

CESVS TROT

Cesvot Edizioni

I Quaderni

Quadrimestrale
n. 73, Giugno 2015
reg. Tribunale di Firenze
n. 4885 del 28/01/1999

Direttore Responsabile
Cristiana Guccinelli

Redazione
Cristina Galasso

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

ISSN 1828-3926

ISBN 978-88-97834-22-9

Pubblicazione Periodica del
Centro Servizi Volontariato Toscana

Qua
deni

Oltre la crisi
Identità e bisogni del volontariato
in Toscana

a cura di Andrea Salvini,
Irene Psaroudakis

Presentazione

Sandra Gallerini¹

Cesvot coglie le dinamiche di trasformazione del volontariato attraverso un'importante attività di ricerca, in accordo quadro con Regione Toscana, realizzata in collaborazione con l'Università di Pisa, con cui biennialmente (dal 1997) ci consente di disegnare il *trend* evolutivo del settore.

Il volontariato, per propria *mission*, risponde a certe esigenze, ai fabbisogni della collettività e pertanto sta sempre più diventando importante conoscere, osservare la società, per poi meglio progettare gli interventi da mettere in atto sul territorio per soddisfare in maniera ottimale i bisogni emergenti.

Le trasformazioni che stanno caratterizzando il variegato mondo delle nostre associazioni impongono una riflessione più attenta all'identità e alle cause attorno a cui emergono e si distribuiscono i bisogni del volontariato stesso. Già nel 2012² questa stessa indagine aveva classificato i bisogni in "conservativi" e "innovativi", consentendo di elaborare un utile strumento di misurazione dell'intensità con cui determinati bisogni si manifestano, o meglio, si percepiscono, nelle associazioni toscane.

Nel 2014 sono più di 3.000 le associazioni di volontariato presenti in Toscana (+ 31,15% negli ultimi 10 anni), di cui il 6,53% impegnate nel settore "ambientale"; il 10,14% nel "culturale"; il 5,40% nella "protezione civile"; il 28,30% nel settore "sanitario"; il 33,49% nel "sociale"; l'11,81% nel "socio-sanitario"; l'1,31% nella "tutela e promozione dei diritti"; il 3,02% nel "volontariato internazionale"³.

Una tendenza evolutiva che è confermata dalle rilevazioni dell'Istat⁴, secondo la quale la Toscana - oltre che Lombardia, Emilia Romagna

1 Responsabile Ricerca Cesvot.

2 A. Salvini, L. Corchia (a cura di), *Il volontariato inatteso*, Cesvot, "I Quaderni", n. 60, 2012.

3 Banca dati Cesvot.

4 Istat, *Le organizzazioni di volontariato in Italia. Anno 2003*.

e Veneto - è la regione con il maggior numero di organizzazioni. Il 33,46% delle associazioni toscane è attivo nel "sociale", il 28,31% nell'ambito "sanitario" e il 12,24% nel "socio-sanitario", seguiti dal "culturale", "ambientale", "protezione civile", "volontariato internazionale" e "tutela e promozione dei diritti". Nell'ambito del sociale, in particolare le associazioni si occupano di anziani, disabilità e migranti.

L'ultima nostra rilevazione segnalava inoltre tendenze relativamente nuove e in discontinuità con il passato, quale processo di *ri-orientamento* delle nostre associazioni alle attuali trasformazioni socio-economiche e culturali, poiché reinterpreta la propria funzione di azione sussidiaria in ambito sociale, e sempre più affianca, alla dimensione della prestazione di servizi, un'azione di *advocacy*. In generale, emergeva un modello organizzativo cosiddetto "inedito", in grado di essere innovativo, propenso alla cooperazione, con ampio bacino di risorse umane, portatore di istanze valoriali fondate su un'idea generale di utilità sociale rivolta alla soluzione immediata dei problemi, con metodi fondati sul *problem solving*, con alta specializzazione in termini di competenze e conoscenze, con l'idea di gratuità che si combina con quella di reciprocità. Il modello "inedito" sembra essere destinato a consolidare la propria posizione e a diventare il modello prevalente. *Come e se* il tema dell'identità si è evoluto, in considerazione della crisi economica? Le associazioni di volontariato stanno vivendo in una fase di pre crisi, crisi o hanno superato questa fase? Sono le associazioni aumentate nonostante le difficoltà?

La presente rilevazione – svolta a partire dal mese di agosto 2014 e conclusa a febbraio 2015 - assume un valore strategico per un'ulteriore ragione, rappresentata dal fatto che è stato possibile ricostruire un quadro quantitativo dettagliato sul volontariato toscano consentendo così di potenziare il nostro *database*. Infatti Cesvot ha scelto di coinvolgere l'universo associativo – ovvero le circa 3.500 associazioni aderenti e/o iscritte al registro del volontariato – anziché estrapolare un campione casuale come è avvenuto negli anni precedenti.

Ciò consentirà al nostro Centro – d'ora in avanti – di avere, e diffondere, informazioni più esaustive anche sul territorio locale, in modo da poter orientare gli interventi da mettere in atto.

La ricerca che qui pubblichiamo offrirà quindi una lettura di questi dati contestualmente all'analisi dell'identità e dei bisogni rilevati: vi sono stati cambiamenti in tale gerarchia (ad esempio in relazione a nuovi bisogni emersi in virtù degli effetti della crisi economica)? Qual è l'intensità con cui tali bisogni si manifestano nelle associazioni? Si possono scorgere dinamiche coerenti nel corso del tempo oppure si possono individuare discontinuità?

Buona lettura!

Capitolo 1

Il volontariato in Toscana, oggi

1. La ricerca

Irene Psaroudakis

Il contesto di riferimento

L'indagine *Identità, bisogni e ricognizione strutturale dei dati sul volontariato in Toscana, oltre la crisi* è stata condotta da un team di ricercatori del Dipartimento di Scienze Sociali dell'Università di Pisa su commissione del Cesvot, allo scopo di monitorare le trasformazioni relative alle caratteristiche identificative delle organizzazioni di volontariato (Odv), in un'ottica quantitativa (la natura, l'immagine, la differenziazione), e qualitativa (i bisogni percepiti, i servizi offerti, le aspirazioni future e la visione della crisi). In sintesi, la finalità primaria della ricerca è stata quella di offrire un quadro collettivo – di tipo macro – alla crisi del volontariato, come conseguenza della più ampia crisi sociale: l'analisi dei bisogni espressi dall'universo associazionista, nonché della loro gerarchia, rappresenta infatti un momento strategico e cruciale per lo sviluppo stesso del volontariato sul territorio di riferimento.

L'esito dell'indagine perciò non costituisce soltanto una descrizione dello status quo del mondo solidale toscano (il punto di vista quantitativo, ovvero l'intensità della presenza), ma offre una significativa occasione di raccolta e di riflessione/interpretazione circa le direzioni che il volontariato sta prendendo, in chiave intra-organizzativa e inter-organizzativa, ricollocandosi in un contesto sociale, economico e culturale che è profondamente cambiato alla luce della crisi degli ultimi anni (il punto di vista qualitativo, che esprime l'identità, la natura e la differenziazione delle varie Odv).

I sociologi, oggi, usano il termine “complessità” quando discutono della società contemporanea. L'attributo simbolizza l'estrema varietà di quesiti – possiamo dire “sfide” – a cui la collettività è chiamata a rispondere, e che si riferiscono ad ogni ambito sociale. Il mondo del volontariato e dell'associazionismo non sono da meno: sono attraver-

sati da un senso di mutamento che sta ridefinendone i confini, sia a livello esogeno (il macro, il rapporto con la collettività tutta), sia nella dimensione intermedia (il meso, il rapporto tra gruppi e organizzazioni), sia in quella endogena (la natura e l'identità dei volontari). Trionfo, declino, frammentazione, specializzazione, costante cambiamento, sviluppo, identità: sono i concetti fino ad oggi rilevanti emersi dalle precedenti indagini Cesvot. Ma ancora oggi il volontariato è chiamato a ripensare se stesso, a riposizionarsi interrogandosi sulla sua natura, sul suo ruolo (agito e inteso) e su ciò che può offrire di concerto con gli altri settori con cui abitualmente interagisce (lo Stato, il privato sociale), per rispondere adeguatamente a quelle che possono essere intese come le nuove emergenze.

La società muta, cambiano le interazioni tra i soggetti (privati e collettivi) e le ragioni in cui tali rapporti si esplicano ai tre livelli (macro, meso e micro), e di conseguenza si trasformano non solo gli attori (le organizzazioni e i destinatari dell'agire solidale), ma anche le domande sociali, l'utenza, i bisogni. In pratica, all'universo associativo spetta conseguentemente il non semplice compito di intercettare le inedite esigenze della comunità di riferimento, e di modulare risposte adeguate, pertinenti, e immediate.

Le organizzazioni di volontariato, infatti, subiscono l'esito di condizioni esogene ed esogene. Le condizioni esogene sono relative a più processi. Il primo ha a che vedere con le trasformazioni in atto nel sistema di welfare, che implicano un coinvolgimento sempre più consistente del volontariato nella sfera pubblica: ne sono conseguenze non solo la promozione di una certa tipologia di servizi, ma anche la richiesta di risorse umane qualificate (spesso da formare) e continuative (che assicurino la continuità dell'azione). Il secondo ha un carattere più generico, e attinge ai mutamenti socio-culturali relativi sia ai volontari stessi (il cambiamento degli stili di vita, le dinamiche di individualismo reticolare, la scarsa propensione dei singoli ad aderire esclusivamente a una singola associazione) sia alle organizzazioni. Non è possibile ignorare che tutto questo appare come una delle esternalità della crisi economica, i cui effetti sono duplici: da una parte ciò si riflette sulle famiglie e sui singoli attori (aumentandone i

bisogni, la loro tipologia, ed estendendo le aree del disagio e della marginalità), dall'altra sul volontariato stesso (la carenza di risorse necessarie per poter offrire un adeguato servizio). Ne derivano una condizione endemica di incertezza e una solidarietà "corta" (anche rispetto alla disponibilità dei volontari, di frequente a tempo), e il rischio di un aumento del personale retribuito – e quindi non volontario – ma solo per quel numero ristretto di organizzazioni che possono farsene economicamente carico.

Da un punto di vista endogeno, invece, le Odv devono fare fronte ad una maggiore richiesta di aiuto non solo dall'esterno, ma anche dall'interno (in linea sia con la propria *advocacy*, sia con ciò che viene domandato dall'esterno). Se esprimono una tendenza alla professionalizzazione e alla specializzazione (in particolare il "nuovo" volontariato), devono fare i conti con una rigidità amministrativa e gestionale, dovuta un'eccessiva burocratizzazione e razionalizzazione del sistema. Il volontariato tende a rispondere prevalentemente a una logica basata sull'utilità e sulla competenza, a scapito della partecipazione (non essenziale): ciò che aumenta è la richiesta di "lavoro" volontario, piuttosto che di azione volontaria.

La questione inerisce, dunque, molteplici piani:

- la strutturazione delle Odv
- l'intercettazione dei bisogni e dell'utenza
- il ventaglio dei servizi offerti
- il modo in cui si intendono la solidarietà individuale e la solidarietà organizzata
- l'autoriflessività delle Odv
- la percezione della crisi
- il *networking* e il ruolo svolto dal Cesvot
- le prospettive future.

Tutti questi elementi sono stati presi in considerazione nell'indagine in generale, ma procediamo per gradi. La strutturazione delle organizzazioni ha a che vedere con la loro matrice identitaria: la dimensione, la longevità, i settori di azione, il rapporto con gli enti pubblici, la situazione economica. In pratica, l'insieme di questi elementi restituisce l'anima di ogni associazione, permettendo di categorizzarla in

un certo modo. L'aggregazione di tali dati ci restituisce il trend evolutivo che il mondo del volontariato ha attraversato negli ultimi anni, di parallelo con l'evolversi della crisi e in linea con quella duplice situazione di trionfo e crisi del volontariato a cui abbiamo assistito. In pratica, alla legittimazione istituzionale e sociale ricevuta a partire dalla metà degli anni Ottanta, più recentemente si è poi affiancata una sorta di declino del settore, da intendersi come profondo mutamento del modo di "essere" e "fare" volontariato. Prima è stato il momento del suo riconoscimento, come ambito di impegno dei cittadini in cui potevano vedere accettata la propria ambizione riformista, in coincidenza con la crisi del *Welfare state*, la caduta delle aspettative verso la partecipazione politica, e le trasformazioni del mercato. Negli anni Novanta, invece, il volontariato ha iniziato ad assumere quella sorta di "modularità" nell'interazione tra le diverse sfere (quella pubblica, quella privata e quella del privato sociale), che in particolare in Italia ha visto un particolare intrecciarsi di connessioni tra Terzo settore e istituzioni pubbliche in un'ampia cornice, verso una reciproca interdipendenza.

È in questo periodo che si assiste al divenire del volontariato una presenza costante, stabile e diffusa nelle varie realtà sociali: cioè, quello che viene comunemente definito il suo "trionfo", seguito della legittimazione del decennio precedente. Il trionfo ne indica il consolidamento e il radicamento: rispettivamente, il raggiungimento di una sempre maggiore strutturazione organizzativa di concerto con la propria *mission*, e una presenza più capillare sul territorio, non solo in virtù dell'incremento dei rapporti con le istituzioni ma anche nei confronti della collettività.

Negli anni Novanta il sistema ha iniziato ad esperire una controtendenza di natura qualitativa, esito di mutamenti esogeni ed endogeni. Fenomeni come la gemmazione e la frammentazione delle organizzazioni hanno generato una profonda trasformazione, che è in atto ancora oggi e che ha ridefinito sia le coordinate del volontariato, sia il suo ethos. In valore assoluto, e in generale, è possibile affermare che il numero delle Odv presenti sul territorio è numericamente aumentato (ovvero, non è un declino quantitativo quello a cui facciamo riferimen-

to) mentre il numero di volontari tende a rimanere stabile proprio a causa di quei processi. Ciò che aumenta, nei fatti, è la complessità del sistema: le modalità di interazione (sempre meno coordinate, a scapito di una reale condivisione degli intenti), l'accesso e il reperimento delle risorse (che scarseggiano, come conseguenza delle difficoltà economiche), la specificità dei servizi offerti (sempre più specializzati e settoriali, corrono il rischio di sovrapporsi).

Il *frame* del volontariato assume su di sé i contorni del privato sociale, verso una progressiva 'managerializzazione' degli interventi e della gestione di sé, orientando i soggetti che prestano la propria azione a un nuovo modo di fare volontariato, che non coincide più con l'essere volontari (diversità di motivazione, di senso della gratuità, di dono). È in questa accezione di senso che il volontariato, come la letteratura ci suggerisce, diventa "riflessivo": non presta più la propria azione volontaria a prescindere da una qualche forma – pur se inconsapevole – di riconoscimento, sia esso professionale, relazionale, emotivo, di prestigio sociale. È un volontariato "ragionato", che nasce dal diverso significato di reciprocità che assume l'azione volontaria, e dall'importanza data dalla gratificazione individuale. E in base a cui si negoziano le forme di azione, i tempi, i modi e, in definitiva, la percezione del ruolo stesso assunto dalle organizzazioni nel contesto di riferimento.

La metodologia di indagine

Prima di addentrarci nello svolgimento pratico della ricerca, possiamo riassumere gli *items* più rilevanti che hanno caratterizzato l'indagine in sei punti:

1. la presente rilevazione rappresenta la prima indagine compiuta su tutto l'universo delle organizzazioni di volontariato toscane aderenti al Cevot
 2. sono state contattate 3.359 organizzazioni di volontariato (universo)
 3. sono stati raccolti 1.712 questionari (corrispondenti al 51% dell'universo)
 4. sono stati impegnati 6 mesi di rilevazione (metodologia Cati)
 5. sono state effettuate in media 5 chiamate per ogni organizza-
-

zione, fino a un massimo di 7 tentativi (in aggiunta al reperimento preliminare e incrociato di informazioni sul web, per ogni realtà)

6. in totale, si possono contare tra 15.000 e 16.000 telefonate effettuate dal team di lavoro.

L'indagine è formalmente iniziata ad agosto 2014, per chiudersi ufficialmente a febbraio 2015. Dato il periodo estivo, è però corretto affermare che la parte operativa della rilevazione ha preso avvio il primo settembre.

È la quinta macro indagine promossa dal Cescvot sul tema della trasformazione dei bisogni del volontariato (le precedenti risalgono rispettivamente al 1997, al 2004, al 2007, al 2010, e hanno permesso la raccolta di una consistente mole di dati circa le caratteristiche del mondo solidale toscano e sulla sua evoluzione, prontamente restituiti alle organizzazioni e alla cittadinanza). Ai monitoraggi va aggiunta l'indagine compiuta nel 2012, che avvalendosi del supporto delle strutture territoriali del Cescvot ha avuto l'obiettivo di focalizzare la struttura e il cambiamento della tipologia dei bisogni delle realtà associative toscane. A differenza delle altre – campionarie – la presente rilevazione si è svolta su tutto l'universo delle associazioni di volontariato iscritte al Cescvot, e che al momento iniziale contava 3.359 unità. È importante sottolineare il momento specifico del *kick off* dell'indagine, in quanto tale data è stata presa come momento zero per la definizione dell'universo.

L'elenco da cui attingere è stato l'indirizzario Cescvot di tutte le Odv aderenti: è una lista mobile, in dinamica modificazione, per cui la sua numerosità muta nel tempo al variare della vita associativa delle singole Odv (nascita, estinzione, cambiamenti identitari e strutturali, etc.).

Sul piano strettamente operativo, la mappatura e la diffusione dei questionari sono state suddivise all'interno del gruppo di lavoro afferente all'Università di Pisa (composto da otto persone tra dottorandi, laureandi e tirocinanti, sotto la direzione del prof. Andrea Salvini e il coordinamento della dott.ssa Irene Psaroudakis, in team con la dott.ssa Sandra Gallerini, responsabile ricerca Cescvot), con una riparti-

zione per delegazioni territoriali, rispecchiata anche nella successiva fase di analisi dei dati. La metodologia adottata è stata la Cati (*Computer Assisted Telephone Interviewing*), ovvero la somministrazione per via telefonica, per un massimo di cinque telefonate andate a vuoto per ogni contatto.

È una modalità di rilevazione diretta, la cui peculiarità è l'uso dello strumento telefonico: il rilevatore sottopone all'intervistato una serie di domande – che legge – e registra le risposte attraverso uno specifico *software* (in questo frangente non è stato necessario, dato che il team ha provveduto direttamente a integrare il database Cevot). I numeri di telefono sono stati reperiti nell'indirizzo del Centro servizi toscano, e laddove non presenti sono stati rinvenuti attraverso una ricerca nel web. Nel caso in cui non si sia reperito alcun recapito telefonico, il questionario è stato spedito via mail con preghiera di compilazione. Il ricorso ad internet è stato anche proficuo nelle situazioni in cui non era presente alcuna info (telefono, indirizzo mail) relativa all'associazione: il dubbio che fosse “dormiente” o chiusa poteva essere preliminarmente dipanato attraverso un'esplorazione sulle attività dell'associazione, e sulla sua presenza o meno nella rete. Il reperimento di notizie su internet ha facilitato il rilevatore nell'orientarsi in una o in un'altra direzione, insistendo nel perseguimento del contatto. Ad esempio, nel caso in cui fossero già state effettuate le cinque chiamate standard come da protocollo Cati, se dalla ricerca nel web è risultata una piena attività dell'associazione, il rilevatore ha generalmente proseguito nei tentativi fino a un massimo di sette telefonate. A tal proposito, è da rilevare che ogni collaboratore alla ricerca ha proceduto compilando una sorta di “diario di bordo”, documentando passo per passo la rilevazione con dovizia di dettagli.

In alcune occasioni si è fatto ricorso al supporto parziale delle delegazioni territoriali, al fine di incrementare la mole di contatti a disposizione.

Un altro elemento da segnalare deriva dallo svolgimento operativo del lavoro. Per coprire tutto lo spettro di possibilità, le chiamate sono state effettuate nelle diverse fasce orarie e nei vari giorni della settimana, anche a distanza di tempo. In media, le cinque chiamate si

sono concentrate in un periodo di due/tre settimane (in cui quelle Odv non erano operative), e ripetute nella fase finale della rilevazione per una verifica finale.

Nel caso di mancata risposta, è stato perciò plausibile ipotizzare che tali associazioni o non esistano, o siano dormienti. In ciò, si è tenuto presente anche delle specificità associative (le filiere, le caratteristiche settoriali), insistendo anche in orari serali o nel fine settimana. Spesso, a un contatto positivo è seguita la richiesta di uno o più appuntamenti successivi, o dell'invio del questionario tramite posta elettronica. L'esito non è stato sempre conclusivo: talvolta si sono resi necessari numerosi solleciti per raggiungere il fine, mentre in altri casi il contatto si è perso in itinere (i rilevatori riportano che non è inusuale che ad uno o più appuntamenti consecutivi non faccia seguito un incontro telefonico). Alcune organizzazioni si sono rifiutate di partecipare alla rilevazione, mentre di altre è stato possibile decretarne la chiusura o lo scioglimento definitivo.

È debito inoltre segnalare che alcuni contatti non hanno avuto una conclusione positiva a seguito della richiesta esplicita di compilazione del questionario da parte del presidente delle associazioni, o – nel caso di conclamata impossibilità – quantomeno di un responsabile. La scelta di somministrare il questionario ai presidenti/responsabili è derivata dalla volontà di reperire elementi più precisi possibili, non solo per informazioni identificative ma soprattutto per l'ampio spettro di lettura del particolare momento di gestione della crisi che solo un attore che riveste ruoli di responsabilità all'interno dell'organizzazione può avere.

Nella fase operativa di rilevazione, tra le maggiori difficoltà riscontrate dal team si segnalano principalmente la frequente incongruità tra i numeri telefonici indicati nel database e quelli più aggiornati (o perché obsoleti, o non più attivi, o appartenenti ad ex presidenti o a membri che non sono più legati all'associazione), e l'erroneità di molti indirizzi di posta elettronica riportati nell'archivio. Quasi mai il sito web delle varie associazioni era presente nell'archivio Cevot.

Le finalità dell'indagine: il questionario

Gli esiti dell'indagine rispondono a una duplice esigenza, pienamente ravvisabile nella redazione del questionario.

La prima esigenza, di matrice "identificativa", ha a che vedere con l'aggiornamento dell'archivio informatico del Cevot. La prima sezione del questionario risponde a questa finalità, attraverso una batteria di domande chiuse che rispecchia fedelmente ciò che è contenuto nel database.

Alle organizzazioni di volontariato aderenti al Centro servizi toscano è infatti demandato il compito di aggiornare la propria scheda personale all'interno del database informatico, e che costituisce l'area riservata a cui il team di ricerca ha avuto accesso proprio nel periodo di realizzazione di questa indagine. L'indirizzario rappresenta una sorta di archivio contenente tutti gli elementi che permettono di costruire il profilo di ogni associazione, categorizzandola in base a diversi elementi: tra questi, la dimensione, il legame con gli enti pubblici, il settore di appartenenza, l'età anagrafica. Come si potrà ben comprendere, ciascuna info è fondamentale come strumento per decifrare la natura più intima di ogni associazione, ed inserirla nel trend dei mutamenti che stanno attraversando il volontariato. Tutte le organizzazioni, infatti, possono essere collocate all'interno di un *continuum* immaginario che spazia da quelle che si manifestano come espressione di un volontariato "classico", a quelle più giovani che mostrano una caratterizzazione affine alle imprese sociali.

Proseguendo, nell'area riservata sono presenti i contatti di ogni singola Odv: è lo strumento a cui il Cevot attinge per raggiungere le proprie associazioni, elaborare statistiche, visualizzare tendenze. La prima parte del questionario è stata dedicata al reperimento/aggiornamento/integrazione di questi elementi. Ciò si è reso necessario negli intenti del committente in quanto spesso le associazioni, sommerse da numerosi impegni "sul campo" e da una varietà di solleciti di natura extra (che, come vedremo in seguito, possono costituire motivo di molestia statistica) mancano di aggiornare i propri dati in tempo reale, impedendo nei fatti una perfetta comunicazione con il Centro servizi. E questo è il primo compito a cui sono stati chiamati i ricer-

catori: reperire tali informazioni, affiancando alla rilevazione la ricerca su internet, per revisionare l'indirizzo on line e riempirlo in tutte le caselle, di fatto assumendo il ruolo delle organizzazioni stesse e sostituendole nello svolgimento di una loro mansione. A questo scopo, si è aggiunto quello di "pulitura" dell'archivio: reperire tali informazioni certe e sicure circa la chiusura di alcune associazioni (ovvero la conferma da parte dei diretti interessati), che si sono sciolte senza darne ancora comunicazione al Cesvot, di fatto comparando tra le esistenti. Ciò è necessario anche per poter effettuare una stima corretta del panorama volontario toscano, che sia perfettamente aggiornato.

Nel ventaglio di tali informazioni si comprendono:

- la denominazione di ogni associazione
- i criteri logistici (la sede operativa)
- i contatti (numeri di telefono, di fax, indirizzi e-mail, sito)
- la data di costituzione
- l'aderenza o meno di ogni singola Odv a un'associazione regionale
- il settore primario (e i relativi sottosettori)
- il settore secondario (e i relativi sottosettori)
- le convenzioni con gli enti pubblici (attive al momento dell'indagine)
- la presenza o meno di personale retribuito
- il numero dei soci e dei volontari attivi
- la natura della sede (affitto, comodato, proprietà)
- la natura dell'Odv rispetto alle altre (se è, o meno, associazione di associazioni)
- il bilancio 2013 al netto delle entrate
- la principale fonte di finanziamento (privata, pubblica, autofinanziamento)

In generale, alcune tra le risposte sono state fornite in toto, mentre si sono verificate delle difficoltà di varia natura nel reperimento di certe specifiche. Alcune, di natura più mnemonica, circa il momento in cui l'associazione è stata fondata (nel dettaglio, il giorno e il mese di costituzione), o il numero di soci/volontari attivi (soprattutto per le organizzazioni di grande dimensione). Le resistenze maggiori si

sono riscontrate in rapporto alla domanda sull'ammontare complessivo delle entrate all'interno del conto economico del bilancio 2013 (l'ultimo disponibile, all'avvio dell'indagine): non è chiaro a tutte le Odv il carattere pubblico di tale info, percepita erroneamente ma con frequenza come un dato sensibile da non divulgare. E fraintendendo che l'aggiornamento dei dati è stato fatto relativamente a un'area riservata – e non di dominio pubblico – a cui possono accedere solo il Cesvot e la stessa organizzazione, attraverso le proprie credenziali. Ciò segnala una mancanza di legittimità riconosciuta sia all'Università come ente di ricerca, sia al Cesvot come soggetto di riferimento.

Tra le criticità, si possono poi annoverare l'incertezza riscontrata da parte di alcune organizzazioni a indicare il settore secondario, e la ristrettezza delle opzioni relative alle attività secondarie, più spesso lamentata dagli intervistati.

La seconda parte del questionario mostra un carattere meno strutturato, ed è orientata a ricostruire la matrice "identitaria" delle singole associazioni. È una sezione che scende più nel profondo, e che contribuisce maggiormente a delineare il profilo di ogni organizzazione, focalizzando l'attenzione sulle caratteristiche che esse assumono nel confrontarsi con l'attuale crisi economica. Attraverso l'analisi di questa sezione è possibile riflettere sulle varie sfaccettature identitarie che costituiscono il *frame* del mondo solidale, con particolare attenzione alla percezione dei bisogni, ai servizi offerti, a come viene esperito il particolare momento storico e alle possibili aperture verso scenari futuri, partendo dalla possibilità del consolidamento di una dimensione reticolare nel rapporto con le altre Odv, e della maggiore centralità di un soggetto come il Cesvot.

Come verrà ampiamente illustrato nei capitoli successivi, ciò che emerge, nel complesso, è proprio l'immagine di un volontariato che muta, specializzandosi sempre più nell'offerta di servizi (spesso di concerto con l'ente pubblico) e assumendo i contorni di impresa attenta al mercato (le condizioni economiche, le possibilità di reperire finanziamenti, la diversità dei volontari stessi rispetto a coloro che prestavano la loro azione nei tempi passati).

È un volontariato resiliente rispetto alla crisi, ma che è ben consapevole delle contingenze e dei particolari ostacoli che quotidianamente si trova ad affrontare.

La prima domanda chiude il cerchio rispetto alla classificazione in settori primari e secondari presente nel database Cevot, e alla rosa di possibili sottosectori di intervento ad essi collegati. Nel particolare, l'area dei servizi indica quelle che sono le attività principali delle singole associazioni, identificandole. Infatti, se il format dell'indirizzario circoscrive la possibilità di risposta ai settori sanitario, sociale, socio-sanitario, protezione civile, tutela e promozione dei diritti, volontariato internazionale, la seconda parte del questionario permette al rispondente di offrire un quadro più specifico dei servizi offerti alla popolazione, descrivendone nel dettaglio fino a un massimo di cinque, e quindi di fornire un'immagine più coerente e peculiare di sé.

È dalle risposte qui presenti che si nota come al volontariato, soprattutto a quello di area sanitaria e socio-sanitaria, siano demandati alcuni dei servizi storicamente di competenza dell'ente pubblico (frequentemente a seguito della stipula di convenzioni formali).

Ma si sottolinea anche come il mondo solidale si adoperi particolarmente là dove esiste una cornice lasciata scoperta, facendo emergere la propria vocazione al *community building* e all'incremento del capitale sociale (ad esempio, il volontariato di stampo culturale, e di tutela dei diritti). Dall'altro lato, tale accurata precisazione permette al Cevot di reperire un ventaglio più ampio delle possibilità di azione del volontariato toscano, comprendendo come agisce capillarmente e quali sono le tendenze in merito. Avere un'idea del numero di persone che complessivamente e approssimativamente utilizzano tali servizi specifici, mostra chiaramente come e quanto il volontariato sia una realtà consolidata e imprescindibile nello svolgimento di mansioni di sostegno, supporto e costruzione/attivazione di comunità, agendo come una appendice pienamente riconosciuta dello Stato.

Le domande successive ineriscono esplicitamente al periodo di crisi, e alle istanze richieste dal mondo organizzativo in comparazione con gli esiti delle indagini precedenti. I bisogni traducono il vocabolario più proprio delle singole associazioni: le loro aspirazioni, il modo in cui

si relazionano con il territorio (e gli enti pubblici), le dinamiche interne più o meno positive. All'intervistato si chiede prima quali sarebbero le azioni, gli incentivi, le possibilità da esplorare in questo momento per migliorare la vita associativa. Le risposte sono chiuse, e presentano una molteplicità di spunti di riflessione che rappresentano il riflesso speculare dei bisogni e delle trasformazioni endogene ed esogene che attraversano le Odv, in particolare a livello meso (favorire le forme di comunicazione interna alle organizzazioni) e micro (i volontari: incentivare l'accoglienza e il tutoraggio verso i nuovi, incrementare le occasioni di confronto e incontro, offrire più riconoscimenti concreti all'impegno dei singoli). Si presenta un quadro in cui le risorse umane sono poste al centro, e che richiede di essere consolidato per far fronte al reclutamento di nuovi volontari dinamici e flessibili da un lato (caratteristiche peculiari dei nuovi volontari), ma anche affidabili e continuativi nella loro azione (fattori tipici del volontariato di matrice classica, e di età più adulta).

Seguono due quesiti aperti, focalizzati sul reperimento di suggerimenti e indicazioni pratiche relative all'incremento dell'incidenza sul territorio. Uno si concentra sulla presenza, per cui si chiede cosa sarebbe effettivamente necessario, adesso, affinché le associazioni possano migliorare la propria presenza a livello territoriale; l'altro per migliorare l'offerta di servizi. Si comprende come la ratio sia quella di lavorare nell'ottica comunitaria, per aumentare fattivamente il capitale sociale collettivo nel modo in cui è inteso da Putnam: favorire la dimensione locale degli interventi, attraverso un effettivo riconoscimento del ruolo delle Odv e della posizione centrale che proprio in un momento di difficoltà come il presente viene a essere ricoperto dal volontariato, per captare i nuovi bisogni ed essere nella condizione di poter conseguentemente offrire una risposta pertinente e tempestiva. Se ciò è relativo al *frame* delle attività svolte/da svolgere, si chiede quindi quali ambiti formativi potrebbero essere incentivati e/o approfonditi per migliorare la realtà intra-organizzativa e la proposta esterna di ogni associazione (ovvero, di che tipo di formazione avrebbero bisogno i volontari, sia verso l'interno che verso l'esterno); è un quesito che si pone naturalmente in linea con il successivo, in cui si pone

il Cesvot come attore centrale per il sostegno delle realtà associative. È infatti qui – e in altre aree di intervento – che il Cesvot può trovare gli spazi su cui intervenire, per sostenere più concretamente le singole organizzazioni, reperendo indicazioni utili per programmare gli interventi futuri.

Conclude la richiesta esplicita degli aspetti della crisi economica e sociale che hanno generato conseguenze pratiche e concrete sulla vita organizzativa. Non sarebbe coerente affrontare tutte queste tematiche prescindendo da come le attuali difficoltà abbiano inciso sul volontariato, e più approfonditamente negli aspetti quotidiani di offerta, gestione, modularità delle azioni solidali.

L'ultima serie di quesiti, che ruotano attorno alle dinamiche di rete, possono portare alla luce una reale possibilità di sormontare, affrontare e risolvere le attuali discrepanze derivate dalla crisi: arrecando nel volontariato la consapevolezza – e l'esigenza – di un nuovo modo di agire (una forma mentis, in certo qual modo), che assuma nei fatti un punto di vista collettivo e comunitario per dare una risposta alle sfide contemporanee. Da qui emerge la propensione culturale delle singole Odv a lavorare insieme e a collaborare, in una cornice di scambio reciproco. Il riferimento è pertanto alla dimensione reticolare, che la letteratura di settore indica come una direzione possibile che il volontariato può perseguire per oltrepassare le criticità endemiche alla crisi, e per rafforzarsi nell'ottica di una risposta condivisa e coordinata verso le esigenze della collettività: i nuovi bisogni, i nuovi segmenti di disagio.

Qui il *networking* si interpreta in chiave di diffusione orizzontale (i legami che si favoriscono sono quelli di tipo *bridging*, tra volontari interni alla medesima organizzazione, tra attori appartenenti ad associazioni diverse, tra Odv differenti), in una dimensione reticolare in cui le varie Odv sono connesse. È implicito lo scopo di incrementare una solidarietà diffusa che sia anche territoriale, ovvero che posseda in sé la possibilità di rispondere in maniera più ampia alle esigenze locali. Pertanto, si chiede alle singole associazioni di ricostruire la loro rete di riferimento, limitandola agli ultimi dodici mesi di attività: indicando le organizzazioni con cui hanno condiviso progettualità co-

muni, scambi di risorse e informazioni, esperienze. In termini tecnici, si domanda agli intervistati di disegnare la rete egocentrata della propria organizzazione, ma la finalità è quella di poter partire da queste indicazioni per ricostruire una rete che sia più completa possibile. Ponendo quella di riferimento al centro di un ipotetico network, è l'interlocutore a ricostruire la propria rete di rapporti, indicando l'elenco delle Odv (il *name generator*), senza bisogno di descrivere la loro natura (il *name interpreter*), pienamente reperibile dall'archivio Cesvot: in maniera speculare, si auspica che ci sia reciprocità di citazione tra le associazioni che appartengono alla medesima rete. Sono le stesse organizzazioni ad essere così chiamate a definire cosa significhi per loro fare rete, offrendo una descrizione sia di ciò che intendono per *networking* (e, di conseguenza, in maniera implicita se sono più o meno consapevoli di tali dinamiche), sia indicando quelli che potrebbero essere gli ambiti di intervento in cui lavorare insieme ad altri soggetti, non necessariamente appartenenti alla sfera del mondo sociale.

Rispetto agli esiti della somministrazione, una volta ottenuto il primo contatto, la risposta è stata generalmente positiva: chi ha compilato la prima parte del questionario ha di solito portato a termine anche la sezione conoscitiva.

Altre volte è stata richiesta la possibilità di redigere la seconda parte in un momento successivo, talvolta tramite posta elettronica, in modo che la stesura delle risposte potesse essere condivisa da tutti gli attori delle singole organizzazioni.

Il quadro emerso

Alla data del 25 febbraio 2015 – momento formale di chiusura della rilevazione – è stato contattato tutto l'universo delle associazioni di volontariato toscane aderenti al Cesvot (3.359 Odv ad agosto 2014), per un totale di:

- 1.712 questionari compilati (il 51%)
- 84 organizzazioni non più esistenti (di cui l'intervistato ha confermato la chiusura; il 3% dell'universo)

Se le unità di rilevazione sono le organizzazioni di volontariato, le uni-

tà di analisi sono stati i presidenti/responsabili. Gli intervistati rivestono principalmente questi ruoli all'interno della propria associazione:

- Presidente e Vicepresidente
- Direttore
- Responsabile, Coordinatore, Caposervizio
- Consigliere
- Amministratore, Tesoriere
- Segretario
- Volontario
- Altro (consulente, progettista, dipendente, etc.)

