

**CESVS**  **T**

## **Cesvot Edizioni**

### **I Quaderni**

Bimestrale  
n. 58, Agosto 2012  
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 978-88-97834-01-4**

Prodotto realizzato nell'ambito di un  
sistema di gestione certificato alle  
norme Iso 9001:2008 da Rina con  
certificato n. 23912/04

**Pubblicazione Periodica del**  
Centro Servizi Volontariato Toscana

# Qua denni

## **Il valore del volontariato** **Indicatori per una valutazione** **extraeconomica del dono**

**58**

di Alessio Ceccherelli, Angela Spinelli,  
Paola Tola, Andrea Volterrani



---

## Introduzione\*

Il presente volume è il frutto di una ricerca sul campo intitolata “Tra valore sociale aggiunto e coesione sociale”. Se ne riporteranno - di seguito - problemi, riflessioni, metodologia, risultati nonché alcuni suggerimenti utili per utilizzare gli indicatori per la valutazione del volontariato in termini, appunto, di valore sociale aggiunto (da ora in poi Vsa).

Il Vsa è quell'insieme di caratteristiche del volontariato che lo distinguono da altri attori attivi nelle comunità territoriali (imprese, pubblica amministrazione, imprese di terzo settore) e che lo rendono potenzialmente il principale promotore della coesione sociale.\*\*

Questo breve *incipit* già chiarisce l'idea da cui la ricerca ha preso le mosse: abbiamo cercato di comprendere il campo semantico e di individuare indicatori di valutazione del Vsa a partire dalla convinzione che quelli puramente economici non corrispondano alla natura del volontariato e che, al contrario, possano trascinarlo all'interno di sfere che per statuto e vocazione hanno altri scopi, come il mondo produttivo e aziendale. Non che il volontariato non produca o non abbia un valore economico, ma il suo ruolo non si esaurisce in questo e - specialmente - la sua natura non è valutabile secondo questi parametri, a meno che non si voglia fare i conti con l'alterità che il mondo del volontariato rappresenta di fronte ad una economia di mercato.

Il volontariato è certamente una parte importante dell'economia, ma in una accezione che, per rispettarne a pieno le specificità, va distinta dall'economia di mercato e dalla mercificazione come parametro di valutazione di uno scambio. Parimenti l'economia del “dono”, che rispetta la gratuità come cifra ontologica del volontariato, non è solo

---

\* Il testo è frutto della ricerca e della scrittura collegiale degli Autori, come specificato nell'Appendice metodologica. A fini scientifici si attribuiscono l'Introduzione a Volterrani e Spinelli, il Capitolo 1 a Ceccherelli, Spinelli e Tola, il Capitolo 2 a Tola, il Capitolo 3 a Volterrani, l'Appendice metodologica a Spinelli. Un ringraziamento particolare va a Gaia Peruzzi, per l'attenta e paziente revisione del lavoro.

\*\* Per un approfondimento teorico sul concetto di distinzione come gusto e *habitus* del volontariato vedi Volterrani, Tola, Bilotti (2009: 14-16).

---

l'economia del "gratis", del costo zero, dello scambio altruistico. Pure il dono ha una sua valenza economica, alternativa alla merce, ma non in opposizione allo scambio.

Vediamo come, perché e che cosa abbiamo trovato cercando (e rimestando) all'interno di questa prospettiva di ricerca che ne ha guidato l'impianto semantico e metodologico-qualitativo.

## **1. Contro il volontariato-merce**

Perché il 'valore' del volontariato? Recentemente in molti hanno ritenuto di dover 'quantificare' il volontariato. Più precisamente hanno ritenuto di dare un valore monetario ed economico al volontariato adducendo necessità comparative con le realtà imprenditoriali e del mercato. Non è un caso che anche l'ultima iniziativa della Commissione Europea sia stata sul *Social Business*, una vera e propria contraddizione in termini – fare *business* con il sociale –, nonostante questa sia stata salutata da molti come una frattura positiva con il passato e come uno dei modi nuovi per costruire il futuro.

Il volontariato, 'pesato' monetariamente ed economicamente, diventa così una merce al pari di tutte le altre. Già si sentono le obiezioni e le accuse di uno sguardo rivolto al passato e di un uso ideologico dei concetti e dei termini (merce e denaro). In realtà la vera ideologia è quella che dà per scontato il mercato, le merci e il denaro come 'merce delle merci': tutto ciò che è monetarizzabile esiste ed è visibile nella sfera pubblica; il resto scompare nell'oblio e nella apparente superficialità delle pratiche quotidiane di solidarietà.

Mercificazione è un termine che viene usato di frequente, con accezioni negative e spesso con echi ideologici. Abbiamo sentito parlare e letto più volte di mercificazione della cultura, del sapere, della salute, del corpo, ecc. In questa accezione appare chiaro che esiste un nesso tra dare un valore economico a qualcosa e sminuirlo, svilirlo, offenderlo. Eppure la riflessione può essere più complessa: "dare un valore" infatti non è uguale a spogliare quel qualcosa di caratteristiche e valori suoi propri (come per esempio per la salute essere un diritto, oppure per il corpo avere una sua autenticità) per monetizzarlo. In effetti il nocciolo della questione è proprio questo: mercificare

---

---

equivale a dare un valore solo in termini di moneta, di un corrispettivo economico inteso solo nel senso di valutazione in denaro. Questo slittamento di significato è tutto interno all'economia capitalista e di mercato che valuta prestazioni, persone, *performance* in termini di prezzo, fosse anche giusto od equo. E così la riflessione si polarizza sui termini che più di altri vengono usati e sui loro significati impliciti: anche il bene comune è valutato sempre più in una logica di mercato, quanto meno intesa in termini di costi/benefici e di efficacia ed efficienza.

Ma la valutazione<sup>\*\*\*</sup> economica non necessariamente deve essere ristretta a questa accezione asfittica.

Infatti, nella nostra ricerca di indicatori per la valutazione del volontariato, abbiamo rifiutato di lavorare in termini di costi/benefici e di calcolare quanto (brutalmente) lavoro gratuito svolge il mondo del volontariato, perché non ci riconosciamo in questa lettura. Abbiamo però assunto che la gratuità della prestazione, quale valore fondante, rientra in una possibilità di scambio comunque economico.

Dono, in latino, è *munus*, che significa anche vincolo, impegno, dovere ed ha pertanto una valenza duplice e apparentemente contraria: vincolo e dono. L'etimologia, insomma, ci dice che il dono non è gratis, che genera un valore, ma che evidentemente non è quantificabile in termini monetari.

Il dono e il vincolo sono termini solo apparentemente distanti. Nella nostra cultura il dono è comunemente interpretato come gesto gratuito, dal quale non ci si aspetta un tornaconto.

Al contrario, nelle culture antropologiche il dono fa parte dei tre obblighi fondamentali del dare, del ricevere, del ricambiare. Il dono, infatti, è il mezzo attraverso cui circolano oggetti, servizi, simboli e persone in un'economia non disciplinata dalle leggi della vendita e dell'acquisto tipiche delle società regolate economicamente dal mercato, ma appunto dallo scambio rituale di doni<sup>\*\*\*\*</sup>.

---

\*\*\* Un simile processo di riduzione economicista ed efficientista sta del resto avvenendo con i concetti di formazione ed educazione. Cfr. Ceccherelli (2011).

\*\*\*\* Per un approfondimento sul tema vedi Mauss (2002) e Lévi-Strauss (1991).

---

Questo testo rappresenta non solo una ricerca, non solo una proposta metodologica per valutare gli aspetti extra-economici del volontariato, ma è anche un manifesto contro il volontariato-merce. Senza retorica, sono pochi recentemente e molti nel passato quelli che hanno tentato e tentano di superare questa egemonia culturale dell'economia di mercato globalizzata e finanziarizzata. Uno di questi è Arjun Appaduraj (2011) che con acutezza ha osservato come sia possibile costruire un mondo diverso rispondendo ai bisogni attraverso le aspirazioni culturali e non attraverso quelle economiche e di mercato. Un diverso modo di pensare ai bisogni che tenga conto, come ci dice Vergani (2010), della vita quotidiana delle persone e non delle esigenze falsamente economiche di chi propone risposte stereotipate, omologate e omologanti.

Tutti questi sembrerebbero slogan se il tempo di transizione che stiamo vivendo non mettesse alla prova anche quelle false certezze che ci hanno accompagnato in questi ultimi trenta anni. E il volontariato moderno ne ha messe in dubbio più di una nella storia, almeno in Italia: si è, infatti, impegnato nella necessità di porre attenzione ai margini della società, alla prevenzione/protezione della popolazione; ha valorizzato le diversità culturali attraverso processi di inclusione sociale coraggiosi ed innovativi; ha sperimentato forme economiche alternative al mercato costruendo sistemi territoriali integrati; ha promosso l'innovazione delle forme organizzative e comunicative e quelle nei processi di partecipazione e di promozione della democrazia; ha focalizzato la sua attenzione sul *lifelong learning* e sulla promozione di metodi formativi alternativi. Tutte queste sono dimensioni che compongono il valore del volontariato al di là della merce e del mercato. È attraverso il lavoro quotidiano che il volontariato ha scavato nuovi percorsi e nuove tracce da seguire; non sempre è stato ed è consapevole di questa funzione pionieristica e, talvolta, ha abdicato a favore dello stato da un lato e del mercato dall'altro, senza riflettere sulle potenziali conseguenze.

---



---

## 2. Le nuove frontiere del volontariato. Alla ricerca degli indicatori extra-economici

Valorizzare il volontariato, dunque, valorizzando ognuna di queste dimensioni concettuali (intrinseche e peculiari) e individuando indicatori extra-economici riconoscibili e 'misurabili'. È questo l'obiettivo fondamentale che abbiamo perseguito cercando innanzitutto una riconoscibilità condivisa di ciascuna dimensione da parte del volontariato.

In secondo luogo abbiamo cercato di costruire una condivisione del linguaggio con il volontariato - ma anche con tutti gli altri attori che agiscono sul territorio - per una lettura comprensibile delle dimensioni caratterizzanti i soggetti associativi e dei relativi indicatori. La condivisione ha significato anche porre attenzione alla semplificazione delle dimensioni e degli indicatori allo scopo di aumentare consapevolezza del potenziale positivo del volontariato anche in chi è "più lontano" culturalmente e socialmente.

Infine, abbiamo ricercato gli indicatori che potessero rappresentare, anche emblematicamente, una novità e una differenza rispetto a quelli comunemente usati per definire gli aspetti strettamente economici di una organizzazione.

La nostra base di partenza, realizzata in un precedente lavoro di ricerca\*\*\*\*, è stato l'alfabeto delle dimensioni della coesione sociale fra le quali alcune (ascolto, organizzazione e partecipazione, riproduzione di relazioni, etica e responsabilità, immaginazione, integrazione, carattere volontario del servizio, flessibilità, comunicazione, professionalità e formazione) erano state corredate di indicatori quali/quantitativi extra-economici.

Il lavoro di ricerca che abbiamo realizzato con una tipologia di associazioni appartenenti a settori ed attività molto diversificate\*\*\*\*\* ha seguito due binari: l'ampliamento delle dimensioni e dei conseguenti indicatori e l'approfondimento di quelli esistenti. Lo sguardo largo sulle dimensioni ha permesso, ad esempio, l'individuazione della conti-

---

\*\*\*\* Riportato in Volterrani, Tola, Bilotti (2009).

\*\*\*\*\* Per un approfondimento vedi appendice metodologica.

---

nuità e delle specificità della vita *on e off line* delle associazioni come un tratto distintivo nuovo ed interessante. Così come il ruolo giocato nelle sperimentazioni sull'apprendimento permanente oppure il *net-working* come stile di approccio alle attività, al territorio, al cambiamento sociale.

L'insieme delle dimensioni spostano in avanti le frontiere sulle quali il volontariato dovrà confrontarsi nei prossimi anni.

La prima è sicuramente quella dell'innovazione a largo raggio: tecnologica, metodologica e di processo, di contenuto (servizi, attività e organizzazioni). L'uso integrato delle nuove tecnologie (e non solo quelle comunicative) nei servizi, nelle attività e nella stessa organizzazione è una sfida che non può essere lasciata esclusivamente al mercato. Processi e metodologie nelle organizzazioni di volontariato sono spesso mutate da altri contesti che si reputano culturalmente più capaci. Anche in questo caso la sfida è importante perché riguarda direttamente il vivere democratico nelle nostre comunità. Metodi di partecipazione, processi democratici interni ed esterni, processi di inclusione *on e off line*, metodi di apprendimento: sono le molteplici facce della medaglia 'democrazia' al quale il volontariato può dare forti impulsi innovativi. L'innovazione nei servizi, nelle attività e nei contenuti è un tratto distintivo, purtroppo spesso dimenticato a favore di una gestione apparentemente più regolare e tranquilla proposta da altri, prioritariamente dalla pubblica amministrazione.

La seconda sfida è quella dell'educazione. Il volontariato ha sempre svolto una funzione pedagogica importante nelle comunità territoriali di riferimento. Adesso potrebbe assumere funzioni che, seppur rimanendo ancorate al territorio, guardano alla comunità nazionale: l'educazione ai media e con i media (vecchi e nuovi), il *lifelong learning* come lotta all'analfabetismo di ritorno e crescita delle competenze per le generazioni precedenti rivolto ai volontari, agli utenti e ai cittadini, la pedagogia della partecipazione e la prima socializzazione alla politica (alla responsabilità per le persone e per i beni comuni) e alla democrazia.

Infine, agganciata a questa ultima riflessione è la terza sfida: quella della politica. Non tanto per sfidare i partiti sul terreno della rappre-

---

---

sentanza, ma piuttosto per ampliare i processi di inclusione politica a tutti coloro che per scelta (consapevole o inconsapevole) o perché impossibilitati (migranti, persone che vivono nei margini territoriali e sociali), sono fuori dal governo delle comunità.

Sfida importante perché valorizza molte delle dimensioni del Vsa che saranno raccontate successivamente.

---



**CESEVOT**



---

## Capitolo 1

# Le dimensioni del valore del volontariato

*In questo capitolo presentiamo analiticamente le dimensioni del valore del volontariato emerse dal lavoro di ricerca, tenendo conto sia degli apporti teorici, sia dei risultati delle ricerche svolte in precedenza.*

### 1. L'identità del volontariato tra etica e managerialità. Servizi e (auto)percezione del come si fa volontariato

L'identità del volontariato è, ovviamente, legata al carattere volontario dell'azione sulla cui esistenza e possibilità influisce la capacità dell'associazione di riprodurre relazioni al suo interno, cioè la capacità di rendere autonomo un utente fino a farlo diventare parte attiva dell'associazione.

In questo quadro emerge fondamentale la percezione dell'associazione nei membri che la costituiscono: gli orientamenti sono per lo più diretti ai servizi, oppure ad altre attività quali, ad esempio, ricerca, formazione, coordinamento, costruzione di comunità.

Questa macrodistinzione sembra fondamentale nell'orientare l'attività dell'associazione perché da come l'associazione percepisce e definisce se stessa scaturisce l'orientamento verso il servizio o, viceversa, verso altra attività volontaria non strettamente legata all'idea di servizio.

Certamente la percezione dell'identità associativa è relazionabile all'idea che l'associazione ha del "carattere volontario" e del ruolo che questo deve svolgere nei confronti degli associati/volontari, degli assistiti e del territorio/comunità in cui opera: la centratura sui servizi è legata all'urgenza di rispondere a bisogni sociali, anche emergenti, non soddisfatti da altri soggetti e si muove in un orizzonte che legge in modo assistenzialista la relazione che si viene a creare.

Viceversa, altre associazioni, non strettamente legate ai bisogni, ma che collocano le proprie attività in contesti meno tangibili (creare coesione e fiducia, svolgere un'azione di natura 'politica' e culturale) si percepiscono come fonti di autonomia per le persone e per le comunità, con le quali non vogliono alimentare vincoli assistenziali ma

---

promuovere – appunto – autonomia.

Ovviamente le associazioni legate al soddisfacimento dei bisogni denunciano, nella propria quotidianità, situazioni di emergenza e di ricerca volontari maggiori rispetto a quelle che agiscono il proprio ruolo in maniera più politica e culturale. Queste ultime, spesso, si muovono in coordinamento con altre associazioni, praticando (o in alcuni casi aspirando) un modello a rete.

In ogni caso la dimensione dell'impegno è vissuta come centrale anche se declinata in diverso modo: nel primo caso le preoccupazioni sono organizzative e, anche, di tipo gestionale e 'manageriale'; nel secondo - invece - sono preoccupazioni più legate a riflessioni di tipo etico e valoriale, anche di livello teorico.

Fra questi due modelli idealtipici (gestionale/manageriale ed etico/valoriale) possiamo tracciare un *continuum* dove è possibile inserire tutte le associazioni di volontariato con le loro caratterizzazioni e peculiarità. Inoltre il secondo lato del *continuum*, quello etico e valoriale, è quello che potremmo considerare più distintivo per la valutazione del valore sociale aggiunto del volontariato.

### *Le dimensioni del "carattere volontario"*

Il carattere volontario di un'associazione e dei servizi che svolge si può definire come la valorizzazione del carattere disinteressato del servizio e del fondamento etico dell'associazione, con particolare attenzione alle motivazioni possedute dal volontario e agli obiettivi dell'associazione.

Alla base c'è la spinta all'azione dell'individuo che decide di passare da una dimensione generalmente di fruitore/utente di servizi a quella di realizzatore/erogatore di azioni rivolte agli altri, in maniera totalmente gratuita. Dalle interviste emerge che l'ingresso nel mondo del volontariato avviene per vie molto diverse, ma in generale si presenta in un determinato momento per l'individuo la necessità di impegnarsi in prima persona sperimentando l'impegno sociale.

Questa necessità può nascere da motivazioni differenti, come frutto di un'esperienza personale ad esempio, che sfocia comunque nella necessità impellente di un fare, di un agire che comporti anche uno

---



---

sforzo personale notevole per mettersi in gioco e raggiungere una finalità di sostegno e aiuto a chi ha bisogno.

Al carattere volontario vengono associate diverse caratteristiche: spesso si tende a dire che la motivazione che porta al volontariato puro non si coniuga con una elevata professionalità, proprio perché per svolgere l'azione volontaria l'unico requisito realmente richiesto è la propria motivazione. In realtà possiamo osservare quanto spesso accada che una persona arrivi al volontariato proprio in virtù di competenze già acquisite o di una professionalità da poter mettere a disposizione: è il caso di associazioni di determinate tipologie (ad esempio quelle con un carattere di assistenza e *advocacy* a gruppi particolari di persone: donne vittime di violenza, migranti, ecc.). Quello che fa la differenza è il mettere a servizio le proprie competenze in maniera strutturata, continuativa e gratuita a favore di un obiettivo comune di supporto alla comunità.

### *Il "professionista volontario"*

Il modo in cui l'associazione considera e rappresenta se stessa, ovvero in cui si autopercepisce, influenza dunque le attività che svolge, probabilmente in un circolo che si autoalimenta: dall'attività svolta tornano smentite e/o conferme in merito alla propria identità associativa. Oltre ciò, va sottolineato come l'autopercezione influisca sulla considerazione che l'associazione ha del carattere volontario, incarnato dai propri associati.

Una preoccupazione costante delle associazioni che svolgono servizi, infatti, riguarda il rapporto tra volontari e professionisti, così come la professionalità stessa dei volontari. In alcuni casi queste distinzioni vissute come poco nette sono esperite dalle persone che, nel caso dei professionisti, legano comunque la propria attività ad una dimensione valoriale considerandola per alcuni aspetti molto vicina e simile a quella che svolgono i volontari, almeno in termini di motivazione, scopi e impegno.

In un'ottica associativa, invece, questa commistione determina una condizione di 'preoccupazione' per la sopravvivenza: da un lato dei servizi, dall'altro della capacità/possibilità di continuare a pagare la

---

parte non volontaria dell'associazione. Preoccupazione non condivisa da associazioni più piccole e non legate ai servizi che hanno molto ben chiara la possibilità di doversi sciogliere a causa della mancanza di volontari o anche dell'interesse e dell'utilità dell'associazione stessa.

### *La gratuità: volontari o dipendenti?*

La gratuità è componente imprescindibile del carattere volontario del servizio, e per definizione i volontari sono persone che svolgono la loro attività senza ricevere una retribuzione. Accade però, sempre di più, che coesista all'interno delle associazioni una compenetrazione difficile da suddividere fra l'azione volontaria e quella degli operatori retribuiti. Per meglio dire: vi è una componente volontaristica nel lavoro degli operatori, i quali svolgono funzioni all'interno dell'associazione al di là dei loro obblighi contrattuali.

Le problematiche dovute a questi ibridi sono però molteplici, legate alla natura del rapporto fra gli operatori e i volontari. Come indicato espressamente dalla normativa sul volontariato<sup>1</sup>, nelle associazioni le prestazioni di tutti i volontari, compresi quelli che ricoprono cariche dirigenziali, non possono essere retribuite; questo non permette quindi agli operatori dipendenti di poter partecipare alla vita associativa ai livelli di coordinamento e direzione, causando in alcune associazioni delle riflessioni profonde circa la propria identità. Alcuni soggetti intervistati, infatti, sono intenzionati ad esplorare altre forme organizzative, come ad esempio la promozione sociale, proprio per la possibilità di far accedere gli operatori alle cariche dirigenziali, principalmente per due ragioni: la difficoltà nel far ricoprire incarichi di responsabilità a volontari, soprattutto quelli più giovani; e la presenza continuativa degli operatori dipendenti, che permette una maggiore conoscenza delle attività e dei problemi presenti in associazione.

Un'altra questione legata a questo tema deriva dal fatto che un rap-

---

1 Legge 266/1991, art. 2: «L'attività del volontario non può essere retribuita in alcun modo nemmeno dal beneficiario. Al volontario possono essere soltanto rimborsate dall'organizzazione di appartenenza le spese effettivamente sostenute per l'attività prestata, entro limiti preventivamente stabiliti dalle organizzazioni stesse.»

---

---

porto di dipendenza lavorativa, che subentra fra l'associazione e l'operatore, farebbe venire meno o comunque diminuire il carattere spontaneo dell'azione volontaria, introducendo elementi di pericolo rispetto soprattutto alle associazioni più strutturate e con più operatori retribuiti. La professionalizzazione che gradualmente il sistema pubblico ha richiesto alle associazioni, sotto forma di adempimenti burocratici, di sistemi di accreditamento, di garanzie rispetto ai servizi svolti ha reso più complicato sostenere proprio il carattere di spontaneità e gratuità delle azioni dei volontari:

il volontariato quando nacque la 266 era una cosa; oggi è strutturalmente diverso: per anni ha sopportato gli impegni della pubblica amministrazione, in parte perché riconosciuto come un plus, in parte perché scaricava sulla gestione a basso costo; questo ha indotto dei cambiamenti rispetto ai quali oggi bisogna tirarsi su le maniche e fare i conti, altrimenti si rischia grosso, secondo me [...]. Si sono messi in moto dei meccanismi, si è chiesto di accreditarci ai servizi sociali, di avere la persona che riempia tonnellate di scartoffie, che deve riempire un modulo per la Provincia, il modulo per la Regione e deve avere il consulente per la gestione della qualità, il consulente per l'accreditamento, devi trovare fonti per pagare questi consulenti, devi gestire... alla lunga ha indotto dei cambiamenti sui quali adesso bisogna fare i conti. La soluzione non ce l'ho però<sup>2</sup>.

