisogni e risposte è ancora forte. Solo il 19% del campione dichiara di aver organizzato incontri interni di formazione dedicati ai volontari. Bisogna tenere presente, allo stesso tempo, una generale regressione delle attività di formazione nelle amministrazioni pubbliche a seguito della legislazione che limita le spese per questa funzione. I dati dell'indagine sono coerenti con questo quadro. Le difficoltà, come spesso avviene, spingono a cercare soluzioni nuove e l'osservazione sul campo ne dà una conferma.

Nell'Ecomuseo del Casentino, che ha affidato la gestione delle "antenne" (piccoli spazi museali, laboratori, architetture tradizionali, etc.) ad associazioni locali, la formazione segue modalità non formali. Si organizzano visite dei volontari ad altri ecomusei e istituzioni culturali con una conoscenza diretta di altre forme e, soprattutto, con una maggiore aderenza ai diversi stili di apprendimento. La partecipazione delle associazioni al comitato consultivo dell'ecomuseo, che oltre al bilancio annuale di previsione e ai programmi pluriennali di gestione e di investimento, discute e approva le linee di ricerca e di intervento e i progetti speciali, favorisce poi la crescita e l'autoformazione[24]. L'approccio dell'Ecomuseo del Casentino si avvicina a quella formazione integrata che rifiuta, appunto, un percorso esclusivo per il volontariato[25]. La stessa progettazione da parte di giovani di forme di valorizzazione delle specificità locali, realizzate con un finanziamento del Ministero della Gioventù, ha comportato un

---

21 Intervista a Ivana Ceccherini del 4 luglio 2011.

22 Intervista a Maria Pia Bertolucci del 5 luglio 2011.

23 Cfr. M. P. Bertolucci (a cura di), *Solidali con l'arte. Secondo rapporto sul volontariato per i Beni Artistici e Culturali in Italia*, realizzato in collaborazione con la Fondazione Agnelli, Torino, 1997.

24 Intervista ad Andrea Rossi del 18 giugno 2011.

25 E' la posizione espressa, ad esempio, da Alberto Garlandini (Icom-Italia) nel convegno "I volontari nel museo. Esperienze in Europa e in Italia", svoltosi a Prato il 18 gennaio 2008.

processo continuo di formazione. Sempre secondo uno stile informale si muovono a Pistoia "gli amici della biblioteca San Giorgio" che dopo aver conosciuto con una visita guidata tutto il processo interno e i servizi della biblioteca vanno in visita ad altre biblioteche italiane. Il clima della gita favorisce la conoscenza e il consolidarsi di relazioni[26]. Da rilevare, a proposito delle dinamiche associative, che a Pistoia si è costituita anche l'Associazione degli Amici della Forteguerriana, l'antica biblioteca della città. La Federazione toscana dei volontari per i beni culturali sta elaborando il progetto di un corso partendo da un censimento preliminare dei bisogni formativi dei partecipanti in modo da non calare dall'alto programmi e contenuti che potrebbero altrimenti non trovare rispondenza nella realtà.[27]
La mancanza di risorse finanziarie, ma non solo, e l'insoddisfazione, talvolta, per i risultati dei percorsi formalizzati, spingono così a pensare nuove formule. Resta, in ogni caso, la necessità di rivedere i modelli formali di educazione d'aula in un campo che ha potenzialità uniche proprio nell'immersione guidata nell'ambiente.

> (…) Da un punto di vista educativo – annota Massimo Negri – i volontari utilizzano il museo in modo simile ai visitatori, ma con una peculiarità dovuta al fatto che occupano una posizione intermedia di raccordo, tra il personale e i visitatori dei musei[28].

Per questo motivo risulta esemplare il programma di formazione per volontari elaborato dai musei di Norimberga perché coglie, appunto, le potenzialità insite negli ambienti museali e le declina con gli interessi delle singole persone. Dopo un primo incontro introduttivo è previsto un periodo di formazione con visite guidate ai diversi musei e, infine, periodi di stage di quattro settimane. Alla fine del percorso i volontari scelgono il settore e il museo in cui impegnarsi.
Non è da sottovalutare, infine, lo sforzo di applicazione che può essere richiesto in corsi formali a persone che possono avere un'esperienza scolastica assai remota[29].
Naturalmente non è da escludere a priori il corso frontale sempre che sia stato preceduto da un'attenta progettazione. L'Associazione degli Amici dei Musei di Prato ha stampato, alla conclusione di un corso, svoltosi nel 2009, un agile manuale che risulta uno strumento utile per il volontario che sarà attivo nel museo. Ha completato così in modo efficace la formazione svoltasi in aula[30]. Si segnala, come un caso interessante, anche se non esplicitamente rivolto alla formazione, il percorso di certificazione elaborato dall'Auser per i corsi promossi dalle sue associazioni che possono fregiarsi, se ne hanno i requisiti, del bollino blu per le attività delle università popolari e del bollino verde per i circoli di cultura.

---

26 Intervista a Maria Stella Rasetti del 22 giugno 2011.
27 Intervista ad Alessandro Berra del 30 maggio 2011. Il corso integra anche, come modulo sperimentale, il progetto della Magna Charta del volontariato dei beni culturali.
28 M.Negri, *VoCH-Volunteers for Cultural Heritage: il progetto nel contesto europeo*, in C.Da Milano, K.Gibbs, M.Sani, *Il volontariato nei musei e nel settore culturale in Europa*, Associazione Slovena Musei, Ljubljana, 2009, p.24.
29 Cfr. H. Kunz-Ott, *Attivi nei musei: i cittadini come volontari*, in C. Da Milano, K.Gibbs, M.Sani (a cura di), *Il volontariato nei musei e nel settore culturale*, cit., p. 41.
30 Cfr. www.amicimuseiprato.net/pdf/mansionario.pdf

Edda Magnani, presidente del Comitato comunale dei gemellaggi di Montale, che ha organizzato corsi nel campo della valorizzazione dei beni culturali, dà un giudizio positivo sugli esiti del percorso formativo soprattutto perché i partecipanti hanno visto riconosciuto il loro impegno con la richiesta del Comune di Montale di organizzare visite guidate alla Villa della Smilea, un castello con cinta muraria risalente al XVI secolo, recuperato alla fruizione pubblica dall'amministrazione comunale[31]. Emerge, soprattutto, dalle interviste il successo di corsi finalizzati all'acquisizione di abilità di base. Maria Chiara Bettini cita come caso positivo, da ripetere nel caso che siano trovati i fondi necessari, corsi di restauro e disegno archeologico tenuti da docenti della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana[32].
La questione di un riconoscimento adeguato allo sforzo compiuto nel percorso di apprendimento resta, in ogni caso, centrale. Sempre dalla conferenza di Verona ("Professionisti e volontari per un nuovo modello di gestione dei beni culturali in Italia") è emersa la proposta di istituire un sistema di riconoscimento delle competenze dei volontari (in termini di crediti, punteggio o altro) "derivanti da una formazione già acquisita in passato o effettuata ad hoc dall'associazione di volontariato o dall'istituzione culturale"[33]. Ivana Ceccherini ritiene utile, a questo proposito, un'azione perché l'esperienza del volontariato possa avere uno spazio riconosciuto nel curriculum dei singoli. A Verona è stata messa in evidenza anche la difficoltà a investire in una preparazione continuativa di risorse umane, per loro natura variabili, e, spesso, impegnate per poche ore nel servizio.

### 4.4 Chi sono

L'indagine è stata rivolta soprattutto ai rapporti tra le istituzioni e le associazioni e per contenere lo spettro della ricerca, agevolando così la risposta di coloro che sono stati interpellati, non ha voluto approfondire il profilo del volontariato. Abbiamo, in ogni caso, due dati che aprono uno spiraglio interessante sulla nostra realtà. Il 7% dei volontari del campione partecipa a livello individuale, senza cioè la mediazione di un'associazione. Si può pensare che si tratti di persone particolarmente motivate e con un particolare spirito di iniziativa. La cifra può essere presa come la spia dell'esistenza di un potenziale interesse alla partecipazione più ampio di quello che emerge adesso se sollecitato in modo adeguato.
L'aumento dei volontari individuali è stato rilevato, peraltro, dalla stessa conferenza di Verona su i professionisti e i volontari nei musei[34]. Maria Pia Bertolucci mette in evidenza, come potenzialmente interessante, l'area di donne, pensionate, che cercano uno spazio di impegno autonomo rispetto a quello più stringente della cura di anziani e nipoti. Altri

31 Intervista a Edda Magnani del 27 giugno 2011.
32 Intervista a Maria Chiara Bettini del 28 luglio 2011.
33 Cfr. C. Da Milano, V. Galloni, Aedon 3/2007, cit.
34 Cfr. C. Da Milano, V. Galloni, Aedon 3/2007, cit.

testimoni distinguono, a loro volta, nella "resa" tra coloro che cercano un impegno e una gratificazione personale e coloro che, ad esempio, sono mossi più dalla passione per il museo che da un bisogno esistenziale. La ricerca condotta dall'Università di Pisa conferma la tendenza alla crescita della componente femminile e rileva come là dove questa sia prevalente le organizzazioni si caratterizzino per dinamismo, innovazione e vicinanza istituzionale. Su queste specificità concordano, quasi in modo unanime, molti testimoni. Enrico Ragni, presidente dei Gruppi Archeologici d'Italia, fa presente come molte donne siano direttrici di gruppi archeologici[35]. L'altro dato è quello di un volontario che definiamo iperattivo con l'appartenenza a un'altra o a più associazioni rispetto a quella in cui si impegna nelle istituzioni culturali. Si verifica anche il fenomeno di uno sconfinamento temporaneo nel campo dei beni cultuali di volontari di un'associazione che ha obiettivi diversi. E' il caso di volontari di associazioni di soccorso che partecipano a progetti di messa in sicurezza di beni culturali nell'ambito di esercitazioni di protezione civile. La questione non può essere ridotta a un fatto contingente e strumentale perché in questa occasione il volontario scopre spesso un mondo nuovo e acquista una consapevolezza del patrimonio culturale che prima non aveva. A Lucca volontari della Misericordia hanno partecipato a un corso ad hoc organizzato dai due musei nazionali della città. Particolare, invece, l'esperienza dell'Avis di Scandicci che ha dato vita a un vivace gruppo di mineralogia e paleontologia.
Per Maria Stella Rasetti, che ha la responsabilità della Biblioteca San Giorgio, a Pistoia, i centottanta "amici della biblioteca" non hanno un profilo socio anagrafico e culturale comune: insegnanti, studenti universitari, imprenditori, pensionati, da livelli culturali differenziati. Assai composita anche la formazione di un gruppo di volontariato archeologico come quello del Gruppo archeologico carmignanese attivo dal 1983: pensionati, liberi professionisti, commercianti, tecnici, studenti universitari. La tendenza, a parte i due casi citati, che emerge dalle interviste con i testimoni è quella che vede prevalere la fascia di età tra i 60/70 anni, le donne e una buona scolarizzazione. Ristretta, se non marginale, la presenza di giovani sotto i trenta anni.

### 4.5 Che cosa fanno

Il portafoglio dei servizi prestati dai volontari è assai articolato. Si può dire che non esista una prestazione standard, ma siano piuttosto presenti profili che si modellano a seconda delle situazioni. Ne è un esempio la partecipazione alla vigilanza nei musei che, come si sa, costituisce un campo classico di impegno nel settore. Anche in questo caso non emerge una modalità che prevalga in modo netto su tutte le altre. Vediamo in quali modi questa azione, che possiamo definire di cura, si svolge.
Il 6% di coloro che rispondono garantisce autonomamente l'apertura del museo. Da considerare, a questo proposito, l'incidenza dei musei etnoantropologici spesso allestiti e gestiti da appassionati che in pratica controllano tutta la catena dell'attività museale.

35 Intervista a Enrico Ragni del 22 luglio 2011.

Sono i cosiddetti musei della civiltà contadina nati per lo più alla fine degli anni '60 e nei primi anni '70 del Novecento. Talvolta è lo stesso fondatore-collezionista che apre il museo. Anche musei originati da raccolte archeologiche, frutto di campagne locali di scavo, date in concessione, secondo la formula precedente al Codice dei beni culturali e del paesaggio, a Comuni, sono gestiti da volontari[36]. Sempre un 6% sorveglia, senza la presenza del personale del museo, nel normale orario di apertura; il 5% collabora, invece, con gli addetti strutturati alla sorveglianza nell'orario di apertura; il 4% consente il prolungamento dell'orario di apertura; il 3% interviene solo in occasione delle aperture straordinarie e il 2% presidia anche la biglietteria. L'1%, infine, collabora alla sorveglianza, ma solo nelle fasce di accesso gratuito.
Esistono, in effetti, associazioni che pongono questa condizione che viene sentita come coerente con la loro missione.
L'Associazione Pratese degli Amici dei Musei e dei Beni Ambientali, che con un quindicina di volontari assicura l'integrazione di turni di sorveglianza al Museo del Tessuto, al Centro d'Arte Contemporanea "Pecci", dove operano anche i volontari dell'associazione Aparte, preferisce questa soluzione, tant'è che al Museo di Scienze Planetarie presta prima assistenza informatica nel laboratorio che a differenza del museo ha l'ingresso gratuito. Singolare, in questo panorama, la posizione dell'Associazione degli Amici dei Musei e dei Monumenti di Pisa che presta servizio alle collezioni permanenti di Palazzo Blu perché consente, in questo modo, all'ente proprietario, la Fondazione della Cassa di Risparmio di Pisa, di investire in altri campi i soldi risparmiati in questo modo della vigilanza. Una linea di condotta comprensibile. In ogni caso si dovrebbe tener di conto della natura del museo che per natura costitutiva è "senza fini di lucro"[37].
Nel complesso l'area della sorveglianza, nelle sue diverse forme, supera il dato nazionale attestato dalla quinta rilevazione dell'Istat sul volontariato, tra l'ampia gamma delle tipologie di servizio delle organizzazioni di volontariato, al 2,4%[38]. Sempre secondo l'indagine dell'Istat in Toscana svolgono "la sorveglianza di musei, monumenti e siti archeologici", 87 associazioni, in assoluto il numero più alto in Italia[39].
Due sono i possibili elementi negativi che emergono a questo proposito dalle testimonianze di rappresentanti istituzionali anche se in toni più o meno sfumati. Talvolta manca la garanzia di continuità di un impegno necessaria a programmare, anche se in cooperazione con gli addetti strutturati, l'apertura del museo.

---

36 Con il Codice dei beni culturali e del paesaggio siamo passati dal rapporto di concessione alla stipula di convenzioni per la valorizzazione tra gli organi periferici del MiBAC, la Regione e l'ente territoriale interessato.

37 *"A museum is a non-profit, permanent institution in the service of society and its development, open to the public, which acquires, communicates and exhibits the tangibile and intangibile heritage of humanity and its environment This definition is a reference in the international community"*. Definizione aggiornata dall'International Council of Museums nella ventunesima conferenza generale svoltasi a Vienna nel 2007.

38 Si tratta del servizio indicato alla voce "sorveglianza di musei, monumenti e siti archeologici". Cfr. Sistema Statistico Nazionale-Istituto Nazionale di Statistica, *Le organizzazioni di volontariato in Italia*, Istat, "Informazioni", n. 27, 2003, p. 48.