Per gli esiti dell'indagine, nei dettagli, si rimanda alla seguente tabella di sintesi suddivisa per delegazione territoriale Cesvot:

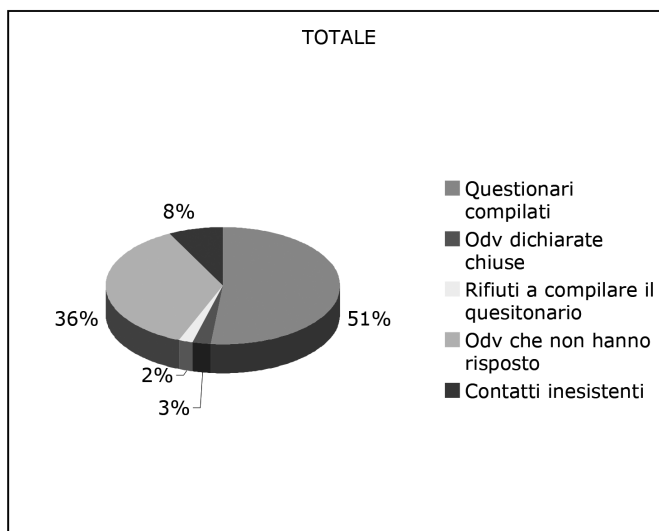
Delegazione	Totale Odv all'inizio dell'indagine	Questionari compilati	Odv chiuse	Rifiuti a compilare il questionario	Odv che non hanno risposto	Contatti inesistenti
Arezzo	283	96	2	1	105	79
Empoli <i>*differenziale</i> 6 Odv	148	64	8	4	54	12
Firenze <i>*differenziale</i> 10 Odv	650	307	25	8	255	45
Grosseto <i>*differenziale</i> 10 Odv	226	62	4	5	141	4
Livorno	300	138	10	8	95	49
Lucca <i>*differenziale</i> 2 Odv	492	260	3	13	190	24
Massa	172	87	2	10	67	6
Pisa	278	232	6	5	15	20

Pistoia <i>*differenziale 16 Odv</i>	267	81	15	5	146	4
Prato	191	129	2	1	54	5
	352	256	7	6	80	3
TOTALE	3.359 (*3.315: <i>differenziale 44 Odv</i>)	1.712	84	66	1.202	251

Le info riportate in tabella devono essere così intese:

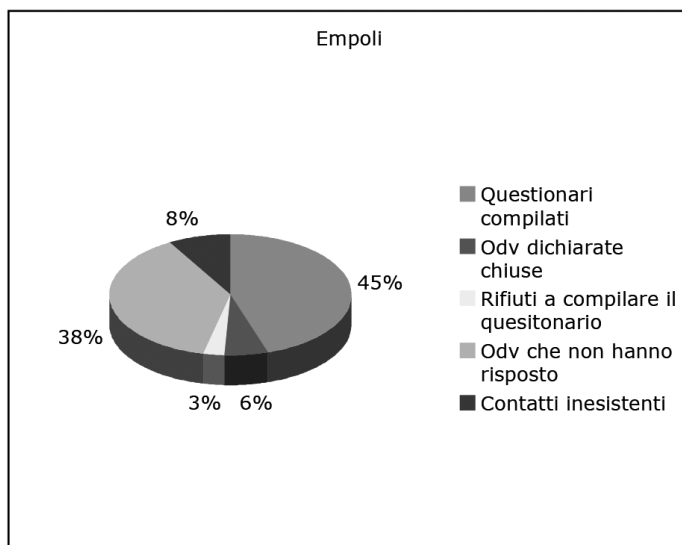
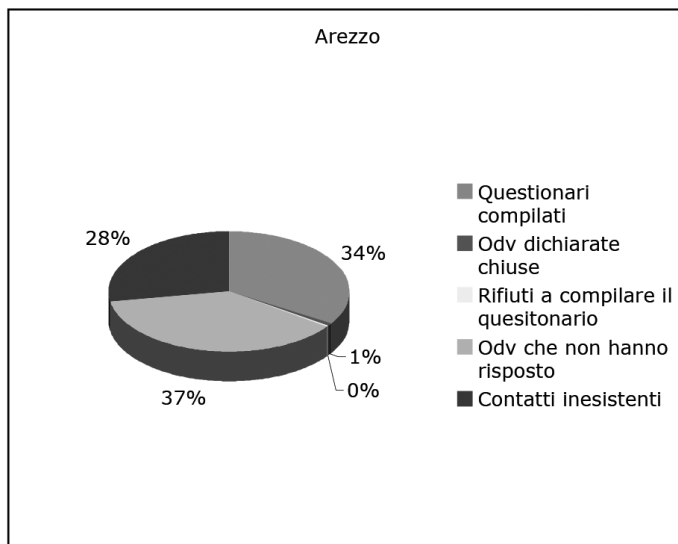
- 1) Questionari compilati e considerati validi ai fini dell'analisi (contatti andati a buon fine): si intendono il numero di Odv contattate che hanno compilato il questionario, in tutte le sue parti o solo parzialmente.
- 2) Odv chiuse: si intendono le organizzazioni che hanno esplicitamente dichiarato al rilevatore di essere chiuse al momento dell'indagine.
- 3) Rifiuti a compilare il questionario: si intendono le organizzazioni con cui si è verificato il contatto, ma che adducendo diverse motivazioni si sono rifiutate esplicitamente di compilare il questionario.
- 4) Odv che non hanno risposto (al termine del quinto giro di telefonate e dell'invio della mail): in esse si possono annoverare differenti casistiche, tra cui
 - le associazioni che non hanno più risposto a seguito del primo contatto, ma che non hanno fornito un rifiuto esplicito a collaborare all'indagine;
 - le associazioni che hanno risposto al contatto telefonico, ma che hanno concordato e rimandato consecutivamente gli appuntamenti presi;
 - le associazioni che hanno risposto al rilevatore che avrebbero pensato loro a ricontattarlo, ma che invece non hanno mai proceduto;
 - le associazioni che hanno richiesto di compilare il questionario via mail, ma che poi non hanno mai risposto al relativo

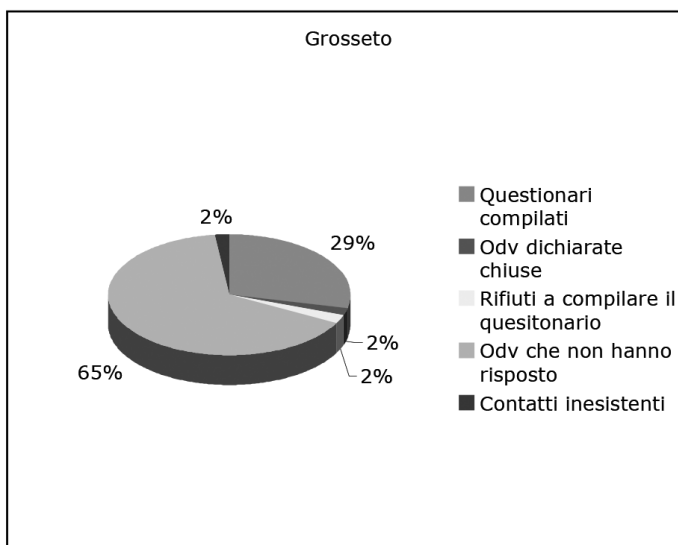
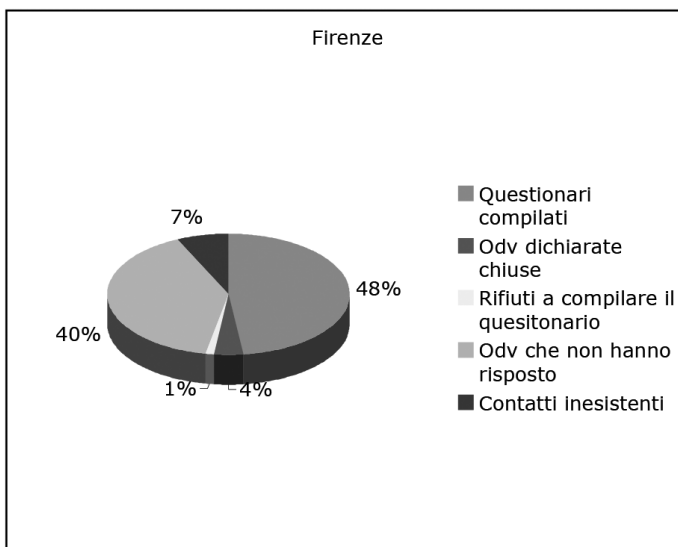
- invio;
- le associazioni di cui abbiamo certezza dell'esistenza (conferma reperita da ricerca web, o su indicazione delle delegazioni territoriali), ma che non hanno mai risposto;
 - le associazioni di cui è risultato impossibile reperire il presidente/responsabile, e in cui non è presente personale in grado di compilare il questionario;
 - le associazioni che hanno una sede condivisa, ma i cui membri sono irreperibili;
 - le associazioni in cui è sempre attiva la segreteria telefonica, ma che non rispondono al messaggio lasciato dal rilevatore;
 - le associazioni irreperibili negli orari di apertura;
 - le associazioni che non hanno mai risposto dopo i 5 tentativi di chiamata, e neanche alla successiva mail inoltrata.
- 5) Contatti inesistenti (né telefono, né mail, neanche su internet): si intendono le Odv di cui non si è riusciti a reperire alcun contatto, né all'interno del database Cevot né su internet, e di cui non si può avere certezza dell'esistenza;
- 6) Per differenziale si intende lo scarto tra le Odv contattate dal rilevatore, e quelle relative al campione territoriale: tale discrepanza rientra nella perdita statistica del dato.

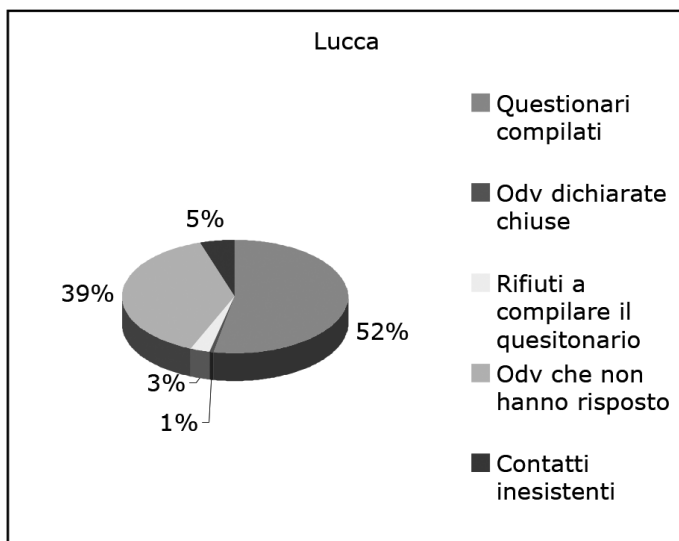
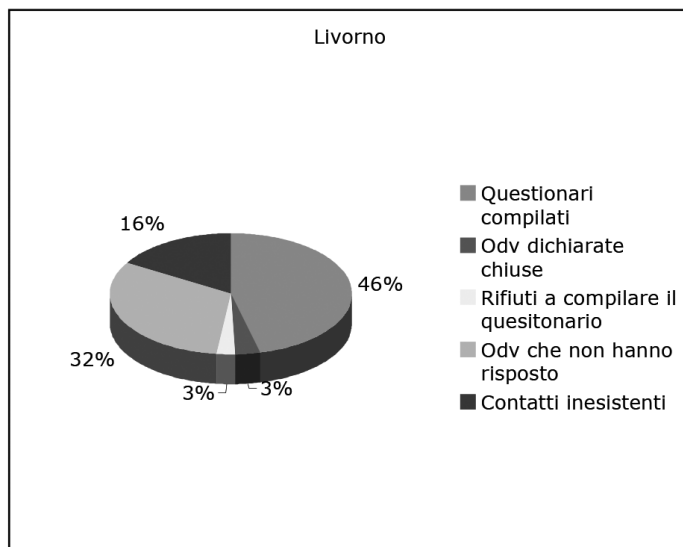


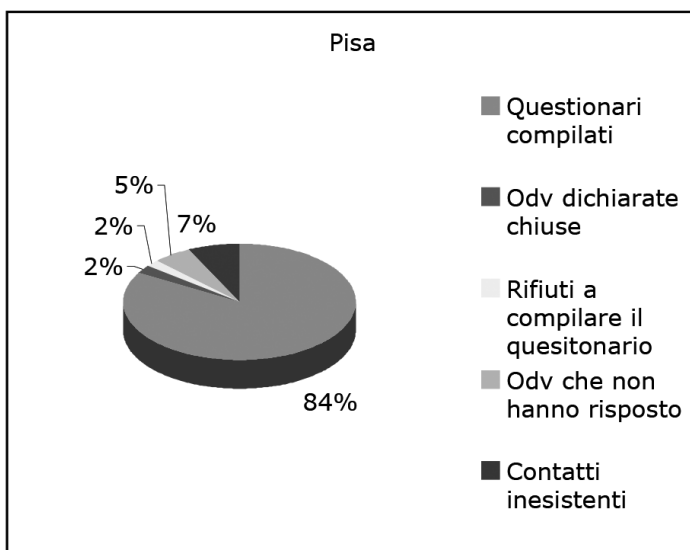
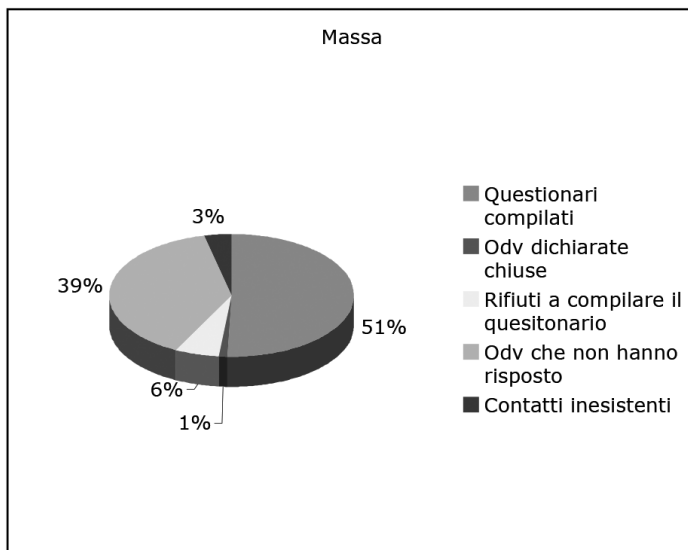
Si comprende come la reazione da parte delle associazioni contattate rispecchi le diversità locali, più volte evidenziate nelle indagini precedenti. Alcuni territori si mostrano più inclini a fornire indicazioni e a collaborare all'indagine, spesso in virtù del particolare tessuto sociale e culturale in cui sono inseriti: il riferimento è alle zone universitarie, o alle aree geograficamente più vicine al Cesvot, di cui conoscono le attività e spesso sposano le finalità delle ricerche promosse.

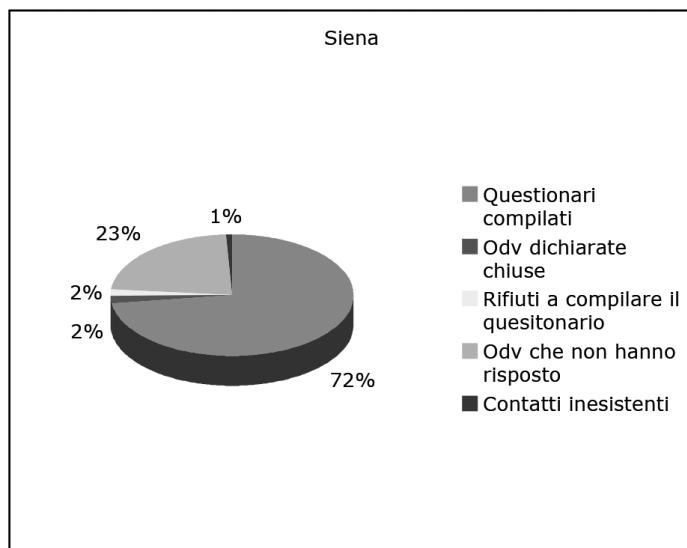
I dati di sintesi confermano il trend delle indagini precedenti, in cui il tasso di risposta si assestava tra il 50% e il 60%. Se si disaggrega il dato a livello di delegazione, si nota che la tendenza ad essere irripetibili si colloca in media a circa 1/3 delle Odv. È questo un dato altrettanto interessante che emerge dalla ricerca, e che deve essere letto nel quadro delle criticità incontrate nello svolgimento dell'indagine. Avere un quadro completo del profilo dei soggetti che hanno risposto o meno alla somministrazione, permette al Cesvot sia di incrementare la consapevolezza della dimensione in cui opera e dei soggetti con cui relazionarsi, sia di migliorare la propria offerta di servizi (intercettando le organizzazioni meno "attive" da questo punto di vista), sia di riattivare il contatto con tutte le associazioni che operano a livello locale ma che non "frequentano" il Centro servizi. La direzione da intraprendere è quella di un lavoro capillare, che "catturi" e "incateni" le associazioni sfuggenti, in modo anche da consolidare la propria autorità e centralità nei confronti del mondo volontaristico toscano. A livello territoriale, si possono notare i seguenti esiti:











Le problematiche incontrate

Il team di ricerca ha incontrato alcune difficoltà nello svolgimento dell'indagine, che possono essere genericamente riassunte in tre aree di criticità, a cui è stato già fatto saltuariamente riferimento nel corso del capitolo:

- 1) comunicativa
- 2) archivistica
- 3) territoriale

La prima rispecchia una problematicità interna alle organizzazioni di volontariato, che conseguentemente ha condizionato il risultato della ricerca.

Ha a che vedere con una sorta di corto circuito comunicativo, per cui il volontario con cui avviene il contatto non riesce praticamente mai relazionarsi con il presidente/responsabile, di fatto rendendo impossibile la compilazione del questionario: dal punto di vista dell'indagine, la risposta è andata a buon fine, si ha la certezza dell'esistenza e dell'attività dell'associazione ma l'esito non può essere validato.

È una questione delicata, che impone una riflessione sulle modalità di confronto interne alle Odv, nonché di incontro e scambio di infor-

mazioni. Implica una serie di considerazioni già affrontate nei precedenti rapporti di ricerca, e richiama in causa i bisogni innovativi (la comunicazione, l'attivazione dell'interazione tra i vari attori non solo all'esterno ma anche all'interno dell'organizzazione).

La seconda criticità è quella che si può appellare come "archivistica", ed è strettamente connessa alle complessità presenti nell'archivio del Cesvot. Come già illustrato, il database presenta con frequenza lacune e dati obsoleti, che richiedono uno sforzo ulteriore di contatto e nei fatti hanno reso arduo il reclutamento delle organizzazioni ai fini dell'indagine.

La terza criticità ha una natura più organizzativa, ed è puramente territoriale. Chiama in causa il rapporto con le delegazioni, il cui contributo è preziosissimo nelle attività di promozione locale. Attraverso un incremento del loro supporto, anche nelle occasioni di ricerca, può essere facilitata la possibilità di intercettare le direttrici giuste di comunicazione con le comunità di riferimento, di raggiungere più dettagliatamente le organizzazioni che sono sfuggite, e di comprendere meglio quale strada da percorrere nella programmazione delle azioni future.

A questo genere di criticità si affiancano quelle più tipiche delle ricerche sul tema del volontariato. Esse ineriscono prevalentemente alla molestia statistica. Si riconosce quanto sia complicato far fronte alla numerosità di richieste di compilazione di questionari/interviste a cui è oggi sottoposto il volontariato e che provengono da una molteplicità di fonti. L'eccessiva numerosità rischia nei fatti di delegittimare il ruolo del volontariato come produttore di conoscenza, oltre che di agente attivo nel *community building* e di produttore di servizi e capitale sociale: gli esiti sono il rifiuto a collaborare alla realizzazione di momenti di ricerca, l'abdicazione del proprio ruolo di primo conoscitore delle problematiche sociali, la perdita di consapevolezza circa il poter essere non solo produttore ma anche utilizzatore finale della conoscenza prodotta, da indirizzare anche al perseguimento/miglioramento delle proprie finalità.

2. I risultati: uno sguardo di sintesi (e tendenze evolutive)

Andrea Salvini

La rilevazione *Identità, bisogni e ricognizione strutturale dei dati sul volontariato in Toscana, oltre la crisi* si è svolta da settembre 2014 a febbraio 2015 ed ha acquisito dati e informazioni relative a ben 1.712 organizzazioni di volontariato su tutto il territorio della Regione; il campione costituisce il 51% sul totale delle Odv aderenti al Cescvot e nominalmente presenti nel database del Centro servizi volontariato Toscana. La composizione numerica del campione è più che doppia rispetto alla precedente rilevazione condotta dal Cescvot stesso nel 2010, per cui si tratta della ricerca più ampia mai condotta relativamente al volontariato toscano; di conseguenza essa è in grado di cogliere con puntualità e precisione le caratteristiche strutturali e le dinamiche attuali di trasformazione che caratterizzano il fenomeno nella nostra Regione.

Come è stato descritto nel paragrafo precedente, la rilevazione ha avuto come principale obiettivo quello di aggiornare le informazioni contenute nel database del Cescvot e di rendere di conseguenza più agevole la comunicazione tra il Cescvot stesso e le Odv aderenti. Nel contempo è stato possibile acquisire una serie di conoscenze aggiornate su alcuni aspetti essenziali per cogliere i tratti del volontariato toscano nella attuale congiuntura, in special modo al fine di comprendere l'impatto della crisi socio-economica sui caratteri strutturali e sulle attività del volontariato stesso.

I risultati dell'indagine offrono un quadro informativo sul volontariato toscano che introduce significativi elementi di novità rispetto al patrimonio informativo accumulato nel corso del tempo che da una parte segnalano processi di modificazione interna all'identità del volontariato, in linea di continuità con quanto prefigurato come tendenze nella precedente rilevazione del 2010 e dall'altra costituiscono effetti piuttosto rilevanti della situazione di crisi socio-economica che continua ancora oggi a incidere sulle scelte quotidiane delle Odv, e che contribuiscono a rendere "strutturali" le trasformazioni in atto nell'identità del volontariato.

Cinque anni fa, la ricerca su *Identità e i bisogni del volontariato in Toscana*, anch'essa voluta dal Cesvot, aveva messo in evidenza la diffusione di elementi di novità nel volontariato toscano, tanto che si parlò allora di un "volontariato inatteso", cioè di un volontariato che manifestava elementi non più corrispondenti all'immagine diffusa sia nella popolazione che negli operatori. Si trattava di un volontariato molto impegnato sul fronte dei servizi, in particolare in ambito sociale, per contrastare i primi effetti della crisi che cominciava a farsi sentire soprattutto moltiplicando le situazioni di bisogno. I bisogni indotti dalla crisi coinvolgono sia le vecchie che le nuove povertà, in un intreccio particolarmente complesso che si manifesta nell'incremento delle richieste di sostegno alla famiglia, ed in particolare ai minori, agli anziani, ai giovani in cerca di lavoro, agli adulti alle prese con le difficoltà del lavoro.

Questa particolare attenzione ai problemi sociali ha richiesto al volontariato una svolta, per così dire, "pragmatica", in base alla quale le attività e le scelte su tutti i livelli (sia interni che esterni all'organizzazione) sono orientati a dare risposte alle richieste dei cittadini e delle istituzioni. Nella indagine che si presenta in queste pagine, questa "svolta" si è ulteriormente consolidata, e ciò che qualche anno fa abbiamo considerato "volontariato inatteso" è oggi "volontariato atteso": i tratti che avevamo visto *in nuce* sono ormai caratteri diffusi nel volontariato odierno.

È possibile sintetizzare questi aspetti individuando sostanzialmente cinque dimensioni co-essenziali del volontariato toscano, che possono essere riassunti nella seguente tipologia:

- 1) un volontariato di servizi;
- 2) un volontariato plurale e ri-equilibrato;
- 3) un volontariato resiliente;
- 4) un volontariato disilluso;
- 5) un volontariato "alla prova".

Le prossime pagine saranno dedicate ad esporre gli argomenti fondamentali che chiarificano e sostengono questi caratteri, che, nella loro combinazione delineano un universo volontario che, per quanto ancora molto variegato, frammentato e attraversato da significative

contraddizioni, presenta elementi di significativa convergenza verso una nuova identità, si potrebbe forse dire, una nuova “pelle”.

1. Un volontariato di servizi

Per almeno un decennio, dall’inizio degli anni Novanta al nuovo secolo, il volontariato toscano (e anche quello italiano) è stato attraversato da una tensione positiva caratterizzata dalla dialettica identità/servizio. Tale tensione era l’effetto della progressiva trasformazione del senso della presenza sul territorio del volontariato stesso: da una parte veniva enfatizzata l’importanza di far prevalere i caratteri etico-politici di una testimonianza fondata sulla diffusione della cultura della solidarietà e della giustizia sociale prima e oltre l’offerta dei servizi; dall’altra, si sottolineava la necessità di “tradurre” quelle istanze di solidarietà in “opere” (cioè in servizi), senza le quali la testimonianza avrebbe rischiato di rimanere isolata, incompresa ed astratta. Le indagini del Cevot del 1998 e del 2004 hanno messo in evidenza la persistenza di tale “tensione”, che tuttavia è risultata ridimensionata e “sfumata” già nell’indagine del 2010.

Nella più recente indagine del 2015 è possibile affermare che il volontariato toscano è essenzialmente un volontariato di “servizi” dato che il 94% delle Odv intervistate afferma di svolgere ed offrire servizi alla popolazione. Ben il 97% delle Odv che operano prevalentemente nei settori sanitario e socio-sanitario offrono servizi alla popolazione mentre su 100 Odv che operano in ambito sociale il 96,5% offre servizi alla popolazione¹. Si tratta di servizi che coprono un ampio spettro di bisogni sociali e che dunque segnalano come *il volontariato costituisca un soggetto effettivo, ineliminabile ed essenziale del welfare*

1 Per chiarezza definitoria, le organizzazioni “sanitarie” sono quelle che svolgono la propria attività prevalentemente negli ospedali (ad esempio Avo) o che pongono al centro della propria *mission* il contrasto a particolari patologie; le organizzazioni socio-sanitarie sono quelle che si occupano sia del trasporto sanitario che sociale (Pubblica Assistenza, Misericordia), e tuttavia offrono una serie di servizi e attività complementari (ambulatori, animazione sociale, contrasto alla povertà, ecc.). Le OdV che operano in ambito sociale pongono prevalentemente al centro della propria *mission* l’offerta di servizi rivolti al fronteggiamento del disagio sociale e delle vecchie e nuove povertà.

regionale. Si tratta di un aspetto che ha molte implicazioni sulla natura stessa del volontariato e sulla sua identità; in particolare:

- a) la tensione identità/servizio è scomparsa e il volontariato costituisce definitivamente un soggetto che attualizza l'idea di solidarietà in attività organizzate in forma essenzialmente di servizi a beneficio dei cittadini; questo tratto caratteristico implica – parlando in termini generali – lo spostamento dell'attenzione delle Odv (cioè l'investimento delle proprie energie e risorse) sulla produzione e sulla gestione dei servizi piuttosto che sulla riflessione e sulla generazione di un progetto (anche critico) sugli assetti sociali e culturali contemporanei.
 - b) La produzione di tali servizi si basa su un rapporto stretto con le istituzioni pubbliche, dato che ben il 47,4% delle Odv intervistate ha convenzioni attive con l'ente pubblico, in particolare quelle che operano in ambito sanitario (70%), quelle di dimensioni più grandi (72%) e quelle più radicate sul territorio (perché operative da più tempo, essendo nate prima del 1994: 62,3%). Di conseguenza, quasi un terzo delle Odv dipende prevalentemente da entrate di fonte pubblica (31,6%), mentre il 23,3% dipende prevalentemente da fonti private e il 38,8% da autofinanziamento (il 6,3% dipende da un mix equilibrato delle tre fonti di finanziamento).
 - c) Il volontariato "di servizi" è ormai *strutturato*: diversamente da quindici anni fa, solo poche organizzazioni tra quelle intervistate non ha una sede propria; il 65% delle Odv ha una sede in comodato gratuito e il 18% in proprietà; solo il 16% ha una sede in affitto. Inoltre, quasi la metà delle organizzazioni intervistate ha almeno vent'anni di operatività sul territorio (il 46% delle Odv, infatti, è nata prima del 1994); il 24% delle Odv intervistate è nato tra il 1995 e il 2004 (quindi ha un'età compresa tra dieci e vent'anni), mentre il 30% delle Odv è nato negli ultimi dieci anni. Si può dunque sostenere che in gran parte il volontariato toscano è strutturato e consolidato; inoltre i dati confermano un accentuato processo di frammentazione dovuta alla nascita, negli ultimi dieci anni, di un numero cospicuo di organizzazioni,
-

manifestando dunque un “tasso di natalità” più elevato rispetto al decennio precedente.

2. Un volontariato plurale e ri-equilibrato

Il volontariato toscano è sempre stato caratterizzato dalla massiccia presenza di organizzazioni il cui principale settore di intervento è quello socio-sanitario; se, ovviamente, si intende come “settore” la combinazione di “sociale”, “socio-sanitario” e “sanitario”, questo dato viene confermato, poiché questo “macro” settore raccoglie il 73% delle Odv toscane. Ma si rende necessario un ragionamento più attento e articolato, un ragionamento che deve necessariamente ricollegarsi a quanto già registrato nell’indagine del 2010, in cui era emerso con chiarezza un processo di ri-orientamento delle Odv verso l’ambito sociale come elemento di “resistenza” rispetto agli effetti della crisi economica. Su questo aspetto si ritornerà nel punto successivo, il n. 3. Quello che qui vale la pena sottolineare è la conferma del dato che vede il sociale costituire il settore più diffuso, in quanto costituisce il settore prevalente per il 33,2% delle Odv intervistate (era il 32,2% nel 2010). Il settore sanitario è quello prevalente per il 29,3% delle Odv intervistate (era il 28,9% nel 2010), mentre quello socio-sanitario costituisce attualmente il 10,2% (era il 13,8% nel 2010). L’insieme dei settori che nel 2010 erano stati rubricati sotto l’etichetta sintetica “No welfare” – nel senso di Odv non direttamente coinvolto nell’erogazione di servizi del welfare socio-sanitario – raccoglie oggi il 27,3% delle Odv toscane, aumentando di quasi tre punti percentuali rispetto al 2010 (quando era al 25%). Per quanto la crescita di questo ambito sia circoscritta quantitativamente, non si deve dimenticare la cornice in cui essa si verifica – cioè quella in cui per decenni il “socio-sanitario” ha costituito il macro-settore predominante soprattutto in termini di accesso alle risorse disponibili; adesso il macro-settore “No welfare” si appresta a costituire quasi un terzo del volontariato toscano, considerando in particolare lo sviluppo delle Odv che operano in ambito culturale (adesso al 10%) e ambientale (al 7% circa); rilevante il settore della protezione civile (5,5%) e del volontariato internazionale (3,9%), mentre stenta ancora a consolidarsi il settore della tutela dei

diritti, almeno come settore prevalente.

Siamo dunque in presenza di un quadro sempre più plurale in cui si assiste ad un progressivo e graduale processo di “ri-equilibrio” della presenza delle Odv sul territorio in base ai settori di attività prevalente. Il calo che era già stato notato nel 2010 riguardante il settore socio-sanitario e la ripresa dei settori culturali, vengono confermati a distanza di cinque anni e dunque confermano la tendenza al “ri-equilibrio”. Se si considerano, infatti, soltanto le organizzazioni nate negli ultimi cinque anni, si nota un incremento evidente nella nascita di nuove organizzazioni negli ambiti culturale e ambientale mentre una riduzione è evidente negli ambiti socio-sanitario, sanitario ed anche sociale. In particolare su quest’ultima vicenda, dovremo dedicare una particolare attenzione nel punto 3.

In qualche misura, questo processo di ri-equilibrio introduce alcune leggere modificazioni (squilibri) nella distribuzione dei volontari all’interno delle Odv: infatti, l’aumento dell’incidenza delle Odv nei settori culturali e ambientali genera un corrispondente (leggero) incremento nelle Odv di piccole dimensioni che si attestano al 35% (da 1 a 10 volontari: erano il 32% nel 2010), un leggero calo nelle organizzazioni di medie dimensioni (11-30 volontari: 35%, erano il 36% nel 2010), ed una sostanziale tenuta delle Odv di grandi dimensioni (31 e più: 30%, erano il 29,4% nel 2010).

Le organizzazioni di piccole dimensioni sono più diffuse tra le organizzazioni nate negli ultimi cinque anni (su 100 Odv nate dal 2005 ad oggi, 52 hanno un numero di volontari compreso tra 1 e 10): l’incidenza delle Odv piccole sul totale delle Odv recenti è doppia rispetto alla medesima incidenza all’interno delle Odv più “radicate” (cioè nate prima del 1994) dove le Odv con meno di 10 volontari costituiscono solo il 21% sul totale.

3. Un volontariato resiliente

Il volontariato toscano è stato duramente colpito dagli effetti della crisi socio-economica; come sappiamo, gli osservatori individuano nel 2008 l’inizio della crisi, di conseguenza nella rilevazione del 2010 l’indicatore più evidente della situazione di difficoltà è stato quello del

riorientamento delle attività delle Odv verso ambiti più strettamente collegati al “sociale”, laddove il disagio economico aveva cominciato a produrre le sue conseguenze. Per ciò che riguardava invece la “tenuta” delle Odv, non vi erano ancora segnali di difficoltà, anche in virtù degli effetti del più stretto rapporto che si era sviluppato negli anni precedenti tra il volontariato e le istituzioni pubbliche. Come è noto, negli ultimi anni il perdurare della crisi, tra le altre implicazioni, ha avuto come conseguenze la riduzione delle disponibilità economiche da parte degli enti pubblici e un conseguente più difficile “accesso” da parte delle Odv alle risorse necessarie per il mantenimento dei servizi e delle attività, in primo luogo (oltre alle risorse economiche pubbliche e private) le risorse umane e le risorse strutturali (attrezzature, consulenze, formazione, ecc.).

Dalla rilevazione del 2015 è stato possibile acquisire informazioni più precise sugli effetti della crisi socio-economica sulla vita delle organizzazioni di volontariato toscane; secondo quanto indicato dai rispondenti, la conseguenza principale si è avuta nei termini di una diminuzione dei fondi disponibili (42,6%) e di aspetti congiunturali negativi (34,5). Tra tali “aspetti congiunturali negativi” devono essere richiamati:

- a) la minore disponibilità delle istituzioni a finanziare le attività delle Odv al di fuori delle convenzioni già avviate;
- b) la riduzione dell'ammontare disponibile per le attività previste in convenzione;
- c) l'aumento della pressione delle aspettative istituzionali (pubbliche) sul ruolo del volontariato in quanto tale (cioè “gratuito”) nella copertura delle attività di welfare territoriale;
- d) l'aumento della pressione derivante dalle richieste di bisogno da parte della cittadinanza;
- e) la minore disponibilità di volontari continuativi;
- f) la minore attrattività delle attività di volontariato nei confronti dei giovani;
- g) l'aumento dei vincoli burocratici.

I punti e) ed f) costituiscono elementi critici ma non in termini assoluti: infatti il “calo delle adesioni” è un effetto della crisi segnalato “soltan-

to” dal 5,2% delle Odv intervistate; la riduzione dei mezzi strutturali e la maggiore incertezza circa l’accesso alle risorse è segnalato dal 2,9% delle Odv, l’aumento delle spese solo dall’1,8% e il mancato riconoscimento del valore del volontariato solo dall’1%. Circa l’11% ha preferito rispondere “altro”, tuttavia tra queste risposte troviamo una combinazione dei punti già presentati negli “effetti congiunturali negativi”.

L’aspetto interessante è dato dal fatto che le Odv che più di altre hanno “sofferto” la diminuzione di fondi e gli effetti negativi congiunturali sono quelle che sono nate nel periodo intermedio, cioè che hanno tra 10 e vent’anni di vita, mentre le organizzazioni “recenti” e quelle più “radicate” segnalano una minor sofferenza su queste dimensioni strutturali – ovviamente per ragioni che potremmo considerare “opposte”. Tra le Odv recenti, infatti, la dipendenza dalle pubbliche amministrazioni (in termini di convenzioni, bandi, ecc...) è molto più ridotta, e tra queste prevale la “piccola dimensione” sia in termini di volontari attivi, sia in termini di “economia di scala”. Di conseguenza gli effetti della crisi si sono sentiti con minore diffusione, così come nelle Odv più radicate, nelle quali le economie di scala hanno consentito di fronteggiare con maggior efficacia (ma non senza sofferenze) gli effetti della crisi. Nelle Odv recenti, il rischio è quello che un ulteriore calo delle adesioni porti al “blocco” delle attività per mancanza di volontari, mentre nelle grandi organizzazioni il rischio è che il perdurare degli effetti congiunturali negativi produca una riduzione effettiva delle risorse non altrimenti accessibili in altro modo. Va anche sottolineato che sia tra le Odv che operano nell’ambito del volontariato internazionale che in quelle che operano in ambito socio-sanitario c’è una segnalazione importante circa la diminuzione di fondi e di risorse a disposizione.

Per comprendere la situazione delle Odv intermedie, quelle che segnalano maggiori difficoltà in termini di diminuzione di fondi e di effetti congiunturali negativi, si deve ricordare che la ricerca del 2010 aveva sottolineato che la propensione al rapporto con l’ente pubblico deve esser letto alla luce di una “convergenza reciproca alla creazione di una sfera pubblica allargata” in cui vi sia compartecipazione nelle

modalità di concretizzazione del principio di sussidiarietà”. Per quanto già dalla ricerca del 2004 emergesse questa maggiore attenzione delle Odv toscane ad un rapporto “organico” con le amministrazioni pubbliche locali (in particolar modo Comuni e Asl), è proprio la ricerca del 2010 a mettere in evidenza come questo rapporto fosse considerato essenziale per la vita delle Odv e a “quantificare” la tendenza a sviluppare rapporti convenzionali e di collaborazione con gli enti locali attraverso un indicatore di propensione al rapporto collaborativo con le istituzioni pubbliche”). Nel Rapporto di ricerca del 2010 si legge:

come si noterà, nel valore “medio” di vicinanza istituzionale ricade la gran parte delle organizzazioni di volontariato che, considerando la storia del fenomeno nella nostra regione, costituisce senza dubbio un fattore rilevante ed essenziale, perché mentre segnala la disponibilità alla collaborazione con le istituzioni, dall'altra mantiene forte il senso dell'autonomia. A partire dal decennio appena concluso, si noterà un più deciso incremento del valore “alto”, che segnala una tendenza alla inclusione della collaborazione con le istituzioni pubbliche all'interno della “vision” delle organizzazioni stesse – tendenza che è propria a quasi un quarto delle organizzazioni nate a partire dal 2005.

Da qui si capisce come il fenomeno dell'allargamento della sfera pubblica, così come descritto dalla Ricerca del 2010, trova la sua massima espansione a partire dai primi anni del nuovo secolo e caratterizza dunque in particolare le organizzazioni nate in quel periodo; e sono proprio quelle stesse organizzazioni che, nella fase attuale, denunciano con più forza la minor disponibilità di fondi, a causa di una minor disponibilità di risorse messe in campo dagli enti pubblici a causa della crisi.

Se si considerano le organizzazioni di volontariato nate negli ultimi anni, possiamo notare un leggero calo di quelle che si dedicano alle attività sociali e un leggero aumento di quelle che si occupano di attività culturali e di volontariato internazionale. Si tratta di un effetto di stabilizzazione dell'attenzione nei confronti dell'area sociale e un ampliamento del raggio d'azione delle OdV in ambiti nuovi.

Di conseguenza, negli ultimi cinque anni si avverte anche un leggero calo delle Odv che offrono servizi nelle nuove organizzazioni nate:

comunque, ogni 100 organizzazioni nate a partire dal 2005, 90 offrono servizi, per cui si può dire che nonostante il leggero decremento, il volontariato mantiene elevati i livelli di offerta di servizi alla popolazione.

Si tratta dunque di un volontariato che è stato colpito in modo consistente dalla crisi socio-economica, soprattutto in termini di riduzione delle risorse economiche disponibili e della maggiore incertezza nell'accesso e nell'impiego delle risorse umane, che sono diventate gradatamente più discontinue. Ma si tratta di un volontariato che è in grado di sopperire alla grave carenza di risorse economiche attraverso uno sforzo mirato al reperimento di risorse in ambiti alternativi (autofinanziamento) e attraverso l'impegno delle risorse umane, che "compensano" laddove possibile le difficoltà economiche.

Si tratta di uno sforzo di "resilienza" importante, che tuttavia non potrà durare a lungo senza immaginare un ridimensionamento del carico di lavoro oppure un ritorno graduale all'accesso a flussi di risorse (economiche) adeguate.

4. Un volontariato disilluso

Il volontariato toscano ha maturato, nel corso di questi ultimi anni, una chiara consapevolezza della gerarchia dei bisogni la cui soddisfazione consentirebbe alle organizzazioni di migliorare la propria presenza sul territorio e di mantenere, se non migliorare, l'insieme dei servizi offerti alla popolazione. Prima di tutto va notato che tale gerarchia è costruita in modo diverso a seconda che si consideri il "miglioramento della presenza sul territorio" o "il miglioramento dei servizi offerti": si tratta di due ambiti di attività completamente diversi nella percezione delle organizzazioni, che necessitano di interventi migliorativi diversi. Nel caso della *presenza sul territorio*², essa può

2 Il riferimento all'espressione "presenza sul territorio" non ha a che fare soltanto con la semplice "esistenza operativa" da parte delle OdV, ma soprattutto con la possibilità/capacità di poter essere riconosciute dai soggetti attivi nella comunità territoriale, dai semplici cittadini agli enti locali. A sua volta l'espressione "essere riconosciute" significa non soltanto che si conosce l'esistenza di una determinata organizzazione, ma che se ne "apprezza" le attività, i servizi e quindi il contributo

essere migliorata attraverso un'azione che sia centrata sulla visibilità comunicativa dell'organizzazione: lo segnala il 25,7% delle Odv rispondenti; una maggiore disponibilità di risorse umane (18,5%) e l'accesso a risorse logistiche, organizzative e progettuali (16,3%) si aggiungono significativamente alla prima istanza.

Seguono poi una richiesta di snellimento burocratico e di maggiore rapporto con l'ente locale (13,1%) e poi una maggiore disponibilità di risorse economiche (12,8%). Queste voci esauriscono praticamente le indicazioni offerte, tanto che "far rete" e "maggiore consapevolezza e partecipazione" si attestano attorno al 4% delle indicazioni, e la "consulenza e sensibilizzazione su temi specifici" arriva al 4,7%.