Il carattere volontario è quindi uno dei tratti più importanti che caratterizzano le associazioni e i servizi che esse svolgono. Ha a che vedere con la auto-consapevolezza dell'importanza della figura stessa del volontario, qualunque mansione egli svolga.

E ha a che vedere anche con la gratificazione del volontario, che è consapevole del fatto che la sua maggior ricompensa è, al pari della retribuzione per i lavoratori, la soddisfazione nel riuscire a svolgere il proprio servizio con un carattere di umanità e solidarietà verso il prossimo. La gratificazione del volontario comporta inevitabilmente l'instaurazione di un rapporto fiduciario con il beneficiario e con gli altri volontari. Infatti, uno dei fattori che contribuisce al potenziamento del

---

<sup>2</sup> Le citazioni che, come questa, non presentano rimandi bibliografici sono stralci delle interviste effettuate per la ricerca. Cfr. Appendice metodologica.

---

carattere volontario è il clima associativo, lo sforzo dell'associazione stessa per evitare la perdita di motivazione da parte dei volontari, una perdita che potrebbe risultare fisiologica dopo un certo periodo in cui non si attuano strategie di rinforzo della spinta motivazionale. Il clima di ascolto nel gruppo associativo incoraggia il volontario nella prosecuzione dell'impegno e nel mantenimento del rapporto con l'associazione.

### *L'impegno volontario*

Il carattere volontario si esplicita anche con un'attenzione particolare nei confronti della comunità: i volontari desiderano che le loro azioni trovino una concreta applicazione nella risoluzione dei problemi e nella presa in carico di chi ha realmente bisogno; per questo molti intervistati dichiarano di preferire quei servizi/progetti che non hanno un'intermediazione attraverso l'ente pubblico (ad esempio con una convenzione). Il gestire direttamente il rapporto con il bisogno consente di sentirsi maggiormente responsabili delle proprie azioni, dell'impegno necessario a portarle a termine.

Il carattere volontario si esplica, poi, anche nella consapevolezza della difficoltà di intervenire in maniera precisa e tempestiva rispetto ai bisogni, molto spesso gravi e drammatici dei beneficiari, in una modalità più umana e più vera. L'umanità è ciò che consente al volontario di interpretare i bisogni dell'utente, anche e soprattutto quelli che rimangono inespressi o difficili da comunicare, e consente inoltre di non alimentare nei beneficiari illusioni sbagliate rispetto alla propria condizione e alla risoluzione del bisogno stesso.

### *Etica e responsabilità*

Nell'area dell'etica e della responsabilità rientra la capacità del volontariato di promuovere dei comportamenti indirizzati verso valori di fratellanza e solidarietà universale, e allo stesso tempo di combattere contro atteggiamenti individualistici e di esclusione verso il prossimo.

Il carattere dell'etica sembra nascere fondamentalmente da un percorso di autoriflessione in seno alle associazioni. La loro capacità

---

---

di mettere in secondo piano l'interesse specifico del momento per portare un contributo positivo su un tema eticamente rilevante rivela un fondamento basato sull'essere piuttosto che sull'apparire. In particolare il volontariato sembra avere ben chiara la responsabilità di proporre dei modelli di sviluppo positivi per la comunità:

quindi la visione è quella di accompagnare la trasformazione del volontariato, e dare un contributo perché si possa trasformare il volontariato o, se non vogliamo parlare di trasformazione, parliamo di manutenzione del sistema del volontariato e dell'associazionismo. Questo anche attraverso cose che potranno essere dolorose: si potranno chiudere delle associazioni storiche, si potrà verificare che non c'è più spazio per alcune associazioni per lavorare.

Se da un lato la relazionalità porta le associazioni a stringere dei legami molto forti di collaborazione con altri soggetti, questo sembra non incidere sull'esigenza di conservare una autonomia e un'indipendenza sostanziali, che preservino fino in fondo l'identità associativa, anche a costo per alcune associazioni di perdere risorse, ad esempio dai soggetti del pubblico, ma anche da soggetti privati.

L'autonomia è un valore promosso anche per quanto riguarda il rapporto con i beneficiari: le associazioni riconoscono un'importanza fondamentale al rafforzare in loro una emancipazione che li porti a riappropriarsi della loro vita e all'evitare di alimentare rapporti di dipendenza con i propri utenti.

Diversi intervistati raccontano di percorsi di fiducia creati con gli utenti per insegnare loro quali sono le risorse disponibili nel territorio e come possono essere utilizzate al meglio nei momenti di maggiore difficoltà.

Esemplare a questo proposito appare la distinzione che fa un volontario, impegnato in un'associazione che si batte contro il *digital divide*, quando rivendica come obiettivo quello di fornire a tutti degli strumenti con cui le persone stesse siano artefici del cambiamento, rinunciando ad un ruolo primario per privilegiare un ruolo di servizio per il prossimo: "a me piace pensare che noi non cambieremo il mondo, noi diamo lo strumento per cambiarlo".

---

*La tutela dei soggetti deboli: riservatezza o esposizione?*

Alla base dell'etica delle associazioni c'è, inoltre, l'attitudine a promuovere azioni concrete di tutela dei soggetti vulnerabili, deboli, svantaggiati. Questa tutela, pur sembrando scontata, implica a volte una scelta non semplice, che comporta degli svantaggi per l'associazione, anche in termini di mancata visibilità: alcune associazioni intervistate hanno dichiarato di non ricercare mai il contatto con i media o la visibilità dell'associazione per garantire ai propri beneficiari una maggiore riservatezza. Questa rinuncia alla visibilità non sembra preoccupare molto le associazioni, nella consapevolezza che recedere dallo spazio mediatico è funzionale alla tutela del singolo e alla promozione di un'idea forte com'è quella del bene comune.

D'altra parte, è da sottolineare come altre associazioni tentino, al contrario, di comunicare all'esterno i tratti di responsabilità condivisa con il territorio perché sentono una forte esigenza di vivere la dimensione etica non solo all'interno dell'associazione, ma di diffonderla alle comunità esterne attraverso la proposta di modelli più giusti e sollecitando il senso di responsabilità delle "persone comuni", o anche sponsorizzando campagne mediatiche pubbliche per sostenere un'idea progettuale, oppure per difendere l'identità stessa dell'associazione di fronte a segnali negativi provenienti dalla politica e dalla società. È in questo contesto che le associazioni adottano delle prese di posizione pubbliche a tutela dei propri valori di riferimento: l'obiettivo è senz'altro la crescita della consapevolezza e dell'impegno civile della cittadinanza, in contrasto con il sentimento di indifferenza generale che sembra allargarsi, fino a porsi come orizzonte di responsabilità il modificare e ridiscutere modelli culturali consolidati, ponendo quesiti rispetto a temi di grande respiro, come suggerisce la seguente citazione:

nel nostro caso c'è proprio un'azione pervasiva di rompimento di coglioni nei confronti del prossimo, nel senso: facciamo qualcosa per poi stare meno peggio, per avere persone il più possibile consapevoli.

Le associazioni diventano così quei luoghi dove sperimentare alternative eticamente più corrette, scelte più responsabili per i volontari

---

---

ma anche per la comunità, e così accade ad esempio che un'associazione che tradizionalmente si occupa di anziani inventi un modo per svolgere i propri servizi in maniera più attenta alle problematiche ambientali, anche se questo rappresenta un costo aggiuntivo; un altro esempio viene dalle associazioni che promuovono i valori dell'accessibilità, della condivisione libera e gratuita attraverso Internet, per dare opportunità alle comunità di superare quelle "disuguaglianze digitali" che generano esclusione sociale (Bentivegna 2009).

Anche per quanto riguarda questo aspetto, le associazioni dimostrano una naturale capacità di tradurre i valori condivisi in buone pratiche concrete e funzionali con lo scopo, dichiarato, di "armare i cittadini" di conoscenza, e quindi di consapevolezza.

In questi esempi si mostra tutta la capacità del volontariato di non appiattirsi su un buonismo improntato al minor sforzo possibile, alla buona azione circoscritta che pure continua a compiere quotidianamente. Piuttosto, le associazioni si interrogano in maniera continuativa sul senso delle proprie azioni, e sulla possibilità di spingere sempre più in là il confine dell'etica, fino ad arrivare alla capacità di valutare in maniera completa l'impatto di quelle che, fino a ieri, sembravano buone prassi consolidate.

In alcuni casi, le associazioni si interrogano sui limiti della propria azione sollevando una problematica che appare un punto chiave nella riflessione sulla responsabilità del volontariato: i limiti e i confini dell'azione volontaria. Fin dove è etico proporre il volontariato? Se è vero, ad esempio, che è eticamente corretto proporre servizi in maniera gratuita per chi ne ha bisogno, è anche vero che questo non deve andare a intaccare il tessuto economico del contesto territoriale, causando l'impovertimento di altri soggetti, e su questo diverse associazioni intervistate cominciano a porsi delle domande, anche forse a causa della progressiva crisi economica che compromette il già precario mercato del lavoro.

### *Partecipazione*

La partecipazione è intesa come la creazione di canali di presenza aperti sia agli associati che agli esterni per favorire l'adozione di mo-

---

delli, contenuti e strumenti condivisi fra le varie componenti dell'associazione (dirigenti, volontari, dipendenti, giovani in servizio civile). Dalle interviste emergono livelli e spazi diversi di partecipazione. Quelli forse più classici e visti come punti di riferimento sono i canali istituzionali, come le assemblee e i consigli, dove vengono prese le decisioni che riguardano l'andamento complessivo dell'associazione. A volte anche gli spazi istituzionali, utilizzando uno dei tratti caratteristici del volontariato come la flessibilità, diventano luoghi di riflessione e confronto, soprattutto quando si aprono all'intervento di più persone:

il luogo della partecipazione sicuramente è l'assemblea. Noi abbiamo anche l'abitudine di fare l'assemblea dei soci allargata ai consigli direttivi, quindi non solo il rappresentante previsto da statuto; cioè all'assemblea dei soci dovrebbe da statuto partecipare solo il rappresentante dell'associazione: il presidente o chi per lui, chi viene indicato dall'associazione. Noi generalmente chiediamo, ed è un piacere farlo anche da parte dell'associazione, di essere presenti con tutto il consiglio direttivo ed eventualmente anche con volontari che vogliono partecipare, perché le assemblee sono momenti di confronto importanti anche per la parte progettuale.

La partecipazione viene incoraggiata come un possibile momento di *peer review* e di supervisione rispetto al proprio ruolo di volontario: si tratta in questo caso di una partecipazione in un certo senso 'forzata', ma necessaria in quelle associazioni dove il *retraining* di competenze è indispensabile per la natura dei servizi svolti, ma anche per le associazioni non specialistiche. I consigli e gli altri organi istituzionali assumono il valore di luoghi di formazione concreta, forse tra i pochi rimasti in cui il volontario può acquisire competenze rispetto ai meccanismi della democrazia e della gestione di veri e propri patrimoni delle comunità.

Oltre alla partecipazione istituzionale esistono, poi, altre forme meno tradizionali e specifiche delle singole associazioni e delle loro specificità organizzative e relazionali.

Un buon modo di favorire la partecipazione sembra essere quello di ideare, accanto ai luoghi più istituzionali, dei momenti informali ricre-

---



---

ativi, con l'idea di far confrontare i volontari sulla propria esperienza. Si tratta di momenti creati *ad hoc*, non istituzionali e quindi con una maggior possibilità di espressione anche per i nuovi volontari o per coloro che per varie ragioni rifuggono i ruoli dirigenziali. Le interviste riportano di "giornate dei volontari" organizzate per confrontarsi e scambiarsi opinioni sui progetti; o di riunioni informali istituite allo scopo di discutere vari argomenti di interesse comune.

### *La questione giovanile*

Uno degli aspetti ricorrenti nelle interviste, riguardo al tema della partecipazione, sembra essere la preoccupazione per un mancato rinnovamento dell'associazione anche in termini anagrafici. Le associazioni che hanno una componente di volontariato giovanile, inoltre, hanno la necessità di non disperdere dopo l'entusiasmo iniziale i volontari, cercando modalità nuove per spingerli a proseguire il rapporto con l'associazione sul lungo periodo. In altre parole, le associazioni spingono affinché i giovani compiano quel passaggio che li porta da semplici volontari a dirigenti, da frequentatori occasionali a rappresentanti attivi dell'associazione: la partecipazione giovanile viene vista come positiva per il carico di rinnovamento, ma anche come strumento di ulteriore diffusione dei valori associativi.

In alcuni casi una visione molto personalistica o tradizionalista delle associazioni porta a non considerare adeguati gli sforzi per il rinnovamento: alcuni intervistati, infatti, raccontano di sentimenti di gelosia da parte dei volontari anziani nel lasciare alcuni dei compiti e delle cariche storiche dell'associazione, rendendo di fatto difficoltosa la partecipazione giovanile ed il rinnovo delle cariche istituzionali.

### *La motivazione non basta per partecipare*

Sembra quindi esserci nelle associazioni una differenziazione netta fra la partecipazione di base, che si conclude nell'atto di esplicazione del progetto o del servizio (tipicamente il trasporto di un malato, la consulenza a uno sportello, un servizio di assistenza), e la partecipazione complessa, rappresentata dall'assunzione di cariche all'interno dell'associazione, dalla formulazione di decisioni rispetto ai problemi

---

e alla progettazione. Gli intervistati riportano una percezione dei direttivi come luoghi composti da persone che, in virtù dell'impegno richiesto a più livelli, rischiano di perdere di vista quel vissuto quotidiano fatto di servizi "di base".

Mentre la partecipazione semplice ha un aspetto di gratificazione immediato, perché interviene nell'atto stesso del donare, la partecipazione complessa non ha una gratificazione immediata (perché non permette di poter valutare eventuali benefici collettivi, e perché spesso distoglie il dirigente dal contatto diretto con il bisogno, con la sofferenza dell'utente), ma serve ad alimentare la struttura associativa per permettere agli altri volontari di continuare a poter svolgere il loro compito. Per questo, la partecipazione complessa ha bisogno di qualcosa in più della motivazione del singolo volontario, va stimolata cercando il coinvolgimento di tutte le componenti associative, anche per battere la naturale diffidenza verso l'assunzione di ruoli rilevanti.

### *Conflittualità*

L'aspetto della conflittualità può essere descritto come uno stato di tensione, latente o meno, che va ad agire sui meccanismi relazionali e sui processi sia all'esterno che all'interno dell'organizzazione. Ad un livello generale, la conflittualità, è sempre stata presente nel mondo del volontariato soprattutto in riferimento alle differenti identità che compongono quest'universo (basti pensare alla storica convivenza di associazioni di stampo laico e associazioni di stampo religioso), che spesso contribuiscono a renderlo un sistema frammentato:

ci sono assolutamente conflittualità continue nel mondo del volontariato; nel mondo sociale tutti sono portatori di una loro soggettività, di una loro individualità forte. Il mondo del volontariato è fatto così: la frammentazione del mondo del volontariato è dovuta anche a questo: ognuno pensa che il bisogno con cui è in relazione è il bisogno più importante del mondo: per questo esistono milioni di associazioni sulla disabilità, e ci sta l'associazione per la difesa dei contusi al mignolo sinistro e dei contusi al mignolo destro cioè c'è una frammentazione, una proposizione del bisogno con cui ci si confronta che sempre superiore a quello di qualcun altro, per cui la conflittualità è sicuramente una conflittualità difficilmente superabile.

---

---

Se andiamo ad analizzare i punti di vista interni alle associazioni di volontariato, possiamo però evidenziare alcune ricorrenze che descrivono meglio le diverse tipologie di conflitti che animano le associazioni.

C'è, infatti, un primo livello di conflittualità interno alle associazioni che riguarda i temi della condivisione e del passaggio generazionale.

Nelle associazioni i conflitti maggiori si scatenano fondamentalmente per la mancata condivisione da parte di tutte le componenti della *mission* associativa. All'interno di quello che dovrebbe essere un gruppo coeso si creano delle fratture che mirano a far emergere dei sottogruppi con identità proprie, che rivendicano una loro visione autonoma rispetto alle linee politiche: sono forme di conflittualità non legate ad un tema specifico, ma alla composizione stessa del gruppo, e diversi intervistati le descrivono come veri e propri conflitti di anime differenti all'interno dello stesso corpo associativo. Altro caso è quello di componenti diversi che si scontrano rispetto non all'identità ma alle progettualità concrete dell'associazione, ad esempio per quanto riguarda le modalità di risposta al bisogno della comunità.

Nei casi estremi, queste fratture non si riescono a risolvere con una ricomposizione che rispetti contemporaneamente le differenti componenti e l'identità dell'associazione, e questo in qualche caso porta i gruppi a fuoriuscire dall'associazione di provenienza per costituire nuovi soggetti associativi<sup>3</sup>.

Vi è un altro aspetto, legato alla conflittualità, che ricorre nelle interviste, soprattutto per alcune categorie di associazioni: lo scontro generazionale, non solo in termini anagrafici, ma anche nell'accezione di 'anzianità' rispetto al ruolo assunto all'interno dell'organizzazione; come riporta l'esempio seguente:

---

3 È da sottolineare come, in alcuni casi, venga indicato come motivo scatenante delle conflittualità la scarsa conoscenza rispetto al sistema associativo, in tutte le sue componenti. La scarsa conoscenza, e la difficoltà nel comprendere le istanze degli altri gruppi porterebbe le diverse identità ad una sopravvalutazione del proprio ruolo all'interno dell'associazione: ognuno vive l'associazione dal suo punto di vista senza riuscire a percepire la visione comune, l'intento unitario.

---

ma, di solito si tratta più di conflitti interpersonali. Faccio un esempio di un caso che ho vissuto io personalmente, diciamo, all'interno del mio gruppo: a volte, le operatrici più anziane [...], diciamo, si sentono scavalcate se le operatrici più giovani hanno delle rivendicazioni per esempio rispetto a fare alcune cose, non so, a gestire personalmente il rapporto con le assistenti sociali [...]. Si può creare magari il conflitto perché un'assistente è scavalcata nel suo ruolo, poi ci può essere un conflitto perché uno sente che il suo ruolo non è riconosciuto.

Nella percezione dei volontari il ruolo dei componenti più anziani è prezioso, a patto che lasci il giusto spazio di partecipazione ai più giovani. In altri casi, invece, la conflittualità nasce proprio da una scarsa apertura verso le nuove generazioni, che vengono viste come un pericolo:

mettevamo a disposizione nell'ambito di un progetto una stanza per i giovani, qualcuno ha brontolato dicendo questa è roba nostra, perché i giovani vengono, spaccano, rompono...

Un ulteriore livello di conflittualità si rintraccia nel rapporto con le istituzioni, sia a livello locale che a livello nazionale. La problematica che viene evidenziata maggiormente nel rapporto col pubblico riguarda le risorse economiche e le tempistiche connesse ad esse. Difficilmente le istituzioni vanno al di là, secondo gli intervistati, di una generica manifestazione d'interesse nel supporto all'associazione, soprattutto per quelle associazioni che non godono di convenzioni già strutturate con l'ente pubblico.

Inoltre diventa motivo di grande apprensione per le associazioni l'imponente mole di adempimenti burocratici e le modalità di risposta delle pubbliche amministrazioni soprattutto in termini di tempi, che spesso paralizzano l'attività e di fatto pongono dei seri problemi per la gestione dell'organizzazione.

Nell'insieme, emerge un rapporto ambivalente con le istituzioni che, se da un lato rappresentano un partner insostituibile nella progettazione condivisa sociale territoriale, dall'altro rappresentano un modello negativo per le associazioni, tanto da diventare in alcuni casi iniziatori di atteggiamenti inopportuni, che il volontariato assume e ripropone al suo interno:

---

---

si potrebbe un po' dire che le difficoltà che abbiamo nella politica si stanno rovesciando anche nel mondo del volontariato: per la prima volta da qualche anno si assiste a battaglie per ruoli... cose che prima erano... sì, va beh, c'erano, ci sono sempre state, ma erano fisiologiche; e adesso spesso diventano elementi portanti gli scontri interni... È un quadro generale che è sottoposto a fortissime tensioni.

### *Strategie di contrasto: dialogo e supervisione*

Rimane da analizzare l'aspetto relativo alle strategie per superare i conflitti e apprendere da essi. Molte associazioni dichiarano infatti che la risoluzione dei conflitti è affidata alle capacità di dialogo e mediazione soprattutto della componente dirigenziale dell'associazione che interviene in maniera abbastanza informale, attraverso il dialogo.

Per alcuni degli intervistati, soprattutto nel caso di associazioni che all'interno dispongono di figure professionali specifiche come ad esempio psicologi e *counselor*, una via di risoluzione dei conflitti si è rivelata la supervisione. Il confronto mediato e sostenuto da una figura *ad hoc* riesce a gestire le dinamiche del gruppo per evitare contrasti distruttivi:

ovviamente ci sono stati anche dei conflitti: la supervisione ci ha aiutato molto, devo dire la supervisione cioè io penso che veramente nessun gruppo riesce a sopravvivere senza la supervisione, perché i conflitti possono fare crescere molto, se però sono usati nella maniera giusta. Io ho visto per esempio che un gruppo che era rimasto senza supervisione per tanto tempo era arrivato a un punto in cui il conflitto davvero era diventato molto ingestibile; poi dopo s'è tutto ricomposto, grazie alla supervisione; la supervisione è fondamentale.

## **1.1 Specificità dell'identità online**

### *Caratteri vecchi e nuovi: sperimentarsi volontari 'digitali'*

Essere e sentirsi volontari significa anche, per gli intervistati, trovare la possibilità di sperimentare e inventare il proprio essere volontario costruendo nuove connessioni fra mondi distanti. Trovare nuove forme di volontariato e nuove modalità di venire incontro ai bisogni, che vadano un po' a modificare l'immagine dei volontari classici: è il caso del volontariato informatico, vale a dire quello svolto in prevalenza at-

---

traverso l'utilizzo di strumenti informatici, già da alcuni anni presente all'interno dell'universo toscano e in costante crescita. Queste nuove forme di attivismo riescono a coniugare il bisogno di trasformazione legato ai cambiamenti in atto nella società mantenendo costanti le caratteristiche di passione, impegno sociale e gratuità.

### *Conflittualità in rete*

In quella tipologia di associazioni con una attiva vita online era inevitabile, secondo alcuni intervistati, trasportare anche i tratti di conflittualità, ma con accezioni differenti.

Occorre infatti distinguere, all'interno della tematica della conflittualità, due aspetti. Il primo è relativo alla modalità di risoluzione dei conflitti tradizionali che però vengono affrontati e risolti grazie all'utilizzo degli strumenti online, come la *mailing list* o i *forum*, dove la parola scritta sostituisce il confronto in presenza:

questo fatto di scrivere la propria opinione, che poi rimane lì a imperitura memoria, non lo so, io interpreto così, mi sembra che sia più un fastidio che una cosa positiva, perché uno potrebbe [...] non so perché [...] però [...] se io ho scritto delle stupidate, sono lì, sono scritte lì.

- Perché un certo punto abbiamo deciso di [...]?

- È scritto lì.

- Ma perché quella volta abbiamo deciso di [...]?

- Vai a vedere, è scritto lì.

Non è che sia democrazia perfetta, tutt'altro, perché poi in un forum dove ci sono trecento iscritti, se guardi i nomi di quelli che intervengono, sono cinque, è vero. Però è anche vero che gli altri trecento sono iscritti ed è abbastanza diffusa tra i gruppi Linux la pratica del "chi tace acconsente", nel senso che se c'è qualcosa da dire dillo, se non dici nulla è perché tutto sommato ti va anche bene non dirlo.