39 Ibidem.

L'altra è relativa all'atteggiamento, che possiamo definire "grigio" perché non sempre apertamente manifesto, di resistenza o di mancata apertura dei dipendenti rispetto ai volontari. Si tratta di problemi, sicuramente non generalizzabili a tutte le esperienze, di cui si deve comunque in modo preliminare tenere di conto.
L'organizzazione di conferenze, visite e manifestazioni, che raccoglie il 9% del campione, insieme alla promozione dei programmi di attività, che si attesta al 7%, sono da valutare attentamente perché si tratta di ruoli che possono avere una funzione esclusiva e non solo di semplice sostegno. Il volontario in questi casi può infatti essere testimone dell'apertura universale dell'istituzione, fare da tramite esemplare tra l'istituzione e la sua cerchia di familiari, amici, conoscenti. Può svolgere, insomma, una funzione che possiamo definire di mediazione di prossimità. Si tratta di una risorsa che viene valorizzata pienamente dal progetto "Salvalarte", promosso da anni da Legambiente. Nel codice di comportamento responsabile per la valorizzazione, tutela e fruizione dei luoghi e dei siti culturali, che accompagna le azioni dell'iniziativa, si chiede che il cittadino diventi "ambasciatore del luogo", facendone conoscere significato e valore a familiari, amici e conoscenti. Importante, in ogni caso, è anche ascoltare il volontario perché portatore di un senso comune che può utilmente essere recepito nei modi in cui l'istituzione si rivolge al pubblico. Una conferma sul campo viene in questo senso dall'impegno del Gruppo archeologico carmignanese che è riuscito a creare un pubblico delle conferenze programmate dal museo. Le passeggiate archeologiche collegate alle conferenze sono state peraltro l'occasione per avvicinare nuove persone all'attività di volontariato. Nell'indagine dell'Istat "la realizzazione di visite" copre l'8,4% delle attività delle organizzazioni di volontariato a livello nazionale e il "restauro e conservazione di beni artistici e architettonici", l'1,6%[40]. Le due voci non sono comparabili con il questionario utilizzato per questa indagine, ma si può ipotizzare, anche in questo caso, una soglia toscana in linea con questi dati se non più alta. Nella "realizzazione di visite" l'Istat sembra comprendere le attività (gite, visite, etc.) programmate per i soci. Bisogna considerare che la denominazione dell'Istat che raggruppa le organizzazioni di questo settore è "ricreazione e cultura".
Per quanto riguarda il restauro e la conservazione di beni artistici e architettonici, considerate le competenze assegnate dalla legge per questa materia, si può pensare al concorso all'obiettivo da parte delle associazioni, con la ricerca di fondi che, nella nostra indagine, è al 4%. E' un'attività, quest'ultima, che potrebbe avere uno sviluppo non solo per la cronica necessità di fondi ma anche per la vocazione che caratterizza in questo campo alcune associazioni.
Nel corso del 2006 e 2007 l'Istat ha svolto, in collaborazione con la Regione Toscana, un'indagine sui musei non statali dalla quale è possibile avere un'idea della dimensione del fenomeno delle erogazioni liberali.

40 Ibidem.

> In pratica, solamente un museo su quattro dichiara di aver ricevuto fondi da privati, pari al 27,1% del totale dei musei istituiti in Toscana (…). La percentuale è indubbiamente bassa, considerato che sotto questa voce sono compresi anche i contributi erogati dalle fondazioni a sostegno della cultura e delle attività dei musei[41].

Le associazioni dimostrano di essere sensibili in questo campo e per questo motivo potrebbero essere sostenute con un'adeguata formazione nel campo del fund raising che ha ormai una letteratura e una pratica consistenti. In Toscana si distingue l'Associazione Amici degli Uffizi che nel corso degli anni ha acquisito opere donate poi alla Galleria[42].
Con la missione di incrementare la collezione con nuove acquisizioni opera l'Associazione degli Amici del Museo del Tessuto costituita soprattutto da industriali del settore, docenti ed ex studenti dell'Istituto Tecnico Industriale Statale Tullio Buzzi. Per l'originalità dei modi e la qualità della comunicazione si segnala la campagna "Adotta un vaso" promossa dall'Associazione Archeologica Medio Valdarno per finanziare il restauro dei pezzi della Collezione Mantellassi.
Non con raccolte esterne, ma con la plusvalenza creata con le attività sociali pagate dagli stessi soci, l'Associazione Pratese Amici dei Musei e dei Beni Ambientali ha sostenuto nel tempo una ventina di interventi di restauro. Sempre l'associazione ha contributo alla realizzazione nel Museo del tessuto di un laboratorio di restauro tessile.
Esemplare in questo settore è il Fondo Ambiente Italia che del fund raising ha fatto uno dei suoi principali strumenti di azione con iniziative originali come quella della lista di nozze solidale e delle bomboniere realizzate ad hoc. Nel 2009 ha raccolto da privati, che rappresentano il 42% delle fonti di finanziamento dell'associazione, 3,5 milioni di euro, il 32% in più rispetto all'anno precedente[43].
Si sta affacciando una finalità finora sconosciuta nella raccolta di fondi che, in genere, ha riguardato acquisizioni o restauro di opere. L'Associazione degli Amici di Musei di Lucca, in accordo con il Museo Nazionale di Palazzo Mansi e il Museo Nazionale di Villa Guinigi, intende raccogliere fondi per sostenere nelle spese, al 50%, le scuole che intendono partecipare alle attività educative dei due musei[44]. E' un'iniziativa che nasce dalla diminuzione delle risorse pubbliche destinate al settore e delle difficoltà operative che incontrano le scuole a proseguire le attività sul territorio; allo stesso tempo si sostiene il museo in un'attività che è costitutiva della sua missione.
Sul prestigio dell'impegno volontario come attrattore di risorse testimonia Mauro Del Corso, presidente della Federazione italiana delle associazioni degli Amici dei Musei e

41 M.De Benetti, *Musei e finanziamenti privati in Toscana*, in M. De Benetti (a cura di), *Le erogazioni liberali a favore dei musei e attività cultural:normative e aspetti fiscali*, Regione Toscana, Firenze, 2010, p. 9.
42 Si veda l'elenco pubblicato in htpp://www.amicidegliuffizi.it/acquisizioni.aspx
43 Cfr. http://www.fondoambiente.it/upload/oggetti/Bilancio_Sociale_FAI_2009.pdf
44 Intervista ad Atonia d'Aniello del 5 luglio 2011.

dell'omologa associazione pisana. Secondo Del Corso l'associazione avrebbe portato alla città, negli ultimi cinque anni, un milione e mezzo di euro in contributi[45].
Interessante anche per le prospettive di collaborazione che può aprire con il volontariato è la proposta di legge che intende presentare la Giunta Regionale Toscana per garantire sconti sulle tasse a coloro che faranno una donazione a sostegno della cultura. A partire dal 2013 potrebbero accedere ai benefici della legge i cittadini con l'addizionale dell'Irpef e le aziende anche con l'imposta sulle attività produttive (Irap).

> Le donazioni dovranno riguardare un elenco ben definito di soggetti pubblici o privati, ma senza fini di lucro, che organizzano attività culturali o possiedono beni culturali. Sarà la Regione a compilarlo. La Regione individuerà anche una serie di progetti che potranno essere finanziati attraverso erogazioni liberali. Per il resto basterà aspettare la dichiarazione dei redditi annuale per poter aver diritto al rimborso oppure utilizzare il credito d'imposta per il versamento da fare nel corso dell'anno[46].

In questo modo la Regione prevede di attivare, nel primo anno di applicazione, cinque milioni di euro di finanziamenti, con un esborso di un milione di euro in incentivi.
Il 3% dei rispondenti, infine, partecipa a campagne di scavo, ma la cifra si può considerare sottodimensionata rispetto alla realtà. Dal prezioso spoglio del Notiziario della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana, che ha fatto Alessandra Minetti risulta, ad esempio, che nel 2006 erano attive 11 campagne di scavo con la collaborazione di gruppi di volontariato, a fronte di 4 scavi in concessione alle Università e 4 ai musei civici[47]. Lo scavo rappresenta la spinta motivazionale maggiore, se non talvolta quella esclusiva, del volontariato archeologico che è presente in misura minore, ad esempio, nel campo della museologia preistorica che richiede il confronto con materiali minuti e un'attività assai più mirata[48]. Un caso esemplare per Maria Chiara Bettini è quello della cooperazione con il gruppo locale di volontariato archeologico. "Senza l'apporto dei volontari – dice – le campagne di scavo di questi anni non sarebbero state possibili". I volontari sono una quindicina. Alcuni curano le visite guidate gratuite, il primo sabato di ogni mese, alla tomba di Montefortini e agli scavi di Prato Rosello, mentre la domenica mattina, sempre in forma gratuita, fanno le visite guidate al museo di Artimino. Altri partecipano allo scavo che il Comune di Carmignano ha in concessione dalla Soprintendenza per i beni archeologici della Toscana e alcuni svolgono entrambe le attività.
Nello scavo i volontari provvedono alla prima pulizia dei materiali, al loro lavaggio e incollaggio, sotto la sorveglianza degli archeologi. "Si rendono conto da se stessi le cose che non sono in grado di fare", dice Bettini. Il gruppo riceve dal Comune un contributo

45 Intervista a Mauro Del Corso del 23 luglio 2011.
46 Agenzia di informazione della Giunta regionale, comunicato stampa, *Sconti sulle tasse per chi finanzia la cultura. Ecco la proposta della giunta toscana*, 13 luglio 2011.
47 Per il riferimento si veda la nota 2.
48 Sulle componenti culturali della passione per lo scavo si veda C. Rosati, *Comunità locali e patrimonio archeologico, in Antichi sotto i cieli del mondo. La gestione dei parchi archeologici. Problemi e tendenze*, Atti del Colloquio internazionale promosso dalla Quinta commissione consiliare "Attività culturali e Turismo del Consiglio Regionale della Toscana, Impruneta, Firenze, 25-26 ottobre 2007, Firenze, 2008, pp. 39-49.

annuale sulla base di una programma di attività e una sede in comodato. "Questa è un'opportunità importante – aggiunge Bettini – perché serve a dare identità al gruppo". Nel complesso il profilo dell'attività è sicuramente alto. Ne è una testimonianza la ricognizione degli anni Ottanta sulla raccolta di superficie condotta con il sostegno basilare dei volontari.

> E' nelle aspirazioni di ogni Gruppo Archeologico partecipare – scrivono Cinzia Antonelli e Filiberto Chilleri nel ripercorrere il percorso compiuto – ad un'attività di ricerca sul campo e le nostre richieste trovarono nella persona dell'allora Soprintendente per i Beni Archeologici della Toscana, Francesco Nicosia, colui che ci assecondò[49].

Quasi venti anni dopo, in occasione della pubblicazione della ricerca, Fulvia Lo Schiavo, soprintendente in carica, riconosce che

> i volontari si sono perfettamente 'ingranati' con gli archeologi e con gli altri collaboratori interni ed esterni della Soprintendenza, seguendone e adottandone la metodologia della ricerca, della conoscenza, della tutela, della valorizzazione, a partire dall'impegno nello svolgimento del lavoro[50].

Attività di restauro, archiviazione e ricostruzione di pezzi ceramici la svolgono anche i volontari del Gruppo archeologico di Montelupo operante dal 1973. La sua attività è alla base stessa della nascita del museo archeologico della città.
Insieme a questi esempi positivi occorre registrare la posizione degli archeologi professionisti che da anni reclamano un profilo professionale che riconosca il loro ruolo e disciplini, in modo più puntuale, l'attività di scavo.

> I volontari – dice Giorgia Leoni, presidente della Confederazione italiana archeologi – offrono un contributo in alcuni casi apprezzabile all'archeologia che non potrà mai, in alcun modo, sostituire il lavoro degli archeologi professionisti[51].

Sulla stessa linea l'Associazione nazionale archeologi italiani che interviene, come i colleghi della Confederazione, a seguito di un servizio giornalistico in cui sarebbe stata data una visione parziale, se non distorta, di un patrimonio salvato dai volontari "turisti dell'archeologia"[52]. La posizione delle due associazioni apre uno spiraglio su un campo delicato che necessita sicuramente di una revisione di pratiche e procedure che si sono sedimentate nel tempo a seguito anche di condizioni storiche diverse dalle attuali. La disciplina ha, come si sa, nella sua storia iniziale una componente di cultori, non professionali, della materia. Si pensi per tornare all'attualità alle responsabilità derivanti dalla legge sulla sicurezza dei luoghi di lavoro e alle implicazioni che può avere l'intervento dei volontari in campi affidati dalla legislazione agli appalti pubblici.

---

49 Comune di Carmignano, *Artimino. La ricognizione degli anni Ottanta*, Carmignano, 2006, p. 13.
50 Idem, p. 11.
51 http//www.archeologi.org/web/news-asp?id=767
52 Il servizio è andato in onda sul Tg2 dell'11 agosto 2011.

Per la sicurezza del lavoro si segnala, anche come manifestazione di una consapevolezza non sempre avvertita nel campo dei beni culturali, l'iniziativa dell'Università di Siena, con la collaborazione della Regione Toscana, del progetto "Scavare in sicurezza"[53]. Nel protocollo di collaborazione sottoscritto dal Ministro per i Beni e le Attività Culturali, il 30 maggio 2001 e tuttora valido, con le associazioni di volontariato, si indicano le tipologie di attività che possono essere oggetto di convenzione, ma non si trova alcun riferimento alle attività di scavo, anche se dobbiamo precisare che la parola non appare come tale nell'articolato del Codice dei beni culturali e del paesaggio[54]. Il comparto è nominato in modo esplicito in merito al "presidio delle aree archeologiche" e, per quanto riguarda i "parchi archeologici" alla realizzazione di

> circuiti assistiti di tutela e fruizione del patrimonio diffuso impropriamente definito marginale, perché escluso dai percorsi universalmente conosciuti, e penalizzato dall'assenza di circuiti organizzati ed assistiti in grado di offrire supporti adeguati alla fruizione e da orari di apertura ristretti, quando non addirittura dalla totale chiusura per assenza di sorveglianza.

Il dettaglio del paragrafo testimonia l'importanza che si attribuisce al volontariato nell'allargamento della fruizione del patrimonio e, quindi, nella valorizzazione. Non mancano in Toscana esperienze in questo senso. Un altro riferimento nel documento del Ministero lo troviamo nel "supporto alla sistemazione degli archivi fotografici di materiali archeologici". Infine, si specifica che i

> singolari volontari, fatta eccezione per prestazioni di supporto alle ricerche archeologiche o per eventi calamitosi, potranno essere impegnati, sulla base delle esigenze rilevate in sede di accordi locali sull'organizzazione di lavoro e, comunque per un numero di ore inferiori a quelle cui sono tenuti i lavoratori dipendenti.

Come si vede, la convenzione-tipo del Ministero traccia, di fatto, limiti ben precisi alle attività del volontariato archeologico. Del resto i giuristi hanno messo in evidenza la forza e la specificità di accentramento da parte della ricerca archeologica (intesa come attività a modificare le cose e, quindi, lo scavo) da parte dello Stato tant'è che lo stesso proprietario del fondo esplorato può effettuare gli scavi solo se ha ottenuto la concessione da parte del Ministero. Altri giuristi hanno sottolineato come non solo venga confermata la precedente legislazione, ma sia di fatto reso più incisivo l'accentramento dei poteri con l'attribuzione dellamcompetenza al Ministero, anziché allo "Stato", stabilita nelle leggi del 1939-1941. Si tratta, quindi, nel complesso di un campo da rivedere per poter declinare al meglio le esigenze interpretate dalla legislazione con la straordinaria risorsa rappresentata dal volontariato archeologico che ha contribuito, in modo decisivo, a molti rinvenimenti degli ultimi decenni in Toscana.

---

53 Si veda A. Ciacci (a cura di), *Scavare in sicurezza. Norme e buone pratiche per la prevenzione degli infortuni, la salvaguardia della salute e della sicurezza e l'accessibilità nei cantieri archeologici*, Nuova Immagine Editrice, Siena 2007.

54 Si veda l'art. 88, comma 1 del Codice: "Le ricerche archeologiche e, in genere, le opere per il ritrovamento delle cose indicate all'articolo 10 in qualunque parte del territorio nazionale sono riservate al Ministero

Mauro Del Corso individua nel volontariato dei musei tre ruoli. Il primo, che definisce "esecutivo", è quello dell'opera che viene prestata; il secondo è quello propositivo con il volontario che si fa carico criticamente delle problematiche del patrimonio culturale. Il terzo ruolo riassume coerentemente i primi due ed è quello formativo: i cittadini acquisiscono così una sensibilità nuova. "Partire dalla coscienza per arrivare alla conoscenza", dice Del Corso che amplia la funzione e il valore del volontariato a un obiettivo più alto: porre attenzione agli uomini e alle donne perché il museo non sia solo diffuso, come lo è in Italia, ma anche consapevole.