Quando si considerano le strategie di *miglioramento dell'offerta dei servizi*, la gerarchia dei bisogni da dover soddisfare si modifica in modo significativo e le possibilità di accedere a risorse economiche più cospicue viene indicata dal 39,2% delle organizzazioni; a seguire la disponibilità di risorse umane (al 24%) e l'accesso a risorse logistiche, organizzative e progettuali (17%). La maggiore visibilità comunicativa e il rapporto con gli enti locali sono indicate da meno del 10% delle Odv (rispettivamente 4% e 6,8%), e le altre voci non raggiungono il 3% delle indicazioni.

Al di là delle eventuali ma circoscritte differenziazioni nelle risposte a seconda dei settori di attività delle organizzazioni e della loro "anzianità" operativa, si deve osservare che in questi ultimi cinque anni *si assiste ad un ritorno in termini di importanza ai cosiddetti "bisogni conservativi" ed un arretramento dei bisogni "innovativi"* – secondo la semplice ma efficace tipologia introdotta fin dalla prima ricerca promossa dal Cesvot sul volontariato in Toscana. In una cornice di maggiore "sicurezza" economica per le organizzazioni di volontariato, l'attivazione di iniziative innovative come la comunicazione esterna e la collaborazione con altre organizzazioni (fare rete) costituivano modalità di sperimentazione significativa ed utile per molte Odv; nella attuale cornice di ristrettezza delle risorse, si verifica una sorta di "disillusione" delle attese rispetto alla capacità di tali sperimentazioni

di incidere effettivamente nella vita associativa e un chiaro e deciso ritorno alla richiesta di soddisfazione dei bisogni “conservativi”. Tuttavia, la sensibilità circa la comunicazione esterna alle Odv è consolidata almeno per rendere più visibile e incisiva la presenza dell’organizzazione sul territorio. Noteremo comunque che c’è un elemento in comune alle due diverse gerarchie “costruite” dalle risposte delle Odv: l’importanza notevole assegnata, in entrambi i casi, alle risorse umane, cioè alla disponibilità dei volontari. Si tratta di un punto assai significativo poiché non soltanto conferma quanto appena detto sui “bisogni conservativi”, ma segnala un tratto essenziale del volontariato in quanto organizzazione, cioè quello di essere fondato sulla “risorsa umana” e sulle sue motivazioni, una risorsa che è ritenuta in grado di sopperire alle lacune del mancato accesso alle altre risorse. Quello che sembra definitivamente “tramontare” in questa fase di difficoltà per il volontariato, ha a che fare con la dimensione relazionale, cioè con la capacità/possibilità per le Odv di rapportarsi in modo proficuo tra di loro (far rete) e di rapportarsi in modo equilibrato con gli enti pubblici.

Siamo dunque in presenza di una duplice disillusione da parte del volontariato toscano:

- a) la prima si riferisce alla possibilità di immaginare se stesso come un ambito di sperimentazione, di innovazione – almeno limitatamente a questo periodo di crisi, a causa della necessità di impegnarsi alla soddisfazione dei propri bisogni “conservativi” (ricorderemo che il 94% delle Odv produce servizi alla popolazione e dunque la soddisfazione di tali bisogni è essenziale per il mantenimento dei livelli attuali di offerta);
 - b) la seconda si riferisce al ridimensionamento del ruolo giocato dalla relazionalità organizzativa sia interna (cioè tra organizzazioni di volontariato) sia esterna, in particolare con l’ente pubblico: da quest’ultimo punto di vista, *la percezione diffusa all’interno delle Odv è quello di aver costruito relazioni squilibrate con gli enti locali, cioè caratterizzate dalla dipendenza delle Odv dall’accesso alle risorse economiche a carattere pubblico*. Una volta esaurite o diminuite tali risorse, la domanda più
-

diffusa è quale possa essere la base di legittimazione per un rapporto organico con l'ente locale, il quale, a propria volta, aumenta la pressione sul volontariato e sul carattere di gratuità della sua azione in assenza di adeguate coperture economiche. *E la percezione di essere sottoposti ad un duplice meccanismo di dipendenza da parte delle Odv si fa sempre più diffuso, insieme alla disillusione.*

5. Un volontariato “alla prova”

Il volontariato toscano, dunque, è consapevole della propria situazione di difficoltà, dovuta essenzialmente dalla riduzione delle risorse economiche e umane, e sopperisce a questo disagio utilizzando al massimo le risorse a propria disposizione, in primo luogo lo spirito di sacrificio dei volontari, almeno fino a quando questo potrà durare. La situazione attuale di difficoltà, caratterizzata dalla impossibilità di affidarsi al supporto dell'ente locale, almeno nei modi e nelle intensità dei tempi passati, costituisce un momento significativo di autoriflessività e di “prova” del volontariato. Si potrebbe dire che si tratta di “prove di futuro”, di costruzione di scenari possibili per superare questo momento di difficoltà limitando, per quanto possibile, i danni. Quali sono gli scenari possibili che vengono indicati e scelti dalle Odv toscane?

Ci avvicineremo a questi scenari intanto mettendo in luce come dal volontariato emerga una domanda di formazione costruita intorno a degli assi ben definiti: quasi il 30% delle Odv, infatti, sostiene che per migliorare la propria offerta associativa sarebbe necessario favorire la formazione sugli ambiti specifici di operatività delle Odv stesse, mentre il 25% su ambiti “di base” (cioè sul volontariato in generale e sulle sue motivazioni). Si tratta di due indicazioni importanti poiché mettono in luce una duplice esigenza: quella di consolidare la dimensione “professionale” dei volontari, da una parte, e quella di garantire una formazione di base specie ai nuovi volontari. Quasi il 18% indica la necessità di ottenere formazione sull'uso dei social media e nei nuovi mezzi di informazione, mentre l'11% indica l'importanza della formazione nell'area legislativa, istituzionale ed economico-finanzia-

ria. È interessante notare che su quest'ultimo aspetto la domanda formativa è più pressante tra le Odv di recente costituzione, mentre sui social media la domanda è più consistente tra le Odv più radicate. La formazione su aspetti legati alla cultura del volontariato, alla gestione dei conflitti e alle dimensioni ambiente/cultura ottengono percentuali assai circoscritte.

Da queste indicazioni sembrerebbe emergere una triplice esigenza, a cui corrisponde uno scenario ben delineato:

- a) consolidamento della professionalizzazione affiancata da una formazione di base per i nuovi volontari,
- b) capacità di incidere nei social network,
- c) preparazione nell'area della gestione economico/finanziaria e istituzionale.

La combinazione di queste richieste formative mostra come il volontariato si proietti verso il futuro pensandosi sempre più come entità che consolida e specializza l'offerta di servizi, usa i nuovi canali comunicativi per promuovere se stesso ed è in grado (possibilmente) di districarsi nella complessità delle dimensioni giuridico-burocratico-amministrative. Insomma un soggetto sempre più in grado di muoversi sul "mercato" dei servizi. Questo aspetto è confermato dagli scenari che vengono ricostruiti dalle Odv con riferimento al "futuro possibile" del volontariato nella nostra Regione e nel Paese.

Innanzitutto vale la pena sottolineare come il 38% dei rispondenti prefigura un futuro in cui *il volontariato gratuito e spontaneo è e sarà in declino*, per far posto a organizzazioni che somiglieranno sempre più ad aziende (15,8%) e a soggetti tipici dell'economia sociale (9,7%). Il 14,5% prevede una ancora più consistente dipendenza delle Odv dalle istituzioni pubbliche, mentre soltanto il 9% prefigura la possibilità di un recupero di una funzione diversa del volontariato nella società, più strettamente collegata con un ruolo etico-politico e critico. Altre Odv prefigurano scenari negativi di "declino" (6,5%), il 4,4% prefigura invece scenari positivi di "nuove opportunità" e il 2,7% prefigura scenari sostanzialmente immutati.

Sono proprio le Odv più radicate a prospettare il declino del volontariato spontaneo e gratuito, mentre tra le organizzazioni recenti è più

diffusa l'idea di una maggiore somiglianza delle Odv ad aziende. In entrambi i casi questo dato non stupisce, per opposte ragioni.

Nel rispondere alla domanda sugli scenari, molte Odv hanno offerto brevi riflessioni di approfondimenti e specificazione, che consentono di chiarire in modo più preciso i caratteri degli scenari futuri, almeno sul piano qualitativo.

Possiamo delineare tre ambiti intorno ai quali si “costruiscono” questi scenari:

a) disillusione e nuova autonomia di azione per un volontariato più professionale e in grado di operare sul mercato dei servizi di welfare

Il primo ambito riguarda, ancora una volta, la disillusione rispetto alle relazioni con gli enti pubblici; il sentimento diffuso è quello di una eccessiva dipendenza rispetto alle decisioni, al volere e ai soldi (che non ci sono più) degli enti locali, che oggi appaiono nel contempo più “burocratizzati” e meno disponibili a valorizzare il ruolo del volontariato “alla pari”. Continuare a operare in questa situazione significa offrire un aiuto più allo stato che non ai cittadini e per questo è necessario uscire dalla spirale negativa della dipendenza dal “pubblico”.

Lo scenario prospettato per superare questa situazione di dipendenza è quello di acquisire nuovi margini di autonomia di azione, sulla base di ulteriori capacità professionali, sulla formazione, sulla specializzazione dei volontari. A questa istanza si legano le richieste di maggiore professionalizzazione, di favorire il *crowdfunding*, di ridurre la burocratizzazione, e la consapevolezza circa il declino del volontariato spontaneo e gratuito sebbene quello nuovo conservi elementi di attenzione alla dimensione etico-sociale. Si tratta di uno scenario molto diffuso.

b) Mantenimento dei caratteri attuali ma con valorizzazione delle risorse umane

Lo scenario qui delineato prende spunto dalla considerazione che il volontariato si stia trasformando in un business e che il declino invece dipenda dal carattere utilitarista di molta azione volontaria. Per evitare questo rischio è necessario operare in due direzioni: da una parte, nel recupero del rapporto con le istituzioni pubbliche su nuove basi,

riducendo il tasso di dipendenza economica e politica e rinegoziando le condizioni della reciproca collaborazione. Dall'altra sarebbe necessario recuperare i caratteri di continuità e responsabilità associativa, favorendo l'inclusione di nuovi volontari, da reperire in ambito giovanile, ma anche tra gli anziani e tra coloro che sono inattivi nel mercato del lavoro.

Questo scenario, anch'esso molto diffuso, prefigurerebbe il consolidamento dei caratteri più recenti assunti dal volontariato, ma in un quadro in cui verrebbero valorizzate due tra le dimensioni più critiche nella fase attuale, quella del rapporto con le istituzioni e quella del reclutamento e "fidelizzazione" dei volontari. La combinazione di questi due fattori consentirebbe di non snaturare i caratteri del volontariato e di consentire ad esso di superare l'attuale condizione di crisi.

c) Ridimensionamento e recupero dei valori "originari" del volontariato

Questo scenario parte dal presupposto che l'attuale situazione di crisi socio-economica lascerà la sua traccia indelebile nei prossimi anni e renderà necessario un ridimensionamento della presenza del volontariato in termini di servizi offerti e, più in generale, del tentativo di trasformarsi in soggetto economico. Questo tentativo ha prodotto come esito una scarsa cultura del volontariato, la riduzione del senso civico e solidaristico in senso generale, mentre la richiesta di sempre maggiore professionalizzazione ha generato una "fuga" dal volontariato specie da parte dei giovani a causa di un eccesso di responsabilità connessa con l'azione volontaria stessa. Per questo secondo alcuni presidenti che hanno risposto al questionario, si rende necessario un ritorno al volontariato "puro" e partecipato, fondato di nuovo sull'idea di volontariato come soggetto orientato alla costruzione della coesione sociale basata sulla solidarietà, sull'altruismo e sulla gratuità. Si tratta di un volontariato "comunitario", strettamente legato al territorio e alla valorizzazione delle sue risorse, in grado di reinventarsi costantemente in virtù dell'azione creativa di risposta ai bisogni del territorio. Non un volontariato "prestatore di servizi", ma "generatore di legame sociale" attraverso le occasioni di animazione e incontro a livello comunitario.

Rispetto agli altri due scenari, si tratta di quello meno diffuso tra le Odv rispondenti.

È ovvio che gli scenari qui prefigurati costituiscono una sistematizzazione delle riflessioni e degli spunti offerti dalle Odv nel rispondere al questionario, e che nessuno di essi avrà l'opportunità di verificarsi in modo univoco, ma si produrrà un mix di situazioni probabilmente diverse a seconda di molti fattori, come ad esempio le dimensioni ed i settori operativi delle Odv, i valori cui esse si ispirano, la dinamicità delle istituzioni pubbliche locali e, non ultima, l'opera di riforma legislativa del Terzo settore.

Quello che interessa comunque sottolineare è che le cinque dimensioni:

- 1) un volontariato di servizi;
- 2) un volontariato plurale e ri-equilibrato;
- 3) un volontariato resiliente;
- 4) un volontariato disilluso;
- 5) un volontariato "alla prova"

non costituiscono modi diversi di "intendere" il volontariato, ma caratteri concreti che sintetizzano le Odv toscane nel loro insieme, ne costituiscono caratteri essenziali trasversali, sebbene distribuiti con intensità diverse.

È un volontariato che si fa carico dei propri problemi, è consapevole delle ragioni che sono alla base di quegli stessi problemi, che opera enormi sforzi per mantenere elevati i livelli di offerta dei servizi alla popolazione specialmente in questo periodo di disagio, che ha ridimensionato l'entusiasmo della relazione con le istituzioni senza perdere tuttavia la fiducia nei loro confronti, immaginando di recuperare ambiti di autonomia e maggiore professionalità.

È un volontariato in grado di individuare i suoi limiti e di provare, valorizzando soprattutto le risorse umane e un generale principio di solidarietà, a superarli e a trasformarli in opportunità; opportunità a beneficio, in primo luogo, delle comunità servite.

3. I risultati: i dati relativi al volontariato in Toscana

Irene Psaroudakis

Addentrando nella lettura dei dati, il quadro che emerge completa il capitolo precedente, sottolineando come alcune tendenze si consolidino mentre altre stiano virando verso dimensioni interpretative del mondo volontario che assumono significati diversi rispetto al passato. È come se l'asse della riflessione si spostasse dal *frame* dell'identità (dei volontari, dell'associazione) alla cornice dei servizi. Tutte le risposte alla seconda parte del questionario confluiscono in questa area di interesse, come se l'offerta di azioni concrete fosse l'unico elemento caratterizzante il profilo di ogni organizzazione, e lo identificasse. È un meccanismo inverso, che non passa dalla *mission* e dall'*advocacy* ma che delinea lo status quo (organizzativo, territoriale) proprio a partire dalla proposta concreta, orientando sempre di più l'azione – in una sorta di osmosi – verso dinamiche tipiche dell'impresa sociale e del privato sociale. Lo scenario apre a nuovi spunti di analisi: se il servizio non si accompagna a forti dati valoriali, quale differente connotazione sta assumendo (o assumerà) il volontariato?

Nel primo capitolo era già stata sottolineata la diversità di risposta territoriale alla somministrazione dell'indagine, evidenziando come in generale la risposta fosse pervenuta maggiormente da alcune aree rispetto ad altre: Firenze (17,9%), Lucca (15,2%), Siena (15%). Altre aree mostrano uno scarso *feed back*: Grosseto (3,6%), Empoli (3,7%). Ciò è importante ai fini della programmazione delle azioni future, per riuscire a intercettare quelle zone che “sfuggono” maggiormente ad un monitoraggio.

	Frequenza	Percentuale
Arezzo	96	5,6
Pisa	232	13,6
Empoli	64	3,7
Lucca	260	15,2
Grosseto	62	3,6

Pistoia	81	4,7
Siena	256	15,0
Massa Carrara	87	5,1
Prato	129	7,5
Livorno	138	8,1
Firenze	307	17,9
Totale	1712	100,0

Sul totale delle risposte valide (1.712), è possibile fornire una breve istantanea della diversità del mondo del volontariato toscano.

Relativamente all'anno di costituzione, la maggior parte delle associazioni nasce prima del 1994 (confermando il "trionfo" del volontariato a cui si è assistito in quel periodo). Tuttavia, il fatto che l'11,3% delle Odv si sia formato negli ultimi anni (con una percentuale di poco più bassa rispetto al quadriennio 1995-1999, e praticamente in linea con gli anni 2000-2004) significa che il settore è ancora attivo.

Firenze (16,2%), Lucca (14,5%) e Siena (14%) sono le province in cui, nel confronto con le altre, sono presenti più Odv di recente costituzione, mentre Pisa vede una incidenza maggiore di Odv nate prima del 1995 (16,8%). È un volontariato che si distribuisce tra la piccola, la media e la grande dimensione, con una leggera prevalenza delle prime due.

anno di costituzione			
	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida
Prima del 1994	732	42,8	46,2
Dal 1995 al 1999	196	11,4	12,4
Dal 2000 al 2004	180	10,5	11,4
Dal 2005 al 2009	298	17,4	18,8
Dal 2010 a oggi	179	10,5	11,3
Totale	1585	92,6	100,0
Mancante di sistema	127	7,4	

	1712	100,0	
--	------	-------	--

volontari			
	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida
Piccole	584	34,1	34,9
Medie	589	34,4	35,2
Grandi	502	29,3	30,0
Totale	1675	97,8	100,0
Mancante di sistema	37	2,2	
	1712	100,0	

Rispetto al numero di volontari, i dati raccontano che il 52% delle Odv di piccola dimensione si concentra in quelle nate post 2010, mentre quelle grandi sono – e lo confermano la storia e la tradizione, a tal proposito si pensi alle filiere – anche le più antiche (46,1% dei casi). Le medesime sono anche quelle che offrono più servizi alla popolazione (95,5% di esse) e che hanno stipulato più convenzioni con enti pubblici (71,8%): sono le più strutturate, dotate al 29,7% di una sede di proprietà.

I servizi specifici rivolti alla popolazione

Dalla lettura dei dati, classificando le organizzazioni per settore primario e secondario come da archivio Cevot, si evince quanto il trend sia quello di offrire sempre più servizi di matrice sociale (33,2%), sanitaria (29,3%) e socio-sanitaria (10,2%): un profilo ben delineato, specifico, che si interpreta come un'ulteriore conferma del ruolo del volontariato, che assume sempre più i contorni di una appendice operativa dello stato e del welfare. Sono soprattutto le organizzazioni formatesi prima del 2009 a offrire servizi, con un leggero calo di qualche punto percentuale delle Odv di più recente generazione (di quelle nate dopo il 2010, prestano la loro azione il 90,1%).

È al mondo solidale che negli ultimi anni sono demandate le mansioni quotidiane di supporto e sostegno alla popolazione, in un intreccio con l'ente pubblico che si è ormai istituzionalizzato, dato l'ampio nu-

mero di convenzioni attive al momento della ricerca tra le Odv e gli attori pubblici. Ad oggi, infatti, il 47,4% delle associazioni intervistate dichiara di avere delle convenzioni attive (di cui il 70,1% delle organizzazioni sanitarie), a fronte del 52,6% che presta liberamente la sua attività (soprattutto il volontariato internazionale, per l'88,1%, seguito da quello culturale e di tutela dei diritti). In generale, nel quadro toscano si nota anche una buona presenza delle associazioni di matrice culturale (10%).

Il settore sociale è quello che mostra una percentuale maggiore anche come ambito secondario (21,7%), seguito dal culturale (10,2%). Tutto ciò deve essere letto anche alla luce dei possibili scenari futuri che il volontariato toscano dichiara possano verificarsi: una sempre maggiore dipendenza dalle istituzioni pubbliche (il 14,5%), ma anche una progressiva assimilazione delle Odv a delle aziende (il 15,4%), sottolineata dalla specializzazione sempre più capillare dei servizi offerti, nonché dalla managerialità della gestione del quotidiano. Come già affrontato nel precedente capitolo, e percepito dallo stesso mondo associativo, una delle possibili direzioni che l'universo solidale può prendere è quello del declino graduale del volontariato gratuito e spontaneo (37,8%, sentito soprattutto nell'ambito sanitario): una risposta che conclama le tendenze già in atto, e che dà la chiave per interpretare i nuovi "vocabolari di motivi" che le associazioni – in particolare quelle di nuova generazione – fanno propri nella promozione e organizzazione della propria realtà, verso l'interno come verso l'esterno. Sono in controtendenza l'associazionismo internazionale (15%) e quello culturale (12,6%), che invece mostrano un'apertura positiva verso il futuro, verso il recupero della funzione originaria – di tensione etico politica e di denuncia – delle Odv.

settore prevalente		
	Frequenza	Percentuale
	1	,1
AMBIENTALE	116	6,8
CULTURALE	171	10,0

PROTEZIONE CIVILE	94	5,5
SANITARIO	501	29,3
SOCIALE	569	33,2
SOCIO-SANITARIO	174	10,2
TUTELA DEI DIRITTI	19	1,1
VOLONTARIATO INTERNAZIONALE	67	3,9
Totale	1712	100,0

settore secondario		
	Frequenza	Percentuale
	737	43,0
AMBIENTALE	74	4,3
CULTURALE	175	10,2
PROTEZIONE CIVILE	80	4,7
SANITARIO	70	4,1
SOCIALE	371	21,7
SOCIO-SANITARIO	76	4,4
TUTELA DEI DIRITTI	87	5,1
VOLONTARIATO INTERNAZIONALE	42	2,5
Totale	1712	100,0

Al fine di rendere maggiormente intelligibile il caleidoscopio di servizi che le organizzazioni toscane offrono alla collettività, si è scelto di operare una sorta di classificazione tematica, per aree, in cui fare confluire tutte le singole azioni. Il 94% delle Odv dichiara infatti di offrire servizi specifici alla popolazione (tutte con un tasso al di sopra del 90%, con una punta del 97% delle associazioni di area socio-

sanitaria).

1) *Area sociale*

- Assistenza domiciliare (assistenza, spesa a domicilio, servizi medici a domicilio)
- Banco alimentare
- Disagio sociale (esclusione, supporto senza fissa dimora, distribuzione alimentare e di vestiario, erogazione beni di prima necessità, sostegno economico per le bollette)
- Attività ricreative (per disabili e non, doposcuola, donne, sportive, integrazione, socializzazione, ludico-ricreative, ascolto, incontro e contatto umano con anziani)
- Detenuti (attività dentro il carcere, accoglienza alternativa alle pene)
- Sostegno (gruppi di auto-aiuto, ascolto, attività consultoriale, assistenza e consulenza psicologica, sportelli d'ascolto, educazione alla genitorialità, sportello per la tutela dei diritti del malato)
- Donne e minori (orfani, accoglienza donne e minori, donne vittime di violenza, accoglienza residenziale madri, ascolto, case famiglia)
- Integrazione (inclusione ragazzi stranieri, inclusione lavorativa e scolastica nomadi e profughi)
- Inserimento lavorativo (inserimenti non retribuiti per promuovere l'*empowerment*, inserimenti dei detenuti)
- Anziani (attività di socializzazione, attività di utilità sociale, servizio di centralino per l'estate sicura rivolto agli anziani)
- Centro di ascolto
- Punto informativo e front office
- Attività sportive (tornei, pesca, vela, etc.)
- Sostegno e aiuto alle famiglie su affido e adozione
- Smistamento e rivendita abiti usati
- Microcredito
- Accoglienza e sostegno famiglie

2) *Area sanitaria*

- Pronto soccorso (118)
-

-
- Cup
 - Ambulatori
 - Terapia e riabilitazione (musicoterapia, inserimenti socio-riabilitativi, attività motorie, *pet therapy*, zooantropologia didattica, riabilitazione equestre)
 - Donazione di sangue, dialisi
 - Donazione di organi
 - Sostegno alla ricerca scientifica in campo sanitario per alcune patologie
 - Educazione alimentare per pazienti

3) *Area socio-sanitaria*

- Trasporto sociale e sanitario (accompagnamento visite ospedaliere, farmaci a domicilio)
- Dipendenze (tossicodipendenza, recupero e riabilitazione ludopatici e tossicodipendenti, ascolto e sostegno alcolizzati e famiglie, prevenzione patologie alcolismo)
- Patologie varie (assistenza pazienti malati, supporto sieropositivi, sostegno famiglie portatori di handicap e disturbo psichico, servizi riabilitativi minori e adulti con autismo, educazione all'autonomia)
- Tutela dei diritti delle persone affette da disturbo psichico

4) *Area protezione civile*

- Gestione emergenze
- Vigilanza ambientale
- Tutela del territorio
- Logistica, sicurezza, coordinamento
- Tutela patrimonio artistico
- Utilizzo unità cinofile per compiti di salvataggio
- Recupero vittime

5) *Area comunicativa/promozionale*

- Sensibilizzazione (incontri, conferenze, seminari, eventi)
 - Progetti con le scuole
 - Raccolta fondi
 - Promozione e informazione (su patologie specifiche)
-

- Pubblicazioni
- Counselling e orientamento
- Promozione attività sportive
- Eventi culturali con coinvolgimento di soggetti svantaggiati

6) *Area formazione*

- Corsi di formazione su: primo soccorso, informatica, ambito linguistico, ricreativo, cucina, corsi micologici e di tossicologia; arte, musica, corsi di scrittura, patente nautica, ambientale e animale, temi riguardanti solidarietà internazionale e politica
- Laboratori
- Progetti per le scuole
- Scuola in ospedale
- Meeting medici
- Iniziative di prevenzione delle dipendenze nelle scuole superiori
- Educazione civica rivolta agli studenti
- Progetti di scolarizzazione per bambini stranieri
- Sostegno scolastico

7) *Area ambientale*

- Protezione animale ed attività educative per animali
- Educazione ambientale
- Consulenza risparmio energetico
- Tutela ambientale
- Tossicologia e tossicità

8) *Area volontariato internazionale (attività in loco e progetti a distanza)*

- Sostegno e adozione a distanza
- Attività in loco con progetti all'estero
- Sostegno allo studio
- Commercio equo-solidale

9) *Area culturale*

- Attività di divulgazione culturale nelle scuole
 - Sostegno all'apertura delle biblioteche
 - Gestione archivi e biblioteche
-

-
- Gite e visite culturali
 - Attività teatrali, spettacoli e cineforum per disabili
 - Libreria di materiale audio video gratuito su prestito
 - Assistenza nei musei
 - Turismo sociale
 - Organizzazione gite e vacanze per disabili e anziani

10) Area tutela dei diritti

- Tutela dei diritti
- Cittadinanza attiva
- Tutela consumatori

Tuttavia, per migliorare l'offerta di servizi, le organizzazioni esprimono dei bisogni specifici, che possono essere riferiti principalmente alla questione economica (39,2%, è un bisogno percepito in particolare per le Odv nate dopo il 2010, con una percentuale del 44,6%) alle risorse umane (24%, soprattutto per le Odv più anziane, che soffrono il ricambio generazionale e il confronto con le nuove generazioni: la percentuale è del 25,7%), alle risorse logistiche e organizzative (17%, richieste trasversalmente indipendentemente dall'anzianità delle organizzazioni, con un tasso che si assesta tra il 16,2% di quelle più recenti e il 19% di quelle nate tra il 2000 e il 2004): è un circolo vizioso frutto dell'attuale situazione di crisi, per cui aumenta il disagio sociale e di conseguenza si espandono le esigenze della comunità, anche ad aree precedentemente inedite. Il volontariato è chiamato in prima battuta ad operare come supporto per situazioni di marginalità, ma se da un lato aumentano i bisogni dall'altro necessariamente si incrementano anche i servizi che le Odv devono offrire, e quindi aumenta il bisogno di risorse per attivarli in maniera continuativa, efficiente e coerente. È una situazione di emergenza, in cui l'operatività è in primo piano e solo successivamente intervengono altre tipologie di richiesta più "identitarie", di cui tuttavia si riconosce l'importanza.

I bisogni (per migliorare la vita associativa interna e la presenza/incidenza sul territorio)

Si denotano alcune tendenze trasversali, conseguenti del particolare momento di crisi che coinvolge tutti i settori del sociale, da affian-

care ad alcune esigenze più settoriali/specifiche (percepite sia dal volontariato più strutturato, sia da quello più specializzato). È coerente affermare che continua a essere prevalente la richiesta di bisogni “conservativi”, probabilmente a maggior ragione visto la delicatezza del periodo. Infatti, non è possibile dare un’interpretazione completa a questa sezione se non si intersecano le risposte con gli esiti pratici della crisi socio-economica che le Odv si trovano quotidianamente ad affrontare.

In generale, le Odv auspicano una maggior continuità del servizio, correlata a una migliore organizzazione: ciò al fine di poter offrire un’azione sul territorio che sia davvero significativa, un riferimento costante per la comunità che incrementi il capitale sociale.

La diminuzione di fondi e risorse si traduce spesso nel timore di chiusura dell’associazione, o nell’impossibilità di svolgere al meglio le proprie attività.

Classificando, si rileva il bisogno di:

- *Risorse economiche* (più strumenti e mezzi, per poter svolgere al meglio le attività esistenti ed agire in nuovi ambiti di servizi)
 - *Risorse umane* (in particolare il reclutamento di giovani volontari attivi, fondamentali per il ricambio generazionale, e talvolta di personale tecnico specializzato)
 - *Risorse logistiche* (la disponibilità di locali, di una sede, per migliorare l’offerta di servizi)
 - *Maggiore consapevolezza e partecipazione* (intese sia come esigenza di ampliare alla collettività una cultura della solidarietà, sia come un incremento della cittadinanza attiva)
 - *Rapporto con gli enti pubblici* (per migliorare la propria presenza, per ricevere maggiori attenzioni e un riconoscimento, anche economico: da qui la necessità diffusa di formalizzare i rapporti)
 - *Fare rete* (sia verso l’interno che verso l’esterno, non solo con l’associazionismo ma anche con gli enti pubblici)
 - *Maggiore visibilità comunicativa* (anche attraverso l’uso di sistemi informativi più fruibili e aggiornati)
 - *Aggiornamento costante*: nella progettazione, sulla capacità di
-

gestione fondi, sulle metodologie per il loro monitoraggio (in particolare, per le Odv più strutturate)

- *Attività di consulenza e di sensibilizzazione legate a particolari target di utenza*

Per migliorare la vita associativa interna, sul totale delle risposte fornite le Odv si orientano soprattutto all'accoglienza/tutoraggio verso i nuovi volontari (26,6% di tutte, in maniera equa per tutte le organizzazioni), ad offrire loro più riconoscimenti (15% di tutte, in particolare per il volontariato ambientale e di tutela dei diritti), ad aumentare/migliorare le forme di comunicazione (11,8%).

Oltre a questi, altri tipi di bisogni sono espressi prevalentemente dal volontariato di matrice di tutela dei servizi (23,5%), di volontariato internazionale (31,7%).

Le strategie di miglioramento del rapporto con i nuovi volontari sono sentite da tutte le Odv, con percentuali attorno al 27% per le Odv già consolidate (prima 1994, 1995-1999, 2005-2009), mentre pur essendo per tutte le organizzazioni, indipendentemente dalla data di costituzione, il bisogno maggiormente percepito, lo è in misura minore da parte delle organizzazioni più giovani. Quelle nate post 2010 lamentano invece, più delle altre, momenti di confronto e incontro tra volontari (14,5%). Le associazioni composte tra il 2000 e il 2004 riconoscono l'essenzialità del bisogno di gratificazione e riconoscimento da offrire ai volontari (20,5%).

Per incrementare invece la propria presenza sul territorio, sul totale delle risposte offerte le organizzazioni hanno fornito un ventaglio di bisogni che può essere sintetizzato in questo modo, rispettando l'ordine di priorità da loro fornito:

- maggiore visibilità comunicativa (25,7%) per le prime risposte
- risorse umane ed economiche (14,8%) per le seconde risposte

È interessante notare come l'attenzione si sposti frequentemente sul rapporto con gli enti pubblici, che per molte associazioni deve essere migliorato a fronte anche di uno snellimento degli iter amministrativi/burocratici (il 13,1% delle prime risposte). Scarsa è invece l'attenzione alle dinamiche di rete, all'aggiornamento/consulenza o alla consapevolezza: l'accento è posto sul punto di vista operativo, con uno

sguardo rivolto al presente. È una spiegazione che ha una natura culturale, scarsamente connessa con la *mission* e l'identità e orientata invece ai servizi.

Sono le organizzazioni più giovani a esprimere un'esigenza maggiore di risorse economiche (18,4%), presumibilmente ai fini di un più continuo radicamento territoriale. Le associazioni nate prima del 1994 lamentano soprattutto, rispetto alle altre voci, un bisogno di visibilità comunicativa (26,2%), in virtù del fatto che la comunicazione appartiene a quei bisogni innovativi emersi con particolare preponderanza negli ultimi anni. Lo stesso vale per quelle nate tra il 1995-1999 (30,9%), tra il 2000 e il 2004 (26,7%), tra il 2005 e il 2009 (20,3%).

Per quanto guarda il bisogno di risorse umane, rispetto all'anno di costituzione è percepito soprattutto dalle Odv nate tra il 1995 e il 1999 (21%), quasi con la stessa percentuale di quelle formatesi il quadriennio successivo (20,5%).

Fare rete è un bisogno scarsamente invocato per le Odv più anziane (3,1% e 1,9%, per le pre 1995 e le 1995-1999), con una leggera variazione al rialzo quando espresso come seconda possibilità di scelta.

Esigenze formative

È possibile notare la richiesta di un duplice livello d'intervento: uno è legato alle esigenze formative più proprie del volontariato (relativo alla cornice più operativa delle Odv, implica la formazione e preparazione specifica dei volontari, l'accrescimento delle competenze e dell'*expertise* delle singole associazioni, per essere più competitive e aggiornate), e l'altro attiene alla sfera della comunità, e si correla a esigenze di sensibilizzazione, comunicazione e diffusione che vanno verso la promozione di una cultura della solidarietà e un arricchimento del "vocabolario di motivi" della comunità. Alcune associazioni chiamano direttamente in causa gli enti pubblici, a quali dovrebbe essere demandato il compito di promuovere la formazione dei volontari. A latere di un ampio spettro di possibilità formative, è obbligo riportare la posizione di un numero di Odv che non richiedono alcun approfondimento (soprattutto le piccole, o quelle che svolgono servizi di area culturale e ricreativa), in quanto già strutturate di per sé e

autosufficienti nella trasmissione dei saperi, o più semplicemente per la mancanza di nuovi volontari a cui “insegnare”.

Tra le esigenze formative più condivise, si annoverano:

- *Formazione dei volontari*: nei loro diversi ruoli e competenze, sia professionali che relazionali (più competenti e abili a gestire le situazioni, e per migliorare il loro rapporto con l’utenza e con gli *stakeholders*)
- *Formazione negli ambiti specifici*: sanitario, medico, comunicativo (in generale), tecnico (volontariato di protezione civile), volontariato internazionale
- *Formazione nelle aree legislativa, istituzionale, economica/finanziaria, amministrativa*
- *Approfondimento dell’uso dei social media e dei nuovi mezzi informatici* (comunicazione 2.0)
- *Gestione dei conflitti* (interni ed esterni)
- *Progettazione* (specializzata e approfondita)
- *Formazione nelle aree della raccolta fondi*
- *Formazione in settori culturali* (documentazione, archivistica)
- *Formazione in temi ambientali* (oggi assente)
- *Promozione della cultura del volontariato*, rivolta non solo ai volontari ma alla collettività

I dati emersi rispetto alle risposte fornite mostrano come siano sempre più richiesti momenti formativi legati alla formazione specifica (28,3%, nello specifico per il 40,6% del settore socio-sanitario e per il 32,8% del sanitario), seguiti dall’esigenza di corsi base per il volontariato (24,4%, esigenza sentita da tutte le Odv ma in percentuale minore per le più recenti, con il 19,3%, e nello specifico per il 35,7% del volontariato di tutela dei diritti), e sull’uso dei social media e dei nuovi mezzi di comunicazione (17,6% in totale, in particolare per le Odv di vecchia generazione, per cui è un bisogno sentito dal 21% di esse, e per il 27,6% delle organizzazioni sanitarie). Interessante è la richiesta pervenuta, anche se come seconda scelta, di formazione nelle aree del *fundraising* (14,2%) e della progettazione (12,8%). È una richiesta che proviene soprattutto dalle nuove Odv (7,6%, mentre

per le nate prima del 1995 è al 3,1%), che richiedono anche con un tasso del 21% (molto più elevato rispetto alle altre) una formazione in ambito istituzionale, legislativo, economico/finanziario.

Ancora, se la prima possibilità di scelta è indirizzata verso la dimensione pratica e operativa, che però sottolinea la sempre maggiore specializzazione degli ambiti di intervento (si pensi in particolar modo al sanitario), emerge anche la managerialità del nuovo volontariato. Una competenza in settori più innovativi risponde alla situazione di competizione endemica tra Odv per garantirsi il proprio ambito di intervento e soprattutto i finanziamenti economici – scarsi – per poter mettere in atto i propri servizi. Se si nota la compagine delle Odv toscane, infatti, è possibile classificarle anche sulla base della fonte prevalente di finanziamento. Su un totale di 1.612 risposte compilate, questa è la situazione:

finanziamento		
	Frequenza	Percentuale valida
Privato	375	23,3
Pubblico	510	31,6
Autofinanziamento	626	38,8
Mix	101	6,3
Totale	1612	100,0
	100	

La maggior parte delle Odv (38,8%) dichiara di autofinanziarsi, spesso dichiarando per il 2013 bilanci di lieve entità. Il resto dipende da finanziamenti pubblici (in prevalenza il riferimento è alle convenzioni attive, non necessariamente soggette a rinnovo) o da donazioni private (che, peraltro, risentono fortemente del periodo di crisi economica). Il 43% delle Odv nate prima del 1995 dichiara di avere come fonte prioritaria quella pubblica, a fronte del 20,9% di quelle di nuova generazione che, invece, per il 48,8% tendono ad autofinanziarsi.

Si comprende come l'esigenza diventi allora il reperimento di fonti di finanziamento alternative, che permettano la continuità del servizio nonché, a volte, la sopravvivenza stessa dell'associazione.

È opportuno, a questo punto, comparare i dati presentati fin qui con quelli che derivano da una indagine promossa dal Cesvot nel 2013 dal titolo *Monitoraggio dei fabbisogni formativi e di competenza del volontariato in Toscana* e realizzato dal Dr. Daniele Baggiani. Tenuto presente che le due serie di dati non sono tra loro confrontabili, dato il diverso tipo di fonti da cui provengono, è tuttavia utile presentare i due insiemi informativi in modo da offrire un quadro esaustivo intorno al tema del fabbisogno formativo del volontariato toscano. Il monitoraggio è stato realizzato su una base empirica di 1197 questionari, comprendenti i 246 questionari validi compilati online e i restanti compilati in cartaceo dai partecipanti ai corsi Cesvot, allegati alle rendicontazioni finali presentate dalle associazioni beneficiarie del Bando Formazione 2012-2013.

Questi sono alcuni tra i risultati più significativi di questo monitoraggio, che segnalano una graduale trasformazione del fabbisogno formativo del volontariato.

Il 54% dei rispondenti ritiene di doversi migliorare per riuscire meglio nella funzione svolta all'interno dell'associazione. Il tipo di formazione preferita è interattiva, centrata sul gruppo e sulle esercitazioni (52%); il 38% gradisce modalità frontali, lezioni accademiche e seminari tenuti da esperti. Circa i formatori, si pensa siano più efficaci esperti provenienti sia dal volontariato, sia dal mondo delle professioni (74% in totale).