Il secondo aspetto riguarda la modalità in cui gli strumenti online diventano il motivo che fa nascere e alimenta la conflittualità, soprattutto nelle associazioni dove esistono due componenti specifiche: un gruppo di volontari giovani e digitalizzati e un gruppo di volontari più anziani e meno digitalizzati.

Le tensioni nascono nella distinzione fra i servizi tradizionali che ven-

---

---

gono portati avanti con il lavoro in presenza e le pratiche che comunque hanno assunto importanza ma possono essere svolte online; un esempio sono le attività di comunicazione istituzionale, come il calendario degli eventi, mediate attraverso *social network*, o la comunicazione ai volontari attraverso *mailing list*.

Queste azioni sono diventate prassi quotidiana per alcune sacche associative maggiormente digitalizzate, ma che restano inaccessibili e poco comprese per la componente meno avvezza alla partecipazione online.

È interessante notare come, secondo alcuni intervistati, le conflittualità assumano rilevanza e attenzione differenti nel passaggio dal confronto digitale a quello diretto:

per e-mail, attraverso le liste di discussione. E non solo: ci sono quelli parecchio aggressivi nelle liste di discussione, e quando poi li trovi di persona sono i più timidi [...]. È buffissima questa cosa, la distonia fra la rissosità, l'aggressività o la ragionevolezza online e le stesse cose offline: ci sono quelli che come D'Artagnan hanno due-tre duelli in contemporanea e colpi di fioretto a tutti [...] e poi, fai la cena, e sono molto mansueti.

### *La partecipazione online: un ruolo alle periferie*

Insieme ai momenti istituzionali della vita dell'associazione, momenti deputati alle fasi della progettazione e della valutazione dell'operato, le associazioni si avvalgono di tantissimi strumenti più flessibili e personalizzabili per il coinvolgimento dei volontari. Un esempio può essere l'includere i volontari nelle attività di comunicazione, soprattutto online, che consentono ai volontari stessi di poter essere utili con una modalità meno impegnativa rispetto al modello classico.

Questo aspetto è molto importante sia a livello individuale (il singolo volontario che contribuisce attraverso l'online) sia a livello associativo (l'associazione di dimensioni ridotte e in un territorio disagiato).

Come illustra il dirigente di una associazione di stampo regionale, l'online ha influito in maniera positiva sulla reale capacità di partecipare dei soggetti più svantaggiati in partenza (ad esempio perché più decentrate come associazioni), che però hanno acquisito sul piano decisionale lo stesso peso delle associazioni più grandi:

---

la cosa importante è che questi strumenti hanno dato un ruolo alle aree periferiche; non c'è differenza generazionale; hanno ridato un ruolo soprattutto alle entità più decentrate, l'ultimo paesino della Maremma gioca alla pari con chi ha la sede in Piazza del Duomo e questo è stato uno strumento importante che ha cambiato anche gli equilibri e che è diventato uno strumento di partecipazione, perché uno partecipa alla discussione, all'elaborazione di un contenuto, ed è informato uguale - sia che stia al Bosco di Rossano o che stia a Piazza del Duomo - e si vede che anche nell'uso di questi strumenti le sezioni piccole, decentrate, non sono meno attente che le grandi realtà, anzi talvolta tardano di più le grandi realtà piene di storie e piene di prosopopea, mentre invece - questo è stato un risvolto interessante: di vedere che anche la sezione decentrata dice: "ora ci sono anch'io e ho le tue stesse opportunità".

La partecipazione online è una modalità nuova che incide sul versante della partecipazione non solo per le attività pratiche legate all'agire, ma anche nella fase di progettazione e elaborazione delle linee dell'associazione. Mentre per le associazioni classiche la prossimità e l'attaccamento territoriale erano componenti indispensabili alla partecipazione, ora il ricorso agli strumenti online permette di individuare nuovi percorsi di coinvolgimento che superino le problematiche legate alla necessità di una presenza costante in associazione. I canali classici di partecipazione, infatti, prevedevano la presenza fisica, dando risalto all'intervento ragionato rispetto ai temi dell'associazione in un dato momento, uguale per tutti (tipicamente il consiglio o l'assemblea).

I canali di partecipazione online, invece, danno alle tempistiche un ruolo differente. Partecipare significa soprattutto avere lo strumento giusto e la capacità di comunicare attraverso quello un contenuto, in un momento che non necessariamente è lo stesso per tutti. Le associazioni che integrano la partecipazione on e offline costruiscono spazi interni sia per la democrazia deliberativa sia per la democrazia partecipativa.

## **2. Promozione della coesione sociale**

Il livello di coesione sociale di un territorio si misura sulla base dei legami di affinità che si sviluppano fra gli individui del territorio stesso,

---



---

(e che hanno come obiettivo principale la riduzione dei tratti di disegualianza fra gli appartenenti alla stessa comunità) e la creazione di un senso comune di appartenenza. Il concetto è strettamente correlato a quello di capitale sociale (Bourdieu 1983, Coleman 1990, Putnam 2001 e 2004) perché legato alla quantità e alla qualità delle relazioni che legano i soggetti, le comunità, i territori.

Analizzando i nodi concettuali in modo trasversale<sup>4</sup> è emersa una chiara rappresentazione delle modalità con cui il volontariato riesce, in maniera a volte informale, a costruire e rafforzare la coesione sociale di un territorio, utilizzando i nessi relazionali del capitale sociale, della collaborazione e dell'immaginazione.

In primis, la coesione sociale viene promossa creando delle comunità aperte, in cui lo scambio di idee e informazioni reciproche riesce a fornire opportunità e alternative di vita per coloro che sono interni alla dimensione delle relazioni. Emerge la presenza di una comunità competente: un luogo in cui le associazioni operano per costruire, attraverso strategie di apprendimento/formazione mirate, dei cittadini/volontari consapevoli del proprio ruolo all'interno del contesto e capaci di agire con gli strumenti adatti per la cura della propria comunità. La densità di volontari nel territorio è un indicatore importante per capire non solo a livello quantitativo, ma anche e soprattutto a livello qualitativo, la capacità del territorio di rimanere coeso senza chiudersi verso l'esterno e la qualità delle relazioni che si stringono all'interno della comunità.

Nell'analisi dei nodi relativi al capitale sociale abbiamo potuto osservare infatti come la tendenza all'incremento da parte delle associazioni del capitale sociale di tipo *bridging*, favorisca la nascita di relazioni amicali all'interno del contesto associativo, ma soprattutto sia in grado di costruire dei legami basati sulla fiducia reciproca, per soggetti distanti fisicamente nella comunità, oppure perché appena giunti all'interno della comunità e quindi impossibilitati ad accedere alla rete di opportunità del territorio, oppure ancora perché appartenenti a categorie 'fragili'.

---

4 Per i nodi concettuali si veda l'Appendice metodologica.

---

Questo non avviene solo in termini geografici e localizzati: la coesione sociale si promuove anche progettando il futuro della propria comunità secondo un'ottica comune, ragionando in termini di immaginazione come quando le associazioni trovano risposte inedite ai bisogni del territorio o anticipano temi e problemi fungendo da 'sentinelle' verso gli altri attori o, ancora, come quando immaginano scenari di cambiamento che portino benessere e felicità condivisi.

Infine è da sottolineare come attraverso processi di integrazione e di promozione di reticolarità il volontariato sia uno degli attori fondanti lo sviluppo della comunità locale in un'ottica di coesione sociale, perché capace, in alcuni casi e in alcuni contesti, di essere il collante fra i cittadini, le istituzioni e le aspirazioni del territorio.

#### *La relazionalità: linfa del volontariato*

Per introdurre il concetto di relazionalità è bene partire dalla suddivisione utilizzata ai fini dell'analisi e dell'interpretazione: relazionalità interna ed esterna.

La prima sta ad indicare l'insieme complesso e articolato di relazioni che un'associazione stabilisce al suo interno e in cui rientrano, a vario titolo, processi organizzativi e di lavoro, relazioni interpersonali, processi di socializzazione, gestione del tempo e degli spazi.

La seconda, invece, si concentra sulle relazioni stabilite con gli ambienti esterni, quali ad esempio territori, comunità, organizzazioni, individui non interni all'associazione. Le due accezioni, seppure contigue, mostrano alcuni caratteri differenti dettagliati successivamente. Rispetto a questa dimensione della relazionalità emerge prepotentemente il concetto di rete, di *network*, come indispensabile per fronteggiare le nuove condizioni socio-economiche e gli impegni a cui le associazioni devono far fronte, sia nel caso di piccole associazioni che stanno crescendo e che colgono nel lavoro di rete un ruolo 'funzionale', di aiuto nell'organizzazione e di condivisione di spazi e mezzi, sia nel caso di associazioni che del *networking* hanno fatto una questione di *vision* e di *mission*, e in cui la capacità di fare rete sovrappone il proprio significato funzionale di crescita a quello di condivisione come stile di rapporto personale e di lavoro.

---

---

### *Relazionalità interna tra rapporto umano ed organizzativo*

Ciò che riesce a tenere insieme le tante anime interne alle associazioni, grandi e piccole, è una comunità di intenti, lo scopo ultimo dell'associazione, percepito anche quando la situazione è, o rischia di diventare, complessa, a causa delle diverse 'anime' che popolano ciascuna associazione. Al centro delle relazioni associative emergono dunque le persone, prima ancora delle funzioni che svolgono o delle relazioni organizzative.

Questa priorità della dimensione umana emerge molto frequente e sentita nelle interviste, senza però dimenticare che lo stile di relazione interpersonale influisce, ed è a sua volta condizionato dallo stile organizzativo. Un circolo, dunque, in cui i due fattori si influenzano a vicenda ma che, a stare alle interviste, parte dalla condizione di socievolezza e amicalità che gli associati sono in grado di costruire fra di loro e che le associazioni, anche a livello di dirigenza, vivono come attributo importante da sollecitare, promuovere e organizzare.

I momenti di incontro, anche quelli esclusivamente ludici, sono organizzati con piacere e con la consapevolezza che sono il mastice della vita associativa. Servono per far conoscere le persone, per scambiare i propri vissuti, esperienze e biografie, per creare una coesione umana intorno a, e in alcuni casi prima dell'impegno volontario.

I momenti di 'comunione' umana, di socialità, sono anche momenti che costruiscono l'identità dell'associazione, diventano dei racconti di fondazione, consentono di rinsaldare i gruppi informali interni fornendo loro delle esperienze e narrazioni da raccontare e ri-raccontare.

Certamente questo tipo di coesione è funzionale pure a migliorare le attività associative, anche se la percezione è che non siano momenti organizzati con uno scopo diverso dal piacere di viverli. Capita anche che, al crescere dell'organizzazione, la relazionalità intesa come rapporto umano si componga in modo più articolato ed inevitabilmente complesso. Nelle organizzazioni complesse ogni volontario può conoscere solo coloro che svolgono lo stesso tipo di servizio/progetto e per farli incontrare si creano eventi appositi che riuniscano e diano gratificazione a tutti i volontari, come ad esempio le cene sociali.

Appare dunque evidente il nesso circolare tra rapporti interpersonali

---

amicali e stile organizzativo.

Rimane però una contraddizione tra chi percepisce la relazionalità interna improntata alla socievolezza come funzionale ad una performance migliore e chi, invece, ne denuncia i limiti e vi individua una fonte di problemi legati allo stile dell'organizzazione e della *leadership*.

La relazionalità interna, come vissuta e descritta nelle interviste, sembra avere almeno due grandi conseguenze a livello organizzativo. La prima riguarda la capacità di ottimizzare le relazioni di reciprocità con momenti di confronto associativo che hanno tratti di autocritica, autoanalisi volta al miglioramento, una sorta di valutazione informale fra pari, che viene recitata in occasione dei coordinamenti o delle riunioni mensili. L'altra conseguenza riguarda lo stile organizzativo vero e proprio per il quale il tema della reciprocità e della partecipazione è determinante ai fini dello stile relazionale interno.

#### *Relazionalità e comunicazione esterna*

La relazionalità esterna è, in molte occasioni, quasi sovrapposta alla comunicazione esterna. Moltissime le interviste che implicitamente o esplicitamente fanno riferimento a questa sovrapposizione, anche se con significati differenti legati sostanzialmente all'interpretazione che della comunicazione esterna ha l'associazione: in taluni casi più spostata verso l'attività promozionale, in altri più orientata alla costruzione di identità e comunità più ampie dell'associazione stessa. Ciò, però, non ne esaurisce il significato che è certamente più articolato e sottile. Emerge, infatti, in alcune interviste anche una dimensione europea che il volontariato comincia a considerare e sperimentare, anche in campi molto diversi. L'allargamento delle relazioni internazionali può allora considerarsi una delle frontiere della relazionalità esterna ancora da esplorare.

#### *Fare rete per migliorare e ottimizzare le risorse*

Il concetto di *network* nelle associazioni risulta essere molto diffuso, sia come coordinamento e interrelazione di più entità a livello territoriale, sia come messa in condivisione di obiettivi comuni soprattutto

---

---

in presenza di progetti cui partecipare.

Nel primo caso a risaltare è l'interscambio e l'interdipendenza: "se non c'è una parte c'è l'altra: c'è una rete"; o anche: "collaborare nel senso di contaminazione poi di buone prassi".

Lo scopo del "fare rete" secondo un intervistato "è un po' ottimizzare le risorse anche nell'ottica di un progetto condiviso".

Ottimizzare le risorse e creare una comunità più ampia ma coesa intorno ad un sentire simile è un'esigenza emergente e riconosciuta sia dalle associazioni che già praticano uno stile di impegno a rete, sia dalle associazioni che - pur non avendolo ancora adottato a regime ne percepiscono tutta la portata, necessità ed innovazione.

Fare rete è un bisogno del volontariato, pensato e vissuto tra associazioni oltre che tra individui:

più che altro è il sistema di relazione che il volontariato cerca di promuovere, che ci siano sempre più sistemi di relazione non uno ad uno, ma di comunità con comunità [...]. Cerchiamo delle collaborazioni un po' mirate, per non avere poi un lungo elenco di partner che in realtà ci sono e non ci sono. Con loro [un'altra associazione], per esempio, c'era un forte partenariato, a prescindere dal progetto specifico; è proprio il fatto di scambio, di idee.

L'altro punto a favore del fare rete è legato alla progettualità comune, intesa sia come obiettivi da raggiungere, sia come semplice partecipazione a bandi per ricevere finanziamenti. La necessità di reperire fondi per portare avanti l'attività dell'associazione spinge infatti le realtà associative del territorio a mettere insieme idee, forze e competenze, in modo da arrivare più facilmente e con maggiore efficacia all'obiettivo preposto. La complessità che sempre più caratterizza anche il mondo del volontariato pare gestibile solo mettendo insieme tempi, spazi, energie e risorse, fino ad incidere sulla percezione che alcune associazioni hanno di sé e del loro ruolo. Fare rete è azione politica, e ne determina i significati, nella misura in cui le associazioni cercano di svolgere delle attività di rappresentanza, di essere presenti all'interno dei tavoli del settore, per garantire visibilità al volontariato stesso. E appare una necessità anche quando richiede sforzi enormi e quasi in conflitto con gli obiettivi prioritari dell'associazione,

---

quando cioè sottrae risorse da dedicare ai servizi.

Questa visione del fare rete, fa coincidere almeno in parte il tema della relazionalità esterna con quello della comunicazione (esterna), che - come accennato in apertura - emerge in modo chiaro fino a diventare preminente e gli intervistati ne riportano vincoli e possibilità.

Che la comunicazione esterna, progettata o fortuita, sia fondamentale e in alcuni casi determini le sorti dell'associazione è una percezione presente nel volontariato: la comparsa di articoli o commenti su spazi di comunicazione regionali o nazionali determina per le associazioni l'opportunità di entrare in contatto con altri contesti, di attirare l'interesse sulle proprie tematiche.

L'attenzione verso la comunicazione è presente al punto che molte sono le energie che vi si investono in termini di tempo, riflessione, impegno.

Tentare di comunicare l'associazione verso l'esterno, inoltre, è cogliere le dinamiche del mondo comunicativo, riconoscerne i limiti e le possibilità, le abitudini consolidate e gli immaginari. Molte associazioni legano le iniziative di comunicazione a giornate particolari dell'anno (come ad esempio la giornata contro la violenza sulle donne, o quella per la ricerca sul cancro) per riuscire a intercettare le attenzioni dei mezzi di stampa con meno difficoltà, e diffondere dati circa la propria attività e le modalità di adesione e sostegno per l'associazione.

### *Il capitale sociale 'bridging'*

Il capitale sociale *bridging* è quell'insieme di relazioni che caratterizza individui, gruppi e organizzazioni favorendo legami tra persone diverse, eterogenee, aperto allo scambio e alla costruzione di relazioni con altri gruppi. Dall'analisi delle interviste emerge una estensione semantica più ampia: le dimensioni interpretative sono infatti collegabili al concetto madre di capitale sociale, che include anche il *bonding*, e ad alcuni concetti "satellite", quali relazione, fiducia, e rete.

Nel contesto della nostra ricerca, il capitale sociale *bridging* emerge come uno dei tratti distintivi del valore sociale aggiunto.

Il primo dato individuato in questa sezione della ricerca riguarda il ruolo svolto dalle organizzazioni di volontariato nell'incrementare le

---

---

relazioni interpersonali: un aspetto importante risiede nella costruzione di relazioni amicali durante lo svolgimento dell'attività di volontariato che consentono agli individui di non rimanere soli; di poter incrementare, anche in età avanzata, la propria rete amicale e combattere eventuali situazioni di isolamento e relativa fragilità. Queste relazioni spesso non si esauriscono nell'attività dell'associazione, ma continuano anche fuori dal contesto associativo, occupando altri spazi del tempo libero, e contribuendo al bisogno di contatto umano che viene espresso più volte nelle interviste:

ci sono anche pensionati giovani, persone veramente in gamba 55-60 anni quindi belle sprint che hanno iniziato a fare tanto per l'associazione e da lì però hanno conosciuto altre persone con le quali insomma vanno al mare e vanno nei weekend a fare delle gite, quindi insomma mi pare una bella cosa.

Un altro aspetto, altrettanto importante ma ancora più complesso, riguarda il nesso esistente fra capitale sociale *bridging* e territori. Le interviste riportano di una volontà di rendere persone, organizzazioni e reti autonome e responsabili, capaci di agire in modo libero, ma anche della necessità che questo capitale costruisca ponti con il proprio territorio:

ci piace che le persone e le organizzazioni di qua passano, ma quando hanno le gambe per esprimere la loro soggettività, è bene che si ridistribuiscono sul territorio.

Questi percorsi sono perseguiti anche all'interno di contesti di apprendimento a volte informali e incidentali e a volte strutturati. Per favorire il dispiegarsi del capitale sociale *bridging* alcune organizzazioni di volontariato costruiscono spazi 'ponte' reali e/o virtuali. Questi spazi sono intenzionalmente messi a disposizione con l'obiettivo di promuovere nuove relazioni che accrescono il capitale di tutti coloro che vi partecipano, come descritto di seguito:

questi progetti del market? Funzionano come comunità, ovvero: si raccoglie, si porta il cesto ai disabili, alla comunità terapeutica, alla mensa dei poveri eccetera. Noi questi beni li raccogliamo e abbiamo creato un magazzino: questo magazzino contiene una serie di beni che vengono poi trasformati in punteggi e

---

consegniamo a una serie di famiglie che sono seguite in questo progetto, una lista della spesa, cioè la nostra idea non è dare il pacco di pasta alle persone ma dire: 'qui ci sono dieci beni, fai la spesa, tu sai che hai cento punti da spendere alla settimana'; questo perché ci piaceva l'idea che fosse creato una sorta di magazzino di comunità, un piccolo negozio di comunità a disposizione delle famiglie che temporaneamente non erano in condizioni di pagare. Ora questa idea di coinvolgimento è esattamente la direzione verso la quale vorremmo muoverci, ovvero, non uno a uno ma gruppi su gruppi.

Una caratteristica determinante del capitale sociale *bridging* è la capacità di costruire relazioni con le diversità e alcune organizzazioni di volontariato ne sono consapevoli, come in questo caso:

quindi, comunque, quando lavori sul confine, sul territorio, crei di volta in volta delle alleanze con le realtà che possono sembrare anche più distanti.

Sono anche consapevoli che questo tipo di relazione comporta molto impegno perché implica il confronto con dimensioni alternative a quelle di provenienza, con le differenze, con le diversità. Per ovviare alle eventuali difficoltà la comunità associativa deve assumere caratteristiche di apertura, inclusione e collaborazione, pena la dispersione della propria base sociale:

la comunità è aperta, nel senso che anche se lavora su un tema come quello della differenza dell'identità di genere e sessuale, non vive la differenza come uno spartiacque rispetto all'appartenenza.

Le associazioni che praticano relazioni *bridging* non solo costruiscono relazioni ponte con la diversità ma lo fanno in modo responsabile e disinteressato, delineando una *civicness* particolarmente accentuata. Una dimensione, questa, che è fondamentale per lo sviluppo della coesione sociale sui territori che hanno visto negli ultimi anni un incremento significativo dei flussi migratori.

In conclusione, il capitale sociale *bridging* è un concetto multiforme e polisemico che nelle organizzazioni di volontariato è presente in molti aspetti della vita associativa. Le varie tipologie di "relazioni ponte" costituiscono innanzitutto un patrimonio associativo reso disponibile

---



---

sia ai volontari, sia a tutti coloro (diverse categorie di cittadini, immigrati, anonimi individui) che stanno dall'altra parte della relazione, come i cittadini, gli immigrati, le persone che entrano in contatto con l'associazione.

### *Integrazione*

Con integrazione si intende la capacità dell'associazione di creare e mantenere legami con gli altri attori del territorio che trovino una attuazione concreta nella progettualità comune e nella condivisione della *governance* territoriale.

Il primo e quasi scontato interlocutore per sperimentare integrazione sembra essere l'istituzione locale.

Il rapporto con queste rappresentanze, siano esse espressione della *governance* politica (come ad esempio i Comuni o le Province), oppure istituzioni di altro carattere (come le Asl o le recenti Società della Salute), viene descritto in genere come un rapporto continuativo e importante, che impegna associazioni e istituzioni nella progettazione di interventi anche complessi, come ad esempio la gestione di centri per l'accoglienza di immigrati, delle donne vittime di violenza, dei disabili, ecc. Luoghi, in genere, affidati alle associazioni dall'istituzione tramite delle convenzioni dirette.

La collaborazione e l'intesa con le istituzioni non è però priva di problematiche per le associazioni, prima fra tutte quella della scarsità cronica delle risorse economiche a disposizione. A fronte di servizi di indubbia utilità che vedono coinvolte le associazioni con impegno notevole di volontari e mezzi, si ha la sensazione che da parte dell'istituzione si tenga conto unicamente del fattore 'economicità' del servizio, che si impone su valutazioni di altra natura, come nell'esempio di seguito riportato:

si ha come la sensazione che le motivazioni politiche di alcune scelte siano un po' venute meno; mi è stato chiesto, ma a noi, quanto ci costa ogni donna?.

Questo porta alcune associazioni, nonostante il riconoscimento dell'importanza di una progettazione condivisa, a cercare di mantenere il più possibile una sorta di indipendenza economica e politica

---

rispetto alle istituzioni:

di fatto non abbiamo contribuzioni e donazioni da parte dei soggetti pubblici, il che ci permette di essere in una posizione, di esprimere la nostra visione nei modi giusti.