Le biblioteche, ma in questo caso bisogna ricorrere ai protagonisti, presentano, come abbiamo già accennato, forme diverse di attività, meno legate all'erogazione dei servizi ordinari di istituto e più innovative. I volontari svolgono quasi sempre servizi che altrimenti non verrebbero erogati: vendono libri usciti dalla consultazione e dal prestito, leggono agli anziani, promuovono attività di animazione della biblioteca, collaborano al prestito a domicilio. Più contenuti, ma in ogni caso presenti, i casi di attività ordinaria come la raccolta e l'inventario di foto per l'archivio fotografico storico della biblioteca, la collaborazione nell'inventario, nella digitalizzazione, nella cartellinatura e nel riordino dei libri sugli scaffali. A Pistoia la biblioteca dell'Accademia Medica "Filippo Pacini" è gestita dall'Associazione Amici dell'Ospedale del Ceppo che promuove anche la valorizzazione del patrimonio storico-artistico dell'antico ospedale.

Il prestito di libri, gestito in cooperazione con i volontari, può essere fatto così in un contesto diverso da quello canonico come nei supermercati della Coop. La biblioteca per uscire dal suo ambito lo fa tramite le sezioni soci dell'Unicoop che, a loro volta, cercano nuovi volontari per assicurare un servizio sicuramente gravoso per il tempo che richiede. Prestito non significa semplicemente consegnare un libro e l'attività è così preceduta da un corso sul funzionamento delle biblioteche pubbliche, la consultazione dei cataloghi, la registrazione dei prestiti, la manutenzione e l'aggiornamento dei fondi, la conoscenza dei generi letterari e la composizione di bibliografie. Rispetto al museo, la comunità professionale dei bibliotecari sembra caratterizzarsi, in generale, per una delimitazione più definita delle prestazioni del volontario.

Per i professionisti tutta la catena operazionale richiede un sapere disciplinare e una competenza tecnica. A differenza dei musei in cui l'area della sorveglianza consente, ma solo apparentemente, un apporto non professionale, nella biblioteca dove il rapporto con il pubblico si qualifica in modo denso come un'attività di reference, non esistono spazi per il lavoro del volontario. Come abbiamo visto, ci sono poi casi in cui questa idea è nella pratica contraddetta, ma resta forte una condizione pregiudiziale, anche se tecnica, nei confronti del volontariato.

Dobbiamo anche considerare, per completare il quadro, che la biblioteca si avvale, più di altri istituti, di tirocinanti e stagisti che possono collaborare alle attività di linea. C'è chi ricorda come un fenomeno di un'era lontana il periodo di volontariato nella catalogazione alla Biblioteca nazionale di Firenze che dava diritto a un'attestazione che

poteva essere presentata nei concorsi pubblici. Il Dpr n.356 /1966 consentiva, infatti, a volontari di prestare servizio a titolo gratuito nelle biblioteche pubbliche statali. Un servizio minino di sei mesi dava diritto poi a un riconoscimento utile per i concorsi pubblici.
Quello delle biblioteche si caratterizza, quindi, come un volontariato innovativo e creativo. Ma anche in questo caso esiste il rovescio della medaglia. Maria Stella Rasetti, nel riconoscere la positività del fatto, pone criticamente l'accento sulla maggiore autonomia dell'associazione che non dipendendo direttamente dalle attività di line ha spazi per un'inventiva che potrebbe contrastare con la stessa missione e immagine della biblioteca o portare a investire in progetti non prioritari o potenzialmente interessanti. Occorre, quindi, una governance attenta per mantenere in un equilibrio accettabile autonomia dell'associazione ed esigenze della biblioteca.
Il volontariato si manifesta anche nell'intercettare bisogni che sono sicuramente più prossimi alla sua missione e alle sue strutture. Un esempio viene dalla delegazione provinciale di Firenze del Cesvot che ha promosso e stipulato un accordo con la Soprintendenza speciale al Polo Museale Fiorentino per un accesso facilitato dei cittadini disabili ai suoi musei. Un giorno alla settimana le associazioni che si occupano di disabilità hanno l'ingresso gratuito e assistito per i loro soci.
In quella che definiamo gestione ordinaria può risultare efficace la partecipazione a progetti mirati, con un percorso formativo ad hoc e un risultato verificabile dagli stessi partecipanti.
Volontari dell'Associazione degli Amici dei Musei di Lucca hanno riordinato, racconta Antonia d'Aniello, direttrice dei Musei nazionali di Lucca, una sezione del deposito dei musei. "Hanno imparato come maneggiare i tessuti, come piegarli e metterli a posto".

### 4.6 Come svolgono il servizio

Il 10% del campione dichiara che i volontari sono in grado di dare informazioni sull'esposizione; il 7% può svolgere visite guidate e ancora un 7% può collaborare alle attività educative. In alcune realtà, come negli ecomusei, i volontari sono soggetti costitutivi della stessa pratica museale.

> La presenza di un gruppo di persone – scrive Andrea Rossi, coordinatore dell'Ecomuseo del Casentino, a proposito dei volontari – che in maniera diversa si prende cura di un luogo, di una collezione, ne trasforma immediatamente il suo valore intrinseco e consente di poter comunicare in maniera diretta gli obiettivi dell'esperienza. I valori, le memorie, i messaggi di alcune strutture dell'ecomuseo, infatti, vengono spesso esplicitati attraverso gli stessi protagonisti dei temi affrontati (carbonai, mugnai, collezionisti, ecc.)[55].

Il volontario, rilevano i testimoni, ha in genere una disponibilità particolare al contatto e alla relazione con il pubblico. "Vogliamo accogliere il visitatore non fare semplicemente sorveglianza", dice Roberto Santini, componente del consiglio dell'Associazione degli amici dei musei e dei monumenti di Firenze[56]. Sostenuto da una motivazione forte e

55 A. Rossi, *La pratica partecipativa negli ecomusei italiani. Aspetti, strumenti e potenzialità*, in S. Vesco (a cura di), Gli ecomusei. La cultura locale come strumento di sviluppo, Felici Editore, Pisa, 2011, p. 117.
56 Intervista a Roberto Santini dell'11 luglio 2011.

impegnato in un ambito temporale più ristretto il volontario risente certamente meno della routine e della fatica relazionale che possono avere gli altri addetti.

### 4.7 Che cosa fare per rendere più efficace la presenza dei volontari

Le risposte si distribuiscono su tutte le opzioni, a conferma, ancora una volta dell'articolazione della realtà del volontariato, ma la preferenza nel dare visibilità al ruolo del volontariato (il 32% delle riposte) rappresenta un dato per molti aspetti sorprendente. Nonostante che nel nostro paese il volontariato nel campo nei beni culturali sia meno radicato rispetto ad altre aree geografiche, le istituzioni hanno una consapevolezza che è in linea con la letteratura e la pratica internazionale che vedono nel riconoscimento pubblico della funzione sociale di questa forma di dono il motore principale della sua tenuta e del suo sviluppo[57]. La dichiarazione manifesta di questa presenza è utile per la stessa istituzione perché aggiunge valore alla sua missione che dimostra così di meritare un impegno importante di servizio. Non è privo di significato, a questo proposito, che un'impresa come l'IBM celebri per tutto il 2011 il suo centenario con l'azione volontaria dei suoi trecentomila dipendenti, dei pensionati, dei loro familiari e amici per sostenere lo sviluppo di cinquemila progetti a carattere sociale[58].

La formazione, con il 21%, si pone al secondo posto delle scelte con un dato che sembra in contrasto con quello dell'attività effettivamente svolta. Come abbiamo visto, solo il 19% dichiara di aver organizzato incontri interni dedicati alla preparazione dei volontari. La risposta può quindi significare che si percepisce tutta l'importanza della scelta, ma che esistono difficoltà e ostacoli ad attuarla. Il semplice aumento del numero dei volontari è il mezzo scelto dal 18%. Può apparire una risposta tautologica, ma in realtà esprime, anche se indirettamente, un apprezzamento positivo dell'impegno finora profuso dai volontari.

Il 12% vorrebbe, invece, ampliare la partecipazione degli esterni ad altre funzioni. Si tratta di un campo assai delicato perché mette in discussione il rapporto tra autonomia del singolo ed esigenze dell'istituzione. Occorre, in questi casi, non perdere di vista il significato del valore in sé della gratuità della prestazione e operare, caso mai, sul terreno della persuasione tramite il dialogo che non può però essere sporadico. Maria Stella Rasetti, ad esempio, si incontra ogni mese con il consiglio dell'Associazione degli Amici della San Giorgio.

All'erogazione di benefici non economici, come incentivazione alla partecipazione, pensa l'11%. Si tratta di una misura che, in base all'esperienza, non sembra poi avere quella forza trainante sperata. Il volontario troverebbe, insomma, la gratificazione maggiore per quello che fa nella consapevolezza della sua missione e del suo dono più che nel biglietto di ingresso gratuito ad un altro museo o al teatro. "Anche se il volontario per mille motivi non ne fa uso è comunque un segno di attenzione importante che non

57 Per avere un quadro interessante del volontariato in un altro paese europeo si veda S. Pellizzari, *Il ruolo dei privati e la tutela del patrimonio culturale nell'ordinamento giuridico inglese: un modello esportabile?*, Aedon, n. 1/2010, http://www.aedon.mulino.it/archivio/2010/1/pellizzari.htm

58 Cfr: http://www.ibm.com/ibm100/us/en/service

rimane senza effetto", ribadisce Selby Mc Cree, presidente dell'Associazione Pratese Amici dei Musei e dei Beni Ambientali[59], confortata in questa idea da Maria Pia Bertolucci. "La miglior paga è la riconoscenza", aggiunge Roberto Santini.
L'esperienza di un grande museo come il "British" invita a investire piuttosto nella correttezza e nella chiarezza del rapporto. Conviene leggere una parte del documento sulla policy del volontariato del museo londinese.

> In return, volunteers may expect from the museum: the equal opportunity to undertake meaningful and enjoyable assignments of real value to the Museum and its visitors within clear and appropriate programs of activities; appropriate and safe working conditions with the right supervision, training and tools for the tasks assigned; tasks that match the need of the Museum with the skills, knowledge, experience, age and interests of the volunteers; personal development through training and guidance and greater knowledge, skills and contact networks; one to one meetings with their task manager to discuss/review their assignments after an agreed probationary period (and periodically thereafter); reimbursement of authorized expenses incurred in carrying out assigned tasks for the museum; involvement and participation in the work of the Museum and recognition for assignments undertaken[60].

Questa esigenza di chiarezza su ruoli e compiti è stata fatta propria, come abbiamo visto, anche dalla terza conferenza nazionale dei musei svoltasi sul tema, a Verona, nel 2007.
Dai testimoni viene l'idea di pensare piuttosto alla proposta di forme più agili e contenute di prestazione di servizio; forme che rassicurino coloro potenzialmente interessati a farlo in merito a un patto che non li leghi troppo e soprattutto per lungo nel tempo[61]. Insomma, una specie di banca del tempo in cui ognuno moduli il suo impegno in base alle ore che decide di mettere a disposizione. Un tempo che può avere un valore singolare al di là della sua massa quantitativa perché, come scrive Tiziano Vecchiato, direttore della

> se un'ora al mese di volontariato fatto bene vale uno, la stessa ora, organizzata in un servizio con orario e luogo precisi, ha un valore cento volte superiore, perché diventa più accessibile e chi ne ha più bisogno[62].

59 Intervista a Selby Mc Cree del 7 luglio 2011.
60 http://britishmuseum.org/PDF/Volunteering.pdf
"In cambio, i volontari possono aspettarsi dal museo: pari opportunità di svolgere, all'interno di un chiaro e adeguato programma di attività, compiti significativi e divertenti di reale valore per il Museo e i suoi visitatori; condizioni di lavoro confortevoli e sicure con una precisa supervisione, preparazione e strumenti per i compiti assegnati; compiti che tengono di conto parimenti del bisogno del Museo e dei profili, conoscenza, esperienza, età e interesse dei volontari; sviluppo personale attraverso la formazione, la direzione, una maggiore conoscenza e una rete di contatti e di abilità; incontri individuali con il proprio responsabile dei compiti per discutere e rivedere le proprie mansioni dopo un periodo pattuito di tirocinio (e quindi periodicamente); rimborso di spese autorizzate, sostenute nello svolgimento di compiti assegnati per il Museo; coinvolgimento e partecipazione al lavoro del Museo e verifica dei compiti assunti".
61 Interviste a Filippo Guarini, Maria Stella Rasetti.
62 http://www.santantonio.org/messaggero/pagina stampa.asp?R=&ID=2064

Il successo che stanno avendo gli appelli per ricercare giovani volontari a collaborare con manifestazioni e festival culturali di breve periodo (2/3 giorni), pur nella diversa attrazione della proposta, sembra dar ragione all'idea[63].
Per Edda Magnani, presidente del Comitato comunale dei Gemellaggi di Montale, attivo nel campo della valorizzazione dei beni culturali del territorio, occorrerebbe una maggiore presenza nella scuola. "I giovani conoscono l'Avis, ma non sanno quello che può fare in concreto un'associazione culturale"[64]. Sulla stessa lunghezza d'onda, Ivana Ceccherini che rivela come dal settore non arrivi alcun messaggio ai giovani. La via della scuola l'hanno percorsa l'Associazione pratese Amici dei Musei e dei Beni Ambientali, nell'ambito del progetto "Scuola e volontariato" promosso dal Cesvot e dal Centro nazionale per il volontariato e l'associazione Volontari italiani visite artistiche tattili[65].
L'esperienza sul campo, racconta Elisa Biagi, volontaria dell'associazione pratese, conferma le considerazioni che sono già state espresse. I giovani, che in genere fanno coincidere il volontariato con quello nell'ambito sociosanitario, scoprono che si può anche dare una parte del proprio tempo per la conservazione e la conoscenza del patrimonio culturale. "Talvolta scoprono i musei stessi", dice Biagi, ma i risultati sono ancora scarsi66. Enrico Ragni insiste sulla validità della pedagogia della concretezza. "Occorre far vedere l'operatività", dice, portando ad esempio i campi archeologici di scavo che l'associazione organizza in estate.
Anche sulla pedagogia della concretezza, del "fare toccare con mano", insiste Giovanni Forconi, presidente di Auser Volontariato Toscana[67]. Per Edda Magnani il "sociale" non è presente solo nell'immaginazione pubblica del volontariato, ma ha acquisito, di fatto, una prevalenza anche negli altri campi. "Vista la situazione economica – dice – il Comune se deve compartecipare a un progetto di volontariato, sceglie sempre più il sociale, rispetto alla cultura".
Sulla maggiore presenza nella scuola che avrebbe il volontariato socio sanitario e sulla maggiore attrazione che questo avrebbe sui giovani, manifesta qualche cautela Luigi Zadi, vicepresidente della Croce Verde di Pistoia e componente del consiglio direttivo dell'Associazione Amici della Biblioteca San Giorgio. La Croce Verde di Pistoia ha settemila soci

63 All'edizione 2011 del festival "Dialoghi sull'uomo", svoltosi a Pistoia, hanno partecipato come volontari circa 200 giovani dopo una campagna di presentazione dei temi negli istituti superiori nel comune capoluogo e in altri comuni della provincia. All'appello rivolto tramite la stampa per un servizio volontario di assistenza e accompagnamento degli scrittori partecipanti, a Firenze, al premio Von Rezzori, 2011, hanno risposto in trenta.
Sul tema si veda M. Guida, *Nuove forme di volontariato culturale: il caso dei festival*, in M. De Luca, V. Galloni (a cura di), *Volontariato e patrimonio culturale in Italia: strategie ed esperienze*, IBC, Eccom, sd., pp.90-94. Il volume "è stato concepito nell'ambito del progetto VOCH – Volunteers for Cultural Heritage, progetto europeo multilaterale – Lifelong Learning Programme 2007-2013 e raccoglie le ricerche sul campo condotte in Italia e le relazioni degli esperti italiani ai due seminari di formazione tenuti a Bologna il 10 marzo e il 7 aprile 2009 a cura di Eccom e dell'Istituto Beni Culturali dell'Emilia Romagna".
64 Intervista a Edda Magnani.
65 Intervista a Lilia Fazzini del 16 agosto 2011.
66 Intervista a Elisa Biagi del 7 luglio 2011.
67 Intervista a Giovanni Forconi del 4 agosto 2011.

e quattrocento volontari, ma non ha esperienze significative di presenza nella scuola proprio perché non ce la fa a sostenere un altro fronte, pur importante, di intervento in un contesto operativo già di per sé assai composito e con un bisogno, non ancora soddisfatto, di nuovi volontari. Zadi esprime poi un'osservazione particolare sui giovani volontari che, forse, per pudore non giustificherebbero apertamente il loro lavoro nell'associazione come un impegno per una società solidaristica68. L'osservazione di Zadi richiama l'attenzione sul grado di percezione del valore del dono nel volontariato, che per Stefano Zamagni non è il munus del filantropo, ma "reciprocità che crea legami sociali e relazioni tra le persone"69.
La questione del compenso economico è stata posta al convegno di Verona da Auser e Italia Nostra che rifacendosi all'esperienza del Regno Unito pensano a un rimborso spese o a una defiscalizzazione. Il tema è delicato, per tutte le implicazioni che ha, ma le due associazioni lo pongono per un fine che non può essere eluso: quello di garantire condizioni di equità tra cittadini che sono in grado di donare il loro tempo libero e coloro che sono, invece, limitati in questo dono da motivi economici70. Dello stesso avviso è anche Stefano Zamagni che nell'audizione del 19 luglio 2007 alla XII Commissione Affari Sociali della Camera dei Deputati, in qualità di presidente dell'Agenzia per le Onlus, ha spiegato come il tema della gratuità ponga anche

> il problema di garantire ai volontari di svolgere la propria azione senza un impegno economico personale (che impedirebbe ai meno abbienti di essere volontari o di farlo con molte difficoltà)[71].