L'indice medio di fabbisogno formativo del volontariato in Toscana nel 2013 è di 2,74 punti Likert, in incremento rispetto al 2012; nella tabella successiva è possibile apprezzare l'entità del fabbisogno articolata nelle diverse aree tematiche:

«Terreni Formativi» con fabbisogno formativo più alto. Graduatoria urgenza					
	Area formativa	Classe capacità	Competenze	Punti	Livello bisogno
1°	Lavorare e comunicare in gruppo	Comunicazione interna	Trasversali	3,03	Molto alto
2°	Ascolto, empatia	Fondamenti relazionali	Di base	3,02	Molto alto
3°	Comunicazione interpersonale	Fondamenti relazionali	Di base	2,98	Alto
4°	Comunicare e valorizzare l'esperienza	Comunicazione esterna	Tecnico-Prof.	2,94	Alto
5°	Lavorare per obiettivi e risultati	Fronteg., risolvere, organiz.	Trasversali	2,92	Alto
6°	Rispetto delle culture e della diversità	Valori	Di Base	2,89	Alto
7°	Motivazione al volontariato, gratuità e dono	Valori	Di base	2,89	Alto
8°	Soluzione dei problemi e creatività	Fronteg., risolvere, organiz.	Trasversali	2,85	Alto
9°	Solidarietà e volontariato di prossimità	Valori	Di base	2,82	Alto
10°	Tutela dei diritti, advocacy	Valori	Di base	2,82	Alto

L'indice di bisogno formativo sale nel 2013 rispetto al 2012 di 0,04 punti Likert, un incremento moderato, ma che segnala il ruolo significativo della formazione tra i bisogni più importanti per lo sviluppo del volontariato.

Tra i 15 terreni formativi confrontabili, sono in aumento netto la «motivazione, gratuità e dono» (+0,29 punti), e la qualità relazionale dell'«ascolto ed empatia» (+0,07 punti). Aumenta anche la necessità di aggiornamento in materia di «informatica» (+0,14 punti).

Sale di 0,15 punti il «lavorare in gruppo»; mentre scendono «gestione dei conflitti» e «soluzione dei problemi» (-0,04), che riequilibrano le capacità di «comunicazione interna».

Confronto fabbisogno terreni di formazione 2012-2013		
Terreno formativo	2012	2013
Rispetto delle culture e della diversità - CBA	2,82	2,89
Gratuità e dono - CBA	2,60	2,89
Comunicazione interpersonale - CBA	2,96	2,98
Ascolto empatia - CBA	2,95	3,02
Informatica - CBA	2,37	2,51
Sicurezza - CBA	2,61	2,56
Analisi del contesto - CTR	2,75	2,77
Lavorare in gruppo - CTR	2,87	3,03
Gestione dei conflitti - CTR	2,83	2,79
Soluzione dei problemi e creatività - CTR	2,89	2,85
Progettazione attività - CTP	2,72	2,79
Gestione organizzativa delle risorse - CTP	2,75	2,68
Gestione dei progetti - CTP	2,76	2,67
Aspetti amministrativi - CTP	2,41	2,49
Mansione tecnica svolta dal volontario - CTP	2,34	2,49
Media generale*	2,70	2,74

L'intensità media del bisogno aumenta leggermente, segnalando la richiesta di maggiore investimento nella formazione dei volontari e nelle associazioni come risposta alla fase di incertezza vissuta dal Terzo settore a seguito della crisi economica.

La priorità si sposta dalle «competenze relazionali personali», prevalenti nel 2012 alla «comunicazione interna»; soprattutto declinata in termini di «lavoro di gruppo». Dando segnale, in questo modo, i volontari e le associazioni, di aver bisogno nel complesso di ritrovarsi e di compattarsi intorno al fare insieme (senza tuttavia sacrificare il saper essere del volontario, in quanto resta sensibile la richiesta di miglioramento delle competenze relazionali). Le associazioni hanno bisogno di operatività a partire dalla condivisione degli obiettivi e dalla progettazione partecipata delle attività.

Tra i «valori fondativi» del volontariato è soprattutto la «motivazione, la gratuità e il dono» il campo in cui investire, per consolidare la missione del volontariato organizzato a partire dalle ragioni che convincono le singole persone a spendersi per gli altri.

Aumentano i bisogni di competenza tecnico-professionale, ma solo nel campo della «comunicazione esterna», intesa soprattutto come migliore capacità delle associazioni di raccontarsi e di promuoversi a partire dalle iniziative realizzate e dai successi ottenuti nei loro settori di intervento.

Il ruolo del Cesvot

La richiesta prevalente che viene indirizzata al Centro servizi toscano è quella di un sostegno logistico e tecnico (31,1%, in particolare per il 45,5% del volontariato di tutela dei diritti) e maggior sostegno economico (22,3%, soprattutto per il volontariato internazionale con il 32,6%). Se l'8,4% delle risposte fornite è relativa all'ambito del supporto comunicativo e il 7,5% è legata alla consulenza amministrativa, il resto dei suggerimenti proposti si attesta su percentuali di piccolo rilievo. Anche se numericamente non elevata, è significativa la percentuale dell'8,4% di Odv (con percentuali dell'11,7% nel socio-sanitario e del 10,8% del culturale) che chiede al Cesvot di porsi come *gate-keeper*, come tessitore di rete che faciliti l'attivazione di un network di collaborazioni tra le varie realtà associative.

È una sorta di investitura, il riconoscimento di un ruolo a cui – in prospettiva non solo attuale ma soprattutto futura – il Cesvot è chiamato a rispondere, per sancire la sua *leadership* come punto di riferimento del volontariato toscano.

Molte associazioni si ritengono soddisfatte dell'operato del Cesvot, mentre altre ne lamentano l'eccessiva autoreferenzialità e politicizzazione, nonché la tendenza a favorire alcune Odv con cui è già consolidato un rapporto di collaborazione. In generale, si denuncia l'attenzione che il Cesvot offre alle organizzazioni più grandi e strutturate, a scapito di quelle di più piccola dimensione. Da rilevare tuttavia che alcuni intervistati non hanno mai avuto occasione di relazionarsi.

Di seguito, si elencano le principali aree di intervento:

-
- *Iniziativa per il reclutamento* (anche attraverso modalità tipo il servizio civile)
 - *Sensibilizzare e promuovere la cultura del volontariato*
 - *Coordinamento per le piccole Odv*
 - *Sostenere e offrire consulenza amministrativa* (in primis rispetto al budget, alla rendicontazione, al bilancio)
 - *Sostenere le Odv economicamente* (tramite una diversificazione dei bandi di concorso, e sporadicamente attraverso incentivi economici)
 - *Offrire supporto tecnico e logistico (infrastrutture)*, anche in luoghi più decentrati oltre Firenze e in orari più accessibili (per l'organizzazione dei corsi)
 - *Snellire la burocrazia* (per agevolare la partecipazione delle associazioni alle possibilità offerte, e ai bandi)
 - *Sostenere la trasversalità nella progettazione*
 - *Dare supporto nella comunicazione* (sia interna che esterna)
 - *Offrire personalizzazione degli interventi* (intesa per settore e per categoria)
 - *Offrire più attenzione all'area del volontariato ambientale*
 - *Attivare e coordinare reti di collaborazione tra Odv* (promozione di tavoli, incontri, occasioni di collaborazione, bandi di rete)
 - *Mediare tra mondo associativo e istituzioni*
 - *Sensibilizzare su problematiche specifiche*

Conseguenze della crisi socio-economica

Le Odv lamentano quasi all'unanimità di subire gli effetti della crisi sulla propria vita associativa. In generale, le difficoltà (interne ed esterne) sono più diffuse e profonde, le esigenze si accrescono (c'è una maggiore richiesta, che talvolta va a scapito dell'ascolto dei bisogni stessi) e ci si attende che sia proprio il volontariato a farsene carico. La crisi incide anche nella dimensione propria dei volontari, che se da un lato aumentano (vittime della disoccupazione, l'attività volontaria diventa per loro un campo possibile di azione ma anche un'occupazione "a tempo", da abbandonare al momento in cui si risolve l'emergenza occupazionale), dall'altro muta il loro modo di

“essere” volontari (una minor partecipazione attiva, dovuta a meno tempo a disposizione e ad un coinvolgimento più lieve, quindi a una minore identificazione con l’associazione di appartenenza). Di conseguenza, la complessità organizzativa aumenta a fronte di una disponibilità di risorse sempre più carente: il 42,6% delle risposte è legata alla dimensione economica (trasversale a tutti i settori, ma con una punta del 65,6% del volontariato internazionale), seguita da un 34,5% di un ventaglio di effetti congiunturali in negativo (correlati alla specificità delle singole associazioni, ma per il 44,2% del sanitario), e da un 5,2% di calo delle adesioni (per il culturale e per l’ambientale, rispettivamente con una percentuale del 10,6% e del 10,2%).

Oltre a questo, come seconda possibilità di risposta si segnala il calo strutturale dei mezzi a disposizione (relativamente al volontariato di protezione civile, per il 26,1%), a fronte dell’incertezza delle risorse da cui attingere (il 14,4%): è un quadro quasi di confusione endemica, disegna un disorientamento collettivo (di cui paiono però subire di più gli effetti il volontariato di tutela dei diritti al 16,7%, e quello ambientale al 7,7%) che richiede l’attivazione di nuovi strumenti – non solo pratici, ma anche identitari, attitudinali, culturali – da cui attingere.

Tra gli effetti più trasversali, correlati sia alla sfera operativa sia alla dimensione relazionale, si possono sintetizzare:

- *Diminuzione di fondi* (meno donazioni dai privati, taglio dei finanziamenti pubblici, ritardo nei pagamenti, convenzioni non rinnovate o bloccate, calo dell’autofinanziamento, impossibilità di aumentare le quote associative)
 - *Aumento delle spese*: per il mantenimento della sede (affitto, bollette) e dei mezzi di trasporto
 - *Calo delle iscrizioni* (in particolare in alcune province: del numero di soci in generale, e talvolta degli operatori)
 - *Calo dei mezzi strutturali e incertezza delle risorse a disposizione*, che spesso si traducono nella riduzione del raggio di servizi erogati dalle associazioni
 - *Disorientamento degli attori* (sia dei volontari che degli utilizzatori dei servizi, in particolare per alcuni segmenti più deboli di
-

-
- popolazione)
 - *Mancato riconoscimento del valore del volontariato* (soprattutto nel socio-sanitario)
 - *Effetti emergenti legati alle contingenze* (tra gli esempi: il calo del numero dei donatori di sangue a seguito della maggiore difficoltà a reperire permessi di lavoro, l'aumento degli animali abbandonati perché i padroni non riescono più a farsene carico economicamente, la crisi di alcune realtà bancarie come il crollo del MPS).

Dinamiche di rete

Molte associazioni si stanno già muovendo in questa direzione e da tempo, viceversa altre assumono un atteggiamento di diffidenza verso il lavoro di rete, se non di chiusura. Se molte Odv mostrano difficoltà nell'offrire una descrizione precisa di cosa significhi, per loro, fare rete, si denunciano il fraintendimento diffuso tra agire processi di coordinamento ed essere rete, la tendenza a restringere la condivisione alle sole associazioni del medesimo settore, il permanere di eccessivi personalismi, l'impossibilità a mettere in pratica un reale scambio per il timore di "perdere" risorse (che genera all'opposto un clima di tensione). L'attivazione di processi di *networking* non è esule da critiche: viene percepita da alcune associazioni come dispendiosa, se non in alcuni casi come impraticabile.

Tuttavia, è interessante notare quali sono gli ambiti in cui le organizzazioni toscane trovano interessante ipotizzare reti collaborazione, non necessariamente limitate ai soggetti del volontariato.

Sul totale delle risposte compilate, si evince l'interesse a lavorare assieme sulla progettazione (il 10,1%, di cui il 23,5% del volontariato internazionale), in virtù della messa in rete delle rispettive competenze e specificità. Si esplicita così la consapevolezza che lo scambio di risorse diventa la chiave di volta per essere davvero competitivi, e offrire trasversalmente un supporto alla collettività che incrementi il capitale sociale a disposizione, verso il superamento della frammentazione e dell'eccessiva parcellizzazione degli interventi e per la realizzazione di una solidarietà che sia davvero ad ampio raggio.

La scuola, l'università e le istituzioni sono gli attori altri verso cui orientare le dinamiche di network (7,3%), mentre le aree sociale (9,7%) e sanitaria (6,6%) sono le altre aree chiamate in causa.

Capitolo 2

La prospettiva territoriale. Bisogni, servizi e attività del volontariato in un periodo di crisi

Arezzo

Giulia Spingarduoli

Da una prima fotografia delle associazioni del territorio aretino si evidenzia come la quasi totalità delle rispondenti svolgano attività rivolte alla popolazione (96,2%).

Tra i principali settori di intervento occupano un posto rilevante l'area sociale (38,5%) seguita da quella sanitaria (22,9%) e da quella socio-sanitaria (15,6%). Proseguendo secondo un ordine decrescere si trovano gli altri settori, quali: ambientale e culturale (con una percentuale del 7,3% ciascuno), volontariato internazionale (4,2%) e protezione civile (3,1%).

Il settore secondario vede collocato al primo posto il settore ambientale con un 38,5%, segue il settore sociale con un 29,2%.

Per quanto riguarda l'anno di costituzione si registra una maggiore nascita di realtà associative negli anni passati (38,5% prima del 1994) seguita da un calo costante negli anni successivi fino ad arrivare ai giorni d'oggi con una percentuale del 12,1%. Nello scenario della realtà aretina la maggior parte delle associazioni, quindi, e specialmente quelle di ambito sanitario, trae le sue origini dai tempi del passato. Ad oggi sono sempre meno le associazioni che si insediano nel tessuto del volontariato. Nonostante tale decrescita è interessante sottolineare come invece associazioni in ambito culturale e ambientale siano in controtendenza. Se prima del 1994 la presenza di associazioni culturali e ambientali era rispettivamente del 5,7% l'una e del 0% l'altra, dal 2010 ad oggi si riscontra un incremento di tali realtà associative del 27,3% per il settore culturale e del 9,1% per il settore ambientale.

È equamente distribuita la situazione tra grandi (28), medie (29) e piccole associazioni (28).

La maggior parte delle associazioni ha la possibilità di usufruire di

una sede in comodato d'uso (62,5%), mentre la restante parte si divide tra proprietà (20,5%) ed affitto (17%).

Solo il 32,2% dei rispondenti ha istituito convenzioni con l'ente pubblico, contro il 67,8% che dichiara di non averne alcuna.

Relativamente ai finanziamenti, fonte pubblica ed autofinanziamento si bilanciano con una percentuale del 29,5% ciascuna, seguono poi fonti private con un 20,8%. Infine il 12,5% delle associazioni dichiara impossibile indicare una singola voce come preponderante poiché la situazione si presenta come un mix equamente distribuito tra le tre voci sopraindicate.

Servizi

1) Area socio-sanitaria:

- Attività specifiche legate all'assistenza domiciliare (accompagnamento, assistenza, spesa a domicilio, distribuzione alimentare e di vestiario, etc.)
- Banco alimentare;
- Trasporto sociale e sanitario;
- Inserimenti lavorativi e/o borse di studio per categorie svantaggiate;
- Servizi funebri;
- Pronto soccorso;
- Ambulatori;
- Consultorio;
- Attività ricreative, musicali, sportive, di integrazione e di socializzazione per categorie svantaggiate e/o problematiche;
- Assistenza psicologica;
- Centri di ascolto;
- Centri di accoglienza;
- Assistenza telefonica;
- Donazione di sangue;
- Gruppi di auto mutuo aiuto;
- Pet therapy

2) Area protezione civile:

- Gestione emergenze e calamità;
-

-
- Vigilanza ambientale;
 - Logistica, sicurezza, coordinamento;
 - Volontariato internazionale.
- 3) Area comunicativa:
- Attività specifiche di sensibilizzazione;
 - Attività in ambito scolastico;
 - Raccolta fondi;
 - Promozione e informazione specifica.
- 4) Area formativa:
- Corsi di formazione primo livello;
 - Corsi di formazione di secondo livello.
- 5) Ambientale – Animale:
- Custodia animali abbandonati;
 - Gestione canili comunali;
 - Cattura randagi;
 - Attività educative per animali;
 - Archeologia.

Bisogni

Per i rispondenti all'indagine si colloca indubbiamente come primaria la necessità di reperire sia risorse umane che economiche. Entrambe le problematiche concorrono tra loro di pari passo al punto tale da fondersi e costituire un'unica problematica che per molti si declina nel timore e nel rischio sempre più concreto di dover chiudere la propria associazione.

Tale criticità è riscontrata soprattutto nelle piccole associazioni di stampo sanitario e culturale. Queste associazioni, gravate dalla scarsa presenza di volontari al proprio interno e da un assente ricambio generazionale, dichiarano di avere energie a malapena sufficienti per la sopravvivenza dell'organizzazione stessa. La scarsa presenza di volontari si ripercuote negativamente su tutto l'andamento dell'associazione. In alcuni casi si riscontrano difficoltà nel riuscire a svolgere attività considerate di base, come poter coprire gli orari di apertura da garantire al pubblico; in altri contesti si lamenta invece il dover mettere in secondo piano alcune delle attività ritenute dai volontari

come fondamentali. Un esempio fra tutti è l'impossibilità per alcune associazioni di riuscire ad investire energie adeguate nell'area della progettazione. Tale impedimento è di notevole gravità poiché investire risorse nelle attività progettuali diventa la chiave per poter accedere ai bandi di finanziamento, divenuti ad oggi strada maestra per reperire fondi.

Per avere più volontari molti rispondenti ritengono utile la possibilità di far conoscere il proprio ruolo e le proprie attività al territorio aretino. Essere conosciuti e la possibilità di informare la cittadinanza sulle attività svolte è infatti ritenuto uno dei canali più efficaci per stimolare nelle persone la curiosità e l'avvicinarsi alla realtà del Terzo settore. Sono il 31,8% le associazioni che affermano la necessità di dedicare una maggiore visibilità comunicativa per migliorare la propria presenza sul territorio.

Purtroppo tale attività per alcuni non è facile ed è per questo che in molti casi si individuano richieste esplicite di riuscire a capire quale strategia poter adottare per avvicinare a sé un numero adeguato di nuovi possibili volontari. A tale richiesta si collega il desiderio di alcuni di poter collaborare con istituzioni, enti pubblici e privati per costruire campagne di sensibilizzazione e diffusione dell'informazione. Ecco che questo punto si ricollega così al bisogno impellente di fare rete con tutti i soggetti presenti sul territorio.

Fare rete è al giorno d'oggi un bisogno ed una necessità sia verso l'esterno, che all'interno della propria realtà associativa .

"L'unione fa la forza" è il motto adottato da tutte quelle associazioni oramai consapevoli che solo con un *lavoro di squadra* è possibile continuare a mandare avanti le proprie attività.

Esigenze formative

Tra le esigenze formative individuate dai questionari si possono delineare due principali categorie d'interesse:

1. *Corsi di formazione di primo livello*. Risulta sempre più necessario il bisogno di reclutare nuovi volontari. In un quadro attuale in cui è sempre più bassa l'adesione e la partecipazione ad attività di volontariato è primaria la richiesta di organizzare
-

nuovi corsi di formazione strettamente collegati a specifiche campagne pubblicitarie in grado di catturare l'attenzione della cittadinanza per riuscire ad avvicinarla al mondo del volontariato. Alcuni rispondenti legano tale criticità alla questione di come il concetto di gratuità su cui si è sempre fondata l'attività di volontario sia entrato in crisi negli ultimi anni. Alcuni intervistati dichiarano che il volontario chiede sempre più qualcosa da ricevere in cambio dall'attività che svolge. Per alcuni oggi si dovrebbe introdurre il nuovo termine di "gratuità relativa". La crisi economica degli ultimi anni ha spinto gli stessi volontari a ricercare nel mondo del volontariato quello che il mercato del lavoro non riesce più ad offrire.

2. *Corsi di formazione di secondo livello.* Il volontario non è una figura statica, in esso si fa sempre più forte la voglia di crescita sia su un piano personale che su un piano professionale. Nei casi in cui i rispondenti sono stati gli stessi volontari delle associazioni, si è riscontrata una forte enfasi nell'esprimere la volontà di acquisire ed affinare i propri strumenti per sentirsi più qualificati e quindi al contempo più capaci di garantire prestazioni migliori agli utenti.

Nel corso dell'indagine i rispondenti hanno più volte ritenuto necessario esplicitare un particolare interesse nell'acquisire e/o migliorare le proprie conoscenze e capacità in merito a determinati ambiti formativi. Tra questi la progettazione spicca al primo posto; livelli rigidi di burocratizzazione e procedure sempre più complesse nel completare i formulari dei bandi di finanziamento (in particolare quelli europei) fanno sì che la richiesta di acquisire ed affinare le proprie capacità nell'ambito della progettazione sia sempre più impellente. All'area della progettazione sono strettamente legati gli interessi relativi all'acquisizione di competenze in area legislativa, istituzionale ed economico-finanziaria.

Anche l'utilizzo dei social media e dei nuovi mezzi di informazione diventano prerogativa di molte associazioni. Tale interesse è un riflesso della composizione dell'organico "*anziano*" di molte associazioni: solo giovani volontari, anagraficamente più vicini al mondo dell'infor-

matica, sono in grado di gestire quello che concerne social network, e-mail, portali web, etc.

Il ruolo del Cesvot

La risposta a questo quesito si collega spesso ai bisogni formativi, a cui il Cesvot è chiamato a dare una risposta (organizzando una formazione-in-formazione, e reperendo professionalità in grado di formare nuovi volontari in ambiti specifici), in definitiva per *“incentivare il volontariato”*. È al Cesvot che si domanda di formare volontari “professionali”, di agire per il reclutamento di nuove risorse umane, di offrire un maggior sostegno amministrativo (rispetto al budget, alla rendicontazione) ed economico (anche tramite bandi), o il supporto tecnico e logistico.

Si ripete con frequenza la richiesta di semplificare e snellire i processi burocratici, per molti ritenuti troppo rigidi.

La capacità “attrattiva” del Cesvot può essere utile anche per parlare alla collettività di alcune problematiche specifiche (si pensi ad alcune patologie), per fornire informazioni circa il modo di attirare nuova utenza, o per coinvolgere testimonial nella sensibilizzazione della comunità.

Molti riconoscono al Cesvot di fare già abbastanza, e di essere molto presente. Tuttavia, altri ne denunciano l'eccessiva autoreferenzialità (*“non ci è servito fino ad ora”*) e chiedono un maggiore supporto e sostegno poiché necessario all'interno di uno scenario delicato come quello di oggi.

Conseguenze della crisi socio-economica

Tra le associazioni di volontariato rispondenti si evince una generale e diffusa preoccupazione riguardo la crisi economica e la inerente difficoltà a reperire fondi. La problematica ha investito trasversalmente tutto il Terzo settore del territorio aretino.

La crisi economica per la maggior parte delle associazioni si può ricondurre a tre principali cause:

- diminuzione di donazioni
 - diminuzione dei contributi da parte delle pubbliche ammini-
-

strazioni

- difficoltà ad attivare o proseguire le convenzioni con enti pubblici che dimostrano scarso appoggio e sostegno

In questo quadro critico spiccano le dichiarazioni di alcune associazioni che sottolineano la forte difficoltà degli stessi soci nel riuscire a pagare la quota associativa. Il drastico calo delle entrate di queste associazioni risulta un vincolo importante alle possibilità organizzative e logistiche. Nei casi in cui la sede dell'associazione non è di proprietà o in comodato, diventa primario il problema di come riuscire a pagare l'affitto.

Tale crisi si riversa poi anche sulla motivazione degli stessi volontari. Dalle risposte ai questionari si evince come la logica della gratuità e del dono tipico del volontario si sia, col tempo, trasformata da assoluta a relativa. I volontari chiedono sempre più *“qualcosa in cambio”*. Dietro la crisi economica perciò si cela una crisi motivazionale che, negli ultimi anni, ha colpito trasversalmente il mondo del volontariato. Per affrontare al meglio questa problematica per la maggior parte delle associazioni rispondenti è divenuto opportuno creare momenti di riflessione interna, di confronto ed incontro tra i volontari. Creare questi spazi di comunicazione permette all'organizzazione stessa di *“ricaricare le batterie scaricate nel tempo”*. Per alcune associazioni, principalmente quelle che svolgono attività nell'area socio-sanitaria, si delinea sempre più l'importanza della figura del supervisore. Tale professionista sembra diventare fondamentale in quelle associazioni in cui i volontari che si trovano ad affrontare tematiche difficili e delicate, possano trovare il loro spazio per discutere ed affrontare momenti di crisi e di incertezza motivazionale.

In altri casi la crisi del volontario coincide con lo scarso ricambio del personale e la difficoltà degli ultimi rimasti, oramai anziani, a proseguire le attività da svolgere. È questo il caso di associazioni in cui ci si interroga quali possano essere le modalità per riuscire a raggiungere i giovani. Tale conformazione demografica delle associazioni si percepisce anche nella richiesta di particolari ambiti formativi come quelli relativi all'area tecnico-informativa e dei nuovi mezzi di comunicazione. La *“vecchia retroguardia”* non desiste nell'ammettere la dif-

ficoltà di riuscire a utilizzare strumenti del giorno d'oggi come e-mail, social network, portali informatici, etc.

Sporadicamente si registrano risposte in controtendenza in cui si afferma che niente, nemmeno la crisi in tutti i suoi aspetti, può scalfire un'associazione valida; se l'associazione sa svolgere le proprie funzioni con competenza allora le risposte dai vari soggetti contribuenti continueranno ad arrivare.

Infine troviamo le associazioni costituite in anni recenti. Queste affermano che la crisi non è stato un elemento traumatico poiché fin dall'inizio hanno dovuto combattere in un clima difficile.

Dinamiche di rete

Dall'indagine è emerso come per le associazioni sia ben chiaro quanto fare rete sia ad oggi prerogativa indispensabile per il buon funzionamento del mondo del volontariato.

La collaborazione, la progettualità comune (la sinergia, la condivisione, il confronto per una maggior efficacia), l'aumento delle possibilità, lo scambio di risorse (anche umane), il miglioramento e la crescita collettiva, la condivisione delle informazioni per soddisfare un maggior numero di esigenze e per trarre nuovi spunti ed idee su come organizzare le attività sono solo alcuni dei risultati raggiunti dal lavoro in rete. L'idea comune che emerge è che, in un quadro in cui le risorse (sia economiche che umane) scarseggiano, l'unica strada possibile da percorrere risulta quella del *"tenersi mano per la mano"*.

Se molti attori stanno già muovendosi in questa direzione, altri – o per scelta, o per contingenza – agiscono come singoli, e non percepiscono l'esigenza di fare rete. Alcune piccole associazioni dichiarano che il non far rete è motivato e voluto. Queste associazioni lamentano di sentirsi schiacciate dal peso delle associazioni più grandi ed istituzionalizzate. Si denuncia un clima di tensione e di isolamento in cui domina la legge del più forte.

Nei casi in cui sono invece le contingenze a rendere impraticabile il lavoro di rete la maggiore responsabilità è imputabile alla dimensione ridotta della propria realtà. È proprio in questi ambiti che si evince la necessità di sviluppare e diffondere la cultura di rete e di cooperazione.

Empoli

Adele Ramacciotti, Giulia Spingarduoli

Nella ricerca condotta sulla delegazione di Empoli la metà delle intervistate (53,3%) è stata fondata prima del 1994, mentre si registra un calo costante negli anni successivi fino ad oggi nella nascita di nuove realtà associative. Ben il 43,5% delle associazioni è di grandi dimensioni (43,5%), seguono medie (30,6%) e piccole associazioni (25,8%).

Il settore prevalente di attività delle associazioni intervistate nel territorio è quello sociale (37,5%), poco più numeroso di quello sanitario (34,4%). Seguono i settori quali ambientale (7,8%), di volontariato internazionale (6,3%), culturale e protezione civile (4,7%).

Per quanto riguarda il settore secondario il 15,6% svolge principalmente attività nell'area sociale. Troviamo a pari merito con una percentuale del 12,5 % sia il settore culturale, che il settore della protezione civile.

Quasi la totalità delle rispondenti svolgono attività rivolte alla popolazione (88,7%) e più della metà delle associazioni (67,2%) è impegnata in convenzioni con l'ente pubblico.

La maggior parte delle associazioni ha la possibilità di usufruire di una sede in comodato d'uso (53,2%), e relativamente ai finanziamenti si può affidare al settore pubblico per un 33,3%, al settore privato per un 23,5% e all'autofinanziamento per un 17,6%.

Servizi

1) Area socio-sanitaria:

- Attività specifiche legate all'assistenza sanitaria, sociale e domiciliare
- Trasporto sociale e sanitario
- Pronto soccorso; ambulatori e attività consultoriali
- Attività ricreative, sportive, di integrazione e di socializzazione
- Centri e punti di ascolto

2) Area protezione civile:

- Gestione emergenze e calamità
-

- Vigilanza ambientale
 - Logistica, sicurezza, coordinamento
 - Volontariato internazionale
- 3) Area comunicativa:
- Attività specifiche di sensibilizzazione
 - Attività che coinvolgono le scuole
 - Raccolta fondi
 - Promozione e informazione specifica
 - Pubblicazioni
- 4) Area formativa:
- Formazione dei volontari nei vari ambiti specificati dalle associazioni;
 - Progettazione;
 - Approfondimento nell'uso dei nuovi social e media informatici;
 - Raccolta fondi.
- 5) Area ambientale:
- Custodia animali abbandonati
 - Attività educative per animali
 - Archeologia
 - Educazione ambientale
- 6) Altro:
- Consulenze legali

Bisogni

Per migliorare la vita associativa delle organizzazioni del territorio empoese, si evince una combinazione tra più bisogni, quali: migliorare accoglienza e tutoraggio verso nuovi volontari; aumentare/migliorare la comunicazione interna all'organizzazione; favorire più frequenti momenti di confronto e incontro tra volontari.

Quindi per le associazioni risulta necessario non solo aumentare il numero di volontari, ma anche rendere il clima interno collaborativo e produttivo. Ideale per le associazioni è creare momenti in cui i volontari possano confrontarsi e costruire relazioni forti tra loro.

Tra le esigenze finalizzate ad una maggiore presenza e incidenza sul territorio troviamo una maggiore visibilità comunicativa (24,5%)

seguita dal bisogno di risorse umane (22,6%). Si evidenzia poi un bisogno di maggiori risorse logistico – organizzative finalizzate al funzionamento delle attività dell'associazione (18,9%).

Per quanto riguarda l'offerta di servizi, le principali necessità riscontrate si declinano in aumento delle risorse umane disponibili (27,6%) e maggiori risorse economiche (24,1%).

Oltre a tali bisogni primari sono emersi anche altri bisogni specifici legati alle singole associazioni, quali:

- Strutture e spazi logistici più adeguati;
- Maggior partecipazione attiva da parte dei volontari delle varie associazioni;
- Maggior disponibilità di risorse economiche;
- Maggior collaborazione con istituzioni ed enti pubblici;
- Maggior ricambio generazionale tra volontari;
- Più attività di sensibilizzazione della cittadinanza alla pratica del volontariato;
- Migliore attività di coordinamento e comunicazione tra i vari soggetti del Terzo settore.

Esigenze formative

Per quanto riguarda le esigenze formative si riscontrano due grandi aree di principale interesse: formazione sul volontariato di base (45%) e formazione sugli ambiti specifici (37,5%).

Con il primo tipo di formazione si intende un approfondimento su argomenti più generali e propri di tutte le associazioni di volontariato indipendentemente da quale sia il settore di appartenenza, quindi un sostegno ai volontari nell'acquisizione di un bagaglio di conoscenze utile a muoversi nella vita associativa (legislazione; finalità dell'Odv, lavoro di gruppo etc.). Il secondo tipo di formazione è relativo allo specifico settore di intervento dell'associazione, in quanto finalizzato ad affinare e consolidare gli strumenti in possesso del volontario e dell'associazione stessa per garantire prestazioni più qualificate ai cittadini.

Altre aree formative esplicitate dai rispondenti sono l'uso dei social media e dei nuovi mezzi di informazione, le attività di progettazione e

le varie strategie per la raccolta di fondi (12,5%). Queste ultime due esigenze non sono altro che declinazioni più specifiche della suddetta area formativa di base, fondamentali per la sopravvivenza nel mondo del volontariato. L'interesse ad acquisire competenze nell'uso dei nuovi mezzi di comunicazione e delle nuove tecnologie corrisponde alla composizione dell'organico di molte associazioni che ritengono di essere carenti di giovani volontari, anagraficamente più vicini al mondo multimediale (e-mail, facebook, portali informatici etc).

Il ruolo del Cesvot

È stato chiesto alle Odv su quali aree di intervento il Cesvot potrebbe incidere maggiormente per sostenere le loro attività.

Dalle risposte dei soggetti emergono tali aree principali:

- supporto tecnico e logistico (41,3%)
- offrire consulenza amministrativa (13%)
- sostegno economico (13%).

Si riscontrano poi, seppur con minore frequenza, necessità di sostegno alle iniziative e al reclutamento di nuovi volontari; promozione della cultura del volontariato; supporto nella comunicazione interna ed esterna; trasversalità nella progettazione; coordinamento nelle piccole Odv e snellimento della burocrazia.

Conseguenze della crisi socio-economica

L'attuale crisi economico-sociale ha inciso maggiormente sulla vita delle associazioni tramite la diminuzione di fondi che colpisce trasversalmente sia le associazioni finanziate da enti pubblici, che quelle finanziate da privati (45,6%). Destano preoccupazione anche gli effetti emergenti legati alle contingenze specifiche del caso (43,9%). Un esempio su tutti è quello delle donazioni di sangue in quanto all'aumentare del fabbisogno corrisponde un numero sempre minore di volontari, i quali non riescono a sopperire al bisogno richiesto.

Infine il calo di mezzi strutturali e le incertezze sulle risorse a disposizione (3,5%), come la mancanza di sedi, si configurano come conseguenza del particolare momento economico attuale.

In alcuni casi isolati le associazioni riscontrano un calo delle adesioni

e un mancato riconoscimento del valore del volontariato.

Dinamiche di rete

Nell'indagare in quali aree le associazioni sarebbero disposte a lavorare secondo una dinamica di rete si evince una frammentazione di risposte. Tale situazione si spiega con la differenziazione degli ambiti di interesse delle associazioni intervistate, in quanto ciascuna ritiene rilevante svolgere attività di rete sul proprio settore di intervento.

Ciò è confermato anche dalla domanda in cui si chiedeva con quali altre associazioni fossero stati realizzati progetti comuni o scambi di risorse: è emerso come associazioni che svolgono attività in aree affini tendono a cooperare, creando quindi reti di collaborazione quasi esclusivamente in riferimento ai propri ambiti di intervento.

Questo non esclude casi in cui le associazioni collaborino pur avendo diversi interessi e appartenendo a diversi settori.

Firenze

Luca Ciccarese, Valentina Della Selva, Cira Siano

Nella realizzazione di questo report è stato considerato un universo composto in termini assoluti da 651 organizzazioni di volontariato aderenti al Cesvot, di cui 307 hanno compilato il questionario. Le Odv rispondenti sono così suddivise nell'ambito del settore primario: 16 organizzazioni afferenti al settore ambientale (5,2%), 27 al settore culturale (8,8%), 17 al settore della protezione civile (5,5%), 60 al settore sanitario (19,5%), 120 al sociale (39,1%), 49 al sociosanitario (16,0%), 2 nell'ambito della tutela dei diritti (0,7%), 15 nel volontariato internazionale (4,9%). Relativamente al settore secondario le Odv rispondenti si strutturano in questo modo: 9 nel settore ambientale (2,9%), 41 nel settore culturale (13,4%), 13 nella protezione civile (4,2%), 10 nel settore sanitario (3,3%), 65 nel sociale (21,2%), 23 nel settore socio-sanitario (7,5%), 26 nella tutela dei diritti (8,5%), 7 nel volontariato internazionale (2,3%). La lettura dei dati rileva come il settore prevalente sul territorio provinciale fiorentino sia quello sociale. La strutturazione delle organizzazioni di volontariato è distribuita

più o meno uniformemente in base alle dimensioni dell'associazione: 97 sono le piccole Odv (32,2%), 92 sono le medie (30,6%), 112 sono le grandi (37,2%). La rilevazione mostra con una certa chiarezza una tendenza prevalente all'autofinanziamento (44,6%) da parte delle organizzazioni di volontariato rispetto al pubblico (21,1%) e al privato (23,8%). Si registra infine una leggera prevalenza (53,6%) di associazioni prive di convenzioni con enti pubblici, rispetto a chi si trova ad attivarne (46,4%).

Servizi

1) Area socio-sanitaria

- *Disagio sociale*: assistenza in carcere, assistenza e ascolto poveri, cibo e spesa alimentare per persone disagiate, accoglienza in comunità di persone in difficoltà, casa di accoglienza per situazioni di disagio, reinserimento sociale dei detenuti e persone in casa di accoglienza, accoglienza alternativa alla pena (detenuti), inserimento lavorativo per handicap, sostegno e orientamento disagio psicologico (singolo, coppia, famiglia), sportello SOS famiglie, contributi economici per persone disagiate, sostegno gruppi di auto aiuto esistenti in Toscana, sostegno occasionale albergo popolare.
 - *Donne e minori*: sostegno alle madri in gravidanza e per quanto riguarda l'allattamento, servizio maternità in Africa, scuola in ospedale, casa famiglia per minori, nido domiciliare, gruppi di incontri di auto aiuto tra mamme.
 - *Integrazione*: integrazione donne extracomunitarie, casa famiglia per richiedenti asilo.
 - *Assistenza*: trasporto sociale e sanitario, trasporto anziani per presidi ospedalieri e farmacie senza medico a bordo, ambulatori, accompagnamento visite ospedaliere, raccolta farmaci, assistenza ai soci celiaci, accompagnamento e compagnia ai non vedenti, assistenza ludica e psicologica nel reparto oncologico, assistenza domiciliare anziani, spesa a domicilio, distribuzione alimentare, gruppo auto aiuto psichiatrico tramite incontri, assistenza malati oncologici ed affetti da malattie
-

degenerative, consulenza ed orientamento al lavoro, servizio odontoiatrico gratuito, informazione legislative, sanitarie per i diabetici, servizio ambulanze 118, accoglienza persone che devono svolgere lavori di pubblica utilità, sostegno e ascolto alle famiglie e al paziente, distribuzione vestiario, clown terapia in ospedale, assistenza persone affette da autismo, psicopatologie, persone violente, assistenza per il microcredito, centro diurno, accompagnamento peruviani in prefettura, accoglienza di genitori di persone affette da disturbi alimentari, attività di consultorio, assistenza famiglie e vittime della strada, servizi di supporto al centro trasfusionale, assistenza persone Lgbt, lettura in istituti per anziani, guardia medica pediatrica.

- *Patologie*: assistenza bambini disabili, sostegno famiglie portatori di handicap, assistenza malattie metaboliche, cure oncologiche domiciliari, assistenza famiglie e bambini colpiti dalle ustioni, prevenzione campagna ustioni, assistenza malati di Gaucher, assistenza dipendenti (droga, alcolismo).
- *Attività ricreative*: socializzazione attraverso attività ludico ricreative (cene sociali, corsi di ginnastica per anziani, uncinetto, ceramica, cucina, attività espressiva), attività di teatro per persone con disturbi mentali, attività sportive e giardinaggio per handicap e normodotati, attività di ascolto, incontro e contatto umano con anziani, laboratori di fotografia, riabilitazione equestre, attività ludico ricreative per giovani e minori al Meyer.
- *Sanitario*: donazione sangue e sensibilizzazione donazione organi, raccolta sangue, assistenza donatori, onoranze funebri.