Il pericolo più grosso nell'integrazione con l'istituzione è quello di un rapporto "di servizio", in cui il volontariato diventa un puro esecutore, frustrato nelle sue motivazioni e legato ai parametri dettati dalle convenzioni locali e dalle necessità imminenti del territorio:

l'istituzione ti chiama per tutto, non c'ha soldi, ti chiama per tutto: da gestire i cessi pubblici ... è vero, ho detto per scherzo, perché non ce la fanno a tenerli aperti, pulire giardini, a una persona che non riescono a pagare il biglietto per tornare indietro, ti chiamano per tutto, però un tavolo di concertazione per tutto questo te lo rifiutano, lo mettono a grandi parole in tutti documenti possibili immaginabili.

Le istituzioni contribuiscono alle difficoltà per l'incapacità, di rappresentare e tutelare gli interessi delle associazioni. Alcuni intervistati affermano che le istituzioni non hanno la capacità di valorizzare i progetti istituzionali, facendosi carico di diffonderli e rappresentarli affinché diventino dei progetti 'sostenibili'.

Un livello di integrazione più ampio ed incisivo avviene quando le associazioni mettono a frutto la loro predisposizione a raggruppare più soggetti del territorio appartenenti alle diverse componenti del sistema di *welfare* (stato, mercato, famiglia e privato sociale) all'interno di una progettualità orientata al bene comune, e per la creazione di reti anche informali. Questa integrazione per obiettivi, su progettualità, consente infatti di creare dei percorsi, anche formativi, comuni e improntati ad una reazione efficace rispetto alle trasformazioni sociali in atto:

Credo nell'integrazione, un'integrazione molto forte in tutti i vari, come si può dire, vari protagonisti di tutta questa cosa che possono essere le amministrazioni, le associazioni, la cooperazione, le associazioni specifiche, le fondazioni. Credo ci sia un bisogno un po' come per la comunicazione che dicevo prima: devi scoprire un po' il senso del bene comune e quindi fatto che l'obiettivo grande è questo, perché il rischio è che se non ognu-

---

---

no tende al proprio orticello però poi questa parcellizza tanto le risorse che non si riesce poi ad andare avanti.

All'interno dell'universo dei legami istituzionali, le associazioni riservano un'attenzione particolare alle relazioni con gli istituti scolastici. Le scuole si rivelano essere luoghi di confronto reale, di progettazione comune, ma anche degli snodi strategici che consentono alle associazioni, soprattutto quelle che si occupano anche di formazione, di entrare in reti più vaste nel territorio. L'importanza dell'integrazione con le scuole viene vista dalle associazioni anche nella qualità della progettazione che viene effettuata, nell'impatto sociale degli interventi che vi si svolgono e nell'opportunità di raggiungere il target dei bambini e degli adolescenti, che da sempre è considerato un elemento rilevante per le associazioni, anche per l'opportunità di creare e mantenere progettualità legate al supporto nel percorso di crescita (ad esempio tutto il volontariato legato alla promozione degli stili di vita) o al supporto alla genitorialità.

Pur se in misura minore, le associazioni tentano di stabilire dei legami di integrazione e progettazione con alcuni soggetti del mondo della cooperazione e del cosiddetto 'profit'. Con questi ultimi soggetti esistono alcuni esempi di integrazione virtuosa, in cui il profit e il volontariato condividono modalità e competenze: un esempio è quello relativo ai progetti di microcredito che alcuni soggetti associativi portano avanti in collaborazione fattiva con istituti bancari privati, proponendo percorsi formativi comuni fra personale delle banche e volontari.

Un altro esempio di integrazione positiva è la collaborazione tra la grande distribuzione ed alcune associazioni che si occupano della redistribuzione a livello locale del cibo rimasto invenduto.

Uno snodo importante, emerso dal materiale raccolto, è la funzione rilevante dei centri di servizio nella creazione e nel mantenimento di legami con altri soggetti associativi.

In alcuni casi, soprattutto per le associazioni relativamente giovani, il Centro Servizi Volontariato Toscana (da ora in avanti Cesvot) aiuta nell'introduzione all'interno del contesto del volontariato regionale, attraverso dei bandi per volontari per corsi di formazione specifici o contribuisce, attraverso il finanziamento di progetti innovativi, allo svi-

---

luppo di legami con ambienti altrimenti difficili da intercettare, come ad esempio il carcere:

e probabilmente è anche uno dei motivi per cui questa associazione in questo momento storico è una delle più vitali e più forti, cioè è nata da una sperimentazione, era una bella storia Cesvot perché nasce da un progetto di innovazione che si è stabilizzato con la nascita di un soggetto associativo che ha fatto... hanno una convenzione con il carcere per cui quando dal carcere vengono mandati [i detenuti] per due o tre giorni fuori, per i provvedimenti temporanei e queste persone non hanno casa, vengono a dormire nel nostro centro; nasce un rapporto con una parrocchia, e questa stanzina con quattro posti letto è accanto a un asilo.

Altre volte, le associazioni, attraverso il Cesvot familiarizzano con i ruoli di coordinamento e rappresentanza nel territorio per le altre associazioni, anche quelle che sembrano meno centrali.

In conclusione, dai racconti degli intervistati emerge un quadro in cui l'integrazione è uno strumento e una caratteristica imprescindibile per la ricerca dei fondi, per la progettazione orientata alle necessità del territorio, per il monitoraggio dell'efficacia stessa delle azioni svolte.

### *Capitale sociale 'bonding'*

Il capitale sociale *bonding* è quell'insieme di relazioni disponibili per individui, gruppi e organizzazioni che favoriscono legami tendenti alla chiusura tra persone omogenee per interessi, pensieri, comportamenti e convinzioni.

Nel contesto della nostra ricerca, il capitale sociale *bonding* è il contrappunto del capitale sociale *bridging* e, per alcune dimensioni, un tratto distintivo del valore sociale aggiunto.

Una prima accezione è quella che evidenzia come le relazioni possano essere disponibili esclusivamente per un gruppo di persone e come possano essere utilizzate per rafforzare l'identità e l'appartenenza ad una organizzazione di volontariato. In alcune associazioni la dimensione del 'gruppo' viene intesa come un insieme esclusivo, da dover 'conquistare' da parte degli esterni. La conquista delle relazioni per appartenere ad un gruppo *bonding*, e dunque molto co-

---

---

eso e coerente, non è semplice; in qualche occasione si dimostra difficile potervi accedere, soprattutto per soggetti che magari hanno altre esperienze di volontariato alle spalle in gruppi differenti e con un'identità diversa. Il capitale sociale *bonding*, incentrato su relazioni di similitudine e prossimità, ben si addice allo stile relazionale delle piccole comunità territoriali in cui la simile provenienza e vicinanza permette alle persone di stringere dei legami forti, di protezione. Si vivono così relazioni improntate all'auto aiuto che sorreggono il gruppo nel vivere e che creano un ambiente protetto, dove i membri possono vivere le loro esperienze e, all'occorrenza, trovare le risorse per aiutarsi reciprocamente, nonché chiudersi all'esterno per difendersi o per preservare la propria composizione e identità.

Una modalità associativa nella quale sono evidenti le relazioni tipiche del capitale sociale *bonding* è raccontata nelle esperienze di un'associazione di banca del tempo, ormai presente su tutto il territorio regionale, che porta avanti azioni rivolte all'interno del gruppo e non all'universalità degli utenti. Sono azioni di scambio reciproco che alimentano e rafforzano le relazioni nell'associazione stessa. In questo caso le relazioni sono tutte interne ad un gruppo che, seppur largo e allargabile, non prevede interferenze esterne di nessun tipo; avendo, inoltre, la possibilità di evolvere in relazioni *bonding* di tipo amicale.

Relazioni di tipo *bonding* possono portare a una chiusura estrema verso gli altri, rivendicando un primato delle relazioni interne al gruppo, o evitando di condividere con altri soggetti spazi e strumenti associativi: in questo caso il capitale sociale *bonding* non rappresenta un tratto del valore sociale aggiunto, ma, piuttosto, un ostacolo allo sviluppo di nuove opportunità di coesione sociale.

In conclusione il capitale sociale *bonding* è un concetto ambivalente che solo nella dimensione di coesione identitaria dell'organizzazione di volontariato può essere utilizzato come tratto distintivo del valore sociale aggiunto. Altre dimensioni tendono a riprodurre chiusure ai processi di innovazione e di integrazione delle diversità.

### *L'immaginazione*

L'immaginazione è la capacità di acquisire una visione prospettica sul

---

territorio di riferimento che, partendo dall'analisi dei bisogni, riesca a cogliere le nuove sfide che provengono dall'esterno e coinvolgono la comunità, affrontandole con la creazione di servizi e risposte inediti. L'immaginazione non è, ovviamente, una capacità esclusiva del volontariato; al contrario anche altre tipologie di organizzazioni, quali organizzazioni pubbliche o private, la praticano o la ricercano, ma il volontariato la esprime attraverso valori e pratiche distintive.

Il volontariato maturo pratica la condivisione di valori, idee e progettualità, nonché l'ascolto, degli altri soggetti volontari, e dei destinatari dell'azione volontaria (gli utenti), contribuendo così alla crescita di se stesso e del proprio territorio. Questa buona prassi aiuta nella risposta non convenzionale nel momento in cui se ne presenta l'esigenza, ed è anche emblematica di come l'immaginazione possa contribuire a ri-costruire un intero contesto territoriale, partendo da piccole situazioni e da poche persone. Idee forti, capacità di immaginare quello che ancora non c'è, ma che potrebbe esserci. Attraverso l'immaginazione che si fa progettualità, le associazioni costruiscono il futuro e, senza averne la consapevolezza, promuovono lo scambio di buone pratiche: un pensiero lungo che si fa realtà associativa e territoriale attraverso azioni specifiche. Immaginazione infine è anche vedere prima degli altri quello che potrebbe essere il futuro cercando allo stesso tempo di prefigurare azioni progettuali capaci di rispondere in modo innovativo:

quindi questo è anche un modo di interpretare la città. In questa maniera una visione più ampia - io ho la mia opinione sullo sviluppo di xxxxxx, ognuno ha una sua opinione - però attraverso questo tipo di scelte si definisce una visione che poi vuol dire meno traffico, più parcheggi, più servizi collettivi; e come lo traduce l'associazione? Lo traduce in questo modo, con la sua progettualità...

## **2.1 Specificità della coesione e della relazionalità *online***

*Relazionalità online. L'imprescindibilità della rete tra pratiche e resistenze*

Per relazionalità online si intende quell'insieme complesso e articolato di relazioni che un individuo, un gruppo, un'associazione stabiliscono internamente e/o esternamente attraverso molteplici strumenti

---

---

comunicativi online.

La presenza o meno di un'associazione in rete è la questione più rilevante che emerge dalle interviste, nel senso che se a volte permangono delle resistenze (sia culturali che tecniche) all'uso di questi strumenti, ed è anche possibile parlare di una sorta di *digital divide* che separa le associazioni presenti in rete da quelle che (ancora) non lo sono, nella stragrande maggioranza dei casi Internet viene non solo usato, ma percepito come elemento imprescindibile, definito più volte "fondamentale", "pane quotidiano", "perno", addirittura "talvolta l'unico modo di comunicare".

L'impressione generale è quella di una pressoché totale pervasività delle tecnologie della rete all'interno delle associazioni, sebbene esistano notevoli differenze nell'uso che se ne fa, e nonostante ci siano ancora alcune idiosincrasie che ne rendono più difficile la diffusione. Si tratta, spesso, di scetticismi dettati da scarso interesse o scarsa conoscenza del mezzo, segno di una cultura digitale poco diffusa, al punto che a volte si mostra quasi una paura del nuovo, che porta a privilegiare tecnologie più familiari, ormai assimilate e naturalizzate e non più vissute come possibile fonte di cambiamento e, quindi, di pericolo:

va bene usare il computer è necessario però tutto quello che non è più il contatto vocale, il contatto proprio umano non mi piace ecco [...]; prediligo sempre il contatto telefonico perché se non finisce un po' lo scopo, nel senso se deve essere solo due righe di mail cioè secondo me finisce proprio il discorso del contatto, dell'umanità che un'associazione deve avere.

Ci sono poi altre situazioni in cui, proprio perché lo strumento è noto, si cerca di evitarne un uso diffuso. Pur vero è che alcune caratteristiche, che in alcuni casi possono essere valutate come pregi, in altri vengono bollate come difetti: è il caso delle mail, di cui non piace 'l'invasione' che le fa aumentare a dismisura se non le si controlla con frequenza quotidiana.

Vi sono infine altri tipi di resistenza rispetto all'online, che discendono da una lucida consapevolezza dei limiti che la comunicazione a distanza porta con sé. La riflessione sull'uso e l'efficacia dei nuovi mezzi a disposizione arriva a considerare l'opportunità del loro utilizzo, e

---

la loro alternanza o integrazione con ‘vecchi’ modi di comunicare o con l’incontro faccia a faccia:

noi usiamo dalle mailing list ai forum ai siti web a strumenti del *cloud* come quelli di Google, piuttosto che WebEx, piuttosto che ... ma niente e nulla sostituisce il fatto che comunque ti devi vedere, ti devi parlare, devi stare insieme, devi fare squadra, devi condividere un sorriso, devi mangiare insieme [...]; sia una volta all’anno, due o fosse anche una volta ogni due anni la necessità del contatto fisico ancora non è sostituita e anzi, quando c’è è migliorativa dell’uso degli strumenti informatici.

Al di là delle resistenze o delle accortezze, comunque, non bisogna dimenticare che la riconosciuta imprescindibilità di Internet comporta delle scelte anche dal punto di vista organizzativo e culturale, poiché senza qualcuno che si occupi appositamente della gestione del sito o di Facebook o della comunicazione online in genere, è difficile se non impossibile stabilire una adeguata relazionalità, soprattutto verso l’esterno: è per questo che le associazioni mirano a formare o comunque accogliere volontari con una formazione o delle competenze digitali, quasi sempre volontari giovani che hanno già dimestichezza con i nuovi mezzi e che spesso sono coloro che li hanno proposti e introdotti nelle dinamiche dell’associazione (Peruzzi, Volterrani 2010). L’adozione dei nuovi mezzi di comunicazione assume, dunque, un doppio valore: da un lato si fa portatrice di innovazione grazie alla intraprendenza dei giovani volontari; dall’altro diventa proprio il punto di contatto con le nuove generazioni e dunque uno strumento di riproduzione di relazioni.

C’è un’ulteriore riflessione da fare circa gli strumenti offerti da Internet. Quelli più usati, oltre all’e-mail e ai siti tradizionali, sono senza dubbio le *mailing list*, Skype e – su tutti - Facebook (Peruzzi 2012). In un paio di casi si parla di uso di una intranet tra le varie sezioni dell’associazione. L’evoluzione che il web ha avuto dalla sua comparsa ad oggi è stata un succedersi vertiginoso di innovazioni su innovazioni: il *World Wide Web* di Berners-Lee non è quello di dieci anni fa, che a sua volta non è quello di oggi, il cosiddetto *web 2.0*. Esiste un rapporto altalenante tra vecchi e nuovi strumenti, anche all’interno della dimensione digitale e di Internet. In alcune delle associazioni coinvolte nelle

---



---

interviste, gli strumenti 2.0 vengono usati alla stregua di siti o e-mail: i *social network*, ad esempio, vengono utilizzati solo come *blog*, dove postare i vari eventi, ma senza quelle caratteristiche di bidirezionalità e comunicazione “multi-a-molti” che potrebbero renderli adatti a sviluppare la relazionalità associativa. In altri casi si percepisce, invece, e si dichiara esplicitamente, la differenza nell'utilizzare Facebook al posto di uno strumento ‘tradizionale’: c'è in definitiva una generale apertura alle nuove tecnologie, sebbene non sempre se ne comprendano appieno le potenzialità.

Internet è vissuta come la possibilità di avere una vetrina, uno spazio di visibilità pubblica: i siti diventano, secondo gli intervistati, dei biglietti da visita dove gli utenti possono reperire informazioni utili sull'associazione e trovare uno strumento per un contatto diretto, magari per attivare una richiesta di assistenza o di aiuto. Il sito (o il *social network*) diventano sostanzialmente uno strumento di presentazione e *marketing* per attirare persone che non hanno legami diretti con il mondo dell'associazione e aiutarle ad entrarvi, anche solo a livello informativo. A tale scopo sito o *social network* poco importa, perché raramente si va oltre questa dimensione iniziale. Se lo si fa, a volte, è per cercare di creare reti di relazioni con altre associazioni, con le quali confrontarsi e scambiarsi esperienze, oppure per stabilire un contatto con le istituzioni.

Anche il tema della fiducia, fondamentale banco di prova delle relazioni, investe la relazionalità online. La fiducia è un elemento essenziale della coesione al punto che alimentarla nei territori è una dimensione caratterizzante il capitale sociale. Lo stesso ragionamento può essere applicato anche nei “territori online”, come ben esplicitato dal brano di intervista che segue, in cui è descritta la capacità di costruire un ponte all'interno di un contesto online, tramite *escamotage* tecnici correlati all'identità individuale:

per anni quindi ho fatto volontariato, movimento e ho instaurato moltissimi contatti e relazioni firmando con quel nickname, mandando le e-mail con quel nickname, ma anche firmando digitalmente, perché con la storia delle chiavi digitali possiamo ciascuno firmare la chiave dell'altro: si instaura quello che si chiama la web of trust, la rete di fiducia, per cui se io dovessi

---

scrivere a un terzo, Fabrizio, che non conosco, però vedo che te, che ti conosco, hai firmato la sua chiave - e io so che te non firmi le chiavi a caso, quindi se lo conosci, io so che corrisponde veramente a lui - io conosco te - abbiamo la chiave firmata - e vedo che fra le sue firme, sulla sua chiave c'è anche la tua, si instaura un rapporto di fiducia, non nel senso che sia una brava persona ma nel senso che è veramente lui.

Come descritto la relazionalità vissuta online si muove *borderline*, tra fenomeni di accettazione e di rifiuto, anche perché una relazione online non è mai solo interna o solo esterna e non è mai considerata in modo netto perché intrinsecamente pluridimensionale. Dall'analisi delle interviste emergono percezioni contraddittorie e posizioni interpretative degli intervistati piuttosto sfumate.

Per esempio, i volontari che partecipano alla vita dell'associazione esclusivamente online come sono percepiti dagli altri membri?

La frizione c'è, c'è con qualcuno che contesta il fatto che loro non siano fisicamente presenti nell'associazione, e quindi accade che si perdono delle responsabilità, perché poi loro devono organizzare la presenza in associazione, a volte hanno saltato [il turno], e quindi qualcun altro è dovuto andare a coprire il buco; loro sono molto efficaci sull'online e poi sull'offline insomma [...] però sono ambedue cose importanti.

Certamente il nodo della relazionalità online scardina molte delle vecchie interpretazioni, secondo cui vi sarebbe una contrapposizione netta fra la relazionalità totalmente online e quella solo offline, perché non è considerato come un'opposizione tra *off* e *on*, quanto piuttosto come un *continuum*, un proseguimento dell'una condizione nell'altra che rende la relazionalità una dimensione ancora più complessa da raccontare e da analizzare.

Altra ambigua opposizione interpretativa che emerge dalla relazionalità online riguarda il binomio personale/collettivo e le possibili soluzioni che si possono trovare per evitare di spersonalizzare una relazione che, invece, ha bisogno di una dimensione umana profonda e continuativa. Ciò conferma che al centro delle relazioni il volontariato pone le persone nelle loro molteplici dimensioni.

---

---

*L'uso della rete all'interno dell'associazione: un valore aggiunto e uno strumento di lavoro*

Le dinamiche collaborative, così consustanziali all'attività di volontariato, non possono che trovare nelle nuove tecnologie della comunicazione un ulteriore strumento da utilizzare al meglio. Questo non significa che la collaborazione si sposta sull'online: l'incontro di persona risulta ancora fondamentale affinché le cose nell'associazione funzionino, e permangono in buona parte tutte le idiosincrasie e le diffidenze verso le nuove tecnologie emerse anche nell'analisi di altri nodi. L'online viene a volte percepito come un nuovo spazio di contatto e di lavoro, le cui potenzialità – se ben sfruttate - possono essere messe a frutto anche per ampliare il raggio d'azione, aumentare i nodi della rete di relazioni. In generale, comunque, si ripresenta online la stessa dicotomia dentro/fuori vista nella collaborazione in presenza. Internet viene utilizzato sia all'interno dell'associazione, come strumento di lavoro collaborativo sia all'esterno, come mezzo di contatto con altre associazioni. Quello che di nuovo emerge nell'online rispetto all'offline è la percezione della collaborazione anche come metodo di formazione, soprattutto in contesti di apprendimento di ispirazione costruttivista e all'interno di una piattaforma di Formazione a distanza (da ora in avanti Fad) , di cui vengono utilizzati gli strumenti più adeguati allo scopo:

le cose che funzionano di più sono il forum ma anche il *wiki*, perché – potendo condividere – il docente lancia l'*input* di un piccolo glossario per quella materia, inserisce due o tre commenti e chiede ai partecipanti di condividere quello che secondo loro in quella materia sono stati i concetti fondamentali.

Tutta la riflessione sulla presenza di Internet e sulla percezione che se ne ha nelle diverse associazioni, trova un senso concreto nel suo utilizzo quotidiano. Il primo elemento che emerge con chiarezza è che le tecnologie del web contribuiscono in maniera determinante ad una ottimizzazione del lavoro interno all'associazione, dell'organizzazione e della comunicazione. Le tecnologie della rete danno un contributo fondamentale nella gestione della vita associativa e nella comunicazione interna. Gli esempi presenti nelle interviste sono nu-

---

merosi e distribuiti in maniera piuttosto diffusa all'interno delle diverse realtà associative: soprattutto nelle associazioni più strutturate la posta elettronica consente di coordinare diverse attività contemporaneamente, e di gestire le comunicazioni verso l'interno e verso l'esterno. Oltre alla 'classica' e-mail esistono però altri strumenti, più sofisticati e funzionali ma senza dubbio più rari. È il caso della *intranet*, il cui uso – nella descrizione che ne fa il presidente di un'associazione – può costituire un chiaro esempio di *best practice* da diffondere anche al resto del mondo del volontariato, come spazio di condivisione, di programmazione e di *knowledge management*:

[La intranet] diventa anche uno strumento programmatorio, hai un quadro di che cosa faranno le sezioni della Toscana nei prossimi tre mesi [...]; c'hai una mappa complessiva di che cosa sta avvenendo e che cosa stanno facendo [...]. Sta sostituendo le vecchie comunicazioni cartacee e sta rendendo più facile soprattutto lo scambio di informazioni [...]; diventa uno strumento con un cruscotto di funzioni che è buona parte del set che ti serve nella tua vista giornaliera di dirigente associativo: appuntamenti, indirizzi, posta elettronica, rassegna stampa, documenti associativi [...]. È diventato anche un grande strumento di lavoro delle persone che sono qui in questi uffici, perché li ha messi veramente a rete... come si può dire... ha scardinato alcune rendite di posizione – l'agenda con gli indirizzi dei sindaci ce l'ho solo io ed altri no – o piccole gelosie sul possesso di un documento o d' altro, cioè ha migliorato anche la qualità del lavoro qui dentro.

In generale, gli strumenti della rete inducono ad un potenziamento dei rapporti di lavoro all'interno dell'associazione, a partire dal superamento – tipico – dei vincoli spazio-temporali, fino alla creazione di spazi per riunioni, assemblee, *brainstorming*: attraverso l'utilizzo di piattaforme per la comunicazione a distanza si possono strutturare momenti di incontro e supervisione anche su territori medio-grandi, ad esempio a livello regionale, evitando di fatto ai dirigenti associativi lunghe e faticose trasferte.