Al pensiero di Zamagni si riferisce esplicitamente Giovanni Forconi nel motivare la decisione di adottare, il 14 dicembre 2010, come Auser Volontariato Toscana, un regolamento dei rimborsi spese.

> Abbiamo disciplinato la materia – spiega il presidente Forconi – e abbiamo comunque fissato un tetto annuo. Per ogni voce occorre la relativa documentazione di spesa che non può comunque superare, in un anno, 1.600,00 euro per volontario.

Le voci contemplano le spese di trasporto, quelle di vitto e di alloggio, l'uso del telefono personale, "l'acquisto di vestiario in attinenza all'attività dell'Associazione", quelle relative al "decoro personale dei volontari in conseguenza ai loro rapporti interpersonali con l'esterno".
Infine, Maria Pia Bertolucci per la promozione del volontariato pensa a "un concerto di azioni" e, soprattutto, a un cambiamento culturale da parte di chi può essere un interlocutore privilegiato del volontariato.

> Se in Toscana è percepito un benessere diffuso lo dobbiamo anche al valore di senso che l'esperienza del volontariato dà al cittadino che si impegna in un progetto di interesse comune.

Il 24% del campione ha intrapreso azioni specifiche per attrarre i volontari.

---

68 Intervista a Luigi Zadi del 15 luglio 2011.
69 http//www.ristretti.it/vita/documenti/convegno.htm
70 C. De Luca, V. Galloni, Aedon, 3/2007, cit.
71 http//www.lascuoladivolontariato.it/wp-content/audizione-CommAffariSociali-ProfZamagni.pdf

## 4.8 Quello che si vorrebbe che i volontari facessero

Quello che fanno i volontari e ciò che gli istituti preferiscono che facessero costituisce un paragone, ricco di spunti da approfondire, non solo tra realtà e desiderio, ma anche tra la visione dei volontari e quella dei soggetti istituzionali. La prima area è quella delle funzioni che si riferiscono ai bisogni primari dell'istituto: garantire l'apertura, sorvegliare, dare assistenza, presidiare la biglietteria. Nel complesso questa area copre il 23% delle funzioni svolte dai volontari, mentre si vorrebbe di fatto che arrivasse al 33%. Si tratta di una questione cruciale perché tocca temi costitutivi dello stesso rapporto tra volontariato e istituzioni a partire dall'esclusività del dono che aggiunge, ma non sostituisce il servizio fino ad arrivare al carattere di istituzioni che hanno nella missione l'obiettivo dell'accesso universale ai patrimoni conservati e ai servizi attinenti e la conseguente difficoltà a raggiungere il risultato con le risorse ordinarie. Il possibile contrasto non può che essere risolto con un nuovo patto che, nel rispetto delle caratteristiche dei due soggetti, riconosca un obiettivo comune da raggiungere anche nella logica di un principio di sussidiarietà circolare. Su questo terreno si verificano cambiamenti significativi a seguito di un'oggettiva pressione di carattere sociale. Associazioni di volontariato hanno favorito la nascita di strutture costituite soprattutto da soci giovani, che si pongono sul mercato con i loro servizi soprattutto come associazioni di promozione sociale che consentono una retribuzione dei soci. Siamo in un'area di contatto con quello che viene definito "il professionismo negato" con persone cioè che hanno competenze e saperi disciplinari che possono esercitare appunto in questa area indefinita tra volontariato e committenza[72].

Pratica e letteratura mettono positivamente in evidenza come il volontariato arricchisca la stessa competenza professionale e relazionale dei protagonisti. Si vorrebbe poi che i volontari partecipassero alle attività educative (11%), dessero informazioni sull'esposizione (11%), svolgessero visite guidate (10%). Si delinea così il profilo di un volontario-animatore e non solo custode. Maria Stella Rasetti pensa, ad esempio, all'assistenza che potrebbero dare in biblioteca ai ragazzi che fanno ricerche ipotizzando un volontario esperto che non sostituisce però gli addetti nel lavoro ordinario ma aggiunge un servizio che altrimenti non verrebbe svolto.

L'organizzazione di conferenze, visite e manifestazioni da parte dei volontari raccoglie il 7% delle preferenze. Occorrerebbe approfondire quanto la scelta sia determinata, anche in questo caso, dalla necessità di un'integrazione o supplenza di risorse e quanto dalla consapevolezza del valore che può essere aggiunto dalla sensibilità e dalla mediazione dei volontari.

La ricerca dei fondi con l'8% di opzioni raddoppia la cifra (il 4%) di quello che già viene fatto. Un dato, tutto sommato, ancora basso se messo in rapporto alla soglia dei bisogni, che esprime, forse, una scarsa fiducia delle potenzialità esistenti.

---

72 Cfr. C. Da Milano, V. Galloni, Aedon, 3/2007, cit.

> I volontari – scrive, a questo proposito, Massimo Coen Cagli – possono svolgere sia la funzione di attrarre, grazie alle loro conoscenze, persone chiave o comunque donatori affinché aderiscano alla campagna (…). In queste campagne i network sono fondamentali. Le persone donano ad altre persone che condividono una causa e quindi la differenza in positivo viene fatta proprio da chi chiede la donazione. Ma anche dal fatto di appartenere ad una rete sociale che già condivide fiducia, valori e credibilità[73].

Solo il 2%, infine, vorrebbe che i volontari partecipassero a campagne di scavo archeologico. La cifra è sicuramente influenzata dal numero dei musei archeologici che costituiscono il nostro campione. Tra le risposte a campo aperto ("altro") significativa quella del Museo della civiltà contadina di Montefoscoli che scrive: "fanno tutto i volontari". Come abbiamo già detto, molti musei etnoantropologici sono stati allestiti e continuano a essere gestiti da volontari[74]. Si tratta di un fenomeno noto nella museologia del settore che risponde, in parte, alle caratteristiche che ha avuto il processo di patrimonializzazione dei beni legati al lavoro e alla vita quotidiana soprattutto delle aree montane e della campagna non solo in Italia, ma anche in Europa.
Spesso i musei sono gestiti e animati da un volontariato non incardinato in una struttura associativa definita ad hoc e questo favorisce la sottovalutazione di quanto la conservazione e la valorizzazione del patrimonio etnoantropologico dipenda da un impegno volontario[75]. La pratica del volontariato "museale" è presente anche nel settore archeologico e nei musei del territorio. Tra questi si segnala per la maturità che ha l'esperienza il Museo del Ricamo a Pistoia, promosso e gestito dalla sezione locale del Movimento italiano casalinghe.

### 4.9 Che cosa danno in più i volontari

Al primo posto è ancora una volta l'opzione più collegata alle attività ordinarie: l'integrazione delle risorse umane nella gestione (28%). Stesso risultato lo raggiunge l'allargamento delle possibilità di fruizione. Alla conclusione della nostra ricognizione si può ipotizzare, in modo plausibile, come la richiesta di aiuto nella sfera della gestione sia anche una spia di una debolezza strutturale delle istituzioni culturali. Il British Museum, per esempio, pur con il senso delle proporzioni che un confronto del genere sempre richiede, cerca volontari per l'osservazione delle reazioni del pubblico di fronte ad alcune esposizioni[76]. Si tratta, quindi, di un'attività che rientra nelle funzioni ordinarie del museo e che nei nostri musei stenta, invece, ad affermarsi come prassi ordinaria.
Il restringimento in questa area dell'integrazione delle funzioni ordinarie ha riflessi anche sulla prestazione che sembra comprimere il volontariato nelle sue potenzialità innovative.

---

73 M. Coen Cagli, *Il volontariato e gli strumenti di finanziamento delle istituzioni culturali*, in M. De Luca, V. Galloni (a cura di), *Volontariato e patrimonio culturale in Italia: strategie ed esperienze*, cit, p. 65.
74 Il data base della Regione Toscana registra, al 25 giugno 2011, 2 musei nella categoria "antropologia" e 48 nella categoria "etnografia".
75 Si pensi, a questo proposito, all'esiguità degli interventi in questo settore disciplinare da parte delle soprintendenze che pur hanno competenze di istituto anche per i beni etnoantropologici.
76 www.brtishmuseum.org/the_museum/volunteers/current_opportunities/community_partnership.aspx

Là dove, come nelle biblioteche, è meno presente questa funzione di integrazione gestionale, le associazioni hanno dato vita, come abbiamo già visto, a servizi nuovi. Una riprova l'abbiamo nei musei quando l'associazione sceglie nettamente un campo di azione del tutto svincolato dalla gestione. E' il caso di Vivat (Volontari Italiani Visite Artistiche Tattili) che si costituisce nel 1994, dopo essere stata già presente dal 1989 come Vami (Volontari Associati per i Musei Italiani). L'associazione che organizza visite alle collezioni dei musei (Opera del Duomo, Museo Marino Marini, Museo Paleontologico, a Firenze) elabora una propria metodologia didattica e diventa un importante riferimento nazionale nel settore. Si tratta, quindi, di un caso di reale allargamento della fruizione. L'associazione si sta ora confrontando con il nuovo quadro delle tecnologie digitali che hanno dato un'autonomia finora sconosciuta ai non vedenti. Sempre nell'ambito del volontario sono nati progetti per l'abbattimento delle barriere visive e percettive nei luoghi della cultura[77].

> Il volontariato – nota Cristina De Luca – si è sempre caratterizzato per saper individuare e cogliere alcuni bisogni soprattutto nel campo sociale e svolgere una funzione anticipatrice fornendo delle risposte che sono poi diventate sistema[78].

Infine, tra i valori aggiunti dai volontari l'arricchimento della proposta culturale (25%) e l'apporto di visione e sensibilità nuove (12%). Alcuni testimoni richiamano l'attenzione ai benefici invisibili prodotti dai volontari come l'aumento del capitale sociale collettivo. "Quando il volontario si rimbocca le maniche, accresce in primo luogo la sua sensibilità; il primo risultato è quindi sociale". Per Maria Chiara Bettini il volontariato offre uno dei pochi spazi di incontro e di dialogo tra generazioni.

### 4.10 Non hanno bisogno dei volontari

Il 35% del campione indagato dichiara di non collaborare con i volontari. Si tratta di un'area consistente che merita di essere approfondita nelle motivazioni. Il 43% di coloro che non si avvalgono dei volontari rispondono che non c'è stata alcuna proposta dall'esterno. E' interessante rilevare, a questo proposito, come in uno schema di regolamento del museo statale, l'iniziativa rientri, invece, tra le attività autonome del museo.

> Attività strumentali, accessorie, connesse.
> Nel rispetto delle vigenti disposizione di legge e di regolamento, ed ove ne abbia le possibilità, il museo può: (…); f) promuovere la costituzione di associazioni quali "Amici del Museo" o altre forme di fidelizzazione con le quali attivare iniziative; promuovere gemellaggi culturali con istituzioni italiane e straniere[79].

---

77 Cfr. S. Bruni, *La leggibilità dei testi: consapevolezza e progetti*, in A. Andreini (a cura di), La parola scritta nel museo. Lingua, accesso, democrazia, Regione Toscana, Firenze, 2009, pp. 77-86

78 C. De Luca, *L'evoluzione del volontariato in Italia: storia e prospettive*, in M. De Luca, V. Galloni (a cura di), *Volontariato e patrimonio culturale in Italia: strategie ed esperienze*, op.cit., p.6. Sulla diffusione che hanno avuto i percorsi tattili nei musei si vedano i contributi in A. Patera, M. Toccafondi, C. Rosati (a cura di), Il Museo Accessibile, Direzione regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici della Toscana, Firenze, 2010.

79 Aedon, n. 1/2011, http://aedon.mulino.it/archivio/2011/1/regolamento.htm

La previsione è coerente con il principio della sussidiarietà orizzontale affermato dall'art. 118, comma 4°, della Costituzione: "Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni, favoriscono l'autonoma iniziativa dei privati, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà".

> L'unica interpretazione che dia consistenza al termine "favoriscono" – commenta Daniele Donati, docente di diritto amministrativo nell'università di Bologna – è quella secondo la quale le istituzioni pubbliche territoriali devono favorire l'iniziativa dei privati: in effetti, se si trattasse di una mera facoltà, la norma non farebbe altro che ribadire una capacità che la pubblica amministrazione ha sempre avuto e che, anzi, ha rappresentato una delle tradizionali linee della sua azione[80].

> La norma di cui all'art. 118, 4° comma Cost. non ha quindi soltanto una natura programmatica – prosegue Donati -, non è solo un invito, un obiettivo, ma deve essere considerata come l'affermazione di un vero e proprio dovere costituzionale che può concretizzarsi in interventi in positivo (attraverso azioni volte a sostenere l'attività dei privati) e in negativo (attraverso la sottrazione o la riduzione di oneri e costi). O ancora, a creare un clima favorevole affinché le iniziative dei cittadini, laddove assenti o incerte, inizino a diffondersi assieme alla consapevolezza del loro rinnovato ruolo[81].

Un caso di iniziativa diretta, che sembrerebbe avvalorare la posizione di chi intende essere cercato, è quello dell'Associazione degli Amici dei Musei e dei Monumenti di Firenze che è andata a bussare alla porta della Soprintendenza Speciale per il Polo museale fiorentino.
"Vedevamo chiuso il complesso di Orsanmichele e ci dispiaceva", dice Roberto Santini del consiglio direttivo dell'Associazione82. La proposta è subito accolta dalla Soprintendenza e l'intero complesso viene ora aperto al pubblico che può visitarlo gratuitamente (è la condizione posta dall'associazione) tutti i lunedì, il giorno in cui i musei fiorentini sono in genere chiusi, dalle 10 alle 17. L'apertura, che è completamente garantita dall'associazione, senza cioè la presenza di addetti della Soprintendenza, impegna quattordici volontari distribuiti in tre turni.
Può anche avvenire che la rinnovata attività di un museo, come la Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea "Lorenzo Viani" a Viareggio, dia impulso alla crescita parallela di un'associazione di amici del museo[83]. I due esempi dimostrano così come l'iniziativa si possa sviluppare in contesti diversi.
Il 24% dichiara di non averne bisogno e un 3% ritiene che il volontariato non sia utile.
L'assolutezza delle due risposte può essere mitigata dal fatto che anche in un contesto diverso dal nostro come quello tedesco si manifestano le stesse posizioni. Alexandra Hentschel, rappresentante della rete dei volontari per la cittadinanza attiva nei musei,

---

80 Relazione presentata al convegno *Musei e sussidiarietà*, organizzato dal coordinamento Icom Emilia Romagna il 14 aprile 2011. La relazione *Praticare la sussidiarietà orizzontale* è pubblicata in "Museo in forma", anno XV, n. 41, luglio 2011, pp. 7-8.
81 Ibidem.
82 Intervista a Roberto Santini.
83 Intervista ad Alessandra Belluomini Pucci dell'8 settembre 2011.

conferma che alcuni musei dichiarano di non aver bisogno di volontari o di non trovare "volontari qualificati"[84].
I motivi portati da un restante 30% danno un contorno più definito a questa assenza. Le biblioteche, in modo particolare, confermano, anche se in questo caso con accenti più marcati, una cautela già emersa nell'indagine. Alla mancanza di professionalità, sentita come irrinunciabile anche nella prestazione dell'area volontaria, si aggiunge la consapevolezza di un costo.