2) Area protezione civile

- Interventi emergenza e calamità
- Prevenzione ed estinzione incendio boschivo
- Controllo attrezzature dei parchi giochi
- Spargi sale

3) Area comunicativa

- Informazione e sensibilizzazione alla cittadinanza (narcolessia, diabete)
 - Informazione sulla prevenzione attraverso la distribuzione di
-

materiale

- Informazione sull'agricoltura naturale e sull'ecologia
- Convegni e seminari sul tema della cittadinanza attiva e il tema dei diritti
- Attività di informazione sul tema della celiachia
- Raccolta fondi (acquisto apparecchiature, Africa)
- Presentazioni di libri
- Pubblicazioni su convegni inerenti a malati terminali
- Visite guidate
- Organizzazione di eventi per la popolazione
- Promozione canto corale
- Conferenze su tematiche pertinenti l'archeologia e il territorio
- Redazione di un giornale
- Conservazione oggettistica ferroviaria
- Volantinaggio e telefonate di promozione pubblicitaria
- Biblioteca e servizi prolungamento orari biblioteca
- Informazione e tutela per le persone non autosufficienti
- Gestione centro documentazione
- Sorveglianza su richiesta a mostre e musei
- Informazione mostre del territorio
- Informazione e supporto per disagio burocratico
- Colloqui e servizi sociali per peruviani
- Lavoro di rete con il forum delle associazioni familiari toscane per progetti a sostegno della famiglia
- Organizzazione e gestione amministrativa università libera Scandicci

4) Area formativa

- Corsi di formazione (adulti, primo soccorso, protezione civile, facilitatori di gruppo 1 e 2 livello, volontari, sezione femminile carcere)
 - Corsi psicomotricità nelle scuole
 - Formazione sull'ecologia delle relazioni attraverso la pratica del metodo del consenso e della comunicazione non violenta
 - Formazione docenti
 - Progetti di scolarizzazione per stranieri
-

-
- Incontri nelle scuole per divulgare il progetto sicurezza
 - Incontri di aggiornamento su tematiche riguardanti la storia dell'arte, l'archeologia e il territorio
 - Finanziamento progetti (riabilitazione, ippoterapia, attività ricreative, musicoterapia per bambini e ragazzi disabili, scuole)
 - Supporto scolastico (scuole elementari, medie e superiori)
 - Corsi di informatica
 - Corsi di lingua straniera
 - Corsi di italiano per stranieri
 - Progetti tirocini formativi (contatti tirocinanti)
 - Progetti educativi per minori e donne in Africa
 - Corsi per assistenti bagnanti
 - Educazione stradale nelle scuole
 - Consulenza leggi vigenti per handicap
 - Aiuto a stranieri nel territorio fiorentino per motivi di studio
 - Partecipazione e collaborazione progetto di ricerca

5) Area ambientale

- Formazione in ambito ambientale e animale (cani)
 - Educazione animali, educazione ambientale
 - Pet therapy
 - Tutela ambientale, pulizia ambientale e pulizia ambienti pubblici
 - Servizio pulizia cimitero e stazione
 - Soccorso animali abbandonati, accudimento e nuovo domicilio animali
 - Sensibilizzazione alla cittadinanza sul tema degli animali randagi
 - Gestione canile
 - Recupero randagi
 - Adozioni cani randagi
 - Salvaguardia e tutela del patrimonio culturale del territorio
 - Campagne nazionali sull'ambiente
 - Vigilanza ambientale
 - Sensibilizzazione su tematiche ambientali e degli animali in particolare riferimento con l'alimentazione vegana
 - Ripulitura e assemblatura oggetti restauro
-

6) Area volontariato internazionale

- Sostegno e adozioni a distanza (Kenya, Congo, Burkina, Brasile, Eritrea)
- Progetto in Brasile in ambito scuola e educazione ambientale
- Ospitalità temporanea di rifugiati somali
- Missioni in America Latina, India
- Volontariato in Africa di cooperazione allo sviluppo e solidarietà

7) Altro

- Ritiri spirituali
- Forme di coabitazione solidale
- Vendita prodotti commercio equosolidale
- Aiuto vigili (accompagnamento scolastico, attraversamento pedonale)

Bisogni

La configurazione delle esigenze delle organizzazioni di volontariato sul territorio provinciale fiorentino orientate ad un miglioramento della vita associativa, delinea un quadro particolarmente radicato sull'eventualità di *favorire l'accoglienza e il tutoraggio verso i nuovi volontari* (32,7%) correlabile all'esigenza di ampliare alla collettività tutta una cultura della solidarietà, offrendo al contempo anche un interessante scorcio su risposte più articolate e disorganiche includibili (25,2%) sotto la voce *altro*: generalmente riscontri di questo tipo si sono collocati su alcune direttrici prevalenti, ovvero quelle relative a maggiori risorse economiche in primis, a migliori risorse logistiche in secondo luogo o, infine, ad un più efficace ricambio generazionale e a più risorse umane; in casi più sporadici si è fatto riferimento alle categorie della formazione e ad un migliore rapporto con gli enti pubblici al fine di ricevere maggiori attenzioni e un riconoscimento. Difformemente, l'ipotesi di *favorire momenti di confronto/incontro tra i volontari* al fine di migliorare la vita associativa dell'Odv è stata presa in considerazione da uno scarso 5,3%. Chi maggiormente sembra puntare ad una migliore accoglienza e tutoraggio verso i nuovi volontari sono le grandi associazioni di volontariato: il 37,3% delle stesse offre questo tipo di risposta; viceversa le piccole associazioni

tendono a prevalere nella categoria *altro*, illustrata precedentemente nelle sue specifiche articolazioni di significato. Degno di nota, infine, il fatto di come siano quasi esclusivamente le organizzazioni di volontariato di grandi dimensioni (8,8%) a dichiarare di voler aumentare e migliorare le forme di comunicazione interna dell'Odv, e come questo avvenga soprattutto in ambito sanitario.

Le necessità delle organizzazioni di volontariato in termini di maggiore e migliore presenza e incidenza sul territorio si declinano in prima battuta nell'ambito di una maggior visibilità comunicativa (23,8%) e in più risorse economiche a disposizione (21,5%), in seconda battuta si considera invece il miglioramento del rapporto con gli enti pubblici e una burocrazia più snella (19,0%) nonché, nuovamente, il ruolo delle risorse economiche, quest'ultima esigenza scelta come seconda risposta nel 16,7% dei casi. A necessitare di maggior visibilità comunicativa pare essere il settore ambientale, che si orienta verso questa tipologia di risposta nel 35,7% dei casi, viceversa il settore culturale tende a prenderla in considerazione molto più sporadicamente, ovvero nell'8,3% dei casi. Ancora, sembrano essere le grandi organizzazioni di volontariato a condividere tale modalità di risposta (27,5%), mentre meno determinante, ma comunque rilevante (18,5%), sembra essere il mezzo della *maggior visibilità comunicativa* per le Odv di piccole dimensioni che vogliono radicarsi sul territorio. L'esigenza è quella di farsi conoscere di più sul territorio, magari attraverso più incontri aperti e iniziative, magari pubblicizzando/divulgando la specificità dei propri ambiti di azione o facendo uso di un sistema informativo più fruibile e chiaro (si pensi ad esempio alle app sui tablet). A preferire invece un rapporto migliore con gli enti pubblici e uno snellimento delle pratiche burocratiche sono invece spesso le associazioni di medie dimensioni, che rispondono con questa modalità in seconda battuta nel 29,0% dei casi, laddove le grandi Odv offrono raramente (11,5%) questo tipo di risposta. La questione delle *risorse economiche* come strumento utile per una migliore incidenza nei contesti di intervento è scelta soprattutto dalle associazioni del volontariato internazionale (38,5%), mentre è presa in considerazione più sporadicamente (13,2%) dalle organizzazioni del settore sanitario. La possibili-

tà di *fare rete* nella prospettiva di un miglioramento della presenza sul territorio è scarsamente contemplata; scelta come seconda risposta solo nell'8,3% dei casi e come prima risposta nel 3,5%: riscontri che tendono a concentrarsi nel panorama di risposta delle piccole Odv e quasi mai tra le grandi; ed in particolare in ambito culturale (23,1%). Al fine del miglioramento dell'offerta dei servizi ciò che le Odv del territorio provinciale fiorentino pongono come preponderante è il ruolo delle *risorse economiche* (36,2%), concezione diffusa soprattutto nel contesto delle grandi organizzazioni di volontariato (44,4%), ma comune alle tre tipologie dimensionali. Coerentemente con quanto accennato a inizio paragrafo, risultano avere un peso rilevante anche gli strumenti delle *risorse umane* per il 23,3% e di quelle *logistiche, organizzative e progettuali* (la disponibilità di locali o più semplicemente di una sede per migliorare l'offerta di servizi) per il 19,5%, rispettivamente seconda e terza risposta nella domanda sul miglioramento dei servizi.

Sono soprattutto le Odv operanti nell'area della protezione civile a declinare tale questione nell'ottica di maggiori risorse logistiche (44,4%), mentre raramente queste ultime sono ritenute prioritarie dalle Odv di grande dimensione. La possibilità di *fare rete* allo scopo di favorire servizi più efficienti è infine evidenziata da uno scarso 2,9% di risposte in prima battuta e da un 4,8% in seconda, senza variazioni significative di sorta.

Esigenze formative

Dal punto di vista di una formazione finalizzata ad un miglioramento della vita interna e della proposta esterna dell'associazione, le organizzazioni di volontariato del territorio provinciale fiorentino dichiarano la prevalente necessità di una *formazione di base* sul volontariato (28,7%). Ulteriori elementi di riflessione vengono offerti da una lettura dei dati che mostra come vi sia tra i rispondenti un desiderio aggiuntivo di formare i volontari in molteplici campi: in prima battuta le Odv evidenziano come necessaria una formazione sugli ambiti specifici (19,3%) – renderli più competenti, più abili a gestire le situazioni nella loro specificità, ma anche a indirizzare al meglio il rap-

porto con l'utenza – e sull'uso dei social media e sui nuovi mezzi di informazione (20,4%) al fine di una miglior visibilità e interazione con la cittadinanza, laddove in seconda ad emergere è il bisogno di una formazione nell'area legislativa, istituzionale ed economico/finanziaria (21,3%). Rispetto al settore di riferimento delle singole organizzazioni, può essere molto importante che i soggetti che prestano la loro azione solidale siano competenti negli aggiornamenti amministrativi (e fiscali), di particolari ambiti o in aree più settoriali. Contrariamente, le istanze formative nell'ambito della progettazione (2,8%) e nelle aree della raccolta fondi (2,2%) risultano essere più circoscritte. Relativamente alla dimensione dell'organizzazione di volontariato, sono le grandi associazioni che esprimono sovente la necessità di una formazione in ambiti specifici dell'Odv e nell'area legislativa, istituzionale ed economico/finanziaria (28,6%); non emerge invece il bisogno – da parte delle medesime – di migliorare le conoscenze nell'uso dei social media e dei nuovi mezzi di comunicazione. Sono infine le piccole Odv a riscontrare, altresì, un maggior interesse nell'ampliare la formazione nella sfera della progettazione, probabilmente nell'ottica di un miglior reperimento di fondi e risorse utili.

Il ruolo del Cescvot

Le risposte delle organizzazioni di volontariato relativamente al ruolo del Cescvot si collegano alla possibilità operativa di un supporto tecnico logistico (33,0%) e ad un maggior sostegno economico (19,7%) – anche tramite bandi – a cui spesso il Centro Servizi è chiamato a dare una risposta. Al Cescvot viene ulteriormente richiesta una funzione di mediatore tra mondo associativo ed istituzioni (12,8%). Nel panorama provinciale fiorentino emerge invece raramente l'istanza di snellimento dell'iter burocratico (2,8%) e di miglior coordinamento per le piccole Odv (2,6%). Il settore culturale tende a richiedere al Cescvot un ruolo più marcato nell'ambito del supporto tecnico logistico (33,0%), mentre è il volontariato internazionale a declinare tra le possibilità di intervento dell'ente in questione un miglior supporto economico (45,5%).

È possibile evidenziare tra le piccole Odv una maggior necessità

di sostegno economico (25,0%), riscontrando presso le medesime la ridotta esigenza di un Cescvot con ruoli di mediazione tra mondo associativo ed istituzioni (8,7%). Sono infine quasi esclusivamente le Odv di piccola dimensione (14,7%) a reclamare il Centro Servizi come coordinatore e attivatore di network di collaborazione tra le organizzazioni di volontariato, promuovendo incontri tra associazioni che hanno lo stesso target di utenza e di tavoli di lavoro per tematica.

Conseguenze della crisi socio-economica

In merito alle conseguenze percepite della crisi economico-sociale, le associazioni intervistate si sono orientate (34,8%) prevalentemente sul tema degli effetti congiunturali negativi. Tale risposta, non è stata generalmente condizionata dalla variabilità dimensionale delle associazioni; diversamente, si può notare come tali effetti si siano equamente distribuiti, e come, per quanto concerne il settore di appartenenza, sia stato normalmente quello sanitario ad evidenziare effetti congiunturali negativi maggiormente accentuati. In secondo luogo le organizzazioni di volontariato hanno sovente riscontrato una diminuzione dei fondi – meno donazioni da parte dei privati, il taglio dei finanziamenti pubblici, il ritardo nei pagamenti, le convenzioni non rinnovate o bloccate e l'impossibilità di aumentare le quote associative – a disposizione (34,1%): dato quest'ultimo particolarmente marcato tra le associazioni operanti nell'ambito del volontariato internazionale, che in più della metà delle risposte (53,3%) hanno offerto questo tipo di percezione. Difformemente, il settore culturale ha raramente lamentato tale circostanza (11,1%), laddove spesso ha declinato il calo di adesioni come conseguenza della crisi economico-sociale. Il 18,0% delle Odv intervistate ha infine offerto prospettive di diverso genere, solitamente ascrivibili alla categoria *altro*: in casi di questo tipo si è potuto verificare come i riscontri offerti andassero nella direzione di scarse o irrilevanti conseguenze percepite della crisi economico-sociale.

Percentuali più ridotte si sono osservate invece su altri effetti derivanti dalla crisi economico-sociale: nello specifico il 4,3% delle Odv ha messo in risalto un calo delle adesioni, mentre solamente il 3,6%

ha individuato il calo dei mezzi strutturali e l'incertezza sulle risorse come conseguenza. Solo il 3,4% delle organizzazioni intervistate ritiene infine che si sia manifestato un mancato riconoscimento del valore del volontariato per effetto della crisi. La crisi incide profondamente sui volontari, con varie possibilità che pongono all'attenzione due lati della stessa medaglia:

- un loro aumento, in quanto cresce la disoccupazione e gli individui si dedicano al volontariato sia per tenersi occupati, sia per trarne opportunità lavorative, con la conseguenza che nel momento in cui trovano un'occupazione, non sempre continuano la loro attività;
- una loro diminuzione perché il tempo a disposizione è inferiore (gli orari sono meno flessibili, la disponibilità è ridotta) e l'attenzione è più focalizzata alla propria professione; in generale si delinea una minor partecipazione attiva.

L'area dei bisogni muta profondamente: le difficoltà sono più diffuse e profonde, i bisogni si accrescono e ci si attende che sia proprio il volontariato a farsene sempre più carico.

Dinamiche di rete

Relativamente agli ambiti entro i quali le associazioni di volontariato del territorio provinciale fiorentino sarebbero propense a fare rete con altri soggetti, il campo di applicazione maggiormente condiviso risulta essere quello sociale (23,3%). L'ambito socio-sanitario è invece la risposta offerta dall'11,2% delle Odv intervistate. Leggermente inferiore in termini percentualistici risulta essere la progettazione – la sinergia, la condivisione, il confronto per una maggiore efficacia – concepita come materia di collaborazione dall'8,6% delle organizzazioni di volontariato, laddove il 6,9% considera lo scambio delle risorse come elemento centrale di una dinamica di rete. Un modesto 6,5% ritiene la scuola, l'università e le istituzioni, campi di interazione sui quali cooperare attivamente. Ciò che comunemente si intende per rete è in realtà un coordinamento che nasconde la volontà di andare a costituire un soggetto terzo (che rafforzi i rapporti reciproci tra i soggetti esistenti). Per questo, è necessario un coordinamento efficiente.

Grosseto

Silvia Cavallini, Francesca Raspanti

La maggior parte delle Odv intervistate (44,1%) si è fondata prima del 1994, tra il 1995 e il 2004 si registra una diminuzione nel numero di Odv costituite negli anni successivi, con una seguente ripresa dal 2005 al 2009 in cui si sono istituite il 27,1% delle Odv. In generale, riferendosi all'intero territorio toscano, si conferma la presenza di gran parte delle Odv con numerosi anni di attività non a caso a Grosseto, il 46,2% di quelle intervistate è nata prima del 1994.

Le Odv con maggiore anzianità appartengono all'ambito sanitario; per questo motivo il settore principale in cui le Odv del territorio provinciale sono impegnate è quello sanitario (35,5%), a seguire il sociale (32,3%), mentre le attività di protezione civile e tutela dei diritti sono gli ambiti meno sviluppati perché vedono impegnate solo l'1,6% delle Odv intervistate.

Considerando che il 48,4% delle associazioni è occupato in un solo ambito, è il sociale ad essere il settore secondario prevalente con il 17,7%.

In generale il numero di volontari per associazione non è molto elevato, infatti il 78,7% delle Odv ha medie e piccole dimensioni, fanno eccezione quelle di stampo sanitario costituite dal 57,1% di grandi Odv; le piccole associazioni rappresentano invece gran parte del settore culturale.

Circa la metà delle associazioni ha dichiarato di aver convenzioni attive con enti pubblici, in linea con il trend generale dell'intera regione (47,4%), più precisamente nell'area della provincia di Grosseto è l'ambito sanitario e in seconda battuta quello sociale ad avere più relazioni strutturate con gli enti locali.

Dalle informazioni raccolte risulta che in media dispone di una sede in comodato d'uso il 65,4% delle intervistate su tutta la regione; sulla solita linea si affiancano le Odv della delegazione di Grosseto perché il 73,8% di queste dichiara di possedere una sede a titolo di comodato d'uso gratuito, solo il 14,8% ha una sede di proprietà.

Le risorse economiche a cui le Odv fanno principalmente riferimento

per lo svolgimento delle loro attività provengono da forme di autofinanziamento (38,6%) e da finanziamenti pubblici (26,3%) coerentemente con la tendenza a livello regionale (38,8% autofinanziamento, 31,6% pubblico, 23,3% privato).

Il linea con i dati raccolti a livello regionale, è il settore sanitario a godere di un maggior numero di finanziamenti pubblici mentre quello sociale si sostiene sulla base di donazioni private e sull'autofinanziamento. In particolare le associazioni che sono nate prima del 1994 sono quelle che ricevono finanziamenti provenienti prevalentemente dagli enti pubblici.

Servizi

1) Area socio-sanitaria:

- Attività specifiche legate all'assistenza domiciliare (assistenza, spesa a domicilio, distribuzione alimentare e di vestiario, etc.)
- Trasporto sociale e sanitario
- Pronto soccorso (118)
- Accompagnamento
- Attività ricreative (per disabili e non, doposcuola, donne, anziani), sportive (ritrovo di giovani, disabili), di integrazione (per stranieri)
- Particolari forme di terapia (inserimenti socio-riabilitativi, counselling, clownterapia)
- Accoglienza famiglie di pazienti con patologie varie
- Donazione di sangue
- Gruppi di auto aiuto (tossicodipendenze, alcolisti, fumatori, gioco d'azzardo), ascolto, attività consultoriale (donne in gravidanza) e counselling
- Distribuzione vestiario e banco alimentare
- Centre di ascolto (donne e famiglie)
- Onoranze funebri
- Dormitorio per senza fissa dimora

2) Area protezione civile:

- Gestione emergenze
 - Vigilanza ambientale
-

- Logistica, sicurezza, coordinamento
 - Tutela patrimonio artistico
- 3) Area comunicativa:
- Attività specifiche di sensibilizzazione (incontri, conferenze, seminari, eventi)
 - Raccolta fondi
 - Promozione e informazione specifica (donazione organi ed emoderivati, sensibilizzazione al volontariato)
- 4) Area volontariato internazionale:
- Raccolta fondi e beneficenza
 - Adozione a distanza
- 5) Area formativa:
- Corsi di formazione (primo soccorso, ambito linguistico, ricreativo, cucina, informatica, alfabetizzazione)
 - Progetti per le scuole (promozione alla solidarietà)
- 6) Area ambientale:
- Promozione della cultura animalista
 - Tutela ambientale
 - Addestramento animali
- 7) Area culturale:
- Valorizzazione e salvaguardia del patrimonio artistico e culturale
 - Convegni
 - Pubblicazione testi e ricerca
- 8) Altro:
- Tutela dei diritti
 - Microcredito

Bisogni

L'obiettivo della ricerca svolta è quello di riuscire a delineare i bisogni delle Odv toscane inerenti alla vita dell'associazione stessa, al rapporto con il proprio territorio e ai servizi offerti ai cittadini.

Il bisogno più sentito per quanto riguarda la vita associativa interna è quello relativo all'adesione di nuovi volontari che partecipino attivamente e che siano giovani in modo da assicurare un ricambio generazionale. In seconda battuta emerge l'esigenza di avere a di-

sposizione strutture e sedi adeguate dove poter svolgere le proprie iniziative e custodire i propri materiali e attrezzature. Queste due esigenze sono correlate poiché la sede costituisce un luogo tangibile della presenza e dei valori diffusi dall'organizzazione sul territorio, spazio di condivisione che rafforza non solo il senso di appartenenza interno, ma anche l'identità dell'associazione verso l'esterno, quindi la sua visibilità.

Le risorse umane costituiscono una ricchezza fondamentale, secondo il 40% delle Odv intervistate, anche per migliorare il rapporto con il territorio in cui operano che, in seconda battuta, può essere implementato grazie al rafforzamento della propria visibilità (34,3%) per mezzo di tecniche comunicative e strumenti più efficaci.

Le Odv ritengono inoltre necessario attivare dinamiche che siano in grado di diffondere una maggiore consapevolezza tra i cittadini, che favoriscano maggior sostegno e partecipazione. Il supporto da parte degli enti pubblici, affiancato allo snellimento delle procedure burocratiche, potrebbe favorire nuovi canali d'interazione con la cittadinanza.

Osservando le specificità relative al settore prevalente in cui operano le Odv non emergono differenze rispetto a strategie e necessità di risorse funzionali ad ottenere una presenza più capillare nella propria area territoriale.

Il mondo del volontariato ha ormai assunto un ruolo molto importante nella promozione del benessere sociale acquistando nel corso degli anni capacità di progettazione dei servizi sempre più specifiche. Indagando sulle necessità delle Odv è quindi necessario porre l'attenzione alle risorse richieste e agli strumenti necessari alle associazioni per mettere in pratica le attività rivolte alla popolazione.

La capacità delle Odv di poter migliorare i servizi offerti viene attribuita ad una maggiore disponibilità di risorse economiche (38%) e risorse umane (28%), indipendentemente dal settore in cui si opera.

La dimensione dell'associazione influisce sulle necessità dichiarate: le Odv di piccole dimensioni richiedono maggiormente risorse umane, mentre le medie quelle economiche. Quest'ultime sembrano essere meno rilevanti per le grandi associazioni, che data la loro strut-

tura, attribuiscono alle risorse logistiche e progettuali la capacità di migliorare e ampliare l'offerta dei servizi.

Fare rete è una prerogativa che emerge in seconda scelta e per poche associazioni (5%), la modalità di lavoro in rete non viene vista come un requisito importante per ampliare e migliorare il ventaglio di servizi offerti.

Esigenze formative

In ambito formativo l'esigenza più sentita riguarda una formazione generica e di base per i volontari (36,8%) soprattutto per le associazioni di piccole dimensioni, invece un minor numero di Odv avverte l'esigenza di una formazione su specifici temi relativi al proprio ambito d'intervento.

In seconda scelta emerge quanto sia inoltre sentita la necessità di formare i volontari sulla raccolta fondi (50%); non meno rilevante è inoltre per le Odv la capacità di aggiornare i volontari rispetto all'ambito legislativo, istituzionale ed economico (25%), stessa percentuale rilevata per quanto riguarda la capacità di progettazione.

Pochi si sono espressi rispetto alle nuove forme di comunicazione.

Il ruolo del Cesvot

Nell'analizzare il ruolo che le associazioni attribuiscono al Cesvot occorre tener presente che oltre la metà delle Odv interviste non si è espressa.

Coloro che hanno risposto condividono l'opinione che il Cesvot possa sostenerle in primis con un maggiore impegno nel fornire supporto tecnico-logistico (28,9%), in particolar modo per le Odv di stampo sanitario e attraverso contributi economici (23,7%).

Le risorse economiche sono ritenute più efficaci per quelle di medie dimensioni, mentre un intervento in ambito logistico sarebbe preferito dalle Odv più piccole e da quelle che hanno un notevole numero di volontari.

Conseguenze crisi della crisi socio-economica

Il riflesso maggiore che la crisi socio-economica ha indotto è una

drastica riduzione dei finanziamenti per tutti i settori. Le associazioni che soffrono maggiormente tale conseguenza sono quelle che raccolgono le proprie risorse economiche attraverso varie modalità di autofinanziamento, per cui anche l'aumento delle spese viene maggiormente percepito.

Le associazioni dichiarano inoltre di risentire degli effetti congiunturali della crisi, cioè di una molteplicità di fattori di disagio che ricadono sui volontari o sui soggetti beneficiari dei servizi. In particolar modo chi si occupa, all'interno dell'ambito sanitario, della donazione del sangue lamenta una diminuzione del numero di donatori a causa delle maggiori difficoltà ad ottenere i permessi per recarsi ai centri trasfusionali. Altre Odv, soprattutto quelle di carattere sociale, dichiarano di dover far fronte ad una sempre maggiore richiesta da parte di soggetti in difficoltà socio-economiche, anche rispetto ai beni di prima necessità. La minor disponibilità di fondi viene percepita maggiormente dalle associazioni di piccole e medie dimensione, mentre per le grandi sono le altre conseguenze a pesare di più sullo svolgimento delle attività.

Dinamiche di rete

Solo un terzo delle Odv intervistate ha espresso quale potrebbe essere l'ambito in cui sarebbe necessario sviluppare dinamiche di rete rispetto alla propria attività realizzata o a progetti futuri. Questo aspetto conferma lo scarso interesse verso la creazione di reti di collaborazioni che era già stato messo in evidenza nella risposta relativa a cosa sarebbe necessario per migliorare l'offerta dei servizi. Nonostante questo le associazioni interessate a realizzare condivisioni di progetti e risorse si impegnerebbero nel settore sanitario e in quello relativo al disagio sociale

Scenari futuri

Tra le Odv intervistate si rileva una sfiducia diffusa rispetto al futuro del mondo volontariato, secondo la loro opinione saranno sempre di meno le persone disposte a donare il proprio tempo e a condividere le proprie competenze senza ricevere alcun compenso. Si tratta di una visione che abbraccia tutto il mondo del volontariato e che non è

quindi influenzata dal settore o dalla dimensione dell'associazione in cui si opera.

Non meno condivisa l'idea che le associazioni di volontariato stiano sempre di più acquisendo strutture e dinamiche tipiche delle aziende. Soprattutto nel settore sanitario si hanno numerosi soci retribuiti e l'erogazione di servizi a carattere commerciale.

Livorno

Valentina Della Selva

Nella realizzazione di questo report è stato considerato un universo composto in termini assoluti da 301 organizzazioni di volontariato livornesi aderenti al Cevot, di cui 138 hanno compilato il questionario. Le Odv rispondenti sono così suddivise nell'ambito del settore primario: 9 organizzazioni afferenti al settore ambientale (6,5%), 16 al settore culturale (11,6%), 8 al settore della protezione civile (5,8%), 39 al settore sanitario (28,3%), 44 al sociale (31,9%), 17 al sociosanitario (12,3%), 5 nel volontariato internazionale (3,6%). Relativamente al settore secondario le Odv rispondenti si strutturano in questo modo: 2 nel settore ambientale (1,4%), 18 nel settore culturale (13,0%), 8 nella protezione civile (5,8%), 5 nel settore sanitario (3,6%), 23 nel sociale (16,7%), 3 nel settore socio-sanitario (2,2%), 8 nella tutela dei diritti (5,8%), 4 nel volontariato internazionale (2,9%). La lettura dei dati rileva come il settore prevalente sul territorio provinciale livornese sia quello sociale. La strutturazione delle organizzazioni di volontariato è distribuita più o meno uniformemente in base alle dimensioni dell'associazione: 49 sono le piccole Odv (36,3%), 51 sono le medie (37,8%), 35 sono le grandi (25,9%). La rilevazione mostra una tendenziale prevalenza delle modalità di autofinanziamento (44,4%) sul finanziamento pubblico (30,1%) e su quello privato (25,6%). Si registra infine una prevalenza (58,0%) di associazioni prive di convenzioni con enti pubblici, rispetto a chi si trova ad attivarne (42,0%).

Servizi

1) Area socio-sanitaria

-
- *Dipendenze*: interventi di cura e riabilitazione dalle dipendenze
 - *Disagio sociale*: assistenza in carcere, esclusione, gestione casa di accoglienza per situazioni di disagio, casa di accoglienza per vittime di violenza e tratta, assistenza finanziaria a persone bisognose, reinserimento sociale dei detenuti e persone in casa di accoglienza, progetto ragazzi neet, sportello informativo disbrigo pratiche per permessi di soggiorno e ri-congiungimenti familiari, assistenza per gli immigrati, mensa per i senza fissa dimora
 - *Donne e minori*: incontri di gruppo auto mutuo aiuto tra donne malate di tumore, sostegno allattamento materno con visite domiciliari, assistenza ed informazioni
 - *Integrazione*: inclusione ragazzi stranieri, inclusione lavorativa e scolastica nomadi e profughi
 - *Assistenza*: ambulatori, trasporto sociale e sanitario, accompagnamento visite ospedaliere, raccolta farmaci, assistenza al malato oncologico reumatologico, assistenza domiciliare anziani, spesa a domicilio, distribuzione alimentare, gruppo auto aiuto psichiatrico tramite incontri, informazione legislative, sanitarie per i diabetici, servizio ambulanze 118, trasporto sanitario delle persone dell'Isola d'Elba per effettuare la radioterapia all'Ospedale di Livorno, sportello emergenza abitativa nel Comune di Livorno
 - *Patologie*: assistenza, sostegno formativo, economico e psicologico alle famiglie con bambini con patologie tumorali o leucemia e patologie neuromotorie
 - *Attività ricreative*: attività ludico ricreative (corsi di ginnastica per anziani, a mezzo cavallo per ragazzi diversamente abili), attività sportive per handicap e normodotati, ascolto, incontro e contatto umano con anziani, mercatini per la vendita degli oggetti creati dai disabili, servizio di clownterapia presso l'Ospedale e la Fondazione Stella Maris, avvicinare tra di loro le diverse generazioni tramite incontri in centri sociali, eventi musicali e culturali e partite di calcio, danzaterapia per ragazzi disabili
-

- *Sanitario*: donazione sangue ed emocomponenti, sensibilizzazione e ricerca sul territorio di donatori, donazione organi

2) Area protezione civile

- Interventi emergenza e calamità
- Ricerca e soccorso in acqua di persone
- Trasmissioni radio in caso di necessità
- Prevenzione ed estinzione incendio boschivo
- Addestramento ed utilizzo unità cinofile per compiti di salvataggio

3) Area comunicativa

- Informazione e sensibilizzazione alla cittadinanza (diabete, solidarietà sociale)
- Raccolta fondi
- Presentazioni di libri
- Visite guidate (anziani, disabili)
- Organizzazione di eventi per la popolazione
- Conferenze aperte alla cittadinanza su varie tematiche
- Mostre di pittura arte e fotografia
- Petizioni per la salvaguardia del verde
- Incontri e dibattiti aperti alla cittadinanza sulla cittadinanza attiva e sul commercio equo solidale
- Servizio in rete attraverso pc portatili che permettono di tenere in contatto le persone anziane con i loro parenti lontani tramite Skype

4) Area formativa

- Corsi di formazione (malattia, cultura generale, genitori, protezione civile, ambito astronomico, brevetti per bagnini di salvataggio)
 - Progetti di scolarizzazione per stranieri
 - Finanziamento progetti (riabilitazione, ippoterapia, attività ricreative, scuole, insegnare agli anziani l'uso del pc, pet therapy, circomotricità)
 - Supporto scolastico
 - Corsi di informatica
 - Corsi di lingua straniera
-

-
- Educazione allo sviluppo nelle scuole
 - Corso teorico pratico canto gregoriano
 - Corsi di italiano per donne immigrate
- 5) Area ambientale
- Formazione in ambito ambientale e animale
 - Educazione animali, educazione ambientale
 - Tutela, pulizia ambientale e pulizia ambienti pubblici
 - Soccorso animali abbandonati, accudimento e nuovo domicilio animali
 - Sensibilizzazione alla cittadinanza sul tema degli animali randagi
 - Adozioni randagi
 - Salvaguardia e tutela del patrimonio culturale del territorio
 - Campagne nazionali sull'ambiente
 - Gestione colonie feline
 - Attività equestre aperte alla cittadinanza
 - Interventi in caso di maltrattamento animale
- 6) Area volontariato internazionale
- Sostegno e adozioni a distanza (Camerun, Saharawi)
- 7) Altro
- Cittadinanza attiva e consumo critico
 - Manifestazione annuale per la consegna di attestati ai personaggi livornesi che si sono distinti in campo sociale o culturale
 - Biennio letterario, in cui sono invitate tutte le carceri e nel quale i detenuti possono presentare i loro scritti ed essere in seguito premiati da una giuria

Bisogni

Analizzando la situazione delle organizzazioni di volontariato della provincia di Livorno inerente ai bisogni delle associazioni, il panorama di risposte date circa il miglioramento della vita associativa risulta essere variegato. Favorire l'accoglienza e il tutoraggio verso nuovi volontari è ciò che ritiene maggiormente necessario il 29,4% dei rispondenti. Indipendentemente dal settore, tale esigenza viene condivisa ma è il settore culturale a prevalere. Successivamente vengono

rilevate come necessità l'aumento/miglioramento delle forme di comunicazione interne all'Odv (16,9%), il favorire momenti di confronto/incontro tra volontari (13,2%) e il dare riconoscimenti concreti ai volontari (12,5%). Per quanto riguarda il miglioramento della presenza sul territorio emerge una forte necessità di risorse:

- risorse umane (22,7%): le associazioni lamentano la necessità di un maggior numero di volontari attivi, in particolar modo di ragazzi giovani dato che risultano essere poco inclini al volontariato provocando così il blocco del ricambio generazionale;
- risorse logistiche, organizzative e di progettualità (21,2%): è richiesta la disponibilità di locali o più semplicemente di una propria sede essendo nella maggior parte dei casi condivisa con altre organizzazioni o la casa di proprietà del Presidente.

Una maggiore visibilità comunicativa però, risulta essere il bisogno preponderante (26,5%), nasce infatti l'esigenza di farsi conoscere sul territorio in modo da rendere partecipe la cittadinanza degli ambiti specifici di azione.

Meno successo riscuote il fare rete, considerato solo dal 5,3% come influente su una migliore presenza territoriale. La necessità di maggiori risorse economiche tende a riguardare il miglioramento dell'offerta dei servizi e il poter agire in nuovi ambiti (43,9%), indipendentemente dal settore essa costituisce un marcato bisogno pur essendo il settore sanitario ad avere il dato meno elevato. In merito alle dimensioni invece, sono le piccole Odv a sentirne prevalentemente l'occorrenza. Ulteriormente interessante è il dato attinente al rapporto con gli enti pubblici e la connessa riduzione della burocrazia, che risulta essere uno degli orientamenti dei rispondenti; infatti il 23,2% ha concordato su tale opinione. L'obiettivo è quello di agevolare i processi di interazione rendendoli più efficienti e rapidi.

Esigenze formative

Sulla tipologia di formazione richiesta, si riscontra una preferenza riguardo gli ambiti specifici delle Odv (25,3%), i volontari devono essere più competenti per gestire al meglio i rapporti interni ed esterni all'organizzazione. Relativamente alla dimensione delle associazioni,

sono le piccole e le medie ad ambire maggiormente ad essa. Ulteriore esigenza percepita dai rispondenti è una formazione di base sul volontariato, infatti il 23% avverte tale necessità in modo da ottenere un miglioramento delle dinamiche interne alla vita associativa. Le Odv che richiedono una formazione nell'area legislativa, istituzionale ed economico/finanziaria risultano costituire il 14,9% dei rispondenti; nonostante sia un valore minore, risulta comunque avere un'importante rilevanza, è infatti necessario che i soggetti che svolgono volontariato siano competenti negli aggiornamenti amministrativi e fiscali generali o in ambiti più settoriali. Per essere più visibili alla cittadinanza il 13,8% delle Odv, dichiara di necessitare di una formazione riguardo l'uso dei media e dei nuovi mezzi di informazione. Contrariamente, le organizzazioni di volontariato livornesi non sembrano ambire ad una formazione attinente alle aree di raccolta fondi (1,1%).

Il ruolo del Cesvot

È al Cesvot che le organizzazioni di volontariato domandano di offrire un maggior sostegno economico (37%), anche tramite bandi. La dimensione delle Odv o il settore in cui operano è ininfluente, un supporto economico è ciò che viene più diffusamente richiesto dagli intervistati.

Le risposte sono articolate, un supporto tecnico logistico (18,5%) ed un ruolo di coordinatore e attivatore di un network di collaborazione tra le Odv (12,3%) è quello che viene evidenziato in prima battuta; in seconda, si chiede invece di offrire consulenza amministrativa (13,3%) rispetto al budget, alla rendicontazione, ed un supporto nella comunicazione interna ed esterna (16,7%). Con il ruolo di coordinatore e attivatore di network viene richiesta al Centro servizi, la promozione di incontri tra associazioni che hanno lo stesso target di utenza e di tavoli di lavoro per tematica.

Il coordinamento di piccole Odv (2,5%) e lo snellimento dell'iter burocratico (4,9%) sono le pretese che ricevono meno consensi.

Un successivo elemento di riflessione viene offerto da una lettura dei dati che mostra come sia il solo settore sociale a volere che il Cesvot

assuma il ruolo di snellimento dell'iter burocratico.

Conseguenze della crisi socio-economica

Alla domanda "*Potrebbe indicarci in quali aspetti l'attuale crisi economico-sociale ha inciso sulla vita della sua organizzazione?*", i rispondenti hanno dato un ampio ventaglio di risposte. Il momento di difficoltà denota come conseguenza della crisi una diminuzione di fondi (meno donazioni da parte di privati, riduzioni di finanziamenti o convenzioni bloccate da parte dell'ente pubblico, impossibilità di aumentare le quote associative), infatti nel 40,3% dei casi viene attribuita questa risposta. Il dato è stato equamente distribuito per quanto riguarda il settore di appartenenza, è la dimensione delle organizzazioni di volontariato invece ad incidere, infatti sono le Odv medie e grandi a risentirne maggiormente.

In secondo luogo emerge come le risposte delle associazioni a cui è stato sottoposto il questionario, hanno riguardato in prima battuta gli effetti congiunturali in negativo (34,3%), mentre in seconda è stato il calo dei mezzi strutturali e l'incertezza sulle risorse (33,3%) a prevalere.

Il dato concernente gli effetti congiunturali in negativo non è stato in nessun modo influenzato dalla variabile dimensionale.

Solo nel 6,7% dei casi viene messo in risalto il calo delle adesioni come all'origine delle conseguenze della crisi.

Dinamiche di rete

La propensione delle organizzazioni di volontariato nel territorio provinciale livornese riguardo gli ambiti su cui fare rete, è rivolta particolarmente su due aree specifiche: la progettazione (30,8%) e lo scambio di risorse (33,8%).

La prima viene ritenuta molto importante per una condivisione ed un confronto in modo tale da incidere maggiormente sul territorio, mentre la seconda è fondamentale per una crescita collettiva.