L'interazione online può anche arrivare, in alcuni casi, ad agevolare la comunicazione e la relazione, a far venir meno limiti caratteriali, timidezze:

---

io in realtà sono molto favorevole a uno scambio di idee via mail, perché almeno ogni persona, anche il più timido, può dire la sua e lasciarla scritta, insomma è più difficile lasciarla passare inosservata, mentre magari in un incontro faccia a faccia, una persona parla, parla, parla tutto il tempo e gli altri stanno zitti e... e finisce così; purtroppo molte riunioni finiscono in questo modo [...]; in qualche modo la mail è più anonima, quindi tutti ... sono allo stesso livello... non so come dire: faccia a faccia, tu hai una persona adulta che ti dice: "no, si fa così".

### *Discontinuità tra online e offline: qualcosa su cui lavorare*

Va notato, come ulteriore elemento esplicitato in alcune interviste, come le associazioni lamentino uno scarso impatto del sito web associativo sui propri volontari, cosa che non accade invece su altri utenti: "il sito viene più visto dagli esterni che dagli interni".

L'impatto degli strumenti online sui volontari è meno forte per la connotazione anagrafica, già precedentemente esplicitata, che comporta un utilizzo molto limitato delle potenzialità di Internet.

Questo porta ad una certa (e diffusa) discontinuità tra ciò che accade online e ciò che avviene quotidianamente e concretamente all'interno delle associazioni:

non è mai venuta nessuna delle persone che è su Facebook. Oppure parte questo nuovo progetto abbiamo bisogno di un pezzo *hardware* piuttosto che un formatore, un volontario che ci dia una mano ... mai ricevuto riscontro da Facebook. Mentre sulla *mailing list* sì, su Facebook no. Per questo ti dico Facebook, secondo me, è una vetrina, è una vetrina in cui puoi dire che fai qualcosa, che sei vivo, che sicuramente in qualche modo vabbè consente agli altri di seguirti ma chi ti segue là sopra in realtà ti segue perché sei l'ennesimo gruppo, sei l'ennesimo gruppo nel sociale, probabilmente gli piace l'informatica, gli piace seguire che cosa stai facendo ma non gliene frega niente di darti una mano e di avere una vera interazione, tutto va benissimo finché l'interazione si ferma a Facebook e al monitor. Nella *mailing list* è diverso, la *mailing list* comunque richiede una interazione più forte, intanto devi chiedere di partecipare, in secondo luogo ... e se lo chiedi ti interessa perché sennò... in secondo luogo devi leggere quello che viene scritto, puoi rispondere direttamente o alla persona o ... c'è un'interazione un po' più stretta.

Si tratta di un aspetto sul quale sarebbe necessario riflettere in manie-

ra più approfondita, per comprendere quali dei limiti insiti nelle nuove tecnologie possano essere in qualche modo superati, con conseguenti ricadute sull'efficacia dell'azione di volontariato.

### **3. Formazione: trampolino di lancio del volontariato**

Nel volontariato toscano la formazione si è mostrata attraverso le interviste come un "trampolino di lancio" per molte delle attività specifiche delle associazioni, ed è emersa in tutta la sua portata: come momento di crescita individuale e associativa; come luogo di scambio, socializzazione e consolidamento di relazioni; come momento per gestire passaggi generazionali o conflitti interni; come occasione per reclutare nuovi volontari o anche solo farsi conoscere. Essa risulta essere una parte importante del Vsa perché vissuta come un'occasione di incontro autentico e profondo sia verso l'interno dell'associazione, sia verso l'esterno e il territorio. Aspetti importanti della formazione, emersi dalle interviste, sono la consapevolezza del ruolo pedagogico e l'attenzione, seppure parziale, alla valutazione e al monitoraggio. Queste caratteristiche arricchiscono la formazione nel e del volontariato di potenzialità che potrebbero approfondire ulteriormente il Vsa, qualora vissute in modo più diffuso e in alcuni casi consapevole.

Il volontariato è un promotore indiscusso di formazione e, specificamente, di quella permanente e/o per gli adulti in chiave di apprendimenti informali.

Nella ricerca, questa predisposizione è stata colta attraverso la differenziazione di due livelli di interpretazione: formazione interna (percorso di apprendimento organizzato rivolto agli associati); e formazione esterna (percorso di apprendimento organizzato rivolto a persone anche esterne all'associazione). Dall'analisi delle interviste, però, è chiaramente apparso che una distinzione siffatta non solo non è percepita dagli attori del volontariato, ma non è neppure funzionale a capire il ruolo della formazione nel volontariato, il quale appare estremamente consapevole della propria portata 'civica' e di promozione sociale e associativa. A dispetto di altre agenzie formative istituzionali, il volontariato sembra avere ben chiaro il ruolo pedagogico che svolge e che contemporaneamente vive come aspirazione, come

---

---

anelito. Infatti, sebbene molte associazioni svolgano o usufruiscano di momenti formativi, essi sono percepiti, ancora, come un bisogno costante e crescente. Di contro emerge una certa confusione e disorientamento sui metodi: là dove gli obiettivi sono chiari, non sempre si sa come fare a raggiungerli, anche se pure in questo campo la consapevolezza sta crescendo e, come si vedrà più avanti, una riflessione sulle metodologie comincia a fare capolino.

In ogni caso la distinzione tra interna e esterna non è in grado di descrivere la vita delle associazioni, perché si tratta di una distinzione non percepita dai volontari che ricompongono entrambi gli eventi in occasioni di crescita personale e associativa. Sembra quasi esserci una 'gratitudine' nei confronti delle attività formative che si rivelano anche occasioni di scambio, incontro, divertimento e impegno positivo.

Una certa differenziazione va piuttosto fatta tra le associazioni che, per mandato, fanno formazione e le associazioni che - invece - la utilizzano in modo funzionale, come strumento per raggiungere altri obiettivi statuari e non. Insieme, queste due attività muovono un *corpus* importante di formazione agli associati e non, le cui attività e aspirazioni ricordano quelle dei tempi della nascente obbligatorietà scolastica, come se il volontariato fosse un motore imprescindibile del *lifelong learning* a cui manca solo una riconoscibilità istituzionale per diventare una parte importante del sistema formativo del Paese. Sarebbe perciò molto importante poter costruire riconoscimenti reciproci tra la formazione delle associazioni e quella istituzionale (per es. scuole e università), così da poter reciprocamente accordare un riconoscimento utile in specie per i volontari più giovani che potrebbero vedersi riconoscere conoscenze e competenze maturate fuori dalle agenzie formative istituzionali, ma che compongono comunque il saper essere e il saper fare, in coerenza anche con la costruzione dei curriculum europei.

Di un certo interesse è l'apertura che viene data ad una visione umanistica della formazione, considerata come uno strumento di crescita e dunque non solo legata all'erogazione del servizio e alla sua natura tecnica. Essa intesse, inoltre, rapporti molto stretti con il territorio in

---

cui l'associazione agisce, trasformandola in una comunità che nel suo diventare competente è anche in grado di assolvere ad un ruolo educativo verso l'esterno.

Pur nelle tante sfaccettature e nella naturale complessità del tema è possibile affermare che il volontariato vive la formazione come una forma di progettualità.

### *Percorsi di crescita individuali*

Da un lato, la formazione appare ancora come uno strumento di mobilità sociale: le persone che per vissuti personali non hanno potuto accedere alla formazione istituzionale, attraverso quella offerta dalle associazioni possono migliorare se stesse e la propria posizione. Si tratta di un'accezione - classica ma purtroppo obsoleta - che è riferibile alle singole individualità: il volontariato la vive (nelle sue più variegata forme) come un percorso di promozione del sé e del ruolo sociale che svolge e svolgerà nella sua duplice veste di volontario e di cittadino-lavoratore, come un'opportunità che altre agenzie formative non sono più in grado di offrire.

D'altra parte, questo aspetto dovrebbe aprire ad una riflessione profonda perché mostra come le persone percepiscano ancora una relazione tra formazione e crescita, ma non ripongano più molta fiducia nelle istituzioni che dovrebbero garantire tale opportunità ed equità sociale, rivolgendosi invece con fiducia alle associazioni di volontariato, che - del resto - dimostrano una consapevolezza del proprio ruolo in virtù di tanti elementi diversi: il ruolo politico dell'attività di formazione; le competenze trasversali che, una volta acquisite, diventano risorsa non solo per l'associazione ma per tutte le comunità in cui il formando/volontario opera; la costruzione di relazioni e capitale sociale; il trasferimento di saperi anche nella comunità di appartenenza dell'associazione per la diffusione di "competenze sociali" su larga scala e, spesso, attraverso percorsi tra pari.

### *Promozione individuale e sociale*

Dalle interviste emerge il concetto di promozione in due diverse accezioni: promozione individuale e sociale e promozione dell'associa-

---



---

zione. La formazione si connota come un impegno a far crescere le persone e la cittadinanza, facendo intravedere che il suo patrimonio non dovrebbe restare chiuso in ambito associativo, lavorando per la comunità nella sua interezza. Questa visione comporta un passaggio - a volte dichiarato e a volte implicito - da una visione tecnica della formazione, percepita come bisogno/ricerca di contenuti d'apprendimento, a un modello che, sollecitando processi di *empowerment* individuale e sociale, si connota come processo integrante della vita associativa e come chiara azione politica. *Focus* di questo tipo di attività è l'agire capacità riflessive e relazionali che, a cascata, possano essere diffuse nei vari contesti di appartenenza. Proprio per questo un tema assai ricorrente è quello dell'educazione fra pari, della *peer education* (e del *peer empowerment*), per cui il formando diventa a sua volta formatore e si fa promotore di un'azione di crescita collettiva. Se intesa in questo modo, la formazione identifica allora anche nuove forme di volontariato e, in parte, incide sull'identità dell'azione volontaria stessa: il nodo diventa un agire reciproco, rispondendo, da un lato, al bisogno di svolgere in modo più accurato e competente il proprio ruolo volontario (bisogni degli assistiti); dall'altro, a rispondere alle necessità formative (emotive, cognitive e relazionali) dei volontari. Formarsi significa anche percorrere insieme ad altri un medesimo percorso, mostrarsi nella propria interezza ed autenticità, diventando uno dei possibili momenti di aggregazione e contribuendo alla crescita di capitale sociale. Ciò connota questi momenti di un forte impatto emotivo, al punto che in alcune occasioni gli intervistati fanno rientrare nel 'contenitore formazione' situazioni che formative in senso stretto non sono (riunioni organizzative partecipate, confronti guidati con il gruppo dei pari, tavole rotonde di narrazioni esperienziali, semplici momenti informativi), mostrando un'apertura totale alle teorie, anche implicite, dell'apprendimento informale.

### *Promozione associativa*

L'altra accezione di 'promozione' è quella necessaria e funzionale ad "agganciare il volontario".

Nel formare, le associazioni attivano relazioni che allargano il proprio

---

raggio di azione, entrando in contatto con persone che diversamente non avrebbero raggiunto. La formazione risulta essere, ancora di più, elemento centrale e progettuale, senza cui il volontariato non soltanto perderebbe in competenze acquisite, ma andrebbe a sminuire quel valore sociale aggiunto di cui è portatore, testimone e promotore.

Non è un caso che essa risulti spesso associata al ruolo dirigenziale, accompagnando i passaggi generazionali della dirigenza: le associazioni sanno che senza questa azione di raccordo fra l'oggi e il domani viene meno il futuro stesso del volontariato. In questa accezione, tutta interna alle associazioni, la partecipazione ai momenti istituzionali si sovrappone ai momenti 'formalmente' deputati alla formazione: far partecipare i giovani alla vita istituzionale dell'associazione è interpretato come un gesto 'formativo' sul campo, un passaggio di consegne informale, anche se i giovani non sempre rispondono positivamente a questi inviti. È per questo che in alcuni casi le competenze e conoscenze acquisite esternamente vengono messe a disposizione della crescita associativa attraverso l'assunzione di ruoli dirigenziali.

Per concludere una nota sulle difficoltà denunciate legate principalmente ai seguenti fattori: mutevolezza del contesto istituzionale esterno all'associazione, vincoli legislativi e scarsità dei finanziamenti. La 'responsabilità' dei volontari che svolgono il ruolo docente, invece, seppure percepita, è vissuta positivamente, come una delle tante sfide che il volontario/volontariato si pone.

### *Nuove pedagogie e didattiche del volontariato*

Formazione e progetto, formazione è progetto. Il movimento dalla prima alla seconda asserzione sintetizza un passaggio che si evince dalle interviste: da quando il volontariato si è svincolato da un modello esclusivamente (o prevalentemente) tecnico, ha cominciato a produrre una propria pedagogia, e dunque a gettare le basi di un progetto sul futuro che vorrebbe. Specialmente in questo la divisione iniziale tra formazione interna ed esterna ha perso valore euristico: tutti coloro che partecipano alle attività formative promosse dalle associazioni, in quanto cittadini, sono potenziali portatori della progettualità del volontariato; tutti diventano risorsa perché hanno avviato

---

---

un percorso di crescita, perché è stata offerta loro un'opportunità e un momento in cui poter decidere e scegliere. Queste attività si rivelano allora dotate di una testa speculativa, in cui rientrano posizioni pedagogiche e 'filosofiche', e di un braccio metodologico (Frabboni 1999). La filosofia educativa del volontariato, sebbene articolata, è composta da termini quali 'attività', 'esperienza', 'soggettività' e svela una visione dell'uomo positiva, perché lo interpreta capace di crescita e di autoderminazione.

Le metodologie didattiche utilizzate, o anche solo richieste ai docenti e percepite come esigenza quando l'associazione non le possiede al suo interno, sono quelle tendenzialmente capaci di mettere al centro del percorso formativo la relazione stessa, prima ancora dell'obiettivo di apprendimento.

La didattica partecipata è il naturale sostituto di un approccio più classico, al punto che alcuni termini tecnico/metodologici sono ricorrenti nelle interviste raccolte e chi si appresta ad organizzare corsi sa cosa e come chiederlo. Sembra avviato un percorso in cui le associazioni sanno scegliere come e a chi rivolgersi per organizzare i propri eventi formativi, nella convinzione che una didattica tradizionale e contenuti solo tecnici non siano più sufficienti a colmare i bisogni formativi percepiti come urgenti.

### *Valutazione e monitoraggio dei percorsi formativi*

Fortemente legati all'attività di formazione sono la valutazione e il monitoraggio. È un connubio presente in tutte le interviste svolte, e che viene percepito sempre come importante o, là dove assente, come urgente.

Ma cosa valutano le associazioni quando si impegnano nei percorsi formativi? Molto (in qualche caso tutto), ma emerge una polarizzazione dell'attenzione sul processo, sulla soddisfazione, sulle performance dei docenti, sulla coerenza progettuale, sull'accreditamento all'Iso (*International Standard Organization*); molto meno sui discenti. Paradossalmente ciò che non viene valutato è infatti proprio l'apprendimento, l'obiettivo formativo posto. La valutazione degli apprendimenti è sostituita con il sostegno al volontario, è come se anch'essa

---

fosse vissuta come parte integrante dell'attività formativa, al punto da non essere percepita come valutazione. Mentre il percorso svolto viene valutato, in termini quantitativi e qualitativi, la performance del formando ha un valore puramente formativo e non si fa mai menzione di una valutazione finale.

Dalla ricerca non emerge una spiegazione del fenomeno che, però, potrebbe essere connesso sia alla volontarietà della partecipazione ai momenti formativi, sia ad una mancata consapevolezza dell'importanza della valutazione dei discenti: infatti, operare una buona valutazione *in itinere* dei partecipanti aiuterebbe coloro che hanno maggior bisogno di sostegno e - implicitamente - fornirebbe dati utili per il monitoraggio del corso (progettazione e docenza) nella sua interezza. Anche perché, invece, emerge un'attenzione spiccata proprio nei confronti del monitoraggio, che assume un ruolo cruciale con riguardo al successo dell'intervento formativo, alle ricadute percepite sia dentro sia fuori l'associazione e alla progettazione futura.

Il significato etimologico del termine 'valutare' emerge in quanto inestricabilmente legato alla capacità/possibilità di scelta: la programmazione è fatta sulla base della valutazione e dei monitoraggi precedenti.

### **3.1 Specificità della formazione *online***

Un altro aspetto da prendere in considerazione nella formazione nel volontariato toscano è quello legato all'*e-learning*, o più in generale alla formazione a distanza, che sempre di più sta acquisendo importanza e centralità in questo particolare contesto. Per Formazione a distanza (Fad) si intende, a grandi linee, un percorso di apprendimento organizzato all'interno di ambienti online che consentono interazioni e/o comunicazioni (uno a uno, uno a molti, molti a molti) sincrone e/o asincrone. Si tratta di un sistema - tecnologico e metodologico insieme - ormai ampiamente utilizzato in ogni ambito formativo, sia scolastico/universitario che lavorativo, e che rappresenta il probabile, immediato futuro della formazione. In esso, risulta centrale l'uso di un *Learning Management System* (Lms), vale a dire di una piattaforma didattica in grado di garantire l'erogazione e la gestione del processo di insegnamento/apprendimento.

---

---

Tra le associazioni intervistate, quelle che sistematicamente utilizzano la formazione a distanza sono in linea con gli enti formativi strutturati (università e scuole), in cui la tendenza è quella di fare uso di software *open source* e, nello specifico, la piattaforma attualmente più utilizzata al mondo: Moodle<sup>5</sup>. Come spesso accade, però, questo spazio virtuale viene inteso più che altro come *repository* online di materiali didattici cui accedere quando si vuole. Solo in alcuni casi se ne fa un uso più maturo: ad un primo livello, impiegando strumenti di valutazione o autovalutazione come i test; ad un livello più alto, mettendo a sistema strumenti di condivisione e di collaborazione come i forum o i *wiki*, e connotando dunque la collaborazione anche di una valenza formativa, soprattutto in contesti di ispirazione costruttivista.

#### *Limiti, tra caratteristiche tecnologiche e resistenze culturali*

Non tutte le associazioni sono però pronte o predisposte, tecnicamente e culturalmente, all'uso della Fad: alcune di esse si limitano a partecipare sporadicamente a corsi in *e-learning* organizzati da terzi (in particolar modo all'interno del progetto Trio<sup>6</sup>), altre ancora non la utilizzano o non ne fanno menzione. Nonostante si tratti di tecnologie e metodologie ormai quasi ventennali, persiste una forte resistenza culturale, un misto di diffidenza e di scetticismo verso la tecnologia e i suoi inevitabili difetti e limiti, sia tra i volontari corsisti che tra i docenti chiamati a tenere i corsi. L'accento cade soprattutto sul fatto di non potersi vedere di persona, di essere distanti l'uno dall'altro, avvertendo una sorta di 'freddezza' implicita nella tecnologia e nella

---

5 <http://moodle.org>

6 Trio è il sistema di *web learning* finanziato e gestito dalla Regione Toscana che offre circa 1700 corsi gratuiti, di varia natura, a diverse categorie di destinatari: enti locali, scuole, imprese, cittadini comuni. Il legame tra questo progetto e le associazioni di volontariato risulta forte e sistematico, e il rapporto si rivela essere di crescita per entrambi. Quasi sempre è il progetto a trainare la sperimentazione all'interno delle associazioni, e in molti casi esso rappresenta l'unica esperienza di formazione a distanza. C'è almeno un caso, però, in cui sembra sia stato Trio a prendere spunto dall'operare delle associazioni, come suggerisce il cambio di piattaforma utilizzata (da una proprietaria a Moodle) avvenuto, forse, in seguito alla 'frequentazione' con un'associazione che si occupa proprio della diffusione della cultura *open source*.

---

mediazione esplicita rappresentata dal computer.

Al di là del lavoro svolto da alcune associazioni particolari, in cui i momenti di incontro sono fondamentali per rendere possibili dinamiche emotive, si tratta spesso di limiti riscontrabili a prescindere dallo scetticismo, messi in risalto per nascondere forse altre idiosincrasie meno 'giustificabili'. La necessità di vedersi di persona, infatti, risulta anche nei casi delle associazioni che utilizzano sistemi Fad positivamente e con entusiasmo. Del resto, l'esigenza del *blended*, ovvero dell'alternare momenti di presenza a periodi di interazione a distanza, è ormai accertata in ogni contesto formativo in cui si fa *e-learning*, ed anzi il dialogo tra queste due dimensioni formative viene considerato molto importante non soltanto per l'apprendimento, ma anche per facilitare processi di collaborazione e di condivisione tra i soci.

*Dai limiti alle potenzialità: collaborazione, condivisione, continuità*

Alcuni limiti intrinseci all'esperienza Fad inducono paradossalmente ad elementi positivi per le associazioni. L'inevitabile sfaldamento dell'interazione tra i partecipanti al corso a distanza è in grado di diventare base per un rinsaldarsi delle relazioni oltre il corso svolto: finito il corso, l'attività online declina lentamente fino a scomparire, ma viene rimpiazzata da contatti diretti che diventano una forza concreta sul territorio, una comunità di persone che si mettono a lavorare insieme.

Grazie ai sistemi di *e-learning*, d'altra parte, viene offerta una possibilità di continuità che perfeziona la conoscenza reciproca iniziata in presenza. Si tratta di una possibilità per molti versi necessaria a questo processo, ma di certo non sufficiente a garantirlo: quella continuità si ha solo se lo spazio e gli strumenti offerti dalla Rete vengono utilizzati adeguatamente, senza limitarsi ad interpretare quello spazio come archivio di materiali. A dover essere sfruttata sono quegli strumenti di collaborazione e di condivisione, il *forum* su tutti, che consentono di riprendere e rafforzare quanto iniziato – magari – in presenza. Questa idea della condivisione è strettamente connessa ad una delle caratteristiche tipiche delle associazioni di volontariato, ovvero all'incontro/confronto con l'altro e dunque al reciproco scambio di esperienze: il

---

---

contatto online tra sezioni o tra associazioni può facilitare la creazione di comunità più ampie centrate anche sull'apprendimento.

A giovarne è dunque al tempo stesso sia l'apprendimento, grazie all'approfondimento di argomenti e concetti che non si è avuto il tempo di discutere in presenza, sia la relazionalità tra le persone: se gli strumenti a disposizione vengono usati nel giusto modo, è facile assistere allo sviluppo di una solidarietà e una collaborazione totali.

### *Il valore aggiunto della formazione a distanza*

Le potenzialità formative offerte dall'*e-learning* vanno comunque oltre l'interpretare quest'ultimo come complemento dei momenti di formazione in aula. Esiste un valore aggiunto della formazione a distanza che, da una parte, può rendere migliore e più efficace la formazione in presenza, facilitando la concentrazione dei corsisti in aula<sup>7</sup> e offrendo uno spazio di ulteriore approfondimento al docente; dall'altra si pone come stimolo ed aiuto a superare ostacoli caratteriali che si manifestano in presenza e che impediscono un'adeguata partecipazione ai lavori dell'associazione. Quest'aspetto è emerso più volte durante le interviste, a dimostrazione che non necessariamente la tecnologia usata viene percepita come fredda, ma anzi il tempo che si ha in più a disposizione per riflettere, e proprio quella 'solitudine' di fronte allo schermo, inducono a volte ad una possibilità di esprimersi che la timidezza o un blocco emotivo possono inibire.

A tutto questo fa da base l'ampliamento 'logistico' delle potenzialità formative, un ampliamento che è consustanziale all'*e-learning*. L'abbattimento dei vincoli spazio-temporali, infatti, consente un accesso personalizzato ai materiali didattici, venendo incontro alle esigenze dei singoli volontari e – indirettamente – facendo da volano ad un percorso di crescita, sia del volontario che dell'associazione: a chi non può, per vari motivi, essere presente ai momenti di formazione in presenza, si offre una possibilità di conoscere l'attività formativa

---

7 Avendo a disposizione uno spazio online da cui scaricare i materiali, non sono costretti a copiare le *slides* col rischio di perdere qualche concetto espresso dal docente.