> I volontari non svolgono il proprio compito gratuitamente. Sovente i rimborsi spesa – scrive il responsabile di una biblioteca – sono onerosi e il lavoro dei volontari si configura come un sostitutivo a costo ridotto del personale di ruolo o in outsourcing.

Nella mancata collaborazione con i volontari incidono poi, sempre per le biblioteche, le normative e le difficoltà gestionali. C'è, infine, un gruppo di soggetti che hanno già collaborato con i volontari e pensano di riattivare il rapporto una volta risolte questioni di carattere organizzativo.

84 Intervento al convegno "I volontari nel museo. Esperienze in Europa e in Italia", svoltosi a Prato il 18 gennaio 2008.

## 5. IL PUNTO DI VISTA DELLA FEDERAZIONE TOSCANA VOLONTARI BENI CULTURALI

di Alessandro Berra e Leonardo Giovanni Terreni[85]

Quando, nell'ottobre 2009, come Federazione Toscana dei Volontari per i Beni Culturali sollevammo la questione del problematico ed instabile rapporto fra il volontariato culturale e le istituzioni con cui più spesso il primo deve confrontarsi, ci rendemmo conto di aver sollevato una questione sentita e fin allora mancante della necessaria attenzione. Il precipitare della crisi economica contribuì a farne anche un argomento da affrontare con urgenza. Consideriamo questa sollecitudine un risultato estremamente importante e di per sé innovativo.

Sollecitudine che si è concretizzata nell'estensione definitiva della convenzione tipo e dell'inizio della relativa sperimentazione con alcuni gruppi di lavoro precedentemente selezionati, che è stata presentata al Lubec dell'ottobre 2012. Onore al Tavolo di lavoro che in così breve tempo ha raccolto gli elementi utili alla conoscenza del problema, ha apprestato i documenti da sperimentare e ne ha ipotizzato il percorso di verifica.

Possiamo, noi della Federazione, essere orgogliosi di aver sollevato la questione? Non vorremmo apparire la mosca cocchiera che si esalta credendo di dominare gli eventi: le circostanze – soprattutto economiche - hanno messo al centro dell'attenzione i vantaggi che un volontariato preparato e disponibile poteva arrecare alle strutture culturali. Tuttavia non vogliamo perdere di vista il fatto che la nostra attenzione non era limitata, già nel 2009, al rapporto fra volontariato e strutture espositive.

Previa ulteriore verifica della funzionalità delle convenzioni finora realizzate, il vantaggio che un certo volontariato arrecherà alla cultura e, di conseguenza, se ben gestito e assecondato dalle amministrazioni locali, al turismo, sarà avviato a soluzione. Ma anche altri erano gli argomenti all'attenzione e non vorremmo assolutamente che venissero persi di vista. Li enumeriamo, quasi a preparare un futuro ordine del giorno; e ne sottolineiamo l'importanza rilevando come, di tanto in tanto, siano apparsi fra le righe delle relazioni sull'argomento.

Sono state indicate le attività principali svolte dai volontari, individuate, su base statistica, in sorveglianza, accoglienza, mediazione e interpretariato, assistenza per la fruizione, informazione e orientamento. Avanziamo, per le convenzioni, un suggerimento per meglio affinare le modalità operative in corso di sperimentazione: non si è tenuto abbastanza conto, a nostro avviso, di alcuni caratteri positivi e qualificanti del volontariato: l'inventiva, la creatività, l'ingegnosità che derivano, spesso, dal fatto che i volontari possono vantare esperienze in campi completamente differenti. Le novità importanti spesso nascono da una visione diversa del settore, visione che nasce dall'abitudine ad operare in un settore dissimile.

Nella convenzione non si indicano esplicitamente spazi in cui il volontariato possa proporre dei mutamenti. Certo, non mancano luoghi di confronto, ma non basta: paventiamo controparti che abbiano una visione ristretta e letterale delle norme; non vorrei mai trovarmi, come volontario, a sentirmi opporre un discorso

85 Presidente e vicepresidente della Federazione Toscana Volontari Beni Culturali.

del genere "nel documento che avete firmato non era previsto niente del genere". Non si parla, ad esempio, di didattica, non si parla di visite guidate né di diverse altre possibili attività. Sono accordi da stipulare volta per volta, ma non devono comunque rispecchiare soltanto le convinzioni dell'istituzione.
Nelle considerazioni introduttive viene affrontato anche un tabù: si parla di una qualche forma di compenso materiale, anche se sotto la forma di rimborso spese. E' giusto parlarne perché non tutti i volontari hanno la possibilità di donare, oltre al proprio tempo, i mezzi di trasporto, l'uso del cellulare, di anticipare il denaro degli acquisti necessari…; tutte spese che difficilmente potranno essere documentate. Pur convinti, a titolo personale, che il primo valore, che caratterizza peraltro tutto il volontariato, è la gratuità, intesa non solo come assenza di beneficio economico, ma come rinuncia ad ogni vantaggio diretto o indiretto e pertanto espressione di assoluta libertà: dall'egoismo (il volontariato è soprattutto espressione di solidarietà), dall'utilitarismo economico e valorizzazione della logica dell'essere; espressione di arricchimento sul piano interiore e nei rapporti con l'altro, non possiamo ignorare che i giovani e certi meno giovani gradirebbero che la riconoscenza trovasse manifestazioni anche concrete.
Infine si accenna alla

> crescente professionalizzazione del volontariato, la difficoltà di generare un ricambio tra i volontari e l'esigenza, specie al sud, di incentivare la partecipazione dei giovani a fronte di una scarsità di sbocchi occupazionali veri e propri (…). (…) Il volontariato in Italia si sta progressivamente avvicinando ai modelli dei paesi anglosassoni con una minore significatività di quei principi di gratuità, liberalità, spontaneità che ne hanno caratterizzato la nascita.

Giusto non aver paura di porre in discussione anche tali argomenti. Ma attenzione! Una volta accettata la gratuità come caratteristica definente del volontario, poteva avviarsi a soluzione la domanda che spesso ci ponevamo: "non sarà che il volontariato possa ostacolare la nascita di eventuali posti di lavoro?". Il volontariato deve essere, per sua natura, libero da impegni ed obblighi; la gratuità trovava il suo equilibrio in questa implicita aleatorietà. Suo compito era quello di rendere consapevole un bisogno, di suscitare una necessità. Se il bisogno doveva essere regolarmente soddisfatto, se e dove veniva chiesto di assumere impegni, di accettare obblighi, avrebbe dovuto esserci contropartita economica; e allora l'associazione, se lo avesse ritenuto opportuno, avrebbe dovuto generare dal suo interno qualcosa che avesse una veste diversa: una cooperativa, un'associazione di promozione sociale o altro, enti che non avranno più, come particolarità caratterizzante, la gratuità: entra l'impegno o l'obbligo; esce la libertà del volontario. E l'associazione di volontariato avrà svolto una funzione di incubatrice, un compito di preparazione a competenze ed attività professionali.
L'ipotesi di una qualche remunerazione del volontariato rischia di bloccare la situazione in una posizione equivoca: c'è una modesta remunerazione e si va avanti così. Non è giusto che il volontariato debba preoccuparsi del turismo; ma se applicherà la sua inventiva nel sollecitare i concittadini avrà fatto una grande opera di socializzazione e di istruzione che avrà benefici effetti anche sul turismo.

Sarebbe auspicabile che nelle convenzioni, soprattutto nel proseguo e nell'allargamento numerico delle sperimentazioni, fra amministrazione locale e associazione
culturale, prevedere anche l'esistenza di una sede adeguata; nel senso che un certo tipo di associazione avrà bisogno solo di una sede che le sia base e ne rafforzi l'identità; un diverso tipo di associazione avrà necessità, invece, di una sede in cui svolgere alcune delle attività e ricoverare oggetti, attrezzature, libri, ecc. Fortunatamente la possibilità di apertura a specifici accordi può porre rimedio a tale esigenza.
C'è poi il problema delle associazione culturali "piccole": le convenzioni, volte a regolare rapporti informali talvolta consolidati da lungo tempo, potranno indurle a non manifestarsi.
Positivo il punto in cui si accolla all'istituzione la spesa, anche sotto forma di contributo, per le necessarie polizze assicurative. Maggiore incisività e impegno dovrebbero essere indicati alle istituzioni, oltre che per l'aspetto informativo sulle norme di sicurezza, anche per il finanziamento di specifici corsi di aggiornamento sulle stesse, pur non rientrando negli obblighi dei volontari. La maggior conoscenza è sempre indice di miglior collaborazione e sinergia tra le parti. Poi ci sono le associazioni che non sono necessariamente legate ad una struttura museale: quelle archeologiche in primis. Sarà il successivo tema da affrontare, una volta avviato a soluzione quello in esame. Sarà da seguire con estremo interesse la sperimentazione, già avviata e presentata al Lu.Be.C. 2012, tra il Museo Civico di Fucecchio e l'Associazione Archeologica Volontariato Medio Valdarno di Empoli, in cui si stanno affrontando le esigenze di "proiezione" sul territorio che ogni museo con peculiarità archeologiche deve necessariamente avere.
Vengono citate, dalla dottoressa Ragni, quelle archeologiche, come attività, per il passato, "quasi sempre non regolamentate". Per loro il rapporto sarà con le Soprintendenze, organi per loro natura cangianti: cambia il Soprintendente e cambiano le interpretazioni delle norme; cambia il funzionario di zona ed i rapporti, anche personali, che erano intercorsi fino a quel momento rischiano di essere stravolti. Il rapporto fra gestori del museo e associazioni presenta una limitata gamma di variazioni; invece il rapporto fra le associazioni e le Soprintendenze sarà molto più complicato e delicato nella gestione, ma almeno altrettanto bisognoso di norme.
L'esame di questo settore richiederà la ridefinizione di alcuni termini come "scavo archeologico" e "restauro di reperti". Scrive correttamente Rosati che nella legislazione non si trova alcun riferimento alle attività di scavo; giusto, e aggiunge che "le ricerche archeologiche sono riservate al Ministero"; parlare di un'attività di volontariato come di "prestazioni di supporto alle ricerche archeologiche" è più corretto, ma è dizione barocchegiante.
Bisognerà concordare un termine che indichi chiaramente che il volontario non ha veste per fare uno scavo archeologico, ma che poi, spesso, è il volontario che scava; nel senso materiale, del picconare dove l'archeologo gli ha detto di picconare e dello spalare la

terra di risulta. Analoga convenzione linguistica sarà necessaria per indicare cosa si intenda, con quel "restauro di reperti" altrettanto interdetto, come parola, anche se Rosati parla dei restauri dell'associazione di Montelupo Fiorentino. Sarebbe più giusto dire "preparazione del reperto per il restauratore"?
Siamo consapevoli che non tutto e non subito può essere avviato a soluzione; a noi interessa ribadire che quando chiedevamo chiarezza e patti precisi ritenevamo il rapporto museo/associazione uno di quelli che dovevano essere chiariti e normati. Ribadiamo che non è certo l'unico né, per tutti, il più importante. Ci auguriamo che, con la sbalorditiva sollecitudine già dimostrata, si possano avviare a soluzione gli altri aspetti del problema.

# Seconda parte

## LA MAGNA CHARTA DEL VOLONTARIATO PER I BENI CULTURALI

La Toscana ha una tradizione secolare nel volontariato che risale, in alcune prime forme, al XIII secolo. Si tratta di una tradizione che ha, peraltro, caratteri propri di civismo e di riconoscimento della finalità collettiva del patrimonio artistico. Ne è una testimonianza significativa la ricchezza di opere d'arte depositatasi nel tempo, per mecenatismo, negli ospedali.
Nell'800 e nel '900, ancora una volta la Toscana si distingue nell'organizzazione di associazioni, biblioteche circolanti, università popolari, che intendono favorire l'accesso all'istruzione e alla cultura alle masse popolari.
Più di recente la straordinaria partecipazione di giovani di tutto il mondo, "gli angeli del fango", alla salvaguardia dei beni culturali in occasione dell'alluvione di Firenze, nel 1966, apre un nuovo capitolo nella storia del volontariato dei beni culturali e documenta come la Toscana abbia saputo veicolare un messaggio di universalità del suo patrimonio.
Forte anche di questa memoria la Toscana riflette sul volontariato nel campo dei beni culturali per qualificarne la missione sulla base dell'art. 9 della Costituzione e dell'evoluzione della società che si riflette, in modo particolare, nella riforma del Titolo V della Costituzione e nel Codice dei beni culturali e del paesaggio.
Il Titolo V della Costituzione stabilisce, all'art. 118, che Stato, Regioni, città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività d'interesse generale.
Il Codice dei beni culturali e del paesaggio ribadisce il valore educativo e civile del patrimonio culturale e chiama più soggetti, pubblici e privati, a concorrere alla sua valorizzazione.
Le istituzioni e le associazioni di volontariato che si riconoscono nella Magna Charta s'impegnano nell'affermazione di questi principi e, sulla base delle convinzioni maturate dalla comunità dei volontari e dei professionisti della cultura[86] e della lunga pratica delle associazioni di volontariato nella regione, riconoscono nel volontariato questi valori e funzioni.

### 1. Conservazione ed educazione al patrimonio

Il volontariato è espressione di cittadinanza attiva che assume in pieno la responsabilità dell'eredità culturale tramandataci dalle generazioni che ci hanno preceduto. Esercita questa responsabilità promuovendo tra i concittadini, soprattutto con il valore dell'esempio del dono di competenze, di capacità, di esperienze e di tempo, il riconoscimento dei beni culturali e del paesaggio come parte integrante e costitutiva dell'identità nazionale.

86 Codice etico degli amici e volontari dei musei, Oaxaca, 1996; *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida* Ifla-Unesco, edizione italiana Aib, 2002; Carta nazionale del volontariato 2002; Icom Italia-Terza conferenza nazionale dei Musei, Verona 2007.

Contribuisce così alla conservazione del patrimonio, aumentandone la consapevolezza anche al di fuori di ambiti istituzionali, come la scuola e i luoghi della cultura. Completa e amplia in questo modo l'azione degli enti pubblici sollecitando interesse e rispondendo a bisogni che si pongono al di fuori della sfera di azione del pubblico.
L'intervento del volontariato è coerente con la concezione dinamica della tutela affermata dal Codice dei beni culturali e del paesaggio, che finalizza la conservazione dei beni alla promozione dello sviluppo della cultura.
Finalità ribadite ed esplicitate dal Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali della Regione Toscana che riconosce e considera la cultura (…) come valore essenziale e strumento fondamentale di crescita umana, di espressione artistica, mezzo di promozione ed educazione sociale, di comunicazione, di insostituibile valore sociale e formativo, soprattutto per le giovani generazioni.
Il volontariato concorre ad affermare e difendere i beni culturali come beni comuni e sostiene e sviluppa, a questo fine, la partecipazione dei cittadini che è la prima fondamentale garanzia della conservazione e della tutela.

## 2. Valorizzazione e accesso ai luoghi della cultura

Il volontariato concorre alla valorizzazione del patrimonio culturale, coerente con l'enunciato del Codice che stabilisce che "la Repubblica favorisce e sostiene la partecipazione dei soggetti privati, singoli o associati, alla valorizzazione del patrimonio culturale" e con il Testo unico della Regione Toscana che, dopo aver richiamato "la partecipazione democratica al processo di selezione di un bene o di un'attività culturale", stabilisce forme di collaborazione con lo Stato, con gli enti locali e con i soggetti privati nell'esercizio delle funzioni regionali in materia di valorizzazione dei beni culturali.
Il volontario, non vincolato ai saperi disciplinari e alle funzioni professionali, che hanno altri compiti, è portatore di una sensibilità che lo rende più vicino il pubblico e concorre a interpretarne meglio i bisogni differenziati di conoscenza e di fruizione del patrimonio culturale.
Rappresenta nei confronti dei cittadini un'ulteriore garanzia dell'universalità della fruizione e può costituire, per il carattere di solidarietà e reciprocità che ha il suo impegno, un tramite efficace tra la cittadinanza e il patrimonio culturale, anticipando anche nuove forme di intervento. Assicura, soprattutto, l'aumento di fruizione, che è elemento costitutivo della valorizzazione, e in modo particolare in fasce di pubblico che possono trovare ostacoli nell'accesso al patrimonio.