Nella sfera della progettazione, non sono né la dimensione né il settore ad incidere, mentre in quella dello scambio di rete, è il settore ambientale che ne risente principalmente. Ulteriormente, la comuni-

cazione viene invece data come risposta nel 10,8% dei casi. Tutto ciò che comporta una dinamica di *networking* è ritenuto fondamentale per il futuro del volontariato, ma per quasi tutte le associazioni è considerata una cosa possibile più a livello teorico che pratico. Vi è molta chiusura a riguardo e molto spesso a collaborare sono le Odv del medesimo settore.

Lucca

Adele Ramacciotti

Nella ricerca condotta sulla delegazione lucchese sono state intervistate 260 associazioni su circa 490 aderenti al Cevot. Le stesse appartengono nell'ordine al settore sociale (29,6%), sanitario (36,2%), culturale (10,8%), ambientale (7,3%), socio-sanitario (6,9%), protezione civile (6,2%), volontariato internazionale (2,7%) e tutela dei diritti (0,4%).

Quasi la metà (49,8%) si sono costituite prima del 1994, circa il 20% tra il 1995 ed il 2004, il 18,6% tra il 2005 ed il 2009 e l'11% dal 2010 ad oggi.

Circa un terzo delle associazioni ha dimensioni considerevoli (33,6%), circa un terzo medie (32,4%) ed ancora approssimativamente un terzo piccole dimensioni (34,0%).

Per quanto riguarda la sede in cui queste svolgono attività, ben il 68,4% usufruisce di un comodato di uso gratuito mentre le altre ne hanno possesso (19,3%) o presentano un contratto di affitto (12,3%). Più della metà, il 56%, non ha convenzioni con enti pubblici; il restante 44% sì.

Infine le modalità di finanziamento prevalente delle associazioni intervistate sono: finanziamenti pubblici (31,9%), privati (24,3%), autofinanziamento (32,8%) ed un mix di tutte e tre le opzioni (11%).

Quello che emerge dalla rilevazione è che tendenzialmente le associazioni lucchesi stanno vivendo un momento difficile dal punto di vista delle risorse economiche ed umane, difficoltà acuita da un contesto generale per molti faticoso da esplorare, complesso ed in fase critica. Gli scenari che gli intervistati ritengono si prospetteranno negli

anni a venire sono infatti perlopiù negativi, di declino del settore volontariato (46,4%), di maggiore dipendenza dalle istituzioni pubbliche (17,6%) e di maggiore somiglianza delle Odv alle aziende (17,6%). È vero però che qualche voce prevede un recupero della tensione etico politica di critica e di denuncia che era tipica di un volontariato passato (8,4%) o un passaggio verso forme di organizzazione tipiche dell'economia sociale (7,5%).

Servizi

1) Area Sociale:

- Eventi culturali con coinvolgimento di soggetti svantaggiati
- Educazione all'autonomia del malato psichico
- Sostegno alle famiglie dei malati
- Gite culturali
- Corsi riabilitazione
- Raccolta e distribuzione alimentare
- Consulenza psicologica
- Sportelli d'ascolto
- Gruppi di auto-mutuo aiuto
- Corsi educativi
- Trasporto sociale
- Intrattenimento malati
- Sostegno immigrati

2) Area socio-sanitaria:

- Sostegno alle famiglie dei malati
- Servizi medici a domicilio
- Sostegno al malato in ospedale
- Trasporto defunti
- Assistenza anziani
- Dipendenze

3) Area Sanitario:

- Pronto soccorso
 - Cup
 - Trasporto sociale
 - Raccolta sangue
-

-
- Donazione di organi
 - Promozione raccolta sangue
 - Assistenza medica domiciliare
 - Supporto e consulenza ai pazienti con patologie specifiche
 - Informazione e prevenzione
- 4) Area Ambientale:
- Gestione strutture di ricovero per animali
 - Sportello per segnalazioni ambientali
 - Recupero animali
 - Consulenza risparmio energetico
 - Prevenzione incendi
- 5) Area Volontariato internazionale:
- Adozione a distanza
 - Sostegno allo studio
 - Commercio equo-solidale
 - Attività nelle scuole
- 6) Area Protezione civile:
- Educazione ambientale
 - Supporto alla protezione civile
- 7) Area cultura:
- Attività di divulgazione culturale
 - Corsi di lingua
 - Corsi di computer
 - Sostegno all'apertura delle biblioteche
 - Tornei sportivi

Bisogni

Cercare di capire quali siano i bisogni delle associazioni di volontariato significa riflettere sul concetto stesso di bisogno, dando valore a ciò che le organizzazioni stesse ritengono essere necessario guardando sia al proprio interno (cosa migliorerebbe la vita associativa?) che al rapporto con il mondo (cosa migliorerebbe la presenza sul territorio? Cosa servirebbe per migliorare i servizi offerti?). I due punti di vista sono chiaramente collegati ed interdipendenti: un gruppo coeso (magari numeroso) e aperto verso il mondo sarà tendenzialmente più

capace di relazionarsi con il proprio territorio, di conoscerlo e quindi di sviluppare ed offrire i servizi necessari; un piccolo gruppo omogeneo per età o appartenenze potrebbe invece avere più difficoltà a farsi conoscere ed offrire servizi adeguati.

La composizione e la vita interna di un'organizzazione la identificano, un buon clima ed una buona organizzazione interna renderanno certamente più funzionale il lavoro della stessa, ed il riconoscere la presenza di problemi può considerarsi elemento di maturità e pragmatismo.

Partendo da questi presupposti, è sicuramente interessante approfondire quali siano a dire degli intervistati (perlopiù figure di rilievo all'interno delle Odv) le necessità per migliorare le associazioni dall'interno, aldilà delle problematiche legate al mondo quotidiano.

Quasi il 30% delle associazioni ritiene che sia fondamentale favorire l'accoglienza ed il tutoraggio verso i nuovi volontari, risposta perfettamente in linea con altri bisogni emersi dall'analisi, come quello della mancanza stessa di volontari dovuta anche alla delicatezza del momento attuale (come vedremo più avanti). I rispondenti si sono dimostrati estremamente sensibili al tema della mancanza di volontari, e consapevoli della necessità di fondare le attività su persone presenti, attive e magari di età differenziate; anche l'incontro ed il confronto tra i volontari appare molto importante per gli intervistati, infatti oltre il 18% ritiene che la vita associativa gioverebbe della promozione della socializzazione e del riconoscimento concreto dei loro impegni (17,9%), che non significa (solo) riconoscimento economico, ma si riferisce anche alla gratificazione che nasce dal vedere la propria associazione crescere e svolgere un compito sul territorio.

Indagando su ciò che le associazioni ritengono necessario per migliorare la presenza sul territorio, emerge come, in linea di massima e indipendentemente dal settore di attività, ancor prima delle risorse logistico-organizzative (20%), del miglioramento del rapporto con gli enti pubblici (16,7%) o dell'aumento delle risorse umane (13,3%) una buona parte delle associazioni (22,9%) ritenga che sarebbe necessario avere una maggiore visibilità.

Il "farsi conoscere" risulta dunque di discreta importanza per gli in-

tervistati, come a dire che una scarsa visibilità potrebbe vanificare gli sforzi lavorativi dell'organizzazione, che per essere tale ha certamente bisogno di essere riconosciuta dagli altri per rimarcare la propria esistenza ed identità; molte Odv ritengono infatti che un grande impedimento alla capacità delle stesse di essere incisive e significative sia la difficoltà nel diffondere la *mission*, le attività che svolgono, ma più semplicemente la loro stessa esistenza. Per avere una visione di se stessa, l'associazione vuole che gli altri la riconoscano e la conoscano, fatto questo la sua offerta di servizi avrà modo di dispiegarsi nelle direzioni ritenute necessarie ed opportune dalla stessa.

E proprio il miglioramento dell'offerta di servizi è un altro oggetto di interesse della ricerca. In linea con il resto del campione, le associazioni lucchesi lamentano difficoltà nel reperire risorse economiche (34,4% degli intervistati) e materiali, e risorse umane, cioè volontari (in particolar modo giovani) che prestino servizio con continuità e non occasionalmente (22%).

Anche se le varie tipologie di associazione non si differenziano molto, sono emerse alcune peculiarità legate agli specifici settori; in particolare è ricorrente nel campo socio-sanitario la necessità ed il tentativo di collaborare con altre associazioni che si occupano degli stessi servizi, di approfondire la formazione dei volontari (spesso si tratta di associazioni che svolgono le loro attività di volontariato collegati a particolari patologie, elemento che nell'opinione degli intervistati è indice di una forte specializzazione, e dunque di un'imprescindibile conoscenza profonda da parte di tutti i volontari) e di sentire una maggiore "vicinanza" da parte delle istituzioni pubbliche, dove con vicinanza deve intendersi la necessità, specialmente in momenti come quello attuale, di sentire che non si è soli di fronte alle attività da svolgere, che queste attività sono effettivamente necessarie, ed in quanto necessarie meritano il sostegno e la pubblicizzazione da parte delle istituzioni, specialmente di quelle più vicine ai cittadini.

Degno di interesse (per quanto siano limitati numericamente gli interessati) è il bisogno da parte di associazioni che si occupano di temi molto specifici di sensibilizzazione al tema, che spesso le associazioni ritengono non far parte del "vocabolario della comunità", e dunque

vedono come ancor più difficile la diffusione di una cultura relativa allo specifico oggetto di interesse (si pensi ad esempio ad un'associazione che si occupa di prevenzione e cura del diabete giovanile: la stessa potrebbe ritenere che non essendo il proprio tema una patologia estremamente frequente, sia lontano dall'interesse della maggior parte della popolazione e che dunque sia ancor più difficile che per le altre associazioni far conoscere il proprio lavoro).

Esigenze formative

Si è chiesto alle associazioni quali fossero gli ambiti formativi ritenuti necessari di approfondimento per rendere migliore sia la vita interna all'Odv che la sua proposta esterna.

In generale le associazioni sarebbero ben disposte a partecipare a tutto ciò che aumenti la loro competenza e professionalità, e molti hanno sottolineato come la formazione sia per loro un elemento imprescindibile nell'accoglienza dei volontari, che per essere considerati attivi devono necessariamente conoscere i temi e le specificità del proprio campo.

In molti casi infatti le associazioni hanno dichiarato di svolgere costantemente attività formativa, e di non dover quindi approfondire niente che non sia già parte del loro vocabolario quotidiano.

Per quanto inerisce alle Odv che invece ritengono di avere particolari necessità formative, tendenzialmente ciascun settore si è riferito a specifici bisogni: nel settore sociale, sanitario e socio-sanitario spesso è emersa la necessità di formare i propri operatori relativamente all'ambito psicologico, psicomotricità e formazione sanitaria; in quello culturale si è dimostrato interesse ad apprendere metodi di catalogazione ed archiviazione di documenti, in quello ambientale ad approfondire le conoscenze tramite la Protezione civile. Insomma tutta una serie di necessità che si configurano come parti di un costante miglioramento, di una maggiore specializzazione ed acquisizione di competenze ulteriori rispetto al settore di attività, in un'ottica di qualificazione dei volontari e di offerta di un servizio migliore possibile.

Frequente anche la necessità di fornire ai volontari una formazione di base incentrata su tematiche generali utili per orientarsi nel mondo

del volontariato in generale.

Infine sono emerse come esigenze formative ritenute importanti anche l'apprendimento di metodi di comunicazione, di metodi di reperimento fondi, formazione legislativa, istituzionale, economico-amministrativa, su temi ambientali, culturali e sociali, sulla gestione dei conflitti e sulla progettazione.

Poche delle associazioni intervistate non ritengono invece di dover approfondire alcun ambito formativo, in quanto già strutturate in modo che le conoscenze vengano trasmesse ai nuovi volontari oppure per un problema ben più fondo: la mancanza di nuovi volontari a cui "insegnare".

Il ruolo del Cesvot

Si è chiesto alle associazioni su quali aree di intervento il Cesvot potrebbe (a loro avviso) incidere maggiormente in modo tale da sostenerle adeguatamente, e quasi due terzi degli intervistati (66,2%) ritengono che ce ne siano. In particolare il 29,7% vorrebbe sentire il Cesvot più vicino tramite supporto tecnico e logistico, effettuando magari supervisione tecnica e ponendosi come sostegno nella presentazione di progetti (pratica che le associazioni hanno spesso giudicato complessa e lunga), il 25,6% tramite sostegno economico, l'11,6% nel ricevere supporto nella comunicazione interna ed esterna, pubblicizzando i servizi e rendendo disponibili spazi per l'incontro delle stesse.

In misura minore sono stati citati anche l'attivazione e la coordinazione di reti di collaborazione tra Odv (9,3%), la consulenza amministrativa (5,8%), il sostegno alle iniziative ed al reclutamento (5,2%) e la sensibilizzazione su aree specifiche (4,1%).

Il 33,8% che non ha fornito risposta si divide tra chi ritiene già di ricevere un sostegno significativo e chi invece non ha mai intrattenuto con il Centro particolari rapporti.

Tra le associazioni più recenti il 44,4% propende nel ritenere che il Cesvot dovrebbe offrire supporto tecnico e logistico alle loro attività, il 36,7% di quelle più vecchia formazione si mostra invece bisognoso principalmente di sostegno economico .

Conseguenze della crisi socio-economica

Quasi tutte le associazioni hanno dichiarato di aver subito delle conseguenze a causa dell'attuale crisi socio-economica. In questo caso non c'è particolare differenza tra settore e settore, o tra grande associazione e piccola associazione, o tra associazioni recenti o di lunga data.

La prima conseguenza della crisi è la diminuzione di fondi (49,3%) sia che la principale fonte di finanziamento sia pubblica (che ricordiamo per il 31,9% degli intervistati), privata (24,3% degli intervistati) o autofinanziamento (32,8% degli intervistati).

Come conseguenza della crisi vi è un maggior numero di persone che necessitano sostegno da parte delle associazioni di volontariato (in particolar modo per le associazioni che offrono servizi di sostegno alimentare, trasporti, sostegno psicologico ecc.) e al contempo non vi è un aumento o quantomeno un rimanere costante del numero di volontari, bensì un calo. È infatti condivisa l'idea che in momenti di crisi si preferisca svolgere un lavoro remunerato a discapito del tempo dedicato in modo gratuito ad attività di volontariato.

Altre conseguenze della crisi sono vari effetti congiunturali in negativo (35,5%), indicativi di una molteplicità di difficoltà che ricadono sui volontari o sui beneficiari dei servizi, e in misura minore un calo nelle adesioni (4,7%), nei mezzi strutturali (3,3%) e un aumento delle spese (1,9%).

Dinamiche di rete

“Che cosa può significare, per la sua organizzazione, fare rete?”

Questa la domanda volta ad indagare sull'interesse delle associazioni a far parte di una rete, dalla quale sono emersi diversi punti di vista, quello di chi vede nella rete la possibilità di collaborare con altri in modo costruttivo e creativo, per farsi conoscere maggiormente sul territorio e/o per poter essere più presenti; e quello di chi ha inteso il “fare rete” come una possibilità di confronto con chi svolge attività simili alle proprie, dalla quale si può trarre un vantaggio in termini di acquisizione di competenze, stimolo, apprendimento e dunque mi-

glioramento.

Perlopiù le varie associazioni (66,9%), se pure attive in vari ambiti e di diverse dimensioni, ritengono che la possibilità di lavorare in rete con altri soggetti sia un elemento di arricchimento, una cosa “positiva”, “utile”, “interessante” per usare le parole degli intervistati, e che sia un’opportunità per mettere insieme le idee al fine di migliorare il volontariato stesso in senso ampio.

In particolare gli ambiti in cui queste lavorerebbero in un contesto “di rete” sono fortemente differenziati: dall’educazione a particolari tematiche (14,9%), organizzazione di attività ricreative ed eventi (rispettivamente 11,5 e 5,7%), settore sociale (10,3%), culturale (9,8%), ambientale (9,8%), sanitario (8%), disagio sociale (6,9%), formazione e aggiornamento (4%), comunicazione (2,3%), sensibilizzazione e promozione (2,3%), scuola, università, istituzioni (2,3%), progettazione (1,7%), scambio di risorse (1,7%), anziani (1,1%), donne e minori (1,1%), volontariato internazionale (1,1%), risorse logistiche (1,1%).

Massa Carrara

Cira Siano

Nella realizzazione di questo report è stato considerato un universo composto in termini assoluti da 170 organizzazioni di volontariato della provincia di Massa Carrara aderenti al Cescvot, di cui 87 hanno compilato il questionario. Le Odv rispondenti sono così suddivise nell’ambito del settore primario: 4 organizzazioni afferenti al settore ambientale (4,6%), 9 al settore culturale (10,3%), 7 al settore della protezione civile (8,0%), 19 al settore sanitario (21,8%), 31 al sociale (35,6%), 10 al sociosanitario (11,5%), 5 nell’ambito della tutela dei diritti (5,7%), 2 nel volontariato internazionale (2,3%). Relativamente al settore secondario le Odv rispondenti si strutturano in questo modo: 6 nel settore ambientale (6,9%), 15 nel settore culturale (17,2%), 6 nella protezione civile (6,9%), 4 nel settore sanitario (4,6%), 15 nel sociale (17,2%), 6 nel settore socio-sanitario (6,9%), 2 nella tutela dei diritti (2,3%), 2 nel volontariato internazionale (2,3%). La lettura dei dati rileva come il settore prevalente sul territorio provinciale fiorentino

sia quello sociale; nel settore secondario la prevalenza coincide tra il sociale e il culturale. La strutturazione delle organizzazioni di volontariato è distribuita più o meno uniformemente in base alle dimensioni dell'associazione: 25 sono le piccole Odv (28,7%), 34 sono le medie (39,1%), 28 sono le grandi (32,2%). La rilevazione mostra con una certa chiarezza una tendenza prevalente all'autofinanziamento (57,0%) da parte delle organizzazioni di volontariato rispetto al pubblico (26,7%) e al privato (16,3%). Si registra infine una prevalenza (60,9%) di associazioni che attivano convenzioni con enti pubblici, rispetto a chi ne è privo (39,1%).

Servizi

1) Area socio-sanitaria

- *Disagio sociale*: assistenza in carcere, esclusione, poveri, cibo e spesa alimentare per persone disagiate, accoglienza in comunità di persone in difficoltà, casa di accoglienza per situazioni di disagio, reinserimento sociale dei detenuti e persone in casa di accoglienza, servizio guardaroba per i bisognosi, casa di accoglienza per i senza fissa dimora, gestione servizio "Sos debiti".
 - *Donne e minori*: incontri di gruppo auto mutuo aiuto tra donne italiane e straniere.
 - *Integrazione*: inclusione ragazzi stranieri.
 - *Assistenza*: trasporto sociale e sanitario, ambulatori, accompagnamento visite ospedaliere, raccolta farmaci, assistenza per quanto riguarda la fisioterapia e la logopedia, assistenza domiciliare anziani, spesa a domicilio, distribuzione alimentare, gruppo auto aiuto per malati di Aids e tossicodipendenti, gruppo auto aiuto psichiatrico, progetto incontro/confronto malati psichici, sostegno psicologico agli operatori che si occupano di malati terminali ed oncologici, informazione legislative, servizio ambulanze 118, sostegno e ascolto alle famiglie e al paziente, spedizione fax per pazienti, sostegno psicologico ai pazienti in corsia di chirurgia e ortopedia, consulenza per traumi, lavoro di manutenzione approvvigionamento per due mac-
-

chinette di scambi di siringhe, centro Alzheimer.

- *Patologie*: assistenza bambini disabili, sostegno famiglie portatori di handicap, visite mediche di prevenzione.
- *Attività ricreative*: attività ludico ricreative e attività sportive per handicap e normodotati.
- *Sanitario*: donazione sangue e sensibilizzazione della donazione del sangue, donazione organi e sensibilizzazione della donazione degli organi.
- Onoranze funebri.

2) Area protezione civile

- Interventi emergenza e calamità;
- Ricerca e soccorso in acqua di persone;
- Trasmissioni radio in caso di necessità.

3) Area comunicativa

- Informazione e sensibilizzazione alla cittadinanza (diabete, sicurezza stradale, violenza donne);
- Raccolta fondi;
- Presentazioni di libri;
- Visite guidate (anziani, disabili);
- Organizzazione di eventi per la popolazione;
- Mostre;
- Conferenze;
- Reclami utenze (acqua, luce, gas);
- Comunicazione ambientale alternativa (Caa);
- Manifestazione sulla grande guerra;
- Indirizzamento comunità Lgbt;
- Progetto di sensibilizzazione sui rifiuti;
- Consultazione biblioteca;
- Gestione sala radio nel centro operativo comunale, intercomunale e provinciale.

4) Area formativa

- Corsi di formazione (bagnini, protezione civile, volontari attivi, operatori moto d'acqua, in ambito veterinario, primo soccorso, tutela ambiente);
 - Corsi di scrittura creativa;
-

- Supporto scolastico;
 - Corsi di informatica;
 - Progetti scuola no doping, e progetto acqua nelle scuole.
- 5) Area ambientale
- Formazione in ambito ambientale e animale
 - Educazione animali, educazione ambientale
 - Tutela ambientale, pulizia ambientale e pulizia ambienti pubblici
 - Pet therapy
 - Soccorso animali abbandonati, maltrattati, accudimento e nuovo domicilio animali
 - Sensibilizzazione alla cittadinanza sul tema degli animali randagi
 - Gestione canile
 - Salvaguardia e tutela del patrimonio culturale del territorio
 - Restauro monumenti
 - Sorveglianza
 - Guardie zoofile
- 6) Area volontariato internazionale
- Sostegno e adozioni a distanza bambini.
- 7) Altro
- Cittadinanza attiva e consumo critico;
 - Ritiri spirituali;
 - Accompagnamento bimbi scuola.

Bisogni

Passiamo ora ad analizzare i bisogni delle diverse associazioni intervistate, e capire quali sono le risposte risolutive da esse ritenute.

Un buon 37% degli intervistati ritiene che la soluzione più idonea per migliorare la vita associativa sia quella di favorire l'accoglienza e il tutoraggio verso nuovi volontari, soprattutto giovani, attualmente poco dediti al volontariato. Emerge inoltre però, anche l'esigenza che questi abbiano una preparazione, professionale, consona al ruolo che poi andranno a ricoprire. Questi pareri rilasciati dalle associazioni, sono indipendenti dal settore di appartenenza di queste ultime, così per esempio sia la protezione civile che Odv operanti nell'ambito del

socio-sanitario, considerano che il tutoraggio verso nuovi volontari sia appunto la soluzione migliore. Pur se di dimensioni diverse e quindi con risorse non equiparabili, le organizzazioni sono concordi nell'affermare la "solita" soluzione, ossia, la tendenza ad accogliere e formare professionalmente nuovi volontari.

Le Odv da noi intervistate, diversamente ritengono che favorire momenti di incontro tra volontari non sia il miglior modo per migliorare la vita all'interno delle associazioni.

In merito al quesito posto, cioè, come migliorare la propria presenza sul territorio, la risposta data da poco meno della metà degli intervistati (40%), è la necessità di disporre di maggiori risorse economiche (fondi, finanziamenti), questo al fine di svolgere al meglio le proprie attività, per attivare corsi di formazione e per organizzare incontri e iniziative che sensibilizzino la popolazione alle tematiche di ogni associazione. È sicuramente però percepito con forza, da quasi un quinto (18,8%) delle associazioni di volontariato, il bisogno di disporre di maggiori risorse umane, mentre quasi nessuna ritiene che una maggiore consapevolezza e partecipazione siano fattori in grado di sviluppare la propria presenza sul territorio.

Così come prima descritto, anche in questo caso la dimensione dell'associazione non influenza la risposta al quesito posto, le risorse economiche sono viste sempre come elemento portante nel miglioramento della presenza sul territorio. A differenza di prima invece, il settore operante incide fortemente sulle soluzioni espresse dalle associazioni di volontariato, in particolare il settore sanitario afferma di aver maggiore necessità di risorse umane.

L'iter burocratico è considerato da circa il 20% delle associazioni eccessivo, ritengono infatti che una sua riduzione potrebbe migliorare la loro posizione sul territorio, inoltre il 14,9% di esse vorrebbe disporre di risorse logistiche, organizzative e di progettualità più solide.

Il fare rete è al giorno d'oggi un bisogno ed una necessità, ma salvo alcuni casi intervistati (2,1%), nessuna Odv sostiene che fare rete sia un componente migliorativo.

Disporre di maggior risorse economiche è la soluzione maggiormente condivisa (44,3%), anche in risposta a come poter migliorare l'of-

ferta dei servizi e questo indipendentemente dalle dimensioni delle organizzazioni, inoltre il settore culturale registra una necessità di risorse economiche più marcata. Una buona parte (17,2%) ritiene però che sono necessarie anche maggiori risorse umane, mentre valori più contenuti, precisamente il 6,9%, considera il fare rete e avere visibilità comunicativa soluzioni consone a rendere maggiormente efficiente l'offerta dei servizi.

Esigenze formative

Per quanto concerne gli elementi portanti degli ambiti formativi il 57,1% delle Odv sostiene di avere necessità di apportare miglioramenti nella formazione sul volontariato, facendo riferimento ad una formazione base; questo dato è in particolar modo accentuato nel settore sanitario e prescinde dalla variabile dimensionale delle associazioni. Un quarto delle organizzazioni considera la formazione sugli ambiti specifici e l'uso dei social media e i nuovi mezzi di informazione "driver" di successo, al contrario solo il 12,5%, ritiene la progettazione, fattore in grado di migliorare tale ambito.

Il ruolo del Cesvot

Passiamo ora ad analizzare il ruolo e la funzione ricoperte dal Centro Servizi, meglio conosciuto come Cesvot. Alla domanda posta, *"quali sono le aree di intervento sui cui ritiene che il Cesvot potrebbe incidere maggiormente per sostenere la sua organizzazione"*, le risposte più frequenti (in particolare il 28,8%) sono state un maggior sostegno economico e un più elevato supporto tecnico logistico. Nel contesto di questa domanda sia il criterio discriminante della dimensione delle Odv, che il settore di appartenenza di queste ultime, influenza le risposte. La prima mette in evidenza come le medie organizzazioni ritengono sia necessario un maggior supporto tecnico logistico, le seconde sottolineano come la protezione civile abbia bisogno di un maggior sostegno economico. Solo una minima percentuale (3,7%), richiederebbe al Cesvot di promuovere maggiormente la cultura del volontariato e rendere più snella la burocrazia, inoltre solo l'1,5% domanda più consulenza amministrativa.

Conseguenze della crisi socio-economica

In questo penultimo ambito di ricerca poniamo la nostra attenzione sugli aspetti delle organizzazioni, su cui l'attuale crisi economico-sociale ha inciso. Si sottolineano la diminuzione di fondi, tra cui il taglio dei finanziamenti pubblici, la mancanza di convenzioni, la riduzione delle donazioni e l'impossibilità di contrarre debiti cospicui (in quanto le banche fanno sempre sentire di più la loro presenza). La riduzione di risorse economiche ha condotto così a maggiori problematiche interne dal punto di vista organizzativo che non favoriscono così un'ottimizzazione dei risultati. Bisogna inoltre considerare che la domanda esterna di aiuto è sempre maggiore, ci sono sempre più persone che chiedono aiuto (i "bisognosi") ma la diminuzione di fondi non permette di aiutare tutti, o quanto meno di aiutarli come si vorrebbe. Più della metà degli intervistati (55,8%) ha evidenziato la diminuzione di fondi a loro disposizione, questo indipendentemente dal discriminante dimensionale e dal settore di appartenenza, anche se un calo dei fondi si è registrato particolarmente nel settore ambientale. La crisi economico-sociale ha scaturito inoltre effetti negativi contingenti secondo il 28,6%, un calo delle adesioni, delle intervistate.

Dinamiche di rete

Al quesito su quali ambiti le Odv lavorerebbero in rete con altri soggetti, un buon 22% considera il campo della comunicazione il più idoneo, mentre un residuale 1,2% ritiene che l'ambito del sostegno, del disagio sociale, donne e minori, dell'integrazione, scuola, università e istituzioni, non sia idoneo a essere oggetto sul quale fare rete con altre associazioni.

Pisa

Silvia Cavallini

Oltre la metà delle Odv della provincia di Pisa che hanno partecipato all'indagine è nata prima del 1994 (54,7%), in linea con il trend regionale; nel decennio 1999 – 2009 si ha un andamento piuttosto

costante, mentre negli ultimi anni, a partire dal 2010, si registra la percentuale più bassa di nuova costituzione delle associazioni pari all'8,4% delle intervistate.

Se a livello regionale il settore prevalente risulta essere quello sociale (33,2%), nella delegazione Cesvot di Pisa è quello sanitario (44,4%), a seguire il sociale (26,7%), mentre le restanti associazioni si distribuiscono in maniera più o meno uniforme sugli altri settori ad eccezione dell'ambito della tutela e promozione dei diritti che costituisce solo l'1,3%.

La maggior parte delle associazioni è impegnata prevalentemente in un solo settore (49,6%), tra quelle che hanno anche un settore secondario quello sociale è quello più rilevante (22,8%) che si affianca principalmente a quello sanitario.

Le associazioni con maggior anzianità di attività, nate prima del 1994, sono quelle di stampo sanitario, in linea con i dati regionali, gli anni tra 1995 e il 2009 vedono nascere più associazioni di carattere sociale, mentre negli ultimi anni vedono costituirsi un maggior numero di Odv impegnate in attività relative alla protezione civile e all'ambiente.

Sul territorio pisano le associazioni aderenti al Cesvot si distribuiscono senza grandi differenze tra le grandi, medie e piccole dimensioni, confermando nuovamente i dati regionali.

Il 66,4 % delle Odv ha convenzioni attive con enti pubblici, superando la percentuale regionale (47,4%), in particolare sono quelle nate prima del 1994 e di grandi dimensioni a collaborare in maniera strutturata con enti locali. Analizzando il rapporto tra convenzioni e settore prevalente si nota che l'85,4% delle Odv sanitarie ha rapporti formali con il settore pubblico per specifici servizi, attività e sede, a seguire il 75% di quelle culturali e il 63,6% di quelle che si occupano di protezione civile.

Per quanto riguarda la sede, rappresentazione fisica della presenza sul territorio per la cittadinanza e punto strategico per l'incontro tra volontari, il 67% delle associazioni usufruisce di sedi in comodato d'uso gratuito, mentre soltanto il 13,2 % paga un affitto.

Nel contesto regionale un terzo delle associazioni ha come modalità di finanziamento prevalente quella pubblica, invece nella provincia

di Pisa emerge che oltre la metà delle Odv (53,2%), fa riferimento a questo canale, in particolar modo le associazioni sanitarie e il 53,8% di quelle impegnate nell'ambito ambientale. Quelle che si occupano di volontariato internazionale e sociale si sorreggono principalmente su finanziamenti privati, mentre l'autofinanziamento è la tipologia che caratterizza le Odv di protezione civile e culturali.

Servizi

1) Area socio-sanitaria

- Attività specifiche legate all'assistenza domiciliare (assistenza, spesa a domicilio, distribuzione alimentare e di vestiario, etc.)
 - Trasporto sociale e sanitario
 - Pronto soccorso (118)
 - Accompagnamento (visite mediche e specialistiche, scuola)
 - Sostegno alla ricerca scientifica in campo sanitario per alcune patologie
 - Attività ricreative (per disabili e non, doposcuola, donne, anziani), sportive (ritrovo di giovani), di integrazione (per stranieri)
 - Particolari forme di terapia (musicoterapia, inserimenti socio-riabilitativi, corsi di ginnastica, riabilitazione equestre)
 - Servizio parrucche
 - Accoglienza famiglie
 - Segretariato di servizio sociale
 - Servizio di ospitalità residenziale
 - Donazione di sangue, dialisi
 - Detenuti (attività dentro il carcere e accoglienza alternativa alle pene)
 - Gruppi di auto aiuto, ascolto, attività consultoriale
 - Sportello informativo per la tutela dei diritti del malato e la sua famiglia
 - Erogazione beni di prima necessità e sostegno economico per le bollette
 - Banco alimentare
 - Educazione alimentare per pazienti
 - Assistenza domiciliare leggera
-

- Sportello per la tutela dei diritti del malato ma anche degli immigrati
 - Inserimenti lavorativi non retribuiti per promuovere l'*empowerment*
 - Inserimento lavorativo per detenuti
 - Centro di ascolto
 - Punto informativo
- 2) Area protezione civile
- Gestione emergenze
 - Vigilanza ambientale
 - Antincendio
 - Logistica, sicurezza, coordinamento
 - Tutela patrimonio artistico
 - Attività di soccorso e recupero persone scomparse con i cani addestrati
- 3) Area comunicativa
- Attività specifiche di sensibilizzazione (incontri, conferenze, seminari, eventi, mostre, cene, spettacoli)
 - Attività che coinvolgono le scuole
 - Raccolta fondi
 - Promozione e informazione specifica
 - Pubblicazioni
- 4) Area formativa
- Corsi di formazione (primo soccorso, ambito linguistico, ricreativo, cucina)
 - Laboratori
 - Preparazione atletica per ragazzi
 - Progetti per le scuole
 - Scuola in ospedale
 - Meeting medici
 - Seminari
 - Corsi propedeutici al conseguimento della patente nautica
 - Servizi educativi in paesi sottosviluppati
 - Web radio informativa
 - Educazione civica e ambientale rivolta agli studenti
-

-
- Sostegno scolastico (per conseguimento di diploma e laurea)
- 5) Area ambientale
- Custodia animali abbandonati
 - Attività educative per animali
 - Protezione e soccorso animali
 - Ricerca adozioni per cani e supporto alle famiglie che li adottano
 - Agricoltura sociale
- 6) Area volontariato internazionale
- Sostegno e adozioni a distanza
 - Costruzione centri medici e sostegno con farmaci in paesi sottosviluppati
 - Attività in loco (se volontariato internazionale o di scambio con l'estero)
- 7) Area culturale
- Visite a luoghi importanti dal punto di vista storico, archeologico e naturalistico
 - Libreria di materiale audio video gratuito su prestito
 - Assistenza nei musei per facilitare l'accesso a determinate di persone non autosufficienti
 - Attività ludico-ricreative e dopo scuola
 - Turismo sociale
 - Organizzazione gite e vacanze per disabili e anziani
 - Attività teatrali, spettacoli e cineforum per disabili
- 8) Altro
- Front office
 - Pesca sportiva
 - Riparazione e restauro imbarcazioni
 - Sostegno e aiuto alle famiglie su affido e adozione
 - Smistamento e rivendita abiti usati
 - Servizio "nonni vigili"
 - Servizio di centralino per l'estate sicura rivolto agli anziani

Bisogni

Uno dei nodi fondamentali di questa ricerca è quello relativo all'ana-

lisi dei bisogni delle associazioni di volontariato. La valutazione dei bisogni è stata concentrata principalmente su tre aspetti: il primo, riguarda i bisogni volti al miglioramento della vita associativa interna all'associazione; la secondo, si concentra sulle modalità con cui le associazioni possono perfezionare i propri rapporti con il territorio nel quale operano; infine il terzo, si sofferma sul potenziamento dell'offerta dei servizi erogati. Questi bisogni, insieme alla parte dedicata alla formazione e al lavoro di rete, si riferiscono a due macro tipologie: "bisogni conservativi", strettamente correlati con la necessità di risorse (umane e finanziarie) capaci di garantire l'esistenza dell'associazione nel tempo, ed i "bisogni innovativi" che sono connessi con la propensione allo sviluppo con particolare attenzione alla capacità progettuale sempre più attenta a fornire servizi adatti alla popolazione.

Per quanto riguarda l'aspetto della vita interna dell'associazione, il 25,4% delle Odv ritiene necessario dare più riconoscimenti concreti ai volontari e il 25% dichiara che è importante favorire l'ingresso di nuovi volontari nell'associazione accompagnandoli con un adeguato tutoraggio, esigenza particolarmente sentita dalle Odv nate prima del 1999 e per quelle costituite dal 2010 in poi. In generale ritengono importanti anche gli altri aspetti come quello di aumentare le forme di comunicazione interna e favorire un maggior numero di incontri tra volontari, seppur in misura inferiore rispetto a quelli sopracitati, perché s'impegnano già abbastanza in queste attività.

Favorire l'ingresso di nuovi volontari con relativa attività di tutoraggio è la priorità del settore sanitario e culturale, invece le associazioni ambientali e di protezione civile vorrebbero avere la possibilità di dare riconoscimenti concreti ai propri volontari che spendono tempo ed energie nell'associazione.

Indipendentemente dalla numerosità dell'associazioni emerge quanto sia condivisa la necessità di riuscire a coinvolgere e a formare nuovi volontari, sono invece le piccole a porre attenzione anche l'importanza della comunicazione interna.

Valorizzare l'impegno attraverso riconoscimenti concreti è sentito in particolar modo dalle associazioni di medie e grandi dimensioni.

Se da un lato è importante concentrare l'attenzione sulla comunica-

zione organizzativa interna all'associazione perché fondamentale nella condivisione di competenze e conoscenze e nel rafforzare il senso di appartenenza dei volontari al gruppo, dall'altro lato occorre soffermarsi anche sulle forme di comunicazione esterna volte alla diffusione dell'identità dell'associazione di volontariato per una maggiore partecipazione della cittadinanza. In merito a questo aspetto, la maggior parte delle Odv, il 39,5%, avverte l'esigenza di rafforzare la comunicazione verso l'esterno ottenendo una maggiore visibilità nei confronti di enti pubblici, privati e della cittadinanza. Le Odv di tutti i settori puntano molto a rafforzare la comunicazione per migliorare la propria visibilità, in particolar modo quelle di protezione civile, sanitario e sociale.

Spesso le Odv parlano di visibilità e pubblicità a più livelli: quello dei mass media locali e poi nazionali, parallelamente a quella sul web attraverso un utilizzo più mirato dei social media. Ma molti preferiscono e credono sia più efficace avere la possibilità di partecipare in piazza a eventi e manifestazioni per avere un contatto diretto con la cittadinanza, non solo per raccogliere fondi ma soprattutto per far conoscere le proprie attività sensibilizzando la popolazione e magari reclutando nuovi volontari.

Alcune Odv ritengono invece più utile rafforzare i rapporti con gli enti pubblici, riducendo parallelamente la burocrazia, al fine di ottenere maggior supporto e riconoscimento per le attività che svolgono, principalmente per quelle ambientali, socio-sanitarie e culturali. Tale aspetto è sentito con più forza dalle associazioni con un numero maggiore di volontari.

La rete non è riportata come strumento in grado di rendere più capillare la presenza sul territorio, sono solo alcune Odv del sociale e del sanitario a fare un accenno.

Pochissime sono le Odv che percepiscono il lavoro di rete e l'aggiornamento costante sul territorio come requisiti necessari al miglioramento della propria posizione all'interno dell'area territoriale in cui operano.

I bisogni "conservativi" hanno un ruolo predominante in particolare per il potenziamento dell'offerta dei servizi erogati dalle associazioni.

Infatti le esigenze più forti riguardano le risorse finanziarie, *fund raising*, e quelle umane, *people raising*, (nella prima scelta il 43,9% e il 31,8%, nella seconda il 23,9% e il 40,3%) indipendentemente dalla numerosità degli associati.

Un maggior numero di volontari con adeguato ricambio generazionale e un maggior numero di finanziamenti comportano la possibilità di coprire più attività incrementando la qualità del servizio offerto.

Il culturale, il volontariato internazionale e il sociale esprimono come prioritaria la necessità di incrementare le risorse finanziarie, invece quelle aderenti ai settori socio-sanitario e ambientale avvertono più necessario l'apporto di un maggior numero di volontari con capacità e conoscenze utili ad incrementare l'offerta dei servizi sia qualitativamente che quantitativamente. Un numero più elevato di volontari è in grado di garantire inoltre una maggiore continuità nelle attività e nei servizi proposti dall'associazione.