---

dell'associazione e, se ne ha voglia, di formarsi egli stesso. Il panorama delle associazioni che si dedicano alla formazione a distanza risulta essere abbastanza variegato, ma tutte sono accomunate dalla voglia di sperimentazione e di apertura a nuove possibilità formative. Se si osa, si osa fino in fondo, ed ecco dunque emergere esperienze che cercano di fare uso anche di strumenti particolari come i *learning objects*, o di strumenti innovativi – dal punto di vista formativo – come i *podcast*, i *blog*, e in genere tutto l'insieme di software racchiudibile sotto l'etichetta *web 2.0*. L'apertura sembra essere contraddistinta dall'accettazione delle logiche e delle dinamiche della rete, e dal tentativo dunque di sfruttarne le potenzialità in ambito formativo, seguendo una gradualità nelle scelte metodologiche e tecnologiche che vanno da livelli di base a livelli più complessi e articolati.

---



**CESEVOT**



## Capitolo 2

### Aree, indicatori e misurazione del valore del volontariato

Il lavoro di ricerca ha avuto, fra gli obiettivi, la verifica degli indicatori del Vsa su tipologie e settori di associazioni più ampi possibili. Gli indicatori utilizzati sono stati quelli costruiti precedentemente, affinati ed integrati con altri grazie al lavoro di approfondimento qualitativo descritto, con un'attenzione aggiuntiva alle aree della relazionalità, della comunità e del capitale sociale, dell'apprendimento e della partecipazione, anche nei contesti online.

Di seguito sono elencati, suddivisi per aree, gli indicatori corredati dalla modalità di misurazione che riteniamo debbano far parte integrante di una riflessione o di un percorso di adozione del valore sociale aggiunto da parte delle associazioni di volontariato.

La tabella, dunque, è uno strumento che anche la singola associazione può utilizzare per un'autovalutazione delle aree e dei singoli indicatori.

INDICATORI DEL VALORE SOCIALE AGGIUNTO	
INDICATORI	MISURAZIONE
<b>AREA ASCOLTO</b>	
La sede dell'associazione dispone di orari di apertura e chiusura fissi ed esplicitati per gli utenti?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> <li>• Riceve solo su appuntamento</li> </ul>
L'associazione dispone di un questionario per il rilevamento della soddisfazione dell'utente?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> <li>• Sì, ma non viene utilizzato</li> <li>• No, ma è in progettazione</li> </ul>
L'associazione utilizza gli strumenti online per il rilevamento della soddisfazione dell'utente (es.: questionari sul sito)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul>

INDICATORI	MISURAZIONE
<b>AREA ASCOLTO</b>	
L'associazione ha adottato un codice di comportamento che i volontari conoscono per diffondere misure di cortesia e attenzione alla persona?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> <li>• Sì, ma non viene utilizzato</li> <li>• No, ma è in progettazione</li> </ul>
L'associazione prevede momenti e canali specifici per l'ascolto dei volontari e degli utenti?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> <li>• Sì, ma non sono utilizzati</li> <li>• No, ma sono in progettazione</li> </ul> Se sì descrivere quali
<b>AREA COMUNICAZIONE</b>	
Per la comunicazione con l'esterno quali dei seguenti strumenti di comunicazione sono abitualmente utilizzati?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito Web</li> <li>• Newsletter</li> <li>• Forum</li> <li>• Blog</li> <li>• Social Network</li> <li>• Spazi su quotidiani nazionali</li> <li>• Spazi su quotidiani locali</li> <li>• Giornalino associativo</li> <li>• Organizzazione di incontri/conferenze/seminari</li> <li>• Altro</li> </ul> [Si possono selezionare più risposte]
Per la comunicazione interna (con volontari e associati) quali dei seguenti strumenti di comunicazione sono abitualmente utilizzati?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito Web</li> <li>• Newsletter</li> <li>• Forum</li> <li>• Blog</li> <li>• Social Network</li> <li>• Nessuno degli strumenti elencati</li> <li>• Altro</li> </ul> [Si possono selezionare più risposte]
È previsto l'invio di materiale informativo sulle attività dell'associazione ad enti pubblici, altri soggetti non profit, privati operanti nel vostro territorio/settore?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> <li>• Sì, ma con una frequenza saltuaria</li> </ul>
Capita che l'associazione svolga azioni di denuncia delle problematiche presenti sul territorio?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul>

INDICATORI	MISURAZIONE
<b>AREA COMUNICAZIONE</b>	
Esiste in associazione una figura di responsabile specifico per la comunicazione?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> <li>• Altro</li> </ul>
L'associazione ha relazioni frequenti con la stampa locale?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul>
È previsto l'invio di una newsletter on line ad enti pubblici, altri soggetti non profit, soggetti privati operanti nel medesimo territorio/settore dell'associazione?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul> Se sì, con quale frequenza media? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Settimanale</li> <li>• Mensile</li> <li>• Trimestrale</li> <li>• Altro</li> </ul>
È previsto l'invio di una newsletter online ai volontari?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul> Se sì, con quale frequenza media? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Settimanale</li> <li>• Mensile</li> <li>• Trimestrale</li> <li>• Altro</li> </ul>
È previsto l'invio di una newsletter agli utenti?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul> Se sì, con quale frequenza media? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Settimanale</li> <li>• Mensile</li> <li>• Trimestrale</li> <li>• Altro</li> </ul>
Esiste in associazione la figura di responsabile per la comunicazione online?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul>
Esiste in associazione la figura di responsabile per la gestione della posta 'info' (generica)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul>
L'associazione utilizza qualche forma di narrazione online del proprio territorio (es.: rubrica, giornalino, aggiornamento eventi locali, ecc.)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>

INDICATORI	MISURAZIONE
<b>AREA FLESSIBILITÀ</b>	
Esistono dei metodi standard di condivisione delle scelte dirigenziali con la base associativa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul> Se sì specificare tipologia
Esistono interventi su problematiche non inerenti il normale campo di intervento dell'associazione negli ultimi 12 mesi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul> Se sì specificare tipologia
Vengono programmati i servizi in maniera tale da conciliare anche esigenze di tipo particolare dei beneficiari? (esempio: particolare legame affettivo dell'assistito con il volontario, ecc..)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul> Se sì specificare come
<b>AREA IMMAGINAZIONE</b>	
Esistono momenti associativi che prevedono riflessioni e scambi di idee sul futuro della comunità (sociale, culturale, economico) dove opera l'associazione?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, e sono stati realizzati</li> <li>• Sì, ma non è stato possibile realizzarli</li> <li>• No</li> <li>• Altro</li> </ul>
Si progettano interventi innovativi/inediti per rispondere alle esigenze emergenti dal territorio?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, e sono stati realizzati</li> <li>• Sì, ma non è stato possibile realizzarli</li> <li>• No</li> <li>• Altro</li> </ul>
Qual è la vita media dei progetti e delle attività dell'associazione?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1/2 anni</li> <li>• 2/4 anni</li> <li>• oltre 4 anni</li> <li>• Altro</li> </ul>
<b>AREA FORMAZIONE</b>	
L'associazione prevede percorsi di formazione e accompagnamento per i neo-volontari?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> <li>• Altro</li> </ul> Se sì, di che natura? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seminari</li> <li>• Formazione d'aula</li> <li>• Tutoring</li> </ul> [Si possono selezionare più risposte]

INDICATORI	MISURAZIONE
<b>AREA FORMAZIONE</b>	
L'associazione promuove corsi di formazione?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> <li>• Altro</li> </ul> Se sì, di che natura? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo per i volontari</li> <li>• Per i volontari e per gli utenti</li> <li>• Solo per gli utenti</li> <li>• Aperti al territorio</li> </ul>
Esiste un sistema di valutazione periodica delle conoscenze/competenze acquisite dai volontari e dal personale dipendente?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> <li>• Altro</li> </ul> Se sì, esplicitare i soggetti e gli strumenti della valutazione
I volontari dell'associazione partecipano a corsi affini per tematiche promossi da altri enti/istituzioni?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>
I dipendenti dell'associazione partecipano a corsi affini per tematiche promossi da altri enti/istituzioni?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> <li>• Non ci sono dipendenti</li> </ul>
L'associazione prevede dei momenti di formazione fra pari dei volontari?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>
I volontari sono abitualmente formati all'utilizzo degli strumenti digitali?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul>
L'associazione si avvale di percorsi di formazione a distanza?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>
La piattaforma utilizzata per la Fad è open source?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul>

INDICATORI	MISURAZIONE
<b>AREA FORMAZIONE</b>	
L'utente che ha partecipato ad un percorso Fad può entrare in piattaforma anche dopo la conclusione del percorso?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>
Capita che un corso Fad abbia più edizioni che si ripetono in anni diversi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>
L'associazione saprebbe costruire/gestire autonomamente un corso Fad?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> <li>• Altro</li> </ul>
<b>AREA PARTECIPAZIONE E ORGANIZZAZIONE</b>	
L'associazione dispone di strumenti di condivisione interna (es: bacheche, spazi specifici, etc.)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul> <p>Se sì, quali?</p>
Gli strumenti di condivisione interna sono moderati da persone interne all'associazione?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul> <p>Se no, perché?</p>
L'associazione dispone di strumenti di condivisione online (es.: forum, blog)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul> <p>Se sì, quali?</p>
Gli strumenti di condivisione online sono moderati da persone interne all'associazione?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul> <p>Se no, perché?</p>
Le interazioni online che finalità hanno?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per la comunicazione istituzionale dell'associazione</li> <li>• Per promuovere socialità</li> <li>• Per soddisfare bisogni dei singoli volontari</li> </ul>



INDICATORI	MISURAZIONE
<b>AREA PARTECIPAZIONE E ORGANIZZAZIONE</b>	
L'associazione utilizza strumenti digitali di condivisione dei documenti (es.: Google Docs) o di collaborazione (es.: Google Groups) per sollecitare la partecipazione fra le varie componenti dell'associazione?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>
L'associazione gestisce le riunioni con meccanismi di coinvolgimento ed empowerment?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di ordini del giorno costruiti e condivisi</li> <li>• Assenza di ordini del giorno costruiti e condivisi</li> <li>• Rispetto degli orari comunicati</li> <li>• Mancato rispetto degli orari</li> <li>• Calendario delle riunioni anticipato e concordato</li> <li>• Assenza di calendario delle riunioni anticipato e concordato</li> <li>• Rotazione del coordinamento per dare la parola durante le riunioni</li> <li>• Assenza di rotazione del coordinamento per dare la parola durante le riunioni</li> </ul>
L'associazione gestisce le assemblee con meccanismi di coinvolgimento ed empowerment?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di ordini del giorno costruiti e condivisi</li> <li>• Assenza di ordini del giorno costruiti e condivisi</li> <li>• Rispetto degli orari comunicati</li> <li>• Mancato rispetto degli orari comunicati</li> <li>• Preparazione assemblea con gruppi di volontari e donatori</li> <li>• Assemblea preparata senza gruppi di volontari e donatori</li> </ul>
<b>AREA ETICA E RESPONSABILITÀ</b>	
L'associazione promuove attività di formazione per la cittadinanza su temi di educazione civica (es. rispetto ambiente, ed. alimentare, ecc.)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>

INDICATORI	MISURAZIONE
<b>AREA ETICA E RESPONSABILITÀ</b>	
L'associazione promuove attività di informazione rivolte alla cittadinanza sui temi dell'educazione civica (es. rispetto ambiente, ed. alimentare, ecc.) attraverso la pubblicazione di materiale divulgativo online?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>
L'associazione si è dotata di un codice etico formalizzato, come per. Es. la Carta dei valori?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul>
In fase di progettazione degli interventi/servizi, si fa esplicito riferimento a documenti, trattati e carte orientate eticamente (es. Costituzione, Dichiarazione diritti umani, ecc.)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>
Esistono progetti di educazione civica rivolti ai cittadini o a categorie specifiche (ad esempio bambini, giovani, etc.)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul>
L'associazione svolge attività di formazione/informazione in ambito scolastico?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>
Sono presenti volontari diversamente abili che partecipano attivamente alla vita dell'associazione (on e/o offline)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul>
Sono presenti immigrati e neo-residenti che partecipano attivamente alla vita dell'associazione (on e/o offline)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul>
L'associazione adotta qualche azione per sanare il digital divide almeno all'interno dell'organizzazione (es.: corsi di alfabetizzazione informatica, acquisto pc, Internet point)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul>
L'associazione redige un bilancio sociale?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul>
<b>AREA CARATTERE VOLONTARIO DEL SERVIZIO</b>	
Qual è la percentuale dei servizi/progetti gestiti unicamente da volontari sul totale dei servizi?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0-25 %</li> <li>• 25-50 %</li> <li>• 50-75%</li> <li>• oltre il 75%</li> </ul>

---

**AREA CARATTERE VOLONTARIO DEL SERVIZIO**


---

Qual è la percentuale di presenza dei volontari nella progettazione/ideazione dei servizi/progetti?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0-25 %</li> <li>• 25-50 %</li> <li>• 50-75%</li> <li>• oltre il 75%</li> </ul>
Qual è la percentuale di presenza dei volontari nella progettazione/ideazione dei servizi/progetti online?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0-25%</li> <li>• 25-50%</li> <li>• 50-75%</li> <li>• oltre 75%</li> </ul>
L'associazione è impegnata in progetti e campagne di sensibilizzazione interne ed esterne sul ruolo dei volontari e del volontariato?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>
L'associazione è impegnata in percorsi specifici di sostegno e accompagnamento motivazionale e operativo per tutti i volontari ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>

---

**AREA INTEGRAZIONE**


---

Quanti sono i servizi/progetti gestiti in compartecipazione con altri soggetti?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0</li> <li>• Da 1 a 3</li> <li>• Oltre 3</li> </ul>
Quanti sono gli organismi multilaterali a cui l'associazione partecipa (es. Società della salute, Tavolo volontariato, ecc.)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0</li> <li>• Da 1 a 3</li> <li>• Oltre 3</li> </ul> <p>E, specificatamente, quali?</p>
L'associazione ha rapporti con le rappresentanze civili e politiche anche informali presenti sul territorio (es. autorità religiose, comunità di immigrati, rappresentanze sindacali, ecc.)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul> <p>Se sì, quali?</p>
Le attività svolte in collaborazione con altre associazioni/istituzioni/organizzazioni sono documentate attraverso la stesura di verbali o resoconti?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul>

---

**AREA INTEGRAZIONI**

Gli spazi fisici dell'associazione, se necessario, sono messi a disposizione di altre associazioni?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• No</li> </ul>
---	--

**AREA RIPRODUZIONE DI RELAZIONI**

Accade che gli utenti mantengano un contatto con l'associazione anche dopo il periodo in cui hanno fruito del servizio/partecipato ai progetti?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>
Accade che gli utenti mantengano un contatto online con l'associazione anche dopo il periodo in cui hanno fruito del servizio/partecipato ai progetti (per es.: attraverso invio di mail, partecipazione a chat)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>
L'associazione viene contattata da altre istituzioni pubbliche e/o private per questioni legate alla comunità locale?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>
Al di fuori delle attività associative esistono momenti di incontro (cene, gite, feste, etc.) fra i volontari?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>
Al di fuori delle attività associative esistono momenti di incontro (cene, gite, feste, etc.) fra i volontari, gli utenti e i cittadini?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>
L'associazione ha spazi che mette a disposizione per altri (cittadini, utenti, associazioni, comunità di immigrati, etc.)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, di frequente</li> <li>• Sì, ma raramente</li> <li>• Quasi mai</li> <li>• Mai</li> </ul>

**CESVS T**





---

## Capitolo 3

### La prospettiva futura

Pensare il futuro del volontariato partendo dal valore sociale aggiunto significa riflettere almeno su due aspetti integrati fra loro: il territorio di riferimento e l'associazione di volontariato nel suo complesso. Per entrambi gli aspetti è fondamentale costruire e realizzare strategie di consolidamento e di sviluppo.

#### 1. Strategie sul territorio

Come abbiamo visto molte delle dimensioni del Vsa sono fortemente integrate ai territori in cui le associazioni di volontariato agiscono. Se il *leit motiv* che guida è la coesione sociale, allora è probabile che sia necessario iniziare a delineare una strategia adeguata del e per il volontariato sul territorio proprio a partire dal Vsa.

La strategia potrebbe poggiare su tre pilastri: l'integrazione; il *networking*; il volontariato come risorsa per le comunità locali.

L'integrazione sui territori si sviluppa sia nella realtà sia nell'immaginario collettivo. Nel primo caso, quello di una integrazione reale, una ulteriore suddivisione è fra l'integrazione orizzontale per una nuova alleanza fra organizzazioni di volontariato e di terzo settore con il mondo imprenditoriale, e l'integrazione verticale per una nuova alleanza per la comunità con la pubblica amministrazione locale. In entrambi i casi l'obiettivo è il rafforzamento e la riproduzione della coesione sociale territoriale come pre-condizione per lo sviluppo sociale (e successivamente economico) grazie all'assunzione di responsabilità da parte delle associazioni per le persone e per la vita quotidiana sul territorio, al di là delle loro specifiche attività.

Nel secondo caso si tratta di una integrazione culturale e valoriale, in cui il volontariato può svolgere un ruolo insostituibile per sostenere e promuovere sia processi di inclusione sia processi di trasformazione sociale, ad esempio attraverso un nuovo modo di pensare e fare la comunicazione<sup>1</sup>.

---

1 Su questo punto vedi Volterrani (2011).

---

Il *networking* più che costruito teoricamente dovrebbe essere pratica quotidiana e stile distintivo delle associazioni. È forse uno dei termini, rete, più abusati e meno agiti dentro e fuori le organizzazioni di volontariato a detrimento dei processi di partecipazione. Promuovere *empowerment* e qualità della partecipazione dei volontari e dei cittadini è obiettivo strategico nel breve periodo per colmare vuoti lasciati da altri (i partiti), e nel medio-lungo periodo per contribuire a ricostruire fiducia nei confronti del sistema democratico. Le associazioni, infatti, rappresentano uno strumento importantissimo per riuscire a intercettare la voglia di partecipazione di tutti quei cittadini che rifuggono dalla non-partecipazione assoluta, ma anche dalla militanza partitica *tout court*.

Sono quei cittadini disposti a partecipare, ma senza aderire a priori ad un soggetto precostituito e riconosciuto, disposti a spendere le proprie risorse di volta in volta per una causa specifica (basti pensare alla recente mobilitazione nazionale sul tema delle acque pubbliche). In questi gradi intermedi del concetto di partecipazione si introduce il volontariato: abbastanza flessibile da accogliere anche militanze temporanee e informali; abbastanza affidabile da poter essere riconosciuto e apprezzato anche da chi ha perso la fiducia nell'istituzione-partito; abbastanza accogliente da incoraggiare l'azione in prima persona e non solo mediata attraverso la delega e la rappresentanza. Le associazioni, quindi, come ulteriori spazi di partecipazione che vanno ad aggiungersi a quelli tradizionali rappresentati storicamente dalle istituzioni e dai partiti. Ad aggiungersi, senza modalità conflittuali o di contrasto ma, al contrario, in maniera complementare, per cercare di ricostruire il tessuto di fiducia fra il singolo individuo, i gruppi sociali e il sistema istituzionale.

Per questo il volontariato può essere risorsa per le comunità, e risorsa per la politica e i partiti sia attraverso specifiche azioni di pressione sia attraverso percorsi di innovazione e di 'avanguardia'<sup>2</sup>.

Il volontariato può essere risorsa anche per la possibile emancipa-

---

2 Pensate ad esempio alla difesa e alla promozione della legalità su alcuni territori.

---



---

zione delle singole individualità, come nel caso delle persone recentemente immigrate o come nel caso di coloro che cercano percorsi nuovi all'interno dei propri contesti di appartenenza (minoranze; discriminazioni legate all'identità di genere; ecc.).

Ed è potenzialmente una risorsa per lo sviluppo di un'idea diversa della popolarità non demagogica né populista, attraverso azioni che tendano a coinvolgere (anche solo a livello culturale o come spettatori) le persone che non fanno parte delle organizzazioni di volontariato e che non saranno mai volontari.

Infine è risorsa per la creatività se esso si rende disponibile ad essere luogo di confronto per pensare, costruire e attivare nuove idee.

Per poter realizzare queste potenzialità è necessario, però, lavorare anche sulle capacità interne alle associazioni.

## **2. Sviluppo delle capacità delle associazioni**

Il Vsa è un percorso metodologico ma è soprattutto uno strumento di riflessione e di crescita per le associazioni di volontariato. Lo sviluppo di cui stiamo parlando è quello delle capacità, nel senso di *capabilities* (Sen, 2001) delle associazioni. Ciascuna dimensione, ciascun indicatore fa riferimento ad un momento della vita associativa che potrebbe essere sviluppato autonomamente oppure in rete con altre organizzazioni di volontariato o con la pubblica amministrazione o con le imprese radicate nel territorio.

Lavorare olisticamente sulle associazioni con l'ausilio del Vsa significa avviare un percorso partecipato, internamente ed esternamente, che preveda innanzitutto una condivisione delle dimensioni e degli indicatori: momento importante per mettersi e mettere in discussione quello che si fa o che si dà per scontato contemporaneamente da soli ed insieme agli altri. È questa l'apertura di un confronto libero sul senso del fare volontariato che comunque arricchisce l'associazione. Successivamente, per ciascuna dimensione e per ciascun indicatore, oppure con un gruppo di dimensioni e di indicatori selezionati, l'associazione analizza lo stato dell'arte anche in questo caso contemporaneamente da sola e insieme agli altri. Discutere nel merito un indicatore sulla riproduzione di relazioni o sull'integrazione consente

---

di porre attenzione da più punti di vista a problemi ed opportunità, senza che questo debba necessariamente inficiare i rapporti fra coloro che sono coinvolti. Anzi, l'individuazione condivisa dei punti di forza e di debolezza della associazione e del contesto dove opera è la premessa per poter individuare possibili percorsi di miglioramento attraverso un mix di metodologie, azioni di supporto e affiancamento, servizi di consulenza ad hoc di volta in volta diversi.<sup>3</sup>

L'utilizzo del Vsa come strumento di autoriflessione è importante anche per costruire e in alcuni casi implementare la capacità delle associazioni di *accountability*, di rendicontazione più ampia non solo rispetto ai servizi offerti, ma anche e soprattutto rispetto alla propria identità. Utilizzando i diversi indicatori l'associazione è in grado di descrivere e comparare, anche sul lungo periodo, miglioramenti e sforzi compiuti, strategie intraprese per orientare ad esempio la propria comunicazione on e offline, la capacità di immaginazione, la propria organizzazione. Per le associazioni diventa importante imparare a raccontarsi all'esterno, argomentando il proprio valore attraverso un linguaggio comune e riconoscibile, e con dati quanto più possibile significativi. Ciò è importante per diverse ragioni: la prima è quella di costruire, attraverso una riflessione proprio sulle dimensioni del Vsa, rapporti paritari fra gli attori del territorio (volontariato, pubblica amministrazione, mondo imprenditoriale), basati sul riconoscimento delle differenti identità in campo, ma anche sulla consapevolezza che tutti questi soggetti devono e possono trovare sinergie e arricchimenti reciproci, e sviluppare anche nuovi modi di pensare le politiche pubbliche e la *governance* del territorio orientati al bene comune. La seconda è quella di riuscire a utilizzare il Vsa presente nelle associazioni per raccontare in maniera più dettagliata, nei grandi spazi mediatici, la rilevanza delle associazioni nelle nostre comunità, le storie di volontari, utenti e associazioni, storie che tuttora faticano a venire alla luce, ma con un potenziale indiscusso di fascino e capacità edu-

---

3 In questi percorsi i centri di servizio possono svolgere un ruolo di supporto importante.

---

---

cativa.<sup>4</sup>

Si tratta, in sintesi, di attribuire al Vsa una capacità valutativa per l'associazione nel senso più costruttivo del termine: il confronto sulle varie dimensioni e indicatori assume significato solo nel momento in cui viene utilizzato per modificare o implementare le scelte decisionali dell'associazione, contribuendo a migliorarne l'efficacia sociale.