## 3. La sussidiarietà circolare

Il volontariato è strumento di sussidiarietà circolare nella valorizzazione del patrimonio culturale perché l'iniziativa dei cittadini e l'iniziativa pubblica si rafforzino reciprocamente. Il volontario interviene per sostenere, come vuole il significato di sussidiarietà, con un appoggio che può essere morale, finanziario o costituito da prestazioni, comunque sempre volontarie. Il valore della gratuità non è solo nel sostegno

non remunerato che è dato, ma anche e soprattutto, nel rapporto di collaborazione che si crea tra le persone e le istituzioni.
Il volontariato concorre all'attuazione di un modello partecipato e sostenibile di valorizzazione del patrimonio culturale e di una sua gestione integrata nel principio di sussidiarietà.
Per questi motivi le istituzioni e le associazioni che condividono la Magna Charta si impegnano, secondo le rispettive competenze e negli specifici programmi di attività a:
• riconoscere il valore delle associazioni di volontariato perché in grado di ampliare la sfera della fruizione e della conoscenza del patrimonio culturale;
• operare per l'integrazione del volontariato nella valorizzazione del patrimonio culturale.
A questi fini istituzioni e associazioni si impegnano, secondo le proprie competenze, a sostenere queste azioni.

## 4. Garanzia del profilo del volontariato

Nel contesto attuale caratterizzato dalla molteplicità di forme di prestazione di lavoro (stage, servizio civile, tirocinio, cooperative sociali, lavoro interinale, etc.) è ancor più necessario far sì che la prestazione del volontario si espliciti chiaramente nel ruolo che gli è proprio senza che questo sconfini in ambiti di pertinenza di altre figure. Il suo intervento, inoltre, non può in alcun modo essere sostitutivo di funzioni ordinarie, di esclusiva competenza degli istituti (musei, biblioteche, archivi, istituzioni culturali, etc.).
Occorre aver sempre presente la distinzione di funzioni che possono essere svolte più efficacemente da altri soggetti e di quelle che, per natura e fine, sono invece congeniali al volontariato che ha, quindi, un ruolo complementare rispetto a quello di altri soggetti.
Un'attenzione particolare deve essere rivolta alle esigenze dei giovani perché la scelta del volontariato possa essere vissuta non come surrogato di lavoro, ma come esperienza di arricchimento complessivo, civile, culturale e professionale, della persona.

## 5. Le buone regole del volontariato dei beni culturali

### 5.1 La cultura dell'accordo

La spontaneità e la gratuità, elementi costitutivi del volontariato, non escludono una disciplina e una pratica che si fondino nella garanzia della continuità del rapporto e nell'accettazione del criterio di una valutazione condivisa dell'operato. La sottoscrizione di un protocollo di cooperazione o di una convenzione tra il singolo istituto e l'associazione di volontariato non va vista, pertanto, come una burocratizzazione del rapporto, ma come strumento necessario nella definizione di un progetto comune e degli obiettivi da raggiungere.
Nella totale responsabilità della gestione della struttura e del progetto culturale l'Istituzione, nel definire gli ambiti e le modalità dell'intervento delle associazioni, garantisce la loro autonomia in modo che non rappresentino degli aggravi per le istituzioni stesse.

### 5.2 La formazione dei professionisti del patrimonio culturale

Finora si è guardato soprattutto alla formazione dei volontari senza pensare, invece, che occorre una formazione anche per coloro che lavorano nei musei, nelle biblioteche e nelle istituzioni culturali perché sia riconosciuta la specificità del volontariato come condizione preliminare a un dialogo proficuo tra i due soggetti. Un'organizzazione si deve chiedere in primo luogo perché ha bisogno di volontari.

Si devono, inoltre, conoscere le motivazioni dei volontari e capire quali competenze, che non hanno i professionisti, abbiano e come entrambi possano convergere su finalità comuni.

### 5.3 La formazione dei volontari

La formazione dei volontari deve tener di conto, in primo luogo, dei loro bisogni di conoscenza e deve riferirsi, in modo particolare, all'ambito del loro intervento. La formazione ha, in ogni caso, come contesto di riferimento quello dell'educazione al patrimonio. Serve a mettere in comune i saperi e a sviluppare un senso di appartenenza alla missione.

### 5.4 La verifica e il confronto dei programmi

Gli istituti programmano incontri periodici per discutere e verificare i risultati ottenuti, eventuali modifiche o riprogrammazione degli obiettivi da raggiungere e i programmi futuri. E' necessaria una comunicazione interna e una circolazione delle informazioni, senza la quale ogni azione diventa più difficile, che coinvolga il personale dipendente, i volontari e gli altri soggetti che collaborano stabilmente con l'istituzione. L'autonomia dei due soggetti ha bisogno, perché non si risolva in una autoreferenzialità e confluisca, anzi, in una cooperazione, di un efficace scambio di informazioni e di dialogo.

### 5.5 Un referente per i volontari

La presenza in ogni museo, biblioteca, archivio, istituzione culturale di un referente interno che si occupi dei rapporti con i volontari è fondamentale, perché solo la continuità di una relazione può garantire una cooperazione organica in un contesto assai composito, per funzioni e figure, come può essere quello di un archivio, di un museo o di una biblioteca.

Il referente /coordinatore, interno all'istituzione, contribuisce alla creazione di un ambiente piacevole e flessibile per rendere pienamente gratificante l'impegno dei volontari. E' un punto di riferimento cui i volontari possono rivolgersi e con il quale il dialogo è aperto.

E' una figura coinvolta nei processi decisionali della struttura e partecipa alla programmazione del progetto di convenzione. Crea e favorisce le opportunità di collaborazione, monitora le attività e segnala alla direzione opportunità e criticità inerenti la partecipazione dei volontari ai programmi dell'Istituzione.

Promuove campagne di adesione, gestisce il calendario della formazione continua in relazione all'attività dell'Istituzione, forma i nuovi volontari ed aggiorna il kit informativo di ingresso.
Il referente verifica l'idoneità dei soggetti alle attività in cui sono stati coinvolti, affinché gradualmente tutti i volontari possano trovare nella propria attività dimensione collaborativa più idonea alle proprie capacità e inclinazioni.

### 5.6 La pubblicità del contributo del volontariato

Finora non si è riconosciuto abbastanza il valore anche economico del contributo dato dai volontari a livello individuale e collettivo. La prestazione dei volontari deve essere messa in risalto pubblicamente e in modo adeguato perché aggiunge valore alla qualità di un istituto e perché promuove il valore del volontariato.

### 5.7 La definizione dei compiti

E' importante che l'Istituzione sappia esattamente che cosa chiede ai volontari al fine di poter concordare le modalità della collaborazione. L'attenta definizione dei compiti aiuta il volontario nell'espletamento della propria attività e lo responsabilizza. Allo stesso tempo aiuta l'istituzione a conoscere meglio i suoi bisogni e a migliorare la qualità del suo impegno e dei suoi servizi.

### 5.8 Il kit del volontario

Costituisce il biglietto da vista della struttura verso il volontario e manifesta un gesto di rispetto e di accoglienza. Ogni istituzione prepara un kit in cui sono le informazioni di base per muoversi all'interno della struttura (orari, organigramma, programmi, etc.), le informazioni sulla collezione, la lista delle domande più ricorrenti da parte del pubblico. Con il kit viene consegnato al volontario il cartellino che lo distinguerà nel suo ruolo all'interno della struttura.
Nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali il cartellino riporterà solo il nome e la scritta "volontario". Dove è possibile l'istituzione mette a disposizione uno spazio dedicato ai volontari o quantomeno una bacheca per ogni comunicazione che si riterrà utile agli altri volontari e agli addetti all'istituzione.

## LA CONVENZIONE TIPO. FRUTTO DELLA FASE SPERIMENTALE

La proposta di convenzione tra l'Istituzione titolare di un museo, biblioteca, archivio o altro luogo della cultura e un'associazione di volontariato offre un traccia, più che un modello rigido, per definire un documento che, nell'aderire alle singole situazioni, contempli tutti gli elementi che l'esperienza sul campo e la letteratura sul tema indicano come indispensabili per un corretto rapporto tra i due soggetti.
Alla base della convenzione sono i principi e gli orientamenti della Magna Charta del volontariato dei beni culturali in Toscana, sopra riportata ed elaborata dopo un'indagine preliminare delle esperienze in corso, e lo stato dell'arte espresso da alcune convenzioni tuttora attive.
Bisogna considerare, a questo proposito, che in molti casi la formalizzazione dei rapporti è carente a prescindere dalla qualità dell'esperienza e che in altri casi le convenzioni sono antecedenti, anche di gran lunga, al Codice dei beni culturali e del paesaggio. Nella proposta si è tenuto di conto, con particolare attenzione, dei requisiti che la legge regionale 26 aprile 1993, n. 28 "Norme relative ai rapporti delle organizzazioni di volontariato con la Regione, gli Enti locali e gli altri Enti pubblici – Istituzione del registro regionale delle organizzazioni del volontariato".
La convenzione a seguire è una convenzione "tipo", per cui alcune parti devono essere modellate sulla singola esperienza. Contiene tuttavia definizioni e direttive comuni. Il lavoro è il frutto del percorso formativo e di ascolto svoltosi durante il 2012, curato da Promo PA Fondazione, sostenuto da Cesvot e Regione Toscana e supportato dalla Direzione Regionale per i beni artistici e paesaggistici della Toscana.

Ad oggi, 18 ottobre 2012, hanno partecipato alla sperimentazione:
Area archeologica di Civitella Paganico e Associazione Odysseus
GAMC – Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea di Viareggio e Amici dei Musei di Viareggio
Museo Archeologico di Arezzo e Associazione Giano di Arezzo
Museo Archeologico delle Acque di Chianciano Terme e Associazione Geoarchelogica
Museo Civico di Fucecchio e Associazione Archeologica Volontariato Medio Valdarno
Musei Nazionali di Lucca e Amici dei Musei di Lucca
Museo del Tessuto di Prato e Amici dei Musei e dei Beni Ambientali Pratesi
Museo di Storia Naturale e del Territorio dell'Università di Pisa e Amici del Museo Naturalistico di Calci

Data e luogo, convengono, per la presente scrittura privata da tenere e valere a ogni effetto di legge
L'Istituzione…… (codice fiscale, partita Iva) in persona di nome e cognome……, dirigente del settore……, nato a……il……per la qualifica domiciliato presso l'Istituzione, il quale interviene ai sensi dell'art……del regolamento……;
L'associazione……(codice fiscale o P.IVA), con sede in via……a……, rappresentata dal suo presidente, signor……, come risulta dallo Statuto dell'Associazione e verbale del ……(citare l'organo deliberante), nato a ……il……e domiciliato per la sua carica presso la sede dell'Associazione, a questo atto espressamente autorizzato come risulta dal verbale del data……del……(citare l'organo deliberante), documentazione allegata in copia conforme all'originale.

Premesso che

- la legge 11 agosto 1991, n.266, "Legge quadro sul volontariato", d'ora innanzi "legge quadro", riconosce il valore sociale del volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, ne sostiene lo sviluppo e ne favorisce l'apporto originale per il conseguimento delle finalità di carattere sociale, civile e culturale individuate dallo Stato, Regioni, Province ed enti locali;
- la legge regionale 26 aprile, n.28, "Norme relative ai rapporti delle organizzazioni di volontariato con la Regione, gli Enti locali e gli altri Enti pubblici-Istituzione del registro regionale delle organizzazioni del volontariato", stabilisce forme e modalità delle attività convenzionate tra enti e organizzazioni di volontariato:
- il decreto legislativo 20 ottobre 1998 n.368, "Istituzione del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, a norma dell'art.11 della legge 15 marzo 1997, n.59, prevede che il Ministero stesso, per la valorizzazione dei beni culturali ed ambientali, può costituire o partecipare ad associazioni, fondazioni o società, anche mediante il temporaneo conferimento in uso di beni culturali che ha in consegna; (testo da inserire solo per gli istituti statali)
- Il D.Lgs 42/2004 e smi. l'art 111 comma 4 prevede "La valorizzazione ad iniziativa privata è attività socialmente utile e ne è riconosciuta la finalità sociale" e l'art. 112 comma 9 prevede, "[…] possono essere stipulati accordi tra lo Stato, per il tramite del Ministero e delle altre amministrazioni statali eventualmente competenti, le regioni, gli altri enti pubblici territoriali e i privati interessati, per regolare servizi strumentali comuni destinati alla fruizione e alla valorizzazione di beni culturali. Con gli accordi medesimi possono essere anche istituite forme consortili non imprenditoriali per la

gestione di uffici comuni. Per le stesse finalità di cui al primo periodo, ulteriori accordi possono essere stipulati dal Ministero, dalle regioni, dagli altri enti pubblici territoriali, da ogni altro Istituzione pubblico nonché dai soggetti costituiti ai sensi del comma 5, con le associazioni culturali o di volontariato, dotate di adeguati requisiti, che abbiano per statuto finalità di promozione e diffusione della conoscenza dei beni culturali."

- La L.R. 21/2010 "Testo Unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali", all'art 3 comma 2, lettera c "organizzazione, integrazione e sviluppo delle attività di valorizzazione, ai sensi dell'articolo 112 del d.lgs. 42/2004";
- La legge 7 dicembre 2000, n.383, "Disciplina delle associazioni di promozione sociale" prevede che lo Stato e gli enti territoriali possono concedere in comodato beni mobili ed immobili di loro proprietà non utilizzati per fini istituzionali, alle associazioni di promozione sociale ed alle organizzazioni di volontariato previste dalla legge quadro sul volontariato per lo svolgimento delle loro attività istituzionali;
- considerato che in data 9 dicembre 1999 hanno aderito al Protocollo di Collaborazione anche le associazioni Centro Nazionale Volontariato, Federazione italiana delle associazioni degli "Amici dei Musei", Gruppi archeologici d'Italia, Italia nostra, Volontari associati musei italiani e l'Associazione Carabinieri in congedo Vigilanza "Alamari" (testo da inserire obbligatoriamente per gli istituti statali);
- tenuto conto che in data 14 aprile 2000 è stata istituita con decreto del Ministro la Commissione per il coordinamento delle attività di volontariato che ha tra i suoi compiti quello di promuovere eventuali aggiornamenti e integrazioni della "Convenzione tipo" allegata al Protocollo di collaborazione già citato; (testo da inserire obbligatoriamente per gli istituti statali)
- considerato che l'Amministrazione ha interpellato, in data……, le organizzazioni sindacali (testo da inserire obbligatoriamente per gli istituti statali)
- considerato che il Comune……, la Provincia …… ha interpellato, in data……, le organizzazioni sindacali;
- L'accordo quadro denominato "Magna Charta del Volontariato per i beni culturali" Redatta congiuntamente da Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici della Toscana, Regione Toscana e Centro Servizi Volontariato Toscana, che individua principi e orientamenti per i rapporti di collaborazione tra enti pubblici e associazioni di volontariato nel campo dei beni culturali;
- Tutto ciò premesso e inteso che quanto sopra scritto fa parte integrante e sostanziale del presente atto, i comparenti convengono quanto segue:

Articolo 1 (Contenuto della convenzione)
L'Associazione, costituita conformemente al disposto dell'art.3 della legge quadro e iscritta nel registro regionale delle organizzazioni del volontariato e/o riconosciuta a livello nazionale o regionale quale associazione con il numero …… si impegna a prestare a titolo gratuito la propria collaborazione alle attività di valorizzazione del…… secondo le forme e le modalità previste dai successivi articoli.