Incrementare le forme di finanziamento è un bisogno che si avverte indipendentemente dall'anzianità dell'associazione, con maggior forza nel caso di quelle costituite dal 2010: sono queste stesse che mettono quindi in secondo piano l'acquisizione di più associati attivi. Anche in questo caso le Odv non avvertono l'esigenza di lavorare in rete con altre associazioni sul territorio per migliorare la qualità dei servizi che offrono per motivi differenti tra loro. Spesso giustificano l'assenza di un lavoro di *networking* per la mancanza di tempo e risorse umane per potersi anche solo confrontare con altre realtà. Alcuni che invece vorrebbero poter collaborare con altre Odv, percepiscono la rete come un'utopia molto difficile da realizzare perché spesso nella realtà locale in cui sono inseriti prevalgono ancora ostilità, competizione e campanilismo, dove il motto principale è "*chi fa da sé fa per tre*". Altri non ne sentono affatto l'esigenza perché ritengono che la propria associazione sia in grado di svolgere i servizi nel miglior modo seppur da sola.

Si tratta di esigenze di base per un volontariato che non sente la necessità di consulenze e sensibilizzazione rispetto a temi specifici e un aggiornamento costante sulle problematiche e i bisogni del territorio circostante.

Esigenze formative

Nei bisogni “conservativi” rientra anche l’ambito relativo alla formazione perché è in grado di incidere e determinare sia le competenze dell’associazione, sia la crescita personale e professionale dei volontari. Nella formazione rientrano una serie di tipologie tra cui: la formazione di base, quella specifica, quella mirata ad acquisire determinate competenze. In particolare, nella provincia di Pisa, la maggior parte delle Odv aderenti al Cesvot è interessata ad incrementare la propria formazione sugli ambiti specifici di cui si occupa principalmente (il 40,8% come prima preferenza), questo è più evidente nei settori ambientale e culturale.

Come seconda scelta (il 33,3%), si richiede una formazione nell’utilizzo delle nuove forme di comunicazione, come i social media e il sito web (delle associazioni che ne possiedono uno), per rendere più efficace e capillare la propria attività, principalmente nei settori culturale e sanitario e da parte delle Odv nate prima del 1999. Tali ambiti formativi vengono definiti come estremamente importanti in particolar modo dalle piccole associazioni.

Emerge inoltre l’esigenza, seppur in modo inferiore rispetto alle prime due aree formative, di rafforzare la preparazione in merito alla raccolta fondi (*fundraising* e *crowdfunding*) per far fronte alla diminuzione delle risorse economiche, in particolar modo per il settore ambientale e di volontariato internazionale.

Il ruolo del Cesvot

Alle associazioni intervistate è stato chiesto in che modo il Cesvot potrebbe sostenerle meglio; il 41% delle Odv ritiene, come prima scelta, che il Cesvot potrebbe incidere maggiormente per migliorare la vita delle associazioni in particolare nel supporto tecnico logistico, ruolo richiesto in particolar modo dal volontariato di ambito ambientale e sanitario.

Alcune (il 14,6% nella prima scelta e il 18,7% nella seconda) invece sostengono che il Cesvot potrebbe offrire un maggior numero di finanziamenti attraverso l’erogazione di bandi per finanziare determinati progetti, esigenza forte per l’ambito di protezione civile. Più

precisamente si chiede una miglior distribuzione dei fondi Cesvot parallelamente ad una maggior diversificazione dei bandi.

Infine un numero meno rilevante di Odv vorrebbe avere un supporto dal parte del Cesvot nella gestione amministrativa dell'associazione attraverso specifiche consulenze, come nel caso del progetto "Liberi dai conti", soprattutto quelle di volontariato internazionale. Seppur il settore declini in maniera differente le esigenze formative, la dimensione e l'anno di nascita delle associazioni non mettono in evidenza alcun differenza nel modo di percepire il Cesvot.

Conseguenze della crisi socio-economica

La crisi socio-economica si ripercuote nelle associazioni principalmente attraverso effetti negativi congiunturali (il 47,2% nella prima scelta) indistintamente su tutti i settori ad eccezione del settore culturale. Questi effetti sono costituiti da una molteplicità di fattori di disagio che ricadono sui volontari e sui soggetti beneficiari dei servizi. Nello specifico le associazioni che si occupano della donazione del sangue soffrono ancora di più degli effetti della crisi dovuti alla maggior difficoltà per i donatori ad ottenere permessi lavorativi per recarsi al centro trasfusionale accompagnata da una riduzione del numero di analisi gratuite diminuendo gli incentivi per il donatore.

Altre Odv, soprattutto quelle di carattere sociale, dichiarano di dover far fronte ad una sempre maggiore richiesta da parte di soggetti in difficoltà socio-economiche, anche rispetto ai beni di prima necessità. Mentre nel caso delle associazioni che svolgono attività di protezione animali, il principale effetto della crisi si è tradotto in un aumento degli animali domestici nei canili/gattili proprio perché le famiglie hanno sempre più difficoltà economiche nel doversi occupare dei loro animali. Nel complesso, il raggio di servizi erogati dalle associazioni si riduce sempre più anche a causa dei costi in aumento relativi al mantenimento della sede (affitto, bollette) e ai mezzi di trasporto.

Chiaramente un'ulteriore conseguenza è data dalla diminuzione dei finanziamenti pubblici e privati (39,2% nella prima scelta), delle offerte dei soci e dei volontari che si fa gravosa soprattutto per le associazioni di volontariato internazionale. Tali conseguenze si fanno sentire

indistintamente sulle piccole medie e grandi associazioni.

Relativamente ai volontari, si può dire che spesso aumenta il numero dei soci all'interno dell'associazione ma il numero dei volontari attivi resta invariato, proprio perché nel primo caso si tratta di una semplice iscrizione a cui corrisponde una quota associativa ma nel secondo si prevede una messa a disposizione del tempo e delle competenze del singolo volontario e a questo si aggiunge una scarsa propensione nel voler ricoprire ruoli di responsabilità. Anche nei casi in cui alcune associazioni registrano un aumento dei volontari attivi, perché probabilmente hanno perso o non riescono a trovare lavoro, si tratta di un impegno discontinuo perché appena riescono a trovare lavoro terminano con il loro contributo nell'associazione.

La diminuzione dei fondi e gli effetti congiunturali in negativo hanno inciso sulle associazioni che attingono le proprie risorse principalmente da finanziamenti pubblici. Il calo delle adesioni colpisce anche da un punto di vista economico le associazioni che si sostengono con forme di autofinanziamento come il tesseramento.

Dinamiche di rete

Alla domanda relativa alle dinamiche di rete, il 34% delle Odv è interessato a collaborare, lavorando in sinergia, in particolar modo con il settore dell'istruzione (suola e università) e con gli enti pubblici per avere maggior supporto nell'organizzazione di varie attività, interesse espresso in particolare dal settore sanitario che, come già rilevato, è formato da quelle che si sono costituite principalmente prima del 1994.

Scenari futuri

Il 42,2% delle Odv prevede il declino graduale del volontariato gratuito e spontaneo, perché reperire nuovi volontari che donino tempo e competenze ad altri diventerà sempre più difficile. Il 23% ritiene che le Odv somiglieranno sempre più alle aziende perché hanno molti dipendenti ed erogano servizi a pagamento. Entrambe le visioni vengono condivise indistintamente da tutti i settori e dalle associazioni di piccola, media e grande dimensione.

Pistoia

Luca Ciccarese

Nella realizzazione di questo report è stato considerato un universo composto in termini assoluti da 270 organizzazioni di volontariato pistoiesi aderenti al Cevot, di cui 81 hanno compilato il questionario. Le Odv rispondenti sono così suddivise nell'ambito del settore primario: 7 organizzazioni afferenti al settore ambientale (8,6%), 13 al settore culturale (16,0%), 1 al settore della protezione civile (1,2%), 20 al settore sanitario (24,7%), 25 al sociale (30,9%), 11 al sociosanitario (13,6%), 1 nell'ambito della tutela dei diritti (1,2%), 3 nel volontariato internazionale (3,7%). Relativamente al settore secondario le Odv rispondenti si strutturano in questo modo: 6 nel settore ambientale (7,4%), 3 nel settore culturale (3,7%), 1 nella protezione civile (1,2%), 4 nel settore sanitario (4,9%), 18 nel sociale (22,2%), 5 nel settore socio-sanitario (6,2%), 1 nella tutela dei diritti (1,2%), 4 nel volontariato internazionale (4,9%). La strutturazione delle organizzazioni di volontariato è distribuita più o meno uniformemente in base alle dimensioni dell'associazione: 23 sono le piccole Odv (29,5%), 34 sono le medie (43,6%), 21 sono le grandi (26,9%). La rilevazione mostra una uniformità tendenziale in termini di modalità di finanziamento con l'autofinanziamento al 31,2%, il finanziamento pubblico col 31,2% e quello privato col 26,0%. Si registra infine una prevalenza (60,8%) di associazioni prive di convenzioni con enti pubblici, rispetto a chi si trova ad averne attive (39,2%).

Servizi

1) Area socio-sanitaria

- *Dipendenze*: tossicodipendenza (comunità di incontro), recupero e riabilitazione ludopatici e tossicodipendenti, ascolto e sostegno alcolizzati e famiglie, prevenzione patologie alcolismo
 - *Disagio sociale*: attività in carcere, esclusione, poveri, cibo, guardaroba bambini e spesa alimentare, assistenza senza fissa dimora, raccolta alimentare, gestione casa famiglia, iniziati-
-

-
- ve sociali nelle carceri, assistenza per persone sole in collaborazione con la società della salute, raccolte di beneficenza
- *Donne e minori*: orfani, accoglienza donne e minori, accoglienza residenziale madri, ascolto, guardaroba e vestiario bambini, accoglienza bambini del Benin, costruzione aule, dormitori, atelier, case famiglia, volontariato per donne in difficoltà, sorveglianza bambini all'entrata e uscita da scuola, orientamento lavorativo donne
 - *Integrazione*: inclusione ragazzi stranieri, orientamento lavorativo, inclusione lavorativa e scolastica nomadi e profughi, servizi agli immigrati (accompagnamento singolo e assistenza famiglie), corsi computer per immigrati, assistenza stranieri e profughi
 - *Assistenza*: trasporto sociale e sanitario, accompagnamento visite ospedaliere, farmaci a domicilio, controlli cardiologici (cardiocamper), assistenza psicologica, assistenza domiciliare, spesa a domicilio, interventi emergenziali (bollette, pagamenti), aiuti per formalità burocratiche, distribuzione alimentare, raccolta testamenti olografi delle persone disposte alla donazione di organi e successivo inserimento su di un sistema informatico nazionale, banco alimentare, punto emergenza 12 ore, punti prestito
 - *Patologie*: assistenza pazienti malati di Parkinson, sostegno famiglie portatori di handicap e disturbo psichico, servizi riabilitativi minori e adulti con autismo, depressione e salute mentale, trasporto disabili
 - *Attività ricreative*: socializzazione e attività motorie, attività ludico ricreative, attività sportive, attività con anziani, gestione palestra cardiologica di mantenimento per i soci, ascolto, incontro e contatto umano con anziani, laboratori e corsi sportivi o culturali riabilitativi e di autonomia per persone con sindrome di down, ippoterapia e musicoterapia, attività ludico espressive con malati di Alzheimer, agricoltura sociale, progetti di lavoro solidale
 - *Sanitario*: donazione sangue e emocomponenti, donazione or-
-

gani, gestione ambulatori

- Attività di controllo e collaborazione con enti pubblici e Asl per la tutela dei diritti delle persone affette da disturbo psichico

2) Area protezione civile

- Utilizzo unità cinofile per compiti di salvataggio
- Servizi di soccorso
- Ricerche sul territorio

3) Area comunicativa

- Informazione sui farmaci, sensibilizzazione e informazione sulla salute mentale e handicap
- Informazione e sensibilizzazione alla donazione del midollo osseo
- Informazione e sensibilizzazione sull'Alzheimer
- Contatto con i donatori e sensibilizzazione alla donazione di sangue
- Giornate per la prevenzione dell'ictus
- Organizzazione eventi (feste, concerti musicali, festa del vino, convegni e congressi)
- Promozione attività sportive
- Raccolta fondi
- Counseling e orientamento
- Presentazioni di libri, dibattiti su autori
- Mostre di pittura, fotografia, scultura e agricoltura
- Attività archeologica, culturale ed etnografica
- Conferenze su storia e cultura
- Serate di divulgazione scientifica
- Folklore e tradizione
- Cene ed eventi multietnici
- Promozione culturale e turismo culturale sulla montagna pistoiese

4) Area formativa

- Sensibilizzazione, formazione e informazione su temi riguardanti solidarietà internazionale e politica
 - Corsi di formazione (corsi micologici e di tossicologia; arte, musica, corsi di scrittura, corsi di teatro)
-

-
- Iniziative di prevenzione delle dipendenze nelle scuole superiori
 - Progetti di scolarizzazione per bambini stranieri
 - Attività con scolaresche (educazione animali, sensibilizzazione su specifici temi)
 - Attività con licei e università (sensibilizzazione su dipendenze)
 - Alfabetizzazione adulti
 - Corsi antirazzismo
 - Consulenze legali
 - Sostegno scolastico
 - Attività sportive di formazione
 - Campi scuola, campi estivi, gemellaggi e vacanze studio
- 5) Area ambientale
- Formazione in ambito ambientale e animale
 - Educazione animali, educazione ambientale
 - Tutela e salvaguardia ambientale, pulizia ambientale e pulizia ambienti pubblici
 - Soccorso animali abbandonati, randagismo, accudimento e nuovo domicilio animali
 - Gestione canile sanitario
 - Tossicologia e tossicità
 - Promozione “canecoverdeurbano” e “canecoortiurbani”
 - Apertura di trentacinque orti urbani
 - Proposte su viabilità o mobilità urbana
 - Interventi archeologici, emergenze di carattere archeologico
 - Proposta articolata e promozione europea/mondiale “diritti delle piante”
 - “Cantieri ecologici” in tutti i comuni del territorio
- 6) Area volontariato internazionale
- Sostegno e adozioni a distanza
 - Finanziamento costruzione scuole in Africa
 - Scambi e gemellaggi con paesi francesi e con paesi palestinesi
 - Progetti in Senegal (maternità, scuole, pozzi, centri culturali)
 - Scambi scolastici con l’Africa
 - Progetti per popolazioni in via di sviluppo
-

- Beneficenza per la Palestina

7) Altro

- Cittadinanza attiva, tutela consumatori, interventi tramite stampa
- Casa pastorale degli ortodossi della regione

Bisogni

La distribuzione dei bisogni delle organizzazioni di volontariato sulla provincia di Pistoia tende ad assumere caratteri frammentari e sfaccettati. Le molteplici declinazioni delle differenti domande del questionario fanno emergere un quadro di esigenze specifiche disposte su diversi livelli. La questione relativa al miglioramento della vita associativa della Odv in esame espone un universo di opinioni più o meno articolate e difficilmente incasellabile, testimoniato da una prevalenza (31,5%) di risposte alla voce *altro*: normalmente sono le grandi Odv ad offrire riscontri di questo tipo, specie in ambito socio-sanitario e culturale. È comunque da rilevare quanto tali risposte – una volta che andiamo a leggerle – siano caratterizzate da una qualche univocità interna: generalmente sembrano plasmarsi sull'esigenza di avere a disposizione più volontari giovani attivi o sulla possibilità di disporre di maggiori risorse economiche. Tale necessità di avere più risorse umane d'altronde si lega anche al 13,7% di risposte alla voce specifica *favorire accoglienza e tutoraggio verso i nuovi volontari*, piuttosto diffusa tra le piccole Odv e meno tra le grandi. L'idea di *offrire più riconoscimenti concreti ai volontari per il loro impegno* si riscontra invece nel 12,3% delle risposte totali: generalmente sono le grandi organizzazioni di volontariato a prendere in considerazione questo tipo di ipotesi.

Le esigenze in termini di migliore presenza e incidenza sul territorio si declinano sovente (22,4%) nella possibilità di un rapporto più snello con gli enti pubblici e con la burocrazia o in maggiori *risorse logistiche, organizzative e progettuali* nel 17,2% dei casi. Per quanto vi sia una continuità settoriale nell'offrire questo tipo di riscontri, a livello dimensionale sembrano essere di solito le grandi Odv a scandire le proprie esigenze in questi termini, laddove la questione della *visibilità comunicativa* (13,8%) – in termini promozionali o nell'ottica di mag-

giore copertura (“*promuovere visibilità al fine di raggiungere persone con disagio psichico*”) – viene vista come necessità in prima battuta soprattutto tra le organizzazioni di volontariato di piccole dimensioni e nell’ambito del settore sanitario. Un ulteriore elemento degno di nota è quanto scarsamente venga presa in considerazione la possibilità di *fare rete*, ai fini di una migliore presenza e incidenza sul territorio, dalle grandi Odv; diversamente, questa appare un’esigenza leggermente più diffusa tra le organizzazioni di volontariato di media dimensione, sebbene in generale tenda ad avere un limitato impatto sull’ordine delle risposte, attestandosi su di uno scarso 6,9%, questo sebbene la chiusura reciproca tra organizzazioni sia generalmente concepita dai rispondenti come il *main concern* della logistica del volontariato pistoiese.

La prospettiva di un miglioramento dell’offerta di servizi offre infine scenari tendenzialmente più univoci e plebiscitari: la necessità di maggiori *risorse economiche* appare l’esigenza più diffusa sul territorio, scelta come prima risposta – in termini prioritari – nel 46,4% dei casi o come seconda nel 17,4%. In secondo luogo l’idea di un servizio più efficiente ed efficace passa dal bisogno di più *risorse umane* o più *risorse logistiche, organizzative e progettualità*. Scarsa è la percezione dell’*aggiornamento costante* come elemento centrale per il miglioramento di servizi offerti: risposta che si attesta appena al 2,9% dei casi totali e che riguarda esclusivamente Odv di medie dimensioni. *Fare rete*, infine, allo scopo di offrire servizi più efficaci è scelta come seconda risposta e mai come prima, e solamente in due casi su ventitre. Per quanto il quadro sia piuttosto univoco in termini settoriali o dimensionali, è utile rilevare un notevole bisogno di risorse economiche al fine del miglioramento negli ambiti socio-sanitari, culturali ed ambientali. Se inoltre il settore socio-sanitario mostra una scarsa necessità di risorse umane (9,1%) a fronte del forte bisogno di risorse economiche (63,6%), quello sanitario e quello culturale ne esprimono invece uno mediamente robusto in termini di risorse umane. Queste ultime, ad ogni modo, sembrano essere una necessità trasversale che riguarda in egual misura piccole, medie e grandi Odv. Difformemente, a concepire le risorse economiche come determinanti ai fini

di un servizio più efficace sono solitamente le organizzazioni di volontariato di grandi dimensioni (55,6%), mentre una maggior necessità di *risorse logistiche, organizzative e progettualità* è riscontrabile tra le piccole Odv (22,2%).

Esigenze formative

Gli ambiti formativi presi in considerazione dall'universo delle organizzazioni di volontariato sul territorio pistoiese tendono a riguardare maggiormente gli aspetti della formazione di base nel 25,7% delle risposte in prima battuta, in quella legislativa, istituzionale, economica-finanziaria (22,9%) e in quella relativa agli ambiti specifici della Odv (14,3%).

Oltre all'esigenza di una miglior formazione di base, molte organizzazioni lamentano dunque una scarsa formazione amministrativa o normativa, laddove altre orientano le proprie esigenze formative nella cornice delle attività operative: da una miglior preparazione degli operatori sanitari a maggiori capacità di affrontare tematiche di tipo psichiatrico (autismo, supporto psicoeducativo madri e minori). L'istanza formativa si articola dunque in varie direzioni: da un lato più formazione orientata alle attività operative e ai servizi specifici della propria organizzazione ("*organizzazione corso haccp per somministrazione cibi*", "*formazione operatori sanitari*"), dall'altro si richiede una formazione che ricomprenda le sopracitate esigenze di maggior supporto amministrativo, finanziario e normativo. La formazione nell'ambito della progettazione – orientata a una miglior attrattività di fondi per mezzo di specifici progetti – è presa in considerazione solamente nel 2,9% dei casi.

A richiedere una miglior formazione del volontariato di base sono soprattutto le Odv impegnate nel settore sociale (41,7%), mentre la richiesta di una formazione legislativa, istituzionale ed economico-finanziaria è diffusa nell'ambito del settore sanitario (44,4%). A livello dimensionale è interessante rilevare come quest'ultima esigenza, ovvero quella di una miglior formazione legislativa, sia diffusa tra le organizzazioni di volontariato più grandi: nello specifico le Odv di grandi dimensioni danno questo tipo di riscontro nel 50% dei casi. Di-

versamente, l'esigenza di una formazione di base è meno diffusa tra le grandi associazioni (12,5%), mentre sembra esserlo nel caso delle organizzazioni di volontariato di piccole dimensioni (30%).

La richiesta di una specifica formazione sull'utilizzo dei social media e dei nuovi mezzi di informazione – percepiti sempre come essenziali ai fini di promuovere la visibilità della propria associazione – riguarda infine l'11,4% dei casi, diffusi nel settore sociale e tra le associazioni di volontariato di media dimensione.

Il ruolo del Cesvot

La considerazione del ruolo del Cesvot e delle sue possibilità di intervento ha riguardato, nell'ambito della provincia pistoiese, la prospettiva di un miglior supporto tecnico e logistico (37,3%) – traducibile in maggiori e migliori strumenti, mezzi, luoghi e strutture operative ed una maggior presenza del Cesvot proprio a livello organizzativo, ossia un sostegno sia in termini di infrastrutture (*“infrastrutture, luoghi di ritrovo”*) che in termini di visibilità (*“collaborazione organizzativa a eventi di sensibilizzazione e di informazione sui servizi offerti”*) – , ma anche di un maggior sostegno economico (27,5%) declinabile in una richiesta indiretta di più bandi di concorso o più finanziamenti e contributi economici diretti; il tema del sostegno economico è stato inoltre preferito come seconda risposta nel 46,2% dei casi. La possibilità di un ruolo primario del Centro servizi nell'attivazione di reti di collaborazione tra differenti associazioni è stata presa in considerazione da uno scarso 3,9% di associazioni, esclusivamente di media dimensione e appartenenti al settore culturale.

È nell'ambito del settore sanitario, invece, che risulta sopra la media la richiesta di supporto tecnico logistico: il 70,0% delle Odv sanitarie ha dato questo tipo di riscontro. Sono le organizzazioni di volontariato di media dimensione ad invocare generalmente un maggior sostegno economico da parte del Cesvot, laddove le grandi associazioni concepiscono un suo ruolo utile nell'ambito del supporto tecnico e logistico (44,4%).

Conseguenze della crisi socio-economica

Gli effetti percepiti della crisi economico-sociale sul territorio della provincia di Pistoia da parte dell'universo delle Odv si sono disposti in prima battuta su due orientamenti principali: diminuzione di fondi (36,5%) ed effetti congiunturali in negativo (25,7%), questi ultimi generalmente concepibili come effetti emergenti o riflessi dovuti alla crisi (*"meno donatori di sangue perché i datori di lavoro sono meno disponibili a dare giorni liberi per la donazione"*; *"più richieste per entrare nel gruppo per garantirsi un guadagno, che però è estremamente esiguo"*; *"è aumentato il numero di cani abbandonati"*). Una terza modalità di risposta alla domanda sulle conseguenze della crisi si è spesso (21,6%) resa più articolata, andando a incasellarsi nella categoria *altro*; in tale prospettiva i rispondenti hanno fatto notare come la crisi non avesse avuto conseguenze radicalmente visibili sull'associazione: nella maggior parte dei casi si è parlato di *nessun effetto* o di effetti trascurabili, mentre in altri si è affermato *di vivere una crisi costante*, a prescindere da quella economico-sociale, iniziata nel 2008.

Sul versante dei bisogni interni alle Odv legati alla *diminuzione di fondi* si fa riferimento alla carenza dei finanziamenti e dei contributi pubblici e privati, laddove su quello degli *effetti congiunturali in negativo* si guarda spesso alla riduzione del numero dei soci e degli operatori, alla riduzione del numero dei donatori nelle realtà associative della donazione di organi e di sangue e alla carenza di progetti strutturati. Sempre nell'ambito degli effetti congiunturali in negativo, si delineano spesso nuovi bisogni esterni con cui interloquire, si sottolineano sia elementi di maggior disagio sociale nella popolazione (*"la mancanza di lavoro ha prodotto più donne bisognose con minori"*, *"i pensionati rimangono soli e il costo della vita aumenta"*), sia effetti emergenti, anche di particolare entità. In alcuni casi infine, specie in ambito socio-sanitario, si fanno notare le conseguenze del ridimensionamento della sanità pubblica (*"tanti servizi della Asl sono diventati a pagamento"*, *"ridimensionamento del reparto di cardiologia dell'ospedale di Pescia"*).

Da un punto di vista settoriale chi sembra risentire particolarmente

te della diminuzione dei fondi sono i settori socio-sanitario, che nel 63,6% dei casi ha offerto questo tipo di risposta, e quello culturale. In secondo luogo gli effetti congiunturali in negativo risultano più marcati nell'ambito del settore ambientale (42,9%) e in quello sociale (31,8%).

È interessante notare come il calo di adesioni – risposta di entità contenuta a livello generale – sia concepita come conseguenza della crisi economica solamente dalle organizzazioni di volontariato di piccole dimensioni. Le grandi Odv sembrano lamentare in maniera più contenuta rispetto alla media la diminuzione di fondi, laddove si trovano più spesso ad esprimere la loro percezione della crisi in termini di effetti congiunturali in negativo. Le organizzazioni di volontariato di media dimensione tendono invece a evidenziare maggiormente (43,8%) la diminuzione di fondi come conseguenza della crisi economica: dato per altro coerente con la loro concezione prevalente – richiamata nel paragrafo precedente – del ruolo del Cescvot come possibile fonte di sostegno economico.

Dinamiche di rete

La sensibilità delle organizzazioni di volontariato del territorio pistoiese sulle dinamiche e sugli ambiti di attivazione di una rete con altri soggetti assume una natura piuttosto univoca andando a concentrarsi su di una modalità di collaborazione imperniata su temi di tipo sociale (20,8%) e sanitario (9,4%). L'atteggiamento delle organizzazioni sui temi del lavoro in rete è generalmente positivo, sebbene sia diffusa l'idea per la quale si potrebbe fare molto di più e meglio. Solitamente questa risposta è trasversale e tocca sia associazioni con una certa esperienza in tale ambito, che associazioni che ne siano prive; in particolare le piccole realtà tendono a denunciare condizioni di isolamento che i meccanismi di rete potrebbero superare. L'ostacolo principale al *fare rete* sembra essere legato ad elementi di chiusura reciproca tra le organizzazioni di volontariato, laddove invece un maggior investimento in tale direzione potrebbe offrire vantaggi in termini di *scambi di risorse*, scambio di informazioni – anche semplicemente in ambito amministrativo e burocratico – , esperienze, soluzioni

e buone prassi in primis; in secondo luogo la rete potrebbe aprire ad una maggiore copertura ed una minore frammentazione dei servizi (“*incremento qualitativo-quantitativo dell’offerta integrata di servizi*”), ad un miglior coordinamento sul territorio, nonché alla possibilità di una maggior visibilità delle proprie attività.

Un’interazione di rete tra Odv fondata su finalità di finanziamento e raccolta fondi è diffusa esclusivamente tra le organizzazioni di piccole dimensioni (17,6%), mentre – per quanto si tratti di un trend comune – tendono ad essere le grandi associazioni a voler interagire maggiormente in ambito sociale o sociosanitario.

Prato

Luca Ciccarese, Valentina Della Selva

Nella realizzazione di questo report è stato considerato un universo composto da 191 organizzazioni di volontariato della provincia di Prato aderenti al Cevot, di cui 129 hanno compilato il questionario. Le Odv rispondenti sono così suddivise nell’ambito del settore primario: 16 organizzazioni afferenti al settore ambientale (12,4%), 16 al settore culturale (12,4%), 13 al settore della protezione civile (10,1%), 16 al settore sanitario (12,4%), 47 al sociale (36,4%), 11 al socio-sanitario (8,5%), 3 nell’ambito della tutela dei diritti (2,3%), 7 nel volontariato internazionale (5,4%). Relativamente al settore secondario le Odv rispondenti si strutturano in questo modo: 5 nel settore ambientale (3,9%), 16 nel settore culturale (12,4%), 2 nella protezione civile (1,6%), 3 nel settore sanitario (2,3%), 25 nel sociale (19,4%), 5 nel settore socio-sanitario (3,9%), 6 nella tutela dei diritti (4,7%), 3 nel volontariato internazionale (2,3%). La strutturazione delle organizzazioni di volontariato vede una preponderanza di piccole associazioni: 61 sono le piccole Odv (47,7%), 46 sono le medie (35,9%), 21 sono le grandi (16,4%). La rilevazione mostra una certa uniformità distributiva tra le modalità di finanziamento: l’autofinanziamento al 37,0% il pubblico col 30,7% e il privato col 32,3%. Si registra infine una prevalenza (65,9%) di associazioni prive di convenzioni con enti pubblici, a fronte di coloro che ne hanno attive (34,1%).

Servizi

1) Area socio-sanitaria

- *Disagio sociale*: assistenza in carcere, esclusione, poveri, cibo e spesa alimentare per persone disagiate, accoglienza in comunità di persone in difficoltà, casa di accoglienza per situazioni di disagio, assistenza finanziaria a persone bisognose della provincia di Prato, reinserimento sociale dei detenuti e persone in casa di accoglienza, progetto ragazzi neet, casa di accoglienza per detenuti, servizio docce per i senza fissa dimora, servizio guardaroba per i bisognosi
 - *Donne e minori*: incontri di gruppo auto mutuo aiuto tra donne malate di tumore, sostegno alle madri in gravidanza per prevenire l'aborto, sostegno donne malate di Aids, laboratori di formazione/ informazione con pediatra, psicologo, ginecologo, educatrice per accudire i bambini appena nati, accompagnamento donne in sala parto
 - *Integrazione*: inclusione ragazzi stranieri, inclusione lavorativa e scolastica nomadi e profughi
 - *Assistenza*: ambulatori, trasporto sociale e sanitario, accompagnamento visite ospedaliere, raccolta farmaci, assistenza psicologica al malato reumatologico, assistenza domiciliare anziani, spesa a domicilio, distribuzione alimentare, gruppo auto aiuto psichiatrico tramite incontri, assistenza su pratiche Inail per gli invalidi del lavoro, progetto incontro/confronto malati psichici, sostegno psicologico agli operatori che si occupano di malati terminali ed oncologici, consulenza ed orientamento al lavoro dopo l'infortunio, servizio odontoiatrico gratuito, informazione legislative, sanitarie per i diabetici, servizio ambulanze 118
 - *Patologie*: assistenza bambini disabili, sostegno famiglie portatori di handicap, confronto ed aiuto per le persone stomizzate, attività di neuropsicomotricità dell'età evolutiva con terapisti
 - *Attività ricreative*: attività ludico ricreative (corsi di ginnastica per anziani), attività sportive per handicap e normodotati, ascolto, incontro e contatto umano con anziani, mercatini per
-

la vendita degli oggetti creati dai non vedenti, musicoterapia e arteterapia per disabili

- *Sanitario*: donazione sangue ed emocomponenti e sensibilizzazione, donazione organi
- Onoranze funebri, trasporto defunti stranieri nella terra di origine

2) Area protezione civile

- Interventi emergenza e calamità
- Ricerca e soccorso in acqua di persone
- Trasmissioni radio in caso di necessità
- Prevenzione ed estinzione incendio boschivo

3) Area comunicativa

- Informazione e sensibilizzazione alla cittadinanza (diabete, linfomi, leucemie, mielomi, biodiversità, malattie respiratorie, dermatologiche, respiratorie, reumatologiche, sicurezza domestica, violenza sulle donne)
- Raccolta fondi (Burkina Faso, Eritrea, Perù, Mozambico, sostegno economico nell'ambito dell'arte)
- Presentazioni di libri
- Visite guidate (anziani, disabili)
- Organizzazione di eventi per la popolazione
- Iniziative contro la mafia
- Promozione canto lirico
- Conferenze storiche

4) Area formativa

- Corsi di formazione (malattia, cultura generale, genitori, protezione civile)
 - Progetti di scolarizzazione per stranieri
 - Finanziamento progetti (riabilitazione, ippoterapia, attività ricreative, musicoterapia per bambini e ragazzi disabili, scuole)
 - Corsi di scrittura creativa
 - Supporto scolastico
 - Corsi di informatica
 - Corsi di lingua straniera (spagnolo)
 - Corsi di dialetto pratese per gli adulti
-

-
- Progetti tirocini formativi (contatti tirocinanti)
- 5) Area ambientale
- Formazione in ambito ambientale e animale
 - Educazione animali, educazione ambientale
 - Tutela ambientale, pulizia ambientale e pulizia ambienti pubblici
 - Soccorso animali abbandonati, accudimento e nuovo domicilio animali
 - Sensibilizzazione alla cittadinanza sul tema degli animali randagi
 - Manifestazioni e mostre sulla cultura del cavallo
 - Sterilizzazione gatti randagi e cura dei gatti malati di leucemia
 - Gestione canile
 - Adozioni cani randagi
 - Salvaguardia e tutela del patrimonio culturale del territorio
 - Campagne nazionali sull'ambiente
- 6) Area volontariato internazionale
- Sostegno e adozioni a distanza Capo Verde
 - Costruzione pozzi in Mozambico
- 7) Altro
- Cittadinanza attiva e consumo critico
 - Ritiri spirituali
 - Gestione consiglio comunale dei ragazzi di Vaiano e Cantagallo

Bisogni

In termini di esigenze e bisogni il contesto pratese si struttura su alcune istanze principali legate alla necessità di maggiori risorse umane ed economiche, tendenzialmente in linea con la fotografia generale del contesto regionale toscano. La carenza di risorse economiche indirizza facilmente la risposta verso il bisogno di più fondi per poter svolgere al meglio le attività esistenti e poter agire in nuovi ambiti di servizi. La problematica della carenza di volontari emerge in buona parte delle risposte alle differenti domande del questionario, anche in maniera tangenziale o indiretta: si lamenta il bisogno di una maggiore partecipazione dei volontari, in particolar modo di giovani per un

continuo ricambio generazionale.

Una necessità che affiora frequentemente (32,5%) dalla domanda relativa alla possibilità di un miglioramento della vita associativa della Odv riguarda una migliore accoglienza e tutoraggio verso i nuovi volontari. Tale esigenza tuttavia si riflette anche nelle successive risposte del questionario, sia sulla questione collegata alle problematiche di presenza sul territorio (30,3%), sia su quella relativa all'offerta dei servizi (29,4%). A livello di prospettive future questa panoramica si rispecchia anche in una percezione del volontariato come una realtà in declino graduale (32,5%).

L'altra esigenza forte rilevata sulla delegazione di Prato riguarda invece le risorse economiche: alla domanda sul miglioramento dei servizi il 72,4% risponde in termini di necessità di maggiori fondi: un'istanza comune che non sembra subire variazioni significative in base sia alla grandezza della Odv, sia in base al settore specifico di intervento. È possibile che tali bisogni si leghino alle conseguenze della crisi economica quali la diminuzione dei fondi, che risulta essere la risposta preponderante (44,8%).

La necessità di maggiori risorse economiche tende comunque a non riguardare problematiche di presenza e incidenza sul territorio: in termini di radicamento sul territorio i bisogni delle Odv si concentrano infatti in una necessità primaria di maggior visibilità comunicativa (31,1%) ed in una secondaria di maggior consapevolezza e partecipazione. L'esigenza è quella di rendersi più visibili sul territorio divulgando i propri ambiti di azione e di intervento, auspicando così una sempre maggiore sensibilizzazione, consapevolezza e partecipazione da parte della cittadinanza.

Diversamente, risultano essere relativamente poche le Odv che declinano il *fare rete* o l'ottimizzazione del rapporto con gli enti pubblici in termini di miglior radicamento sul territorio. Le piccole Odv riscontrano un marcato bisogno di risorse umane, accoglienza e tutoraggio verso i nuovi volontari e di maggior visibilità comunicativa. Tra le Odv di dimensione media si rileva una forte esigenza in termini di maggior partecipazione e consapevolezza della cittadinanza, mentre a livello di dinamiche interne ciò che solitamente si richiede è un miglior

confronto e incontro tra i volontari. Le grandi Odv si differenziano soprattutto per un minor interesse alla possibilità di fare rete al fine di un maggior radicamento sul territorio.

Esigenze formative

A livello di formazione le Odv intervistate tendono a richiedere una maggior formazione di base sul volontariato (31,3%) e in seconda battuta una formazione nell'area legislativa, istituzionale ed economico/finanziaria (27,8%), senza variazioni significative tra i diversi settori. Questo ambito formativo risulta essere molto importante affinché i soggetti che prestano il servizio di volontariato siano aggiornati in ambito amministrativo e fiscale, sia da una prospettiva generale che da una più specializzata di settore di intervento. Differentemente, la sensibilità dell'universo Odv nei confronti di elementi di *fundraising* e *crowdfunding* sembra essere più che contenuta (2,5%) offrendo l'immagine di un volontariato ancorato a dinamiche obsolescenti; la necessità di una migliore formazione nell'ambito informatico e sull'uso dei social media si colloca come terza esigenza rilevante nel panorama pratese (15,2%), a confermare i contorni datati delle organizzazioni di volontariato sul territorio.

Sono le piccole Odv che esprimono un frammentario quanto impellente bisogno di formazione, declinato sia nell'area della formazione di base (29,7%), sia nell'ambito della formazione nell'area legislativa, istituzionale ed economico/finanziaria (24,3%), ma anche in ambito informatico e di utilizzo dei social media (21,6%), un dato quest'ultimo che si lega anche alla necessità di maggiore e migliore visibilità espressa precedentemente dalle medesime.

Una esigenza emergente che riguarda le grandi Odv è relativa alla *formazione negli ambiti specifici* delle organizzazioni di volontariato: più della metà delle associazioni che si sono espresse nel questionario ha dato questo tipo di risposta in prima battuta (53,8%). Si esprime la necessità di rendere più competenti i volontari, renderli più capaci di gestire situazioni specifiche offrendo loro strumenti di *problem solving*.

Il ruolo del Cesvot

La percezione del ruolo del Cesvot da parte delle Odv e delle sue possibilità operative si orienta su due principali fronti: un sostegno economico, anche sotto forma di un'offerta più articolata di bandi, alle organizzazioni di volontariato (40,7%) o un supporto tecnico logistico (40%). Per quanto siano poche le associazioni di volontariato internazionale sul territorio pratese, tutte esprimono un bisogno di sostegno economico da parte del Cesvot, bisogno in buona parte condiviso dalle organizzazioni del settore socio-sanitario.

Indipendentemente dalla dimensione delle Odv, quello che è utile rilevare è una percezione condivisa del Centro Servizi per il Volontariato come carente nell'ambito del sostegno economico alle organizzazioni. Tuttavia, se per le piccole e le medie Odv questa impressione riguarda circa la metà dei rispondenti, nell'ambito delle grandi organizzazioni si colloca a circa un terzo. L'eventualità di un Cesvot coordinatore di reti di collaborazione tra le associazioni è presa immediatamente in considerazione dall'11,1%. Da questa prospettiva si promuove l'immagine di un Centro Servizi capace di attivare e conservare fitte interazioni tra associazioni generalmente orientate allo stesso ambito di intervento o focus tematico.