È evidente che è necessaria la preventiva disponibilità delle associazioni ad essere coinvolte in percorsi come quelli che abbiamo delineato.

### **3. Verso il futuro**

Ma allora è possibile pensare a un nuovo modo di fare volontariato alla luce delle riflessioni sul valore sociale aggiunto?

Il primo passo è la partecipazione reale che veda come protagonisti i volontari e i cittadini come metodo, come stile e come pratica. La partecipazione è la pre-condizione per promuovere democrazia e sistemi democratici. E anche il primo passo per non essere volontariato merce, né essere attore della mercificazione estrema della vita quotidiana delle persone. Molte associazioni non hanno adottato questa prospettiva in tutte le sue implicazioni sia culturali sia organizzative. Eppure è indubbio come, soprattutto ultimamente, il contesto toscano abbia rappresentato un luogo privilegiato per costruire progettualità e riflessioni sul tema della partecipazione. Basti pensare agli sviluppi della Legge regionale 69/2007 che hanno prodotto in 5 anni decine di percorsi partecipativi locali sui più svariati temi, coinvolgendo la cittadinanza e le associazioni nei processi decisionali del territorio.

Il secondo passo: il volontariato è 'portatore' di valore sociale aggiunto se diventa attore politicamente rilevante che interloquisce sui beni comuni, sulla collettività e sul governo pubblico supportando e integrando altri attori, senza sostituirsi. Un volontariato adulto che non ha timori reverenziali verso nessuno e che ha capacità di governo senza abbandonare la freschezza delle radici comunitarie.

Infine, il terzo passo è costruire una visione del futuro.

---

4 Vedi Volterrani (2011).

---

Sembra una banalità, ma un volontariato dentro la prospettiva del Vsa è capace di guardare al governo del territorio se immagina quello che un territorio e le persone che lo vivono sarà nei prossimi decenni. Appare urgente allora una riflessione sui meccanismi che favoriscono (e ovviamente di conseguenza sui vincoli che impediscono) questo tipo di visione prospettica. La questione del ricambio generazionale all'interno delle associazioni è solo uno dei temi chiave che sono venuti alla luce nel percorso di ricerca, insieme ad esempio a quello dell'utilizzo dei canali online. Possono questi due aspetti giocare un ruolo nel favorire l'immaginazione sul futuro? Per le associazioni potrebbe essere utile soffermarsi e capire quali sono le visioni più efficaci per leggere le trasformazioni sociali del proprio contesto di riferimento; altrimenti sarà sempre e comunque spinto e relegato nel contingente, nell'emergenza e nella sola gestione di attività e servizi che, seppur importanti, non sono capaci di costruire il futuro della comunità.

Rimane inoltre da esplorare un ultimo aspetto: imparare a descrivere e conoscere la propria identità attraverso il Vsa consente alle associazioni una maggiore capacità di prendere parte al dibattito nazionale rispetto ad una revisione della Legge 266, per renderla più aderente rispetto alle necessità delle organizzazioni e dei territori. Il Vsa del volontariato, in questo senso, può aiutare a comprendere meglio quali tratti distintivi del volontariato sia necessario salvaguardare attraverso l'azione normativa rispetto agli altri soggetti del terzo settore, quali aspetti sia necessario chiarire ulteriormente (ad esempio quelli relativi ai rapporti con e per le istituzioni pubbliche), e su quali strategie puntare per rivitalizzare il ruolo del volontariato stesso.

---

**CESVS**  **T**



---

## **Appendice metodologica: obiettivi, approccio metodologico e strumenti**

### **Nota introduttiva: da *research* a *co-research***

I risultati del presente lavoro, frutto di una ricerca sul campo, necessitano di una nota introduttiva che non riguarda 'cosa' abbiamo trovato, ma 'come' lo abbiamo trovato.

Ovviamente un lavoro di queste dimensioni non può essere svolto, in nessun caso, da una sola persona, ma la collaborazione necessaria, nel nostro caso, ha trasformato la ricerca in una co-ricerca. Si è trattato di una innovativa modalità di *co-research* mediata dall'uso di tecnologie che hanno permesso il lavoro collaborativo, anche a distanza.

Gli strumenti utilizzati hanno avuto sostanzialmente due scopi: il primo, la condivisione di tutti i materiali utili alla ricerca; il secondo e più incisivo, la co-costruzione della documentazione in itinere e finale.

Inizialmente, allo scopo di condividere materiali (bibliografia, pubblicazioni, orientamenti metodologici, manuali d'uso dei software per l'analisi qualitativa, audio e testo delle interviste, ecc.), è stata allestita una piattaforma Moodle in cui si è avviato il lavoro online. Al suo interno abbiamo cominciato lo scambio di materiali e di opinioni attraverso i forum e gli strumenti di scrittura collaborativa.

Successivamente, è nata l'esigenza di utilizzare strumenti alternativi e più flessibili che consentissero l'archiviazione condivisa e la modificabilità online di file piuttosto lunghi e articolati e che, allo stesso tempo, consentisse a tutti i partecipanti di poter 'controllare' l'avanzamento delle revisioni e l'attribuzione degli interventi. Così alla piattaforma abbiamo aggiunto altri strumenti di condivisione (Dropbox e Google Docs) che sono stati usati costantemente per avere file unici su cui tutto il gruppo di ricerca ha lavorato. Il coordinamento delle attività di ricerca è stato svolto attraverso riunioni periodiche in presenza, presso la sede universitaria, intervallate da incontri online più brevi e frequenti, che hanno consentito un costante allineamento sullo stato di avanzamento della ricerca da parte di ciascun membro dell'équipe. Questo processo di partecipazione ha portato ad una forma abba-

---

stanza sofisticata di stratificazione dei saperi che si sono costruiti intorno all'oggetto di ricerca e, di fatto, ha permesso il monitoraggio continuo e da parte di ciascuno della documentazione che via via si è prodotta in modo collettivo.

Il risultato finale di questo processo è questo stesso testo nel quale, come evidente, non compaiono nomi di autori, ma solo indicazioni di massima per affinità scientifiche perché, di fatto, sarebbe oggi impossibile risalire alla paternità originale dei singoli brani essendo questo, come illustrato, il frutto di una forma di "intelligenza collettiva" che rispecchia coesione di intenti, metodologie e deontologia della ricerca estremamente condivisa da tutti i membri del gruppo.

Abbiamo voluto sottolineare questo aspetto perché scorgiamo nell'innovazione di processo anche una forma innovativa di prodotto finale: una narrazione collettiva e corale che è stata anche, e fortemente, esperienza di coesione intellettuale ed umana, oltre che scientifica. E ciò a dispetto, anche, di ogni forma interpretativa del sapere che lo vorrebbe bene individuale e privato e che non è capace di scorgere nella conoscenza (fruita o prodotta) un bene comune.

Infine, trattandosi di un lavoro sul volontariato, mondo con il quale ci sentiamo intimamente legati, la questione deontologica che la ricerca porta con sé si trasforma anche in questione etica e, con Kant, ancora una volta si è sperimentato come la norma etica non risieda solo nel fine, ma anche e sempre nel mezzo con il quale lo si raggiunge.

## **1. Descrizione ed obiettivi della ricerca**

La ricerca è stata condotta per validare ed ampliare i risultati di un precedente lavoro intitolato *Verso sistemi di qualità sociale per le associazioni di volontariato*, e per implementare gli indicatori utili a valutare l'esistenza e/o la portata del Vsa delle associazioni di volontariato toscane.

Gli obiettivi della ricerca sono stati:

1. la costruzione di un modello per la misurazione del Vsa condiviso dalle associazioni di volontariato della Toscana per contribuire a rinnovare e rafforzare il ruolo del volontariato nella
-



---

costruzione di comunità socialmente coese, utilizzando e valorizzando i tratti distintivi, a prescindere da valutazioni esclusivamente economiche;

2. la ricerca e la sperimentazione del Vsa in alcuni settori di intervento diversificati delle associazioni di volontariato;
3. la sperimentazione del Vsa in diversi contesti comunitari *off* e online.

Abbiamo concentrato le aree di indagine su alcuni tratti che distinguono il volontariato da altre attività e servizi legati al sociale e al territorio, quali, per esempio, le attività commerciali e la pubblica amministrazione. Nello specifico la ricerca si è concentrata sulle seguenti aree di interesse:

1. identità del volontariato e tratti distintivi;
2. relazioni con l'ambiente esterno e 'quotidiano':
  - a. cittadini (dimensioni: sostenibilità, relazionalità diffusa e capitale sociale *linking*, democraticità e partecipazione, riproduzione di relazioni);
  - b. istituzioni (dimensioni: co-progettazione e programmazione);
  - c. utenti (dimensioni: flessibilità, universalità dell'accesso e delle prestazioni);
3. caratteristiche del soggetto volontario (dimensioni: organizzazione, comunicazione interna e esterna, formazione e apprendimento continuo, etica della gratuità/dono, innovazione, frontiera e rischio, immaginazione, *governance*, sviluppo della *knowledge work*, valorizzazione della prossimità, valorizzazione del territorio).

Le aree del Vsa del volontariato che sono state sottoposte a verifica empirica sono le seguenti:

- il carattere volontario del servizio,
  - l'ascolto,
  - la comunicazione,
  - la flessibilità,
-

- l'immaginazione,
- la professionalità e la formazione,
- l'organizzazione,
- l'etica e la responsabilità,
- l'integrazione e la riproduzione di relazionalità diffusa.

La ricerca è stata impostata e condotta con metodologie qualitative. Dell'équipe hanno fatto parte ricercatori con diversi profili a copertura dei differenti ambiti di indagine di cui si doveva tener conto (in particolare: il Vsa in senso stretto; gli aspetti legati alla formazione e – infine – quelli legati ai contesti online); è stato così possibile costruire una riflessione interdisciplinare a cavallo tra ricerca sociale e pedagogica, anche in relazione ai nuovi media telematici. Infatti, la consapevolezza del ruolo cruciale del *web* per la creazione di nuovi spazi di apprendimento e per la crescita di una diffusa socialità ha accompagnato fin da subito l'inizio del progetto. La crescente attenzione del non profit verso il mondo dell'online sembra essere in una fase evolutiva e i soggetti associativi cominciano a vivere con sempre maggiore consapevolezza la 'doppia' identità a cavallo tra le consuete attività offline e le novità costituite dalle relazioni in rete: quest'ultimo aspetto ben si rapporta con uno degli elementi che caratterizzano l'evoluzione degli *Internet studies* e che pone il rapporto tra le pratiche relazionali offline e le esperienze in contesti online all'interno di un quadro di continuità, in cui entrambi gli ambiti si riconoscono e si contaminano reciprocamente.

Questo tipo di impianto metodologico è stato pensato per corrispondere alle esigenze specifiche della ricerca e sulla base della letteratura di riferimento (Cecconi 2002; Marradi 2007), con un'attenzione particolare al nesso tra le categorie concettuali e il *setting* della ricerca empirica, in modo che l'una arricchisse progressivamente l'altra e viceversa (Tusini 2006).

La ricerca è stata condotta con metodi e tecniche tipiche della ricerca qualitativa: sono state complessivamente raccolte e analizzate 20 interviste in profondità/non standard con altrettanti volontari di associazioni toscane, della durata media di un'ora e mezza ciascuna.

---

---

Le interviste non standard sono caratterizzate da bassa direttività e bassa standardizzazione (Bichi 2002; Tusini 2006), e ci hanno permesso di cogliere appieno il vissuto degli individui all'interno dei vari contesti, ricostruendo il loro punto di vista rispetto ai macroconcetti e alle aree di indagine.

## **2. Approccio metodologico: una questione di 'qualità'**

La relazione fra i termini 'standard' e 'qualità' è curiosa. Nell'uso comune, infatti, il termine standard è sinonimo di qualità; al contrario nella letteratura scientifica l'approccio qualitativo è, per definizione, non standard. Il senso di questa opposizione è da rintracciarsi, probabilmente, in una più profonda conflittualità epistemologica che ruota intorno alla rappresentabilità, o meno, dell'oggetto di indagine: la realtà osservata è 'modellizzabile'? Può essere conosciuta "in quanto tale"? Può essere 'misurata'? Non siamo in grado, ovviamente, di rispondere in questa sede a tali interrogativi che hanno segnato la storia del pensiero scientifico, ma all'interno della ricerca presentata - certamente - le difficoltà incontrate nel tentare di rispondere positivamente a tali quesiti sono state molte.

Infatti, fin dalla fase iniziale l'équipe si è scontrata con la volubilità e l'instabilità di concetti significativi come apprendimento, relazione, identità, comunità, valore, etc. Ogni tentativo di definizione si è dimostrato una riduzione della complessità del reale, fino a convincerci che nessuna definizione statica era possibile, se non al costo di affinare eccessivamente la significatività della ricerca: più la definizione era chiara, meno era rappresentativa.

Per esempio, per il concetto di 'apprendimento', ci si è trovati di fronte alle diverse definizioni presenti in psicologia, pedagogia, sociologia e si è perciò deciso di connotarlo in modo molto ampio come *cambiamento individuale e/o collettivo di conoscenze, competenze e saperi in risposta a stimoli esterni di natura formale e/o informale*. Ciò, ai fini della ricerca, ha influito sui nodi concettuali nella loro formulazione e anche nel loro utilizzo. Lo stesso approccio è stato utilizzato per i nodi

---

che hanno guidato l'analisi delle interviste raccolte.<sup>1</sup>

Eppure, l'approccio non standard non si contrappone ai precedenti metodi di stampo oggettivistico: piuttosto li arricchisce e li integra, sposta il *focus* dell'attenzione su alcuni aspetti ritenuti fragili dalle scienze dure e pertanto non indagabili, o anche quantitativamente non rappresentativi. Inoltre, questa metodologia include a pieno titolo la soggettività del ricercatore, vissuta non come problema ma come risorsa cognitiva rilevante per la comprensione e l'interpretazione della realtà empirica, agevolando la costruzione condivisa - fra ricercatore e soggetti indagati nella ricerca - del campo e dei significati da esplorare. Questi sono solo due degli aspetti estranei alla tradizionale ricerca empirica quantitativa, ma che se perseguiti con metodo, rigore e trasparenza possono ampliare le prospettive e la profondità della ricerca sia nei contesti offline che in quelli online. Il presupposto, infatti, è che non sia possibile setacciare la ricerca dalle influenze soggettive e dalle condizioni particolaristiche, e dunque tanto vale considerarli a pieno titolo - e con una certa franchezza e onestà intellettuale - fra le variabili che influiscono sulle conclusioni delle indagini complesse.

La metodologia non standard è fonte di una conoscenza densa che risponde alla densità degli oggetti di studio, anche se priva delle caratteristiche oggettive delle metodologie di ricerca più vicine al modello epistemologico tecno-meccanicista, dietro al quale si cela una visione riduttiva e riduttivista dei concetti e delle relazioni da indagare.

D'altra parte la metodologia di ricerca non standard richiede un'analisi dei dati che non fa leva sulle categorie di ampiezza (campione), oggettività della situazione sperimentale, affidabilità ed esaustività delle domande. Eliminare il vissuto dei soggetti coinvolti nella ricerca, o considerarlo solo dal punto di vista rappresentazionale, non solo è razionalmente riduttivo, ma è anche concettualmente sbagliato, anche in considerazione delle teorie sulla costruzione sociale e contestuale della conoscenza.

---

1 Vedi elenco nodi al paragrafo 4.1.

---

---

Per comprendere in modo approfondito un contesto, la metodologia non standard è a nostro avviso più adeguata, perché i testi che risultano dai processi di indagine (interviste) sono di tipo narrativo, sono delle 'storie' che riportano un vissuto soggettivo in cui confluiscono aspetti che normalmente si tenta di espellere dalle ricerche condotte con metodologie standard.

Alla raccolta delle interviste segue un lavoro di interpretazione estremamente lungo: trascritte in digitale, esse sono analizzate in modo tale che ai brani scelti come significativi è attribuito il valore del o dei nodi concettuali di riferimento. Al termine di questo passaggio i nodi vengono ulteriormente arricchiti dei contenuti delle interviste e comincia l'analisi vera e propria per ciascun nodo singolo.

L'interpretazione delle interviste è dunque affidata alle capacità ermeneutiche dell'équipe dei ricercatori e all'abilità di individuare i significati negoziati e prodotti in fase di intervista, per portare al livello di coscienza e di trasferibilità l'attività di *probing* condotta dall'intervistatore e trattata, in fase di analisi, secondo l'approccio etnometodologico. A conclusione di questa fase è possibile ricostruire i livelli di generalità dei concetti partendo da una struttura testuale narrativa e a basso livello di astrazione.

Per praticare questa spirale metodologica l'applicazione di una logica binaria di stampo aristotelico non è sufficiente. Il principio di non contraddizione, infatti, non consente di maneggiare concetti sfumati, i cui significati somigliano più a nuvole (Marradi 2007; Piasere 2002) e sono spesso ambigui; piuttosto, l'analisi è praticata attraverso un approccio *fuzzy* (Kosko 2002) che consente di tenere insieme le contraddizioni, senza che un'affermazione escluda l'altra, ma restituendo per intero il portato di un'esperienza vissuta nella sua soggettività.

Il processo di ricostruzione, da un punto di vista epistemologico, appare assai complesso perché, rifuggendo dal modello di indagine stimolo-risposta, rischia di cadere in una vertigine autoreferenziale della riflessività più radicale (Campelli in Tusini 2006: 9-11). L'unica possibilità per uscirne appare la condivisione più trasparente possibile degli assunti di partenza e delle metodologie utilizzate, che consenta di individuare i punti critici, i dubbi, le incertezze, sottoli-

---

neandoli come tali e chiarendo quale sia il lavoro di interpretazione svolto sul testo originale. Certamente ciò non protegge dal rischio di commettere errori; adotta, piuttosto, una strategia della trasparenza utile all'individuazione degli errori commessi; consente di includere nell'attività di ricerca anche gli assunti aprioristici (del soggetto di indagine, ma anche del soggetto che indaga) che normalmente vengono, solo idealmente, epurati; infine, dichiara apertamente che le indagini delle scienze umane non riproducono la realtà, né la rappresentano, piuttosto la interpretano e la costruiscono in una incessante attività di negoziazione.

Sulla base di queste premesse di natura metodologica è opportuno soffermarsi anche sulla scelta dei soggetti da intervistare. In fase di progettazione, infatti, prima di avviare le interviste, le associazioni da indagare erano state individuate sulla base della dislocazione territoriale e delle attività svolte sui territori e online.

Con l'avvio delle interviste ci si è resi conto che il gruppo di osservazione ipotizzato non rispondeva alle caratteristiche della ricerca e si è così deciso di correggere i criteri di selezione delle associazioni da coinvolgere. Il progetto iniziale prevedeva un'estrazione del campione su base territoriale (prendendo in esame cinque zone diverse), senza tenere conto delle specifiche esperienze associative; in itinere abbiamo preferito procedere all'individuazione di esperienze territoriali significative in relazione alle dimensioni concettuali che ci interessava indagare. Si è optato quindi per un campione (non comunque utilizzabile per statistiche di tipo induttivo sull'intera popolazione) ragionato sulla base della rappresentatività dei soggetti intervistati in relazione alle dimensioni rilevanti e agli obiettivi della ricerca. A partire dai primi intervistati, attraverso un successivo campionamento "a valanga", abbiamo individuato gli altri soggetti da intervistare.

### **3. Il campo etnografico tra online e offline**

Un'ulteriore nota metodologica è necessaria per descrivere come il lavoro ha messo in relazione le attività associative svolte offline e quelle svolte, invece, online.

La metodologia fino ad ora presentata è ascrivibile all'area della ricer-

---

---

ca etnografica: abbiamo scelto di praticare un atteggiamento esplorativo “capace cioè di costruire sul campo il proprio oggetto di studio e quindi verificarne la tenuta scientifica” (Sorice 2007: 114), che, come descrivono Schroder, Drotner, Kline e Murray (2003), partendo dalle domande cognitive di partenza, passi alle domande non espresse, per arrivare poi successivamente a formulare nuove domande di ricerca.

Per l'online abbiamo inoltre adottato un assunto di partenza che considera desueta l'opposizione fra reale e virtuale (Granieri 2009): non solo i contesti online non sono più vissuti come 'altro' dalla vita reale, ma addirittura le forme di socialità che vi si svolgono possono essere un modello interpretativo per le pratiche comunitarie delle società postmoderne. La modalità di azione *on/offline* non è più vissuta come un'opposizione:

oggi l'organizzazione sociale si struttura in maniera sempre più decisa non intorno a gruppi o comunità definite e circoscritte, ma intorno ai network personali dei soggetti, frammentati e multiformi. [...] Non pare dunque esservi frattura, discontinuità tra l'esperienza *on* e *offline* (Comunello 2010: 104-105).

Abbiamo così considerato il campo *on/offline* come un “panorama sociale” (Volterrani 2003) in movimento. Partendo anche dal concetto di 'etnorama' (Appaduraj 1996), abbiamo assunto la riflessione che considera le comunità virtuali come un vero e proprio ambiente, non in contrapposizione, ma in forte correlazione, con le comunità reali. Gli individui che partecipano ai contesti online associativi fanno parte anche di contesti reali densi di relazionalità: le associazioni sono infatti comunità che hanno come tratto distintivo principale quello di essere luoghi dove si producono beni spiccatamente 'relazionali', secondo logiche di collaborazione e condivisione. Anche le comunità online possono essere luoghi di produzione comune di beni relazionali e nuovi significati da parte degli individui. Esaminare il contesto significa allora anche situare l'osservazione da diversi punti di vista, per cercare di ricostruire le dinamiche di produzione di senso da parte dell'individuo, insieme alle modalità, gli spazi, i momenti di fruizione delle tecnologie online. L'osservazione etnografica multi-sito

---

ha significato quindi, per il gruppo di ricerca, l'immersione in almeno tre dimensioni rilevanti: il contesto reale, con le sue dinamiche di vicinanza/rifiuto rispetto alle nuove tecnologie, gli ambienti di *social networking* e le piattaforme di formazione a distanza utilizzate dalle associazioni.

Il campo, sia esso *on* o *offline*, diviene il 'luogo' dei flussi relazionali e perciò è un ambiente fluido e multiforme, come ben sottolineato nell'approccio *multi-sites ethnography*, anche se in rete la nozione stessa di campo muta, includendo come oggetto di studio anche la labilità dei confini (costantemente modellata e negoziata dagli attori), la quantità delle interazioni e dei nodi che le individuano, e la loro profondità in termine di relazionalità.

Come sostengono anche Bovone e Volontè (2006) esiste una corrispondenza tra realtà *on* e *offline* e quindi gli strumenti metodologici devono applicarsi a entrambe le realtà. Nel nostro caso l'indagine quantitativa di tipo etnografico si è rivelata utile, al termine della ricerca, anche per esplorare i luoghi virtuali di interazione, relazione e scambio comunicativo.