Articolo 2 (Attività oggetto del rapporto convenzionale)
*Descrizione delle attività, elenco allegato degli addetti fatta salva la facoltà di apportare modifiche e integrazioni alla lista, indicazione dei tempi di impiego degli addetti.*

Articolo 3 (Responsabili delle attività oggetto della convenzione)
L'Istituzione incarica il signor……quale responsabile dei rapporti con l'Associazione che, allo stesso scopo, delega il signor……come coordinatore dei volontari. Gli incaricati potranno essere sostituiti in qualsiasi momento dai sottoscrittori della presente convenzione. Il coordinatore dei volontari è responsabile del funzionamento dei servizi di volontariato ed è tenuto a operare in collaborazione con il responsabile dell'istituzione. Gli operatori sono tenuti al rispetto delle norme statutarie e del regolamento dell'organizzazione di volontariato. L'Istituzione garantisce l'indipendenza dei volontari nei confronti del concessionario dei servizi aggiuntivi.

Articolo 4 (Formazione e aggiornamento)
L'Istituzione e l'Associazione concordano ogni anno le iniziative di formazione e di aggiornamento da proporre ai volontari. La formazione e l'aggiornamento sono a carico dell'Istituzione che verifica anche l'opportunità e le modalità di partecipazione dei volontari a momenti di formazione del personale dipendente e non.
L'Istituzione garantisce, nelle forme che riterrà più opportune, l'informazione tempestiva ai volontari di ogni novità relativa alle attività al pubblico, come dei programmi futuri. Sempre a questo fine l'Istituzione mette a disposizione dei volontari pubblicazioni, dispense e quant'altro ritiene utile a favorire l'accrescimento culturale del volontario.

Articolo 5 (Assicurazione e sicurezza del personale volontario)
L'Associazione garantisce che i propri aderenti siano forniti della copertura assicurativa prevista dall'art. 4 della legge quadro; in relazione all'esercizio delle attività di cui al presente atto, detta copertura assicurativa è elemento essenziale della Convenzione e gli oneri relativi sono a carico dell'istituzione mediante un contributo all'Associazione pari agli oneri complessivi derivanti dalla stipula di apposita polizza assicurativa.

L'Istituzione provvederà, così come previsto dall'art. 26 comma 1 lett. b) del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. a fornire agli addetti dell'Associazione dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono stati destinati ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività. L'Istituzione si impegna a divulgare il documento di valutazione dei rischi e informare sulle misure adottate per eliminare o, ove ciò non è possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze (DUVRI). L'Associazione si impegna altresì a diffondere ed informare i volontari in merito alle norme sulla sicurezza e l'Istituzione si impegna a dare all'Associazione i contenuti afferenti la struttura in cui opereranno i volontari in materia di sicurezza.

Articolo 6 (Strutture e risorse)
(Elenco delle attrezzature e delle risorse con cui l'organizzazione di volontariato assicura lo svolgimento delle prestazioni oggetto della convenzione. Tali strutture e risorse saranno messe a disposizione dell'organizzazione stessa dall'Istituzione: eventuali superfici, bacheche informative e/o albi che consentano all'Associazione di rendere visibile la propria attività all'interno della struttura, ecc…).

Articolo 7 (Rimborso spese)
I volontari collaborano alla valorizzazione del patrimonio del…… a titolo gratuito e pertanto né a loro né all'associazione è dovuto alcun compenso da parte dell'Istituzione. L'Istituzione si impegna a rimborsare all'Associazione le spese sostenute per l'attività e il funzionamento nell'espletamento delle finalità di cui alla presente convenzione, così come previsto dall'art. 5 della legge quadro. (Eventuale specificazione delle spese rimborsabili e modalità)

Articolo 8 (Svolgimento delle prestazioni e controllo della qualità)
Nello svolgimento del servizio i volontari si attengono alle indicazioni contenute all'articolo 2, con modalità organizzative definite in piena autonomia dell'Associazione medesima. Gli operatori volontari, nell'esercizio delle loro prestazioni procedono all'annotazione della presenza e delle attività in apposito registro, da conservare nella sede dove tali attività sono svolte secondo le modalità concordate con l'Istituzione. L'Associazione concorda con l'incaricato dell'Istituzione ……, i piani di attività che dovranno essere, in ogni caso consoni agli obiettivi della valorizzazione e tali da garantire il buon funzionamento dei servizi stessi. I piani sono sottoposti a verifiche periodiche e congiunte di qualità e di obbiettivi.

Articolo 9 (Caratteri dell'attività dei volontari)
L'attività dei volontari non può configurarsi in alcun modo come sostitutiva del personale dipendente. Il numero degli operatori volontari non può superare, in via ordinaria, quello

dei lavoratori dipendenti in servizio. Tale rapporto può essere superato solo nel caso di attività straordinarie (mostre, manifestazioni, eventi).
L'Istituzione dà notizia al pubblico, nelle forme possibili e comunque in modo continuativo, della presenza e della collaborazione dei volontari. L'Istituzione collabora ogni anno con l'associazione all'organizzazione della giornata del volontario al fine di promuovere pubblicamente la conoscenza e il significato del volontariato.

Articolo 10 (Tesserino di riconoscimento)
L'Istituzione provvederà, per ogni volontario impegnato nel servizio da parte dell'Associazione, al rilascio di apposito tesserino personale di riconoscimento recante la dizione "Volontario per il patrimonio culturale – Associazione ……" onde consentire, nell'esercizio delle funzioni, un'immediata identificazione. Al fine del rilascio del suddetto tesserino, il legale rappresentante dell'Associazione deve comunicare all'Istituzione le generalità complete delle persone impegnate nelle attività disciplinate dalla presente convenzione. Alla scadenza della Convenzione e quindi al termine del servizio prestato dal singolo volontario, l'Associazione s'impegna a riconsegnare all'Istituzione il tesserino personale di riconoscimento.

Articolo 11 (Norme di comportamento)
I volontari opereranno affiancando il personale in servizio del……in un rapporto di reciproca collaborazione, e registreranno la loro presenza nella struttura. I volontari sono tenuti, nello svolgere le attività descritte all'art. 2 e disciplinate dalla presente convenzione a tenere un comportamento conforme a quanto stabilito dal Testo Unico della Regione Toscana in materia di diritti del pubblico degli istituti nei luoghi della cultura.
Rispettano la riservatezza che sarà richiesta nei singoli casi, le norme di sicurezza e garantiscono che non esistono conflitti d'interesse con l'Istituzione. I volontari sono tenuti a segnalare ai responsabili dell'Istituzione e dell'Associazione qualsiasi situazione di emergenza come ogni inconveniente riscontrato nel servizio.

Articolo 12 (Idoneità dei volontari)
L'Associazione garantisce l'idoneità dei volontari prescelti, in modo particolare, nelle attività che comportano contatto con il pubblico, nonché il rispetto della convenzione e delle altre norme di comportamento come indicate al precedente art. 11. Qualora il direttore del Museo, anche su indicazione del referente dell'Istituzione, rilevi nello svolgimento delle attività un comportamento dei volontari non corrispondenti agli obblighi assunti, ne darà tempestiva informazione al presidente dell'associazione e al coordinatore dei volontari. Nel caso in cui l'inadempienza riscontrata sia di natura tale da non consentire al volontario la prosecuzione del rapporto oggetto della convenzione, l'Istituzione comunicherà all'associazione la necessità della sospensione del rapporto

e provvederà al ritiro del tesserino. L'Associazione provvederà all'allontanamento e all'idonea sostituzione.

Articolo 13 (Durata della convenzione)
Le parti convengono che la convenzione ha decorrenza annuale a partire dalla data di stipula del presente atto e potrà essere rinnovata per gli anni successivi, a meno che non sia data disdetta da una delle parti, due mesi prima della data di scadenza, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Le parti si riservano la facoltà di recedere dalla presente convenzione, prima della scadenza prevista, nel caso in cui si verifichi un'evidente impossibilità di mantenere gli impegni assunti reciprocamente.

Articolo 14 (Interruzione del rapporto)
Le parti si riservano la facoltà di recedere dalla presente convenzione prima della scadenza prevista nel caso in cui si verifichi una evidente impossibilità di mantenere gli impegni assunti reciprocamente.

# Appendice

## L'INDAGINE SULLO STATO DELL'ARTE DEL VOLONTARIATO NEI LUOGHI DELLA CULTURA

Il Cesvot e Promo P.A. Fondazione hanno realizzato in Toscana un'indagine online con l'obiettivo di comprendere lo stato dell'arte della collaborazione tra le associazioni di volontariato ed i soggetti gestori di luoghi della cultura, e di dare quindi un supporto concreto alla redazione della Magna Charta.
L'indirizzario di riferimento è stato costruito sulla base delle mailing list fornita dalla Regione Toscana e dalla Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici della Toscana, successivamente verificato e implementato con l'indirizzario di Promo P.A. Fondazione.
I soggetti coinvolti sono: musei, biblioteche, istituti della cultura, archivi, orti botanici, complessi monumentali, laboratori; di appartenenza pubblica, statale, privata e ecclesiastica. Di seguito sono riportati il questionario somministrato e i grafici costruiti a seguito dell'indagine svolta, e che sono stati supporto dell'analisi e dei risultati presentati nei capitoli 2 e 3.
Il questionario è stato inviato online il 15 maggio 2011 ed è rimasto aperto per 30 giorni con l'obbiettivo di dare alle strutture un adeguato tempo per la compilazione. La struttura delle domande è divisa in due aree, la prima relativa ai soggetti gestori di luoghi di cultura che dichiarano la loro collaborazione con i volontari e la seconda ai soggetti che dichiarano di non collaborare con i volontari.

### 6.1 Il questionario

1. IN QUALE STRUTTURA LAVORA:

- ☐ Museo
- ☐ Biblioteca
- ☐ Archivio
- ☐ Area o Parco archeologico
- ☐ Monumento o complesso monumentale
- ☐ Orto Botanico
- ☐ Altro _____

QUALE E' IL SOGGETTO TITOLARE DELLA STRUTTURA IN CUI LAVORA:

- ☐ Amministrazione dello Stato
- ☐ Ente pubblico territoriale
- ☐ Fondazione/Associazione
- ☐ Università / Istituto scolastico
- ☐ Ente ecclesiastico
- ☐ Privato
- ☐ Altro _____

2. LA SUA STRUTTURA SI AVVALE DI UN GRUPPO DI VOLONTARI?
☐ Si ☐ No
(se la risposta è no vada alla domanda n.8)

3. LA COOPERAZIONE CON I VOLONTARI È ATTIVA DA:

- ☐ meno di cinque anni
- ☐ più di cinque anni
- ☐ Specificare n°____

4. QUALI DELLE SEGUENTI AFFERMAZIONI SONO VERE (risposta multipla):

- ☐ Sono stati organizzati incontri di formazione interni dedicati ai volontari
- ☐ Almeno una volta l'anno si svolge una riunione con i volontari per discutere problemi e programmi di attività
- ☐ E' stata stipulata dall'ente titolare una polizza assicurativa per la partecipazione dei volontari alle attività
- ☐ I volontari hanno stipulato una polizza assicurativa
- ☐ Sono state fatte azioni per attrarre l'attività di volontariato

5. NELLA SUA STRUTTURA I VOLONTARI (risposta multipla):

- ☐ appartengono ad una o più associazione
- ☐ Sono volontari singoli
- ☐ collaborano alla sorveglianza con il personale fisso nel normale orario di apertura;
- ☐ sorvegliano senza la presenza del personale fisso nel normale orario di apertura;
- ☐ consentono il prolungamento dell'orario di apertura;
- ☐ collaborano alla sorveglianza solo nelle fasce di accesso gratuito;
- ☐ partecipano alla sorveglianza solo per aperture straordinarie, inaugurazioni, manifestazioni, etc.;
- ☐ presidiano la biglietteria;
- ☐ garantiscono da soli l'apertura;
- ☐ sono in grado di dare informazioni sull'esposizione;
- ☐ svolgono visite guidate;
- ☐ collaborano alle attività educative;
- ☐ promuovono i programmi di attività;
- ☐ ricercano fondi;
- ☐ organizzano conferenze, visite e manifestazioni;
- ☐ partecipano a campagne di scavo;
- ☐ altro (specificare) _____

6. QUALI TRA LE ATTIVITÀ A SEGUIRE AUSPICA CHE SIANO SVOLTE CON LA COLLABORAZIONE DEI VOLONTARI (ne scelga tre):

- ☐ Servizio di sorveglianza, con il personale fisso, nel normale orario di apertura;
- ☐ consentire il prolungamento dell'orario di apertura;
- ☐ presidio della biglietteria;
- ☐ garantire l'apertura;
- ☐ dare informazioni sull'esposizione;
- ☐ svolgere visite guidate;
- ☐ partecipare alle attività educative;
- ☐ promuovere i programmi di attività;
- ☐ ricercare i fondi per i programmi;
- ☐ organizzare conferenze, visite e manifestazioni;
- ☐ partecipare a campagne di scavo;
- ☐ altro (specificare) _____

7. QUALE AZIONE OCCORREREBBE PER RENDERE PIÙ EFFICACE LA PRESENZA DEI VOLONTARI NELLA SUA STRUTTURA (ne scelga una):

- ☐ aumento del numero dei volontari;
- ☐ ampliamento dell'attività dei volontari ad altre funzioni;
- ☐ formazione;
- ☐ incentivazione alla partecipazione con l'erogazione di benefici non economici (biglietti, gite, visite guidate, etc.);
- ☐ dare visibilità al ruolo del volontariato;
- ☐ altro (specificare)

8. QUAL È IL CONTRIBUTO PIÙ SIGNIFICATIVO DATO DALLA PARTECIPAZIONE DEI VOLONTARI ALLA SUA STRUTTURA (ne scelga una):

- ☐ integrazione delle risorse umane nella gestione;
- ☐ allargamento delle possibilità di fruizione;
- ☐ arricchimento della proposta culturale;
- ☐ apporto di visioni e sensibilità nuove.
- ☐ altro (specificare) _____

Parte riservata a coloro che non collaborano con i volontari

9. LA SUA STRUTTURA NON SI AVVALE DI VOLONTARI PERCHE'(ne scelga una):

- ☐ non è utile;
- ☐ non ne ha bisogno;
- ☐ non c'è stata alcuna proposta dall'esterno;
- ☐ altro (specificare) _____

10. QUALI SONO LE DIFFICOLTÀ CHE PENSA DI INCONTRARE NELLA PROMOZIONE DELLA PARTECIPAZIONE DEI VOLONTARI ALLA VITA DELLA STRUTTURA (risposta multipla):

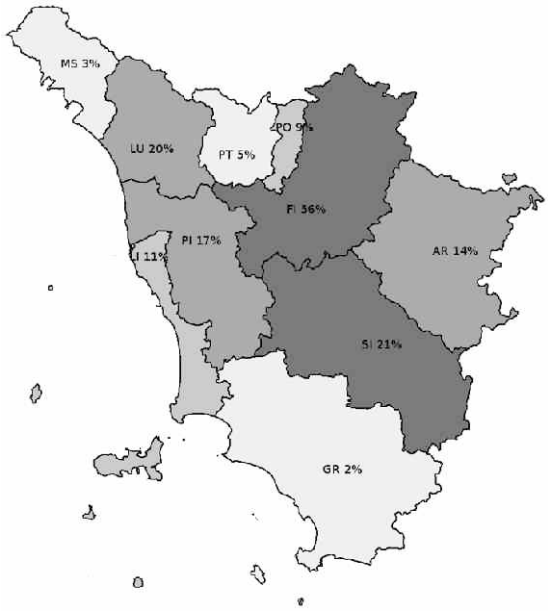
- ☐ complessità burocratico-amministrative;
- ☐ assorbimento di tempo nell'organizzazione della partecipazione dei volontari;
- ☐ rapporti con il personale dipendente;
- ☐ mancanza di formazione;
- ☐ quelle degli oneri economici (assicurazione trasporti etc)
- ☐ altro (specificare) _____

11. TRA LE ATTIVITÀ ELENCATE A SEGUIRE QUALI AUSPICA SIANO SVOLTE CON LA COLLABORAZIONE DEI VOLONTARI, (ne scelga tre):

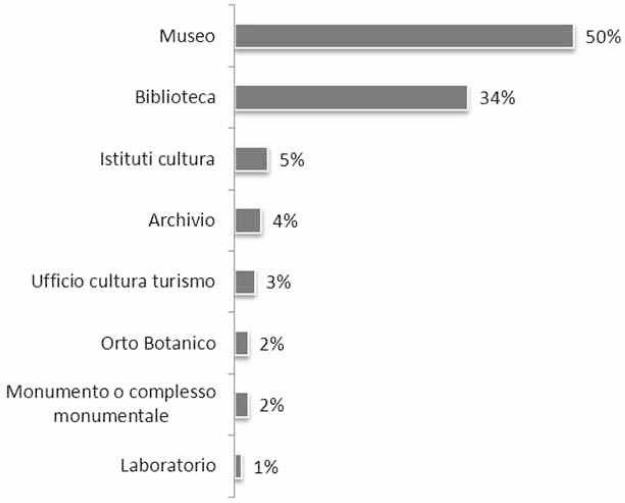
- ☐ collaborazione alla sorveglianza;
- ☐ prolungamento dell'orario di apertura;
- ☐ sostegno in particolari occasioni (aperture straordinarie, inaugurazioni, manifestazioni,etc.)
- ☐ collaborazione alle visite guidate;
- ☐ ricerca di fondi;
- ☐ assistenza a specifiche fasce di pubblico (anziani, disabili, etc.)
- ☐ collaborare per l'organizzazione di conferenze, visite e attività;
- ☐ collaborazione nelle attività educative;
- ☐ coinvolgimento nella programmazione delle attività della struttura;
- ☐ collaborazione alle operazioni di conservazione del patrimonio;
- ☐ partecipazione a campagne di scavo;
- ☐ promozione delle attività del museo.