Conseguenze della crisi socio-economica

La domanda relativa alla crisi economico-sociale e delle sue conseguenze avvertite sulla vita associativa delle diverse organizzazioni ha offerto un quadro piuttosto omogeneo nelle risposte, le quali hanno riguardato quasi esclusivamente la diminuzione dei fondi: scelta come prima risposta nel 44,8% dei casi e come seconda nel 35,7%. La minore capacità di attrarre fondi è traducibile in minori donazioni da parte dei privati, minori finanziamenti e convenzioni più sporadiche da parte del settore pubblico e nell'impossibilità di aumentare le quote associative in condizioni di difficoltà per i soci.

In secondo luogo è da rilevare un 32,0% di risposte in prima battuta che hanno riguardato gli *effetti congiunturali in negativo* della crisi economica, generalmente effetti indiretti o riflessi che hanno avuto una ricaduta sia sulla struttura interna delle organizzazioni di volonta-

riato, sia sulle loro interazioni con l'esterno e con la cittadinanza. Dato marcato nell'ambito del settore ambientale, ma similmente diffuso nel panorama generale.

Nonostante il consistente bisogno di risorse umane rilevato nel contesto provinciale pratese, raramente la crisi economica è stata percepita nelle sue conseguenze come all'origine di problematiche relative al calo di adesioni: solo nel 3,2% dei casi è stato dato questo tipo di risposta; casi questi ultimi che hanno riguardato esclusivamente le organizzazioni di volontariato di piccole dimensioni. Difformemente, non si sono riscontrate variazioni di sorta tra le piccole, medie e grandi Odv nelle ulteriori risposte alla domanda sulle conseguenze della crisi.

Dinamiche di rete

La concezione delle Odv sul ruolo della rete nel territorio provinciale pratese ha riguardato due ambiti principali di condivisione e interazione tra diversi soggetti: scambio di risorse (47,5%) e progettazione (44,2%) senza variazioni significative né in base alla dimensione, né in base al settore. In primo luogo la rete è declinabile in un'ottica di maggior copertura dei bisogni del territorio attraverso uno scambio di risorse economiche ed umane, ma anche informative e logistiche in base a una progettualità comune e condivisa.

Siena

Francesca Raspanti

Le OoddVv aderenti al Cevot che hanno contribuito a ricostruire la fotografia del volontariato senese hanno in gran parte un solido bagaglio di esperienze, infatti circa la metà delle associazioni si è costituita prima del 1994, le restanti sono nate in maniera più o meno omogenea nel corso degli anni successivi, con una percentuale lievemente maggiore tra il 2005 e il 2009. In generale, riferendosi all'intero territorio Toscano, si conferma che la presenza di gran parte delle Odv intervistate, il 46,2%, è nata prima del 1994.

In linea con il quadro regionale, il settore sanitario è quello in cui sono

impegnate il maggior numero di Odv (32,8%), a seguire il sociale (32,0%), mentre la tutela dei diritti e il volontariato internazionale sono ambiti meno presenti.

Il 43,4% delle associazioni non ha un settore secondario, per quanto riguarda le restanti il settore sociale è il quello più diffuso (26,2%), si tratta infatti dell'ambito che si affianca al sanitario per il 46,4% delle associazioni che operano in quel settore.

Oltre ad essere il più rappresentato, il settore sanitario è quello che riporta una maggiore anzianità di attività, il 51,7% delle associazioni costituite prima del 1994 è di carattere sanitario, il settore sociale, non meno numericamente rilevante sul territorio, ha invece avuto una crescita notevole di Odv a partire dal 2005.

Le associazioni intervistate sono ripartite senza evidenti differenze tra le piccole, medie e grandi dimensioni rispetto al numero dei volontari, proprio come nell'intera regione Toscana; nel dettaglio si nota che il settore sanitario è formato da associazioni con un numero consistente d'iscritti, dimensioni più ridotte invece sono assunte mediamente dalle Odv che si occupano di protezione civile, mentre le più piccole sono impegnate nell'area culturale.

Dalle informazioni raccolte risulta che, come accade in tutta la Toscana, in media hanno convenzioni attive con enti pubblici il 43,4% delle associazioni, in particolar modo quelle con un cospicuo numero di volontari,

I settori che maggiormente sono contraddistinti da relazioni formali con enti pubblici sono quelli di stampo sociale e ambientale, invece solo il 14,3% delle associazioni di protezione civile collabora in modo strutturato con gli enti locali. Sono le associazioni con più anni di attività a stringere maggiori rapporti di collaborazione con il settore pubblico, il 52,6% di queste dichiara di avere convenzioni attive per sedi e servizi erogati, contrariamente alle più giovani, nate dal 2005 in poi. Per quanto riguarda la sede, luogo funzionale sia all'incontro dei volontari, sia che allo svolgimento delle attività, che al rafforzamento della presenza sul territorio, il 63,5% delle associazioni intervistate dichiara di avere locali in comodato d'uso gratuito, mentre solo il 17,9% ha una struttura di proprietà.

La maggior parte delle Odv della provincia senese, come riscontrato nel quadro regionale delle aderenti al Cesvot, attinge le proprie risorse economiche principalmente da fonti di autofinanziamento grazie ad attività mirate e tesseramento, in particolar modo per quanto riguarda quelle che operano nella protezione civile, in ambito culturale e sociale; i contributi privati costituiscono il finanziamento prevalente solo per il 14,4% delle Odv, sono principalmente quelle di carattere sanitario, il 51,3% di queste, a basare le proprie risorse economiche su questa modalità.

Servizi

1) Area socio-sanitaria

- Attività specifiche legate all'assistenza domiciliare (assistenza, spesa a domicilio, distribuzione alimentare, di vestiario e farmaci, etc.)
 - Trasporto sociale (anziani, disabili presso le scuole,) e sanitario (ordinario, d'emergenza, pazienti con patologie specifiche, per visite mediche ed esami)
 - Attività ricreative (per disabili e non e soggetti con problemi di salute mentale, anziani, doposcuola, donne), sportive (per disabili e ritrovo di giovani), di integrazione (stranieri)
 - Inserimento disabili nelle scuole e progetti di integrazione
 - Particolari forme di terapia (sostegno psicoterapico, inserimenti socio-riabilitativi, attività fisica adattata, clownterapia con detenuti)
 - Ambulatori
 - Accoglienza famiglie e sostegno famiglie per patologie gravi e disabilità
 - Donazione di sangue, emoderivati e sensibilizzazione alla donazione organi
 - Gruppi di auto aiuto (tossicodipendenti, alcolisti, patologie specifiche), ascolto, attività consultoriale)
 - Attività d'informazione e prevenzione (uso sostanze, patologie varie, educazione sanitaria per stranieri)
 - Centro di ascolto (donne, giovani)
-

- Gestione cimiteri e trasporto defunti
 - Distribuzione vestiario e banco alimentare
 - Centri accoglienza per tossicodipendenti e donne con figli
- 2) Area protezione civile
- Gestione emergenze
 - Vigilanza ambientale e tutela siti archeologici
 - Logistica, sicurezza, coordinamento
 - Tutela patrimonio artistico
 - Ricerca persone scomparse
- 3) Area comunicativa
- Attività specifiche di sensibilizzazione (incontri, conferenze, seminari, eventi)
 - Attività che coinvolgono le scuole
 - Raccolta fondi
 - Promozione e informazione specifica
- 4) Area formativa
- Corsi di formazione (ambito linguistico, socio-sanitario, informatico, ricreativo, cucina, archeologia, pittura)
 - Laboratori
 - Progetti per le scuole (educazione ambientale, archeologia, inclusione sociale, sensibilizzazione donazione sangue e organi, promozione del volontariato)
 - Meeting medici
- 5) Area ambientale
- Custodia animali abbandonati e collocamento nelle famiglie
 - Recupero animali feriti in incidenti e maltrattati
 - Attività educative per animali
 - Tutela del territorio e vigilanza aree verdi
 - Gestione area rifiuti e stoccaggio
- 6) Area volontariato internazionale
- Adozione a distanza
 - Attività in loco (volontariato internazionale o di scambio con l'estero)
 - Raccolta fondi
- 7) Area culturale
-

-
- Gestione archivi e biblioteche
 - Turismo sociale e sartoria sociale
 - Restauro Archeologico
 - Organizzazione Eventi
 - Valorizzazione e salvaguardia del patrimonio artistico e culturale
 - Pubblicazione testi, documentazione e ricerca

8) Altro

- Punto informativo, sportello immigrazione
- Tutela dei diritti
- Compilazione ed espletamento pratiche amministrative (servizi per disabili, pensionati) e consulenza legale
- Gruppo di acquisto solidale
- Servizi antiusura
- Microcredito

Bisogni

Una completa analisi dei bisogni del mondo del volontariato si rivolge verso più dimensioni.

Quella relativa alla vita associativa indaga sulle necessità interne, sugli strumenti che possano migliorare la comunicazione e la relazione tra volontari rafforzando l'identità dell'associazione in continua evoluzione. Bisogni differenti emergono dall'analisi del rapporto con il territorio spesso interrelati alle esigenze che sorgono nel realizzare ed implementare servizi rivolti alla cittadini.

Favorire l'accoglienza con un'adeguata attività di tutoraggio e formazione verso i nuovi volontari è ritenuto importante per migliorare la vita associativa dal 24,2% delle associazioni intervistate, in particolar modo in ambito sociale e di protezione civile e per le associazioni di media e grande dimensione. A questa necessità si accompagna quella di creare maggiori occasioni e momenti in cui i volontari hanno la possibilità di incontrarsi e confrontarsi, sia rispetto alle attività che agli obiettivi dell'Odv, esigenza espressa per lo più dal settore socio-sanitario.

I settori ambientale e culturale, più che concentrarsi sugli aspetti rela-

tivi alla ricerca di nuovi volontari, sentono la necessità di impegnarsi per migliorare la comunicazione e le dinamiche interne in generale. Riconoscere in qualche modo l'impegno dimostrato dai volontari per le attività dell'associazione è una richiesta che sorge in maniera più rilevante nelle associazioni nate a partire dal 2000 e per quelle che hanno un numero esiguo di volontari attivi. Di fronte ad una riduzione crescente dei finanziamenti pubblici le associazioni rivendicano almeno un riconoscimento da parte di enti e istituzioni per i propri volontari e per la loro capacità di riuscire a rispondere ai bisogni del territorio.

Una presenza più incisiva sul territorio, secondo il punto di vista delle Odv intervistate, viene incrementata da una maggiore visibilità verso l'esterno per mezzo di una comunicazione più efficace che metta in contatto mondo del volontariato, da un lato, ed enti pubblici, privati e cittadini dall'altro. Ciò potrebbe aiutare a reperire risorse umane, necessità che emerge in seconda battuta per il 18,1% delle associazioni. Anche le risorse economiche hanno un ruolo rilevante rispetto alla possibilità di potenziare l'incisività e il radicamento nell'area in cui operano, soprattutto per le associazioni che hanno medie e piccole dimensioni.

Le Odv attive da più anni, nate prima del 2004, mettono più in evidenza la necessità di rafforzare la comunicazione esterna per ottenere maggior visibilità e poter promuovere le proprie idee, valori e progetti, mentre quelle di costituzione più recente focalizzano la loro attenzione sul problema dell'incremento delle risorse umane ed economiche. In relazione al settore prevalente sono le associazioni che operano in ambito sanitario, sociale e socio-sanitario ad esprimere necessità di un maggior numero di volontari ed ad una comunicazione più efficace. Il settore di protezione civile ha esigenze differenti legate alla specificità della propria attività, si focalizza, in egual misura, sul potenziare le risorse logistiche ed economiche, facendo rete sul territorio. Le associazioni culturali riportano invece con più forza la necessità di rafforzare in particolar modo i rapporti con enti pubblici per poter incrementare la loro presenza sul territorio, che sarebbe agevolata anche grazie allo snellimento delle pratiche burocratiche.

In relazione ai servizi, il tessuto senese delle organizzazioni di volontariato sembra uniformarsi intorno ai “bisogni conservativi”. Molte associazioni devono affrontare il problema dell’assenza di volontari giovani, fondamentali per assicurare il ricambio generazionale, e la carenza di personale tecnico specializzato che permetta di migliorare sia l’organizzazione interna (gestione amministrativa, fiscale) che la qualità delle attività svolte.

Nel dettaglio le Odv rispondenti ritengono che l’incremento, sia quantitativo che qualitativo, dei servizi possa realizzarsi attraverso il potenziamento delle risorse umane (28,6%), di quelle economiche (25,5%) e per mezzo di strumenti e competenze che migliorino le capacità logistiche e progettuali. Di queste tre esigenze, comuni a tutte le associazioni, per quelle nate prima del 1994, le risorse economiche sono ritenute meno importanti rispetto alle altre. Le risorse umane sono quelle più richieste dalle associazioni carattere sociale e sanitario, le associazioni di protezione civile dimostrano invece maggiori interesse verso le risorse finanziarie, logistiche e progettuali. Il numero dei volontari attivi presenti nell’associazione non modifica la necessità diffusa di finanziamenti e risorse umane, la richiesta maggiore di risorse logistiche proviene invece dalle grandi associazioni.

Solo per pochi rispondenti il lavoro di rete può essere strumento che consenta di fornire servizi migliori (1,8%), attraverso la creazione di canali che permettano lo scambio di risorse e informazioni e la realizzazione di potenziali progetti condivisi.

Esigenze formative

È piuttosto condivisa l’esigenza di formazione su temi specifici relativi alle attività delle Odv (35,2%), in particolare nell’ambito ambientale e in quello di protezione civile dove si richiede una maggiore formazione tecnica non solo rispetto alle pratiche d’intervento ma anche alla conoscenza normativa di tale settore.

Emerge inoltre la necessità di un utilizzo più efficace dei social media e dei nuovi mezzi informatici (25,8%), soprattutto per le associazioni sanitarie e sociali. La capacità di utilizzare strumenti informatici viene ritenuta fondamentale ma molto spesso carente, sia per promuovere

le proprie attività ed avere maggiore visibilità, che per rendere più efficiente la gestione amministrativa e dei data base semplificando lo svolgimento delle pratiche quotidiane. L'interesse verso l'utilizzo dei nuovi media, e quindi una conseguente necessità di formare i volontari al loro utilizzo, è espressa con maggior evidenza dalle associazioni costitutesi negli ultimi cinque anni.

Nel settore culturale è inoltre ritenuta rilevante la formazione nelle aree legislative, istituzionale ed economico finanziaria, mentre nel settore socio-sanitario si richiede anche formazione sul volontariato base.

La crescita del numero dei volontari di cui si costituisce l'associazione è correlata positivamente all'interesse nella formazione su specifici ambiti, mentre l'uso dei social media, più sentito per le piccole associazioni risulta meno rilevante per quelle con numerosi volontari.

Il ruolo del Cesvot

Indipendentemente dall'anno di costituzione, le Odv attribuiscono al Cesvot un ruolo decisivo rispetto al sostegno tecnico-logistico (26,9%), più sentito per quelle che operano nel settore ambientale. Il 21,5% richiede invece un maggior sostegno economico attraverso bandi di finanziamento per progetti o elargizioni da utilizzare per affrontare le spese di gestione. Le associazioni con molti volontari sono meno interessate a ricevere supporto economico, ma affiancano alla richiesta di sostegno tecnico-logistico quella di consulenza amministrativa.

In particolare modo le grandi associazioni ritengono la figura del Cesvot fondamentale nel promuovere un network di collaborazione tra le Odv assumendo un ruolo di mediazione, al fine di costruire dinamiche reali di cooperazione tra le varie associazioni ancora poco presenti e discontinue.

Si attribuisce inoltre il compito di riordinare in maniera organizzata i vari settori e di creare sottosettori di associazioni analoghe, promuovendo incontri tra organizzazioni che hanno lo stesso target di utenza, e tavoli di lavoro per tematica.

Conseguenze della crisi socio-economica

Il riflesso maggiore che la crisi socio-economica ha apportato sulle organizzazioni di volontariato si manifesta attraverso la diminuzione dei finanziamenti evidenziata dal 41,9% delle associazioni, indipendentemente dall'anno in cui si sono costituite e dal numero di volontari di cui sono composte. La diminuzione dei fondi tocca tutti i settori, in particolar modo le associazioni che si impegnano nel volontariato internazionale e quelle di carattere socio-sanitario. È da tener ben presente che il territorio senese risente dell'azzeramento dei contributi stanziati in anni passati dalla Fondazione Monte dei Paschi di Siena, che per anni ha nutrito le attività e i progetti del volontariato locale.

Il 35,7% delle Odv, indistintamente dal settore e dall'anzianità di attività, lamenta di dover far fronte ad effetti congiunturali negativi. Questi effetti sono costituiti da una molteplicità di fattori di disagio che ricadono sui volontari e sui soggetti beneficiari dei servizi, modificando le attività e moltiplicando le richieste a cui il volontariato è chiamato a rispondere.

L'aumento dei bisogni, combinato alla riduzione dei servizi forniti dagli enti pubblici, ha comportato il crescere del numero di persone che si rivolgono alle associazioni per la fornitura di servizi socio-sanitari o di trasporto sociale.

Le Odv di carattere sociale dichiarano di sentirsi chiamate a sostenere soggetti in difficoltà socio-economiche, anche rispetto ai beni di prima necessità come cibo e vestiario.

All'interno dell'ambito sanitario, chi si occupa della donazione del sangue, lamenta una diminuzione del numero di donatori dovuta alle difficoltà di ottenere i permessi di lavoro per recarsi ai centri trasfusionali. A questo si aggiunge la riduzione del numero di analisi gratuite apportata dal Servizio Sanitario che ha comportato un ulteriore disincentivo alla donazione.

Ad aumentare le difficoltà è inoltre l'incremento generalizzato dei costi che rende più oneroso per alcune associazioni riuscire a sostenere le spese correnti, comportando alle volte l'inevitabile riduzione dei servizi.

La diminuzione dei fondi e gli effetti congiunturali in negativo della

crisi sono state indicate come prevalenti conseguenze di questa soprattutto dalle associazioni che basano le proprie risorse economiche perlopiù su forme di autofinanziamento. È il settore sanitario quello che soffre più della multifattorialità del disagio che ricade sulla vita stessa dell'associazione, mentre quello sociale risulta più toccato dal calo dei finanziamenti.

Negli ultimi anni sono riportati cambiamenti evidenti rispetto alla vita associativa, accomuna buona parte delle Odv intervistate la riduzione dei tesseramenti, la minore partecipazione alle attività proposte perché economicamente gravose sui soci.

Dinamiche di rete

Alla richiesta di potenziali ambiti in cui si possa avere interesse a fare rete le associazioni hanno indicato tendenzialmente il proprio ambito di attività. L'attivazione di dinamiche di network viene percepita da alcune associazioni come dispendiosa, per la quale sono necessarie risorse e tempo non disponibili, per cui si preferisce rivolgere lo sguardo esclusivamente alle proprie attività e area di intervento.

Vengono ritenuti meno rilevanti altri ambiti il cui sviluppo potrebbe permettere lo scambio sia di risorse umane ed economiche ma anche la condivisione di competenze e buone pratiche in maniera trasversale sul territorio. Infatti la creazione di dinamiche di rete rispetto alla progettazione è stata riportata solo dal 1,6% delle Odv, così come per quanto riguarda le risorse logistiche (0,5%) e l'organizzazione eventi (1,1%). Gli anni di attività e la dimensione delle associazioni non sono fattori che incentivano in particolar modo ad investire nella creazione di un network di associazioni.

Scenari futuri

Provando ad immaginare quale possa essere lo scenario futuro che si prospetterà per il mondo del volontariato gli intervistati hanno espresso una tendenziale sfiducia. La diminuzione dello spirito spontaneo e gratuito del volontariato (39,2%) attraversa indistintamente tutti i settori proprio perché si tratta di un cambiamento rispetto alla percezione del donare che hanno gli attori principali, i volontari. Chi opera nel

mondo del volontariato riscontra che di fronte alle difficoltà economiche ed occupazionali le persona tendono a chiudersi su se stesse, a vivere nel proprio spazio privato, sviluppando la una minore disponibilità a donare il proprio tempo ad altri.

Le associazioni, in particola modo quelle che operano nel settore ambientale, prevedono inoltre una maggiore dipendenza dalle istituzioni (17,6%) che potrebbe in futuro essere rilevante rispetto all'identità e all'indipendenza dello spirito del volontariato.

Capitolo 3

Uno sguardo prospettico, *oltre la crisi*

La risposta del volontariato toscano alla crisi

A. Salvini, I. Psaroudakis

Dalle pagine precedenti appare chiaro il duplice “movimento” interno al volontariato toscano: da una parte si verifica una tendenza alla “disillusione” e alla “presa di coscienza” degli effetti della situazione presente sulle proprie attività; dall'altra la “resilienza”, cioè la valorizzazione delle proprie risorse al fine di fronteggiare quegli effetti e garantire alla cittadinanza i livelli di impegno e presenza realizzati nel tempo. L'aspetto assolutamente interessante che emerge dalla rilevazione è che – tranne poche eccezioni – nessuna organizzazione ha dichiarato di aver “ridimensionato” le proprie attività in modo da “adeguarle” alla situazione di difficoltà. Le Odv reagiscono alla crisi segnalando con chiarezza quali sono gli ambiti che consentono loro di non subire rallentamenti o “chiusure”: l'utilizzo intensivo delle risorse umane, la differenziazione delle fonti di finanziamento, la massima valorizzazione delle risorse ancora accessibili.

La capacità di “muoversi” sul territorio costituisce una ricchezza inesauribile per il volontariato; nella misura in cui le istituzioni pubbliche riducono l'intensità della disponibilità economica per le organizzazioni, queste ultime cercano di reperire strade alternative rispetto a quelle classiche per l'accesso alle risorse, ad esempio proponendosi in ambiti progettuali nuovi. Il che significa procedere ad una ulteriore professionalizzazione dei volontari e la moltiplicazione dell'impegno a cercare risorse su specifiche attività – ben definite nelle loro coordinate spazio-temporali.

In qualche misura se questo tipo di “attivismo” viene finalizzato al mantenimento dei livelli di servizio, non può essere negato anche l'inverso, cioè che quel mantenimento costituisce in fondo un modo rilevante per sopravvivere ed esistere. L'offerta di servizi è, nel contempo, finalità essenziale dell'azione e strumento di consolidamento dell'esistenza dell'organizzazione.

Questa situazione presenta aspetti interessanti poiché un ulteriore effetto “interno” della crisi sul volontariato è la “distorsione” – peraltro già emersa *in nuce* nelle indagini degli anni scorsi condotte dal Cesvot – del rapporto tra finalità delle Odv e mezzi per realizzare quelle finalità. Tale distorsione si manifesta nella “conflazione”, cioè nella sovrapposizione tra i due livelli. I servizi, che a rigor di logica dovrebbero essere rubricati come “mezzi” per realizzare le proprie finalità, sono divenuti essi stessi “fini” dell’organizzazione. La vicenda, ovviamente ha come ulteriore elemento implicito il fatto di “mettere sullo sfondo” questioni più “astratte” e dunque meno “cogenti” come la gratuità, la diffusione della cultura del volontariato, la promozione della solidarietà. La gratuità è considerata “in declino” (tanto che ormai è diffusa l’idea che i volontari dovrebbero poter essere retribuiti in qualche forma, altrimenti non sostengono il carico di lavoro e i giovani non sono “incentivati”), la cultura del volontariato diventa “cultura del fare”, cioè “dei servizi”, e dunque, professionalizzazione, la promozione della solidarietà perde la sua dimensione di promozione di giustizia e diventa, anch’essa, attività operativa (ovviamente per “terzi beneficiari”).

Da questo punto di vista, il soggetto volontariato è pienamente soggetto di Terzo settore, almeno per come ne è stata data definizione nel testo di riforma (non ufficiale) appena approvato alla Camera:

Per Terzo settore si intende il complesso degli enti privati costituiti per il perseguimento senza scopo di lucro, di finalità civiche e solidaristiche e che, in attuazione del principio di sussidiarietà e in coerenza con i rispettivi statuti o atti costitutivi, promuovono e realizzano attività d’interesse generale anche mediante la produzione e lo scambio di beni e servizi di utilità sociale nonché attraverso forme di mutualità.

L’immediato richiamo al principio di sussidiarietà segnala il campo d’azione specifico per il Terzo settore, cioè quello della relazione con l’ente pubblico (in “orizzontale” con l’ente locale) per la realizzazione delle proprie finalità, che sostanzialmente avvengono attraverso la produzione e lo scambio di beni e servizi e attraverso forme di mutualità. Il volontariato dunque si colloca adeguatamente all’interno di questa cornice, salvo rilevare con precisione gli aspetti che identifi-

cano il volontariato stesso dagli altri soggetti del Terzo settore. C'è un secondo punto che vale la pena sottolineare. Le attività delle organizzazioni di volontariato richiedono un supporto e un sostegno notevole sul piano territoriale; dato che il riferimento alla collaborazione e al far rete non appare in modo evidente, è possibile ipotizzare che le organizzazioni interpretino la “resilienza” come una forma di fronteggiamento delle evenienze negative facendo appello alle proprie risorse piuttosto che alla condivisione di quelle stesse risorse con altre Odv – anche se non sempre le cose vanno in questa direzione, come ha mostrato l'indagine del 2013 sulle “reti” del volontariato toscano, sempre promossa dal Cesvot.

In linea generale, tuttavia, le Odv sono piuttosto propense a investire nella ricerca puntiforme di soggetti che possano sostenere i propri sforzi, in modi anche diversi (soggetti privati – come le banche, le fondazioni, le famiglie, le parrocchie; o pubblici come gli enti locali). In questo quadro, il Cesvot costituisce un punto di riferimento fondamentale, come i report relativi alla Delegazioni hanno mostrato in questo stesso documento. Da qui l'importanza che i riferimenti territoriali del Cesvot siano pronti a sostenere la domanda emergente dal differenziato mondo delle Odv, ricordando che, come abbiamo avuto più volte modo di constatare nella nostra rilevazione a livello territoriale, se la risposta del Cesvot è considerata “insufficiente” rispetto alle attese, si creano malumori e pregiudizi sul modo in cui il Cesvot è gestito – molte Odv si sono rifiutate di rispondere al questionario perché non riconoscono, per varie ragioni, il ruolo e la legittimità del Cesvot stesso.

In questo quadro è ovvio che il modo di lavorare delle delegazioni sul territorio del Cesvot e le scelte che vengono condotte a livello regionale sono strategiche; la vicenda è complicata dal fatto che in gran parte dei casi gli interlocutori del Cesvot stesso sono soggetti singoli, sono cioè singole organizzazioni di volontariato, ognuna con le proprie istanze, con le proprie esigenze e con le proprie attese – ovviamente spesso diverse da quelle degli altri.

Il “far rete” sarebbe strategico in linea generale poiché oltre ad avere benefici influssi sull'operatività delle Odv sul territorio, consentirebbe

al Cescvot di interfacciarsi con gruppi di associazioni accomunate da interessi operativi simili, in modo da razionalizzare anche le risposte in termini di consulenza e accesso alle risorse. Ma, evidentemente, il fatto che questo punto (cioè la necessità di “far rete”) non riceva particolare consenso non soltanto è un tratto tipico del volontariato toscano (e forse non solo toscano), ma anche uno degli effetti indiretti della crisi.

Infine è necessario avanzare un interrogativo che si ricollega agli scenari futuri indicati dal volontariato rispetto alle proprie prospettive di sviluppo. Quello che è emerso con chiarezza è un atteggiamento piuttosto preoccupato verso il futuro, caratterizzato dal graduale declino dell’azione volontaria “classica”, dalla lenta trasformazione verso un carattere “economico” delle Odv e dalla consapevolezza circa la necessità di acquisire una maggiore “indipendenza” dalle istituzioni pubbliche.

In qualche misura si può pensare che anche questo atteggiamento sia una “reazione” alla crisi e che quando quest’ultima allentasse la sua morsa, il volontariato si aprirebbe di nuovo alla collaborazione (dipendenza?) dagli enti pubblici e ritornerebbe a dare valore ad aspetti più “culturali” e “astratti”. Il punto è proprio questo, cioè quanto possono “durare” le organizzazioni volontariato in questo loro sforzo di fronteggiamento della crisi nella ricerca di maggior indipendenza e mobilitazione “individuale” – specie nel caso in cui la crisi dovesse malauguratamente perdurare, almeno nei suoi effetti.

Inoltre, laddove i cambiamenti di atteggiamento e di mentalità dovessero consolidarsi e divenire elementi strutturali, come potrebbe essere pensato un nuovo rapporto con le istituzioni pubbliche e con gli altri soggetti di Terzo settore – a livello territoriale?

Questi interrogativi hanno anche a che vedere con il modo in cui i decreti attuativi della riforma del Terzo settore saranno costruiti; e questa fase di confronto e discussione rischia, fortunatamente o meno, di far emergere le fratture e le differenze che sono evidenti all’interno del volontariato, e la “competizione” dovuta all’estrema frammentazione del settore.

Ma questo non è l’unico esito possibile: al Cescvot il compito di eser-

citare la propria intelligenza progettuale per fare in modo che il volontariato incrementi la propria coesione interna e generi una nuova iniziativa che consenta a tutte le componenti interne di realizzare le ragioni stesse della propria presenza sul territorio.

Indice

Presentazione

S. Gallerini pp. 5

Capitolo 1

Il volontariato in Toscana, oggi. » 9

1. La ricerca
I. Psaroudakis » 9
2. I risultati: uno sguardo di sintesi (e tendenze evolutive)
A. Salvini » 34
3. I risultati: i dati relativi al volontariato in Toscana
I. Psaroudakis » 51

Capitolo 2

La prospettiva territoriale. Bisogni, servizi e attività del volontariato in un periodo di crisi. » 73

- Arezzo
G. Spingarduoli » 73
- Empoli
A. Ramacciotti, G. Spingarduoli » 81
- Firenze
L. Ciccarese, V. Della Selva, C. Siano » 85
- Grosseto
S. Cavallini, F. Raspanti » 96
- Livorno
V. Della Selva » 102
- Lucca
A. Ramacciotti » 109
- Massa
C. Siano » 117
- Pisa
S. Cavallini » 123

Pistoia	
<i>L. Ciccarese</i>	pp. 134
Prato	
<i>L. Ciccarese, V. Della Selva</i>	» 144
Siena	
<i>F. Raspanti</i>	» 151

Capitolo 3

Uno sguardo prospettico, oltre la crisi.	» 163
La risposta del volontariato toscano alla crisi	
<i>A. Salvini, I. Psaroudakis</i>	» 163

“I Quaderni” del Cesvot

Quaderno 1

Lo stato di attuazione del D.M. 21/11/91 e successive modifiche
Relazione assemblea del seminario

Quaderno 2

Volontari e politiche sociali: la Legge regionale 72/97
Atti del Convegno

Quaderno 3

Gli strumenti della programmazione nella raccolta del sangue e del plasma
Cristiana Guccinelli, Regina Podestà

Quaderno 4

Terzo settore, Europa e nuova legislazione italiana sulle Onlus
Cristiana Guccinelli, Regina Podestà

Quaderno 5

Privacy e volontariato
Regina Podestà

Quaderno 6

La comunicazione per il volontariato
Andrea Volterrani

Quaderno 7

Identità e bisogni del volontariato in Toscana
Andrea Salvini

Quaderno 8

Le domande e i dubbi delle organizzazioni di volontariato
Gisella Seghettini

Quaderno 9

La popolazione anziana: servizi e bisogni. La realtà aretina
Roberto Barbieri, Marco La Mastra

Quaderno 10

Raccolta normativa commentata. Leggi fiscali e volontariato
Stefano Ragghianti

Quaderno 11

Oltre il disagio. Identità territoriale e condizione giovanile in Valdera
Giovanni Bechelloni, Felicità Gabellieri

Quaderno 12

Dare credito all'economia sociale. Strumenti del credito per i soggetti non profit
Atti del convegno

Quaderno 13

Volontariato e Beni Culturali
Atti Conferenza Regionale

Quaderno 14

I centri di documentazione in area sociale, sanitaria e sociosanitaria: storia, identità, caratteristiche, prospettive di sviluppo
Centro Nazionale del volontariato, Fondazione Istituto Andrea Devoto

Quaderno 15

L'uso responsabile del denaro. Le organizzazioni pubbliche e private nella promozione dell'economia civile in toscana
Atti del convegno

Quaderno 16

Raccolta normativa commentata. Leggi fiscali e volontariato
Stefano Ragghianti

Quaderno 17**Le domande e i dubbi delle organizzazioni di volontariato**

Stefano Ragghianti, Gisella Seghettini

Quaderno 18**Accessibilità dell'informazione. Abbattere le barriere fisiche e virtuali nelle biblioteche e nei centri di documentazione**

Francesca Giovagnoli

Quaderno 19**Servizi alla persona e volontariato nell'Europa sociale in costruzione**

Mauro Pellegrino

Quaderno 20**Le dichiarazioni fiscali degli Enti non Profit**

Stefano Ragghianti

Quaderno 21**Le buone prassi di bilancio sociale nel volontariato**

Maurizio Catalano

Quaderno 22**Raccolta fondi per le Associazioni di Volontariato. Criteri ed opportunità**

Sabrina Lemmetti

Quaderno 23**Le opportunità "finanziarie e reali" per le associazioni di volontariato toscane**

Riccardo Bemì

Quaderno 24**Il cittadino e l'Amministrazione di sostegno. Un nuovo diritto per i malati di mente (e non solo)**

Gemma Brandi

Quaderno 25**Viaggio nella sostenibilità locale: concetti, metodi, progetti realizzati in Toscana**

Marina Marengo

Quaderno 26**Raccolta normativa commentata. Leggi fiscali e volontariato**

Stefano Ragghianti

Quaderno 27**Le trasformazioni del volontariato in Toscana. 2° rapporto di indagine**

Andrea Salvini, Dania Cordaz

Quaderno 28**La tutela dei minori: esperienza e ricerca**

Fondazione Il Forteto onlus - Nicola Casanova, Luigi Goffredi

Quaderno 29**Raccontare il volontariato**

Andrea Volterrani

Quaderno 30**Cose da ragazzi. Percorso innovativo di Peer Education**

Luca Napoli, Evelina Marallo

Quaderno 31**L'arcobaleno della partecipazione. Immigrati e associazionismo in Toscana**

Ettore Recchi

Quaderno 32**Non ti scordar di te. Catalogo dei fondi documentari del volontariato toscano**

Barbara Anglani

Quaderno 33**Buone prassi di fund raising nel volontariato toscano**Sabrina Lemmetti

Quaderno 34

Il bilancio sociale delle organizzazioni di volontariato
Luca Bagnoli

Quaderno 35

Le responsabilità degli organi amministrativi delle associazioni di volontariato
Stefano Ragghianti, Rachele Settesoldi

Quaderno 36

Storie minori - Percorsi di accoglienza e di esclusione dei minori stranieri non accompagnati
Monia Giovannetti

Quaderno 37

Ultime notizie! La rappresentazione del volontariato nella stampa toscana
Carlo Sorrentino

Quaderno 38

Contributi e finanziamenti per le associazioni di volontariato
Guida pratica
Riccardo Bemi

Quaderno 39

Le domande e i dubbi delle associazioni di volontariato
Riccardo Bemi, Stefano Ragghianti

Quaderno 40

Cittadinanze sospese. Per una sociologia del welfare multiculturale in Toscana
Carlo Colloca

Quaderno 41

Un mondo in classe. Multietnicità e socialità nelle scuole medie toscane
Ettore Recchi, Emiliana Baldoni, Letizia Mencarini

Quaderno 42

Altre visioni. Le donne non vedenti in Toscana
Andrea Salvini

Quaderno 43

La valutazione di impatto sociale dei progetti del volontariato toscano
Andrea Bilotti, Lorenzo Nasi, Paola Tola, Andrea Volterrani

Quaderno 44

Le donazioni al volontariato. Agevolazioni fiscali per i cittadini e le imprese
Sabrina Lemmetti, Riccardo Bemi

Quaderno 45

Una promessa mantenuta. Volontariato servizi pubblici, cittadinanza in Toscana
Riccardo Guidi (2 voll.)

Quaderno 46

Atlante del volontariato della protezione civile in Toscana
Riccardo Pensa

Quaderno 47

La mediazione linguistico-culturale.
Stato dell'arte e potenzialità
Valentina Albertini, Giulia Capitani

Quaderno 48

Contributi e finanziamenti per le associazioni di volontariato. Aggiornamento 2009
Riccardo Bemi

Quaderno 49**Volontariato e formazione a distanza**

Giorgio Sordelli

Quaderno 50**Il volontariato. Immagini, percezioni e stereotipi**

Laura Solito, Carlo Sorrentino

Quaderno 51**Le competenze del volontariato. Un modello di analisi dei fabbisogni formativi**

Daniele Baggiani

Quaderno 52**Le nuove dipendenze. Analisi e pratiche di intervento**

Valentina Albertini, Francesca Gori

Quaderno 53**Atlante sociale sulla tratta.****Interventi e servizi in Toscana**

Marta Bonetti, Arianna Mencaroni, Francesca Nicodemi

Quaderno 54**L'accoglienza dei volontari nel Terzo Settore.****Tecniche di comunicazione e suggerimenti pratici**

Stefano Martello, Sergio Zicari

Quaderno 55**Il lavoro nelle associazioni di volontariato**

a cura di Sabrina Lemmetti

Quaderno 56**La comunicazione al centro. Un'indagine sulla rete dei Centri di Servizio per il Volontariato**

a cura di Gaia Peruzzi

Quaderno 57**Anziani e non autosufficienza.****Ruolo e servizi del volontariato in Toscana**

a cura di Simona Carboni, Elena Elia, Paola Tola

Quaderno 58**Il valore del volontariato. Indicatori per una valutazione extraeconomica del dono**

Alessio Ceccherelli, Angela Spinelli, Paola Tola, Andrea Volterrani

Quaderno 59**Città e migranti in Toscana.****L'impegno del volontariato e dei governi locali per i diritti di cittadinanza**

Carlo Colloca, Stella Milani e Andrea Pirni

Quaderno 60**Il volontariato inatteso.****Nuove identità nella solidarietà organizzata in Toscana**

a cura di Andrea Salvini e Luca Corchia

Quaderno 61**Disabilità e "dopo di noi"****Strumenti ed esperienze**

a cura di Francesca Biondi Dal Monte e Elena Vivaldi

Quaderno 62**Le domande e i dubbi delle associazioni di volontariato**

a cura di Riccardo Bemì

Quaderno 63**Fund raising per il volontariato**a cura di Sabrina Lemmetti

Quaderno 64

**Volontariato senza frontiere
Solidarietà internazionale e
cooperazione allo sviluppo in
Toscana**
a cura di Fabio Berti, Lorenzo Nasi

Quaderno 65

**Volontariato e invecchiamento
attivo**
a cura di Elena Innocenti,
Tiziano Vecchiato

Quaderno 66

**Crisi economica e vulnerabilità
sociale.**
Il punto di vista del volontariato
a cura di Simona Carboni

Quaderno 67

**Giovani al potere
Attivismo giovanile e
partecipazione organizzata in
tempo di crisi**
Riccardo Guidi

Quaderno 68

**Volontariato e *advocacy*
in Toscana**
Territorio, diritti e cittadinanza
Luca Raffini, Andrea Pirni,
Carlo Colloca

Quaderno 69

**L'innovazione in agricoltura
sociale**
**Progettazione e strumenti di
lavoro per le associazioni**
a cura di Francesco Di Iacovo,
Roberta Moruzzo

Quaderno 70

**Volontariato e politica:
verso una nuova
alleanza?**
a cura di Rossana Caselli

Quaderno 71

**Formare e formarsi
nel volontariato**
a cura di Francesca Romana Busnelli,
Angelo Salvi

Quaderno 72

**Tra Profit e Non Profit
Le regole per una alleanza
efficace**
a cura di Stefano Martello,
Sergio Zicari

Stampato in Italia
da La Grafica Pisana - Bientina (Pisa)
Luglio 2015