## 6.2 I risultati

Di seguito vengono riportati i risultati analitici dell'indagine rivolta a n. 1192 soggetti che gestiscono luoghi della cultura in Toscana. Hanno risposto in 103, ovvero il 9 % del campione, ripartiti territorialmente come segue:




CAMPIONAMENTO DEI RISPONDENTI PER TIPOLOGIA DI STRUTTURA

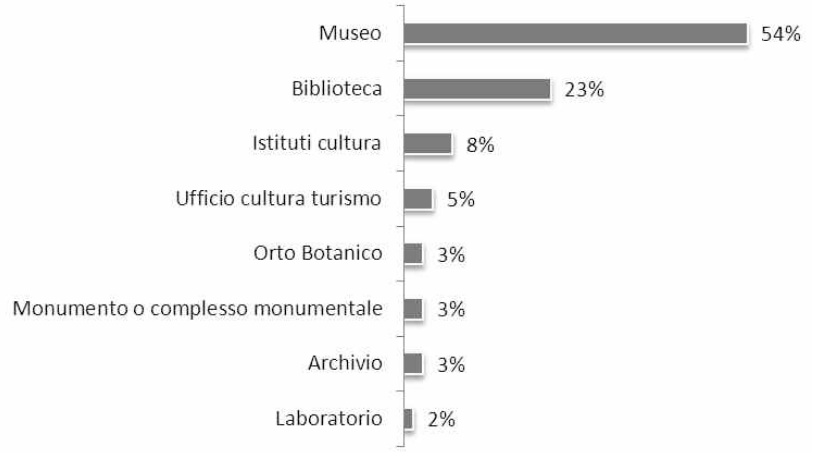



* Laboratorio per Affresco

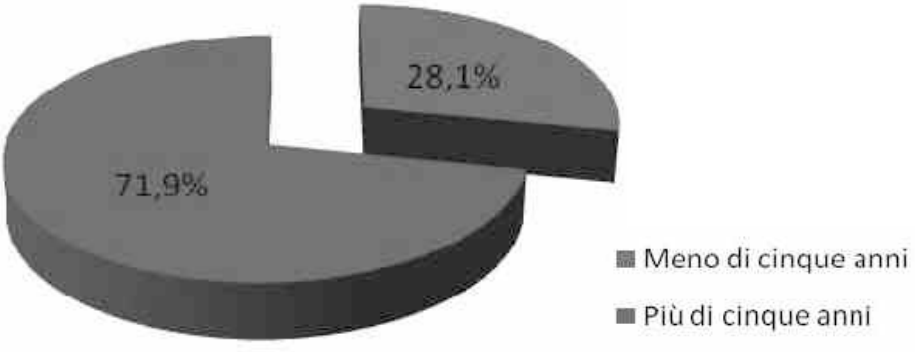
LA STRUTTURA SI AVVALE DI UN GRUPPO DI VOLONTARI?

I sì: 65% del campione - 66 strutture

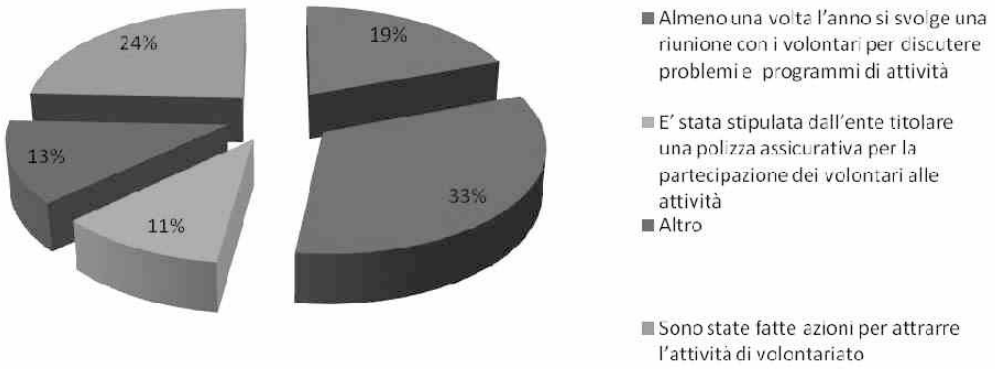
TIPOLOGIA STRUTTURE CHE HANNO RISPOSTO SÌ




LA COOPERAZIONE CON I VOLONTARI È ATTIVA DA QUANTO?



QUALI DELLE SEGUENTI AFFERMAZIONI SONO VERE?
(risposta multipla)




NELLA SUA STRUTTURA I VOLONTARI?
(risposta multipla)

IN ALTRO

| |
|---|
| Restauro e incremento patrimonio |
| Svolgono visite guidate tattili per non vedenti e visite guidate per portatori di disagio psichiatrico |
| Aiutano al mantenimento delle aree archeologiche collegate al museo |
| Cartellinatura materiale librario |
| Collaborano per il prestito a domicilio per anziani, alle manifestazioni espositive, alla ricerca e raccolta dati sulla memoria storica, raccolta e inventario di foto per l'archivio fotografico storico della biblioteca. |
| Spettacoli e convegni |
| Consentono alla biblioteca di stare aperta |
| Collaborano alle attività scientifiche |
| Non abbiamo personale fisso. Tutti volontari compresi i componenti gli organi di gestione della Fondazione |
| Organizzano attività di formazione finanziata (progetti Cesvot ad es.) |
| Aiutano nell'inventario e nella digitalizzazione |

QUALI TRA LE ATTIVITÀ A SEGUIRE AUSPICA CHE SIANO SVOLTE CON LA COLLABORAZIONE DEI VOLONTARI? (risposte multiple max 3)

IN ALTRO

| |
|---|
| Mantenimento e restauro |
| Gestire le attività di scavo |
| Già vengono svolte le attività indicate |
| Inventario e digitalizzazione |
| Quello che desideriamo che facciano, glielo chiediamo di farlo, in collaborazione |
| Fanno già tutto ciò che è necessario |
| Fanno tutto i volontari |

QUALE AZIONE OCCORREREBBE PER RENDERE PIÙ EFFICACE LA PRESENZA DEI VOLONTARI NELLA SUA STRUTTURA? (possibile 1 sola risposta)

IN ALTRO

| |
|---|
| Maggiore considerazione del ruolo da parte degli amministratori |
| Già facciamo fronte al fabbisogno |
| Siamo tutti volontari |

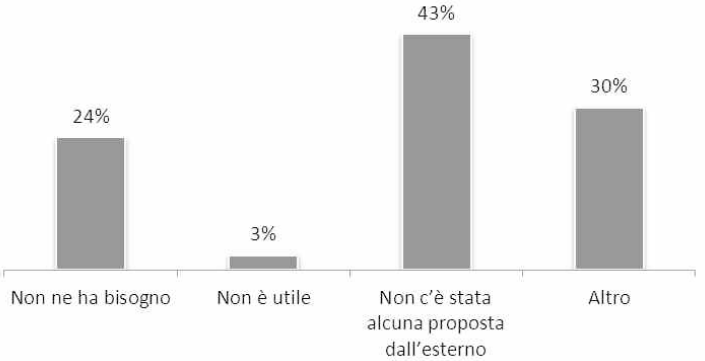
QUAL È IL CONTRIBUTO PIÙ SIGNIFICATIVO DATO DALLA PARTECIPAZIONE DEI VOLONTARI ALLA SUA STRUTTURA? (possibile 1 sola risposta)

IN ALTRO

| |
|---|
| Esercitato un ruolo propulsore nella costruzione dei musei |
| Garanzia di apertura dato che siamo una associazione che gestisce tre piccoli musei |
| Tutti siamo volontari impegnati in tutte le attività svolte |
| Collaborare agli scavi |
| Tutto |

PARTE RISERVATA A COLORO CHE NON COLLABORANO CON I VOLONTARI, OVVERO IL 35% DEL CAMPIONE, PARI A 37 STRUTTURE

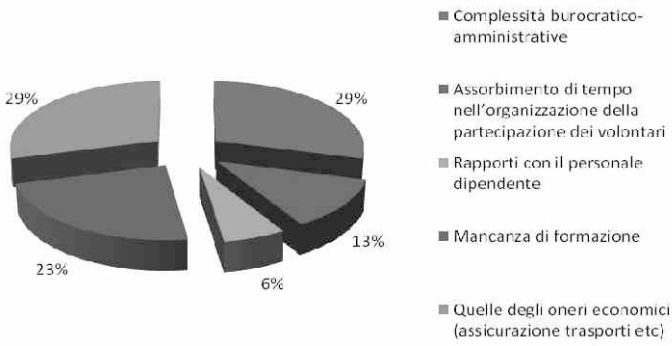
LA SUA STRUTTURA NON SI AVVALE DI VOLONTARI PERCHÉ?



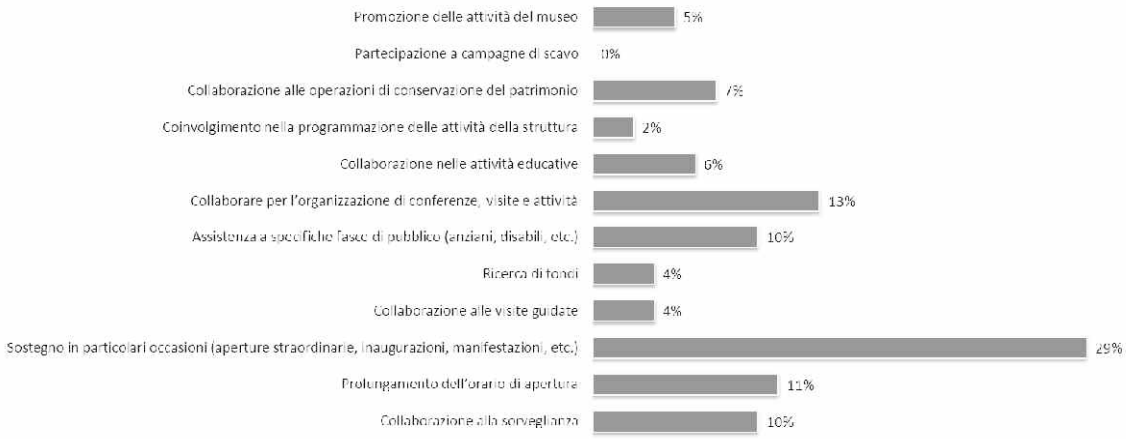
## IN ALTRO

| |
|---|
| I servizi di volontariato hanno costi simili o pari a quello dell'affidamento a ditte esterne e non garantiscono la medesima professionalità |
| Il museo è in restauro e riassestamento organizzativo |
| Affidamento servizi mediante gara |
| Al momento no, ma non lo escludiamo |
| I volontari non svolgono il proprio compito gratuitamente. Sovente i rimborsi spesa sono onerosi e il lavoro dei volontari si configura come un sostitutivo a costo ridotto del personale di ruolo o in outsourcing, la mancanza di formazione specifica di molti volontari ha effetti negativi sulla qualità del servizio se i volontari sono impiegati in compiti importanti e di rapporto con il pubblico. |
| Non è previsto |
| Se ne avvalsa in passato e vorrebbe farlo in futuro |
| Difficoltà gestionali |
| Necessità di professionalità specifiche |
| Modalità organizzative che al momento non hanno richiesto addetti di supporto esterni ma non sarebbero da escludere in previsione di realizzazioni di progetti |

## QUALI SONO LE DIFFICOLTÀ CHE PENSA DI INCONTRARE NELLA PROMOZIONE DELLA PARTECIPAZIONE DEI VOLONTARI ALLA VITA DELLA STRUTTURA? (risposta multipla)




## TRA LE ATTIVITÀ ELENCATE A SEGUIRE QUALI AUSPICA SIANO SVOLTE CON LA COLLABORAZIONE DEI VOLONTARI? (ne scelga tre)



I TESTIMONI

Di seguito sono elencati i testimoni che hanno partecipato attivamente all'indagine

Alessandra Belluomini Pucci, Direttrice GAMC Viareggio

Alessandro Berra, Presidente della Federazione toscana dei volontari per i beni culturali

Maria Pia Bertolucci, Vicepresidente Cento Nazionale Volontariato

Maria Chiara Bettini, Direttrice del Museo archeologico di Artimino

Elisa Biagi, Componente del Consiglio dell'Associazione Pratese Amici dei Musei e dei Beni Ambientali

Ivana Ceccherini, Presidente della Delegazione Cesvot di Firenze, Presidente dell'Associazione Musicale Fiorentina

Antonella Chiti, Musei Civici di Firenze

Antonia D'Aniello, Direttrice Musei nazionali di Lucca

Mauro Del Corso, Presidente della Federazione italiana delle Associazioni degli "Amici dei Musei"

Andrea Vanni Desideri, Direttore Museo Civico di Fucecchio

Lilia Fazzini, Presidente dell'Associazione volontari italiani visite artistiche tattili

Giovanni Forconi, Presidente Auser Volontariato Toscana

Gianluca Giannini, Segretario della Delegazione Cesvot di Firenze

Filippo Guarini, Direttore del Museo del Tessuto (Prato) e coordinatore toscano di Icom Italia

Edda Magnani, Presidente del Comitato comunale dei gemellaggi di Montale

Fabio Marchi, Volontario dell'Associazione degli Amici dei Musei e dei Monumenti di Firenze

Selby Mc Creery, Presidente Associazione Pratese Amici dei Musei e dei Beni Ambientali

Elena Pianea, Dirigente Settore Musei ed Ecomusei Regione Toscana

Giulio Paolucci, Direttore Museo Archeologico di Chianciano Terme

Enrico Ragni, Presidente dei Gruppi archeologici d'Italia

Maria Stella Rasetti, Dirigente del settore Cultura del Comune di Pistoia, bibliotecaria, presidente della sezione toscana dell'Associazione italiana biblioteche dal 2008 al 2011

Andrea Rossi, Coordinatore dell'Ecomuseo del Casentino Roberto Santini, Componente del Consiglio direttivo dell'Associazione degli Amici dei Musei e dei Monumenti di Firenze

Leonardo Giovanni Terreni, Presidente dell'Associazione archeologica medio Valdarno e vicepresidente Federazione toscana dei volontari per i beni culturali

Luigi Zadi, Vicepresidente della Croce Verde di Pistoia, componente del consiglio direttivo dell'Associazione Amici della Biblioteca San Giorgio

CESVOT
CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TOSCANA

Via Ricasoli, 9 - 50122 Firenze
Tel. 055 271731 | fax 055 214720 | Numero Verde 800 005 363
www.cesvot.it | info@cesvot.it