#### **4. Gli strumenti: dai concetti all'analisi**

La scelta metodologica determinata dalla natura dei concetti che si vogliono indagare, influisce – a sua volta – sulla natura degli strumenti che si utilizzano per l'indagine.

Il rapporto tra concetti, metodi e strumenti è pertanto strettissimo e l'uno influenza vicendevolmente l'altro in una spirale ricorsiva che ne modifica gli elementi in una sorta di espansione ideale e certamente in un'ottica di sistema.

La nostra indagine è stata condotta, come detto, attraverso la raccolta di interviste non standard costruite sulla base di alcuni elementi:

1. la declinazione concettuale, dal generale al particolare, delle aree di interesse del Vsa che ha portato all'individuazione dei nodi concettuali utilizzati anche in fase di analisi<sup>2</sup>;

---

2 Per esempio nel caso della formazione sono stati individuati i nodi Apprendimento, Apprendimento online, Fad, Formazione interna, Formazione esterna, i quali si

---



- 
2. l'analisi della letteratura di riferimento (Volterrani, Tola, Bilotti 2009; Bassi 2011);
  3. il confronto con alcuni testimoni privilegiati.

Ne è emersa una traccia di intervista focalizzata su due aree principali di indagine: quella individuale (per es.: le caratteristiche generali dell'intervistato; la sua relazione personale con la comunità e la vita associativa, ecc.) e quella dedicata alla vita associativa, a sua volta suddivisa tra le attività svolte offline e quelle svolte online. A titolo di esempio, rientrano nell'offline le domande per indagare le caratteristiche generali dell'associazione, le caratteristiche della comunità e delle relazioni vissute al suo interno, sulla formazione e l'apprendimento in presenza, in aggiunta a tutte quelle dedicate specificatamente agli indicatori del Vsa. Per quanto riguarda l'online, invece, si è indagato in particolar modo sulla formazione a distanza, sullo stile relazionale della comunicazione mediata dal computer, sugli aspetti tipici della conflittualità e della relazionalità nei *social network*, e in molti casi declinando adeguatamente le aree di indagine dell'offline.

Per chiarezza e per comprendere meglio il campo di analisi e interpretazione del lavoro si riportano, in ordine alfabetico e per intero, i nodi concettuali utilizzati e le relative definizioni che sono state elaborate all'interno del campo semantico di interesse della nostra ricerca e che - per questo - in alcuni casi possono apparire riduttive e/o squilibrate e non 'universalmente' valide.

Una volta rintracciati nelle interviste, questi nodi sono stati analizzati con il *software* N-Vivo che ci ha consentito di archiviare e trattare il materiale della ricerca in modo sistematico, flessibile e collaborativo (Pacífico M., Coppola L. 2010).

## **4.1. I nodi concettuali**

### **Apprendimento (Ap)**

Cambiamento individuale e/o collettivo di conoscenze competenze e saperi in risposta a stimoli esterni di natura formale e/o informale.

### **Apprendimento online (ApO)**

Cambiamento individuale e/o collettivo di conoscenze competenze e saperi in risposta a stimoli esterni di natura formale e/o informale legato ad attività di interazione e/o comunicazione svolte online.

### **Ascolto (Asc)**

Accoglienza delle esigenze interne ed esterne all'associazione.

### **Associazione (A)**

Insieme all'individuo è uno dei due nodi che si associano (alternativamente) a tutti gli altri nodi. Questo nodo si usa tutte le volte che l'intervistato racconta dell'associazione di cui fa parte.

### **Capitale sociale Bonding (Csbo)**

Gruppo formato da legami tra persone omogenee per interessi e/o pensieri e/o comportamenti e convinzioni, caratterizzato da legami fra uguali e tendente alla chiusura.

### **Capitale sociale Bridging (Csbr)**

Gruppo formato da legami tra persone diverse, eterogenee, aperto allo scambio e alla costruzione di relazioni con altri gruppi.

### **Carattere volontario (Cav)**

Valorizzazione del carattere disinteressato del servizio e del fondamento etico dell'associazione, con attenzione alle motivazioni possedute dal volontario e agli obiettivi dell'associazione.

### **Collaborazione (Col)**

Stile di comportamento orientato ad includere più persone per il rag-

---

---

giungimento di un medesimo scopo (per es. organizzativo, di apprendimento).

### **Collaborazione online (Colo)**

Stile di comportamento orientato ad includere più persone per il raggiungimento di un medesimo scopo (per es. organizzativo, di apprendimento) sostenuto dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (caratterizzato da asincronicità spazio/temporale).

### **Comunità (C)**

Collettività nella quale i suoi membri agiscono reciprocamente e nei confronti di altri non appartenenti, antepoendo più o meno consapevolmente i valori, le norme, i costumi, gli interessi della collettività a quelli personali o del proprio sotto-gruppo o di altre collettività.

### **Comunità online (Co)**

Collettività online nella quale i suoi membri agiscono reciprocamente e nei confronti di altri non appartenenti, antepoendo più o meno consapevolmente i valori, le norme, i costumi, gli interessi della collettività a quelli personali o del proprio sotto-gruppo o di altre collettività.

### **Conflittualità (Con)**

Stato di tensione, latente o meno, che va ad agire sui meccanismi relazionali e sui processi all'interno dell'organizzazione.

### **Etica (Eti)**

Norma di comportamento non utilitaristico condivisa e volta ad orientare l'agire pratico.

### **Formazione a distanza (Fad)**

Percorso di apprendimento organizzato all'interno di ambienti online che consentono interazioni e/o comunicazioni (uno a uno, uno a molti, molti a molti) sincrone e/o asincrone.

---

**Flessibilità (Fle)**

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

**Formazione interna (Fi)**

Percorso di apprendimento organizzato rivolto agli associati.

**Formazione esterna (Fe)**

Percorso di apprendimento organizzato rivolto a persone anche esterne all'associazione.

**Identità (Id)**

Equilibrio fra il riconoscimento interno ed esterno dei valori e delle caratteristiche dell'associazione.

**Immaginazione (Imm)**

Capacità di acquisire una visione prospettica sul territorio di riferimento, che partendo dall'analisi dei bisogni riesca a cogliere le nuove sfide che provengono dall'esterno e coinvolgono la comunità, e affrontarle con la creazione di servizi e risposte inediti.

**Individuo (I)**

Questo nodo si usa tutte le volte che l'intervistato racconta la sua esperienza al di fuori del contesto associativo.

**Integrazione (Int)**

Il perseguimento di un'efficace capacità di azione sinergica rispetto alle attività degli enti pubblici e delle altre associazioni di volontariato, con attenzione al radicamento sul territorio ed alle relazioni intrattenute con gli altri soggetti (pubblici o del volontariato), all'attivazione di un ruolo complementare e non sostitutivo rispetto al territorio di riferimento e alla condivisione di obiettivi e metodi attraverso i quali il servizio viene di fatto erogato.

---

---

### **Organizzazione (Org)**

Elaborazione di una strategia che preveda la definizione precisa ed esplicita di ruoli e procedure, attenzione a processi organizzativi, metodi di lavoro, modalità di organizzazione e gestione di riunioni, assemblee e in generale delle occasioni di coinvolgimento degli utenti.

### **Partecipazione (Par)**

La creazione di canali di partecipazione aperti sia agli associati che agli esterni. Adozione di forme e strumenti partecipativi fra le varie componenti dell'associazione (dirigenti, volontari, dipendenti, giovani in servizio civile).

### **Relazionalità esterna (Re)**

Insieme complesso e articolato di relazioni che un gruppo, un'associazione stabiliscono con gli ambienti esterni (territori, comunità, organizzazioni, individui) attraverso la comunicazione *face to face* e molteplici strumenti comunicativi.

### **Relazionalità interna (Ri)**

Insieme complesso e articolato di relazioni che un gruppo, un'associazione stabiliscono con gli ambienti interni al gruppo e all'associazione stessa (processi organizzativi e di lavoro, relazioni interpersonali, processi di socializzazione, gestione del tempo e degli spazi) attraverso la comunicazione *face to face* e molteplici strumenti comunicativi.

### **Relazionalità online interna (Roi)**

Insieme complesso e articolato di relazioni che un individuo, un gruppo, un'associazione stabiliscono internamente attraverso molteplici strumenti comunicativi online (*chat, forum, newsgroup, e-mail, social network, etc.*).

### **Relazionalità online esterna (Roe)**

Insieme complesso e articolato di relazioni che un individuo, un gruppo, un'associazione stabiliscono al di fuori dell'associazione o del gruppo, attraverso molteplici strumenti comunicativi online (*blog,*

---

*chat, forum, newsgroup, e-mail, social network, etc.*).

### **Responsabilità (Res)**

Capacità di costruire piattaforme caratterizzate dalla presenza di valori tipici del volontariato: solidarietà, uguaglianza, aiuto ai deboli, impegno civile.

### **Riproduzione di relazioni (Rip)**

Capacità dell'associazione di rendere autonomo un utente fino a farlo diventare parte attiva dell'associazione.

---

**CESEVOT**





---

## Glossario

**Advocacy:** in generale è l'attività di promozione, tutela e sostegno di diritti, esercitata nei confronti di una causa o di soggetti vulnerabili. Nell'ambito dell'associazionismo (sia di volontariato che di promozione sociale), l'attività di *advocacy*, riconosciuta a livello normativo, mira a intervenire sulle politiche pubbliche anche, se necessario, ricorrendo a strumenti di denuncia di problematiche sociali e tutela giuridica, affiancando il beneficiario nei percorsi di difesa dei propri diritti nell'interesse di tutta la comunità.

**Blog:** contrazione di *web log*, ovvero "diario in rete", è una sorta di sito *web* personale o collettivo in cui l'autore o gli autori pubblicano con una certa frequenza e periodicità opinioni, riflessioni, considerazioni, con la possibilità – per i lettori – di intervenire con commenti cui l'autore può rispondere per avviare una discussione. In campo formativo può essere utilizzato come espressione di un progetto didattico svolto collaborativamente, e come forma di *digital storytelling*.

**Civiness (senso civico):** è la presenza, su un determinato territorio, di fiducia generalizzata che facilita la cooperazione dei cittadini volta al raggiungimento del bene comune, al di là di atteggiamenti particolaristici.

**Fuzzy [approccio o logica]:** è una logica sfumata che, in opposizione alla logica classica di matrice aristotelica, attribuisce ad una affermazione un valore di verità non assoluto. Una proposizione può essere vera e falsa allo stesso tempo con un valore di appartenenza contemporaneamente all'insieme 'vero' e all'insieme 'falso', come ad esempio nel caso del bicchiere mezzo pieno e mezzo vuoto. Questa modalità interpretativa delle asserzioni è utile nella ricerca qualitativa, nella quale si interpreta il dato soggettivo rappresentato dalla narrazione dell'intervistato e dall'interpretazione del ricercatore.

---

**Learning Management System (Lms):** letteralmente “Sistema di Gestione dell’Apprendimento”. Si tratta di un software che consente la gestione di tutto il processo formativo, dall’erogazione dei contenuti, alla comunicazione tra gli utenti (docenti, tutor e studenti), alla verifica dell’apprendimento tramite strumenti di valutazione, al tracciamento degli accessi e delle attività svolte dai singoli utenti. Un Lms è normalmente il cuore di un percorso di formazione in *e-learning*, sebbene ne esistano di diversa natura e con caratteristiche anche molto differenti l’uno dall’altro. Altri modi per riferirsi ad esso sono Vle (*Virtual Learning Environment*), Ple (*Personal Learning Environment*) o – volgarmente – “piattaforma didattica”.

**Learning Object (Lo):** letteralmente “oggetto di apprendimento”. Si tratta di risorse digitali identificabili come unità minime di apprendimento, e utilizzabili in sistemi di *e-learning*. Caratteristiche di un Lo sono la sua struttura autoconsistente (in esso sono presenti gli obiettivi formativi, i contenuti di apprendimento e le prove di verifica), la sua modularità (è possibile creare dei percorsi formativi unendo modularmente più Lo), la sua riusabilità (è possibile utilizzarli su diversi sistemi di *e-learning*), la sua reperibilità (sono normalmente raggruppati in *repository* facilmente consultabili grazie ad un attento e puntuale sistema di metadattazione).

**Open source:** questa espressione indica quei software – normalmente ma non necessariamente gratuiti - il cui codice informatico risulta aperto e dunque liberamente utilizzabile/modificabile da chi ne ha la necessità ed è in grado di farlo, contribuendo in questo modo anche alla crescita del software stesso. Chi detiene i diritti di *software open source* favorisce pertanto sia lo studio che l’apporto di modifiche di altri programmatori indipendenti. Tutto questo sistema viene regolato da apposite licenze d’uso.

**Peer review:** metodologia che a livello europeo è utilizzata soprattutto nell’ambito della divulgazione scientifica accademica (dove è usata in larga misura per convalidare nuove pubblicazioni) e nel

---

---

campo della formazione-educazione, dove collegi di revisori valutano l'operato di educatori, insegnanti e istituzioni scolastiche. Il concetto di fondo su cui si basa è che nessuna valutazione espressa su un sistema o un progetto può essere più accurata e meglio argomentata di quella svolta da un revisore che abbia la stessa professionalità e le stesse competenze sull'argomento.

**Podcast:** documenti audio o video che è possibile scaricare dalla rete tramite un *software* apposito ed un servizio di abbonamento (normalmente gratuito) che aggiorna automaticamente la lista dei *files*. In questo modo è possibile ascoltare sul proprio computer o sul proprio lettore *mp3* registrazioni di trasmissioni radiofoniche, notiziari, etc.

**Probing [attività di]:** è un elemento caratterizzante le interviste non standard e in profondità attraverso il quale l'intervistatore aiuta l'intervistato a costruire liberamente il suo discorso, ma focalizzandolo sui temi di ricerca. Attraverso questa attività di relazione si recuperano dettagli, ulteriori specifiche, approfondimenti.

**Repository:** si tratta di ambienti informatici che ospitano un insieme di dati e di contenuti normalmente organizzati tramite metadati. Per estensione, nel contesto formativo questo termine indica ormai una sorta di deposito/archivio in cui inserire i materiali didattici che è poi possibile far scaricare.

**Web 2.0:** con questa espressione, coniata nel 2005, ci si riferisce a quell'interpretazione del *web* centrata su parole chiave come collaborazione, socializzazione, partecipazione, in cui anche l'utente medio, con scarsa o nulla dimestichezza informatica, ha la possibilità di produrre contenuti propri grazie alla facilità d'uso dei software e delle interfacce a disposizione. La sigla deriva da una volontà di rottura rispetto ad una versione di Internet (quella di tutti gli anni '90 e dell'inizio del 2000) in cui l'utente era costretto – per lo più – a subire passivamente i contenuti pubblicati da coloro che erano in grado

---

tecnicamente di farlo. Esempi considerati tipici del *web 2.0* sono Facebook, Twitter, Wikipedia, YouTube, Flickr e tutti quei siti e servizi che si aprono alla partecipazione dell'utente.

**Wiki:** strumento di scrittura collaborativa che consente la creazione di una o più pagine ipertestuali da parte di più persone. Il testo può essere modificato da tutti coloro che vi hanno accesso, potendo sia aggiungere che cambiare che cancellare quanto scritto da altri. L'esempio più noto di *wiki* è ovviamente Wikipedia.

---

**CESVS**  **T**



---

## Bibliografia

ABBOTT, ANDREW

2006 — *I metodi della scoperta. Come trovare delle buone idee nelle scienze sociali*, Mondadori, Milano

ALASUUTARI, PERTTI

1999 — *Rethinking media audience*, Sage, London

APPADURAJ, ARJUN

1996 — *Modernity at Large: Cultural Dimensions of Globalization*, University of Minnesota Press, Minneapolis-London

2012 — *Le aspirazioni nutrono la democrazia*, Edizioni Et. Al., Milano

BASSI, ANDREA

2011 — *Il valore sociale aggiunto delle organizzazioni di terzo settore che erogano servizi alla persona*, Franco Angeli, Milano

BAYM, NANCY K.; MARKHAM, ANNETTE (a cura di)

2009 — *Internet inquiry. Conversation about method*, Sage, London

BAYM, NANCY K.

2010 — *Personal connections in digital age*, Polity Press, Cambridge

BENTIVEGNA, SARA

2009 — *Disuguaglianze digitali. Le nuove forme di esclusione nella società dell'informazione*, Laterza, Roma-Bari

BICHI, RITA

2002 — *L'intervista biografica*, Vita e Pensiero, Milano

BOURDIEU, PIERRE

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

---

BOVONE, LAURA; VOLONTÈ, PAOLO (a cura di)  
2006 — *Comunicare le identità. Percorsi della soggettività nell'età contemporanea*, Franco Angeli, Milano

Calvani, Antonio  
2005 — *Rete, comunità e conoscenza*, Erickson, Trento

CALVANI, ANTONIO  
2009 — *Dall'educazione a distanza all'e-learning*, in *XXI Secolo, Enciclopedia Italiana Treccani*, Treccani, Roma

CAMBI, FRANCO  
2003 — *Manuale di Storia della pedagogia*, Laterza, Roma-Bari

CAMPELLI, ENZO  
2006 — *Introduzione* in TUSINI, STEFANIA *La ricerca come relazione. L'intervista nelle scienze sociali*, Franco Angeli, Milano

CASTELLS, MANUEL  
2002 — *La nascita della società in rete*, Università Bocconi, Milano

CECCHERELLI, ALESSIO  
2011 — *L'intelligenza dei missili. L'educazione di oggi tra interiorità ed esteriorizzazione*, Liguori, Napoli

CECCONI, LUCIANO (a cura di)  
2002 — *La ricerca qualitativa in educazione*, Franco Angeli, Milano

COLEMAN, JAMES  
1990 — *Foundations of Social Theory*, Harvard University Press, Cambridge

COMUNELLO, FRANCESCA  
2010 — *Networked sociability*, Guerini Associati, Milano

---



---

CONSALVO, MIA; ESS, CHARLES

2011 — *The handbook of Internet studies*, Blackwell, Chicester, Uk

DE BLASIO, EMILIANA; GILI, GUIDO; HIBBERD, MATTHEW; SORICE, MICHELE

2007 — *La ricerca sull'audience*, Hoepli, Milano

FIELD, JOHN

2004 — *Il capitale sociale: un'introduzione*, Erickson, Trento

FINI, ANTONIO; CICOGNINI, M. ELISABETTA (a cura di)

2009 — *Web 2.0 e social networking. Nuovi paradigmi per la formazione*, Erickson, Trento

FINKIELKRAUT, ALAIN

2006 — *Noi, i moderni*, Lindau, Torino

FORSÈ MICHEL; TRONCA, LUIGI (a cura di)

2005 — *Capitale sociale e analisi dei reticoli*, Franco Angeli, Milano

FRABBONI, FRANCO

1999 — *Le dieci parole della didattica*, Ethel, Milano

GENNARI, MARIO (a cura di)

1996 — *Didattica generale*, Bompiani, Milano

GILLESPIE, MARIE; TOYNBEE, JASON (a cura di)

2006 — *Analysing media texts*, Open University Press, London

GRANIERI, GIUSEPPE

2009 — *Umanità accresciuta. Come la tecnologia ci sta cambiando*, Laterza, Roma-Bari

HOWARD, PHILIP

2002 — *Network ethnography and the hypermedia organization: new media, new organizations, new methods*, in "New media & society", Sage Publication, December, n. 4/4, pp. 550–574

---

INNIS, HAROLD

2001 — *Impero e comunicazioni*, Meltemi, Roma

KOSKO, BART

2002 — *Il fuzzy-pensiero. Teoria e applicazioni della logica fuzzy*, Baldini&Castoldi, Milano

LÉVY, PIERRE

1997 — *Il virtuale*, Raffaello Cortina, Milano

LÉVI-STRAUSS, CLAUDE

1991 — *Introduzione a M. Mauss, Teoria generale della magia e altri saggi*, Einaudi, Torino

MARRADI, ALBERTO

2007 — *Metodologia delle scienze sociali*, Il Mulino, Bologna

MATTELART, ARMAND

1998 — *L'invenzione della comunicazione*, il Saggiatore, Milano

MAUSS, MARCEL

2002 — *Saggio sul dono. Forma e motivo dello scambio nelle società arcaiche*, Einaudi, Torino

MAZZA, BARBARA; VOLTERRANI, ANDREA (a cura di)

2008 — *Per una relazionalità diffusa* in Morcellini, Mario Mazza, Barbara, *Oltre l'individualismo*, Franco Angeli, Milano

MELUCCI, ALBERTO

1998 — *Verso una sociologia riflessiva. Ricerca qualitativa e cultura*, Il Mulino, Bologna

MONACI, SARA; SCIFO, BARBARA

2010 — *Sociologia 2.0. Pratiche sociali e metodologie di ricerca sui media partecipativi*, Scriptaweb, Napoli

---

---

PACIFICO, MARIELLA; COPPOLA LUCIA

2010 — *Nvivo: una risorsa metodologica. Procedure per l'analisi dei dati qualitativi*, Franco Angeli, Milano

PERUZZI, GAIA; VOLTERRANI, ANDREA

2010 — *Daily Life of Non Profit Organisations Inhabiting the Web*, in "Journal of Sociocybernetics", vol. 7, p. 107-120

PERUZZI, GAIA (a cura di)

2012 — *La comunicazione al centro. Un'indagine sulla rete dei Centri di Servizio per il Volontariato*, "I Quaderni", n. 56, Cesvot, Firenze

PIASERE, LEONARDO

2002 — *Un etnografo imperfetto*, Laterza, Bari

PUTNAM, ROBERT

2001 — *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, Simon and Schuster, New York

PUTNAM, ROBERT

2004 — *Capitale sociale e individualismo*, Il Mulino, Bologna

SCHRODER, KIM; DROTNER, KRISTEN; KLINE, STEVE

2003 — *Researching audiences*, Arnold Publishers, London

SEN, AMARTYA

2001 — *Lo sviluppo è libertà*, Mondadori, Milano

SORICE, MICHELE

2007 — *Teorie e metodi di ricerca sull'audience* in DE BLASIO, EMILIANA, GILI, GUIDO; HIBBERD, MATTHEW; SORICE, MICHELE *La ricerca sull'audience*, Hoepli, Milano

SPINELLI, ANGELA

2010 — *Un'officina di uomini. La scuola del costruttivismo*, Liguori, Napoli

---

TUSINI, STEFANIA

2006 — *La ricerca come relazione. L'intervista nelle scienze sociali*, Franco Angeli, Milano

VERGANI, EMILIO

2010 — *Bisogni sospetti*, Maggioli, Rimini

VOLTERRANI, ANDREA

2003 — *Panorami sociali*, Liguori, Napoli

2011 — *Saturare l'immaginario. Per una nuova comunicazione sociale*, ExormaEdizioni, Roma

VOLTERRANI, ANDREA; TOLA, PAOLA; BILOTTI, ANDREA

2009 — *Il gusto del volontariato*, ExormaEdizioni, Roma

WEICK, KARL

1995 — *Senso e significato nell'organizzazione*, Cortina, Milano

---

**CESEVOT**



---

## Gli autori

**Ceccherelli Alessio**, laureato in Lettere, ha conseguito il dottorato di ricerca in Sociologia della comunicazione e Scienze dello spettacolo. Specializzato in *e-Learning Management*, si occupa di mediologia e di tecnologie didattiche. Attualmente è ricercatore a tempo determinato presso la Scuola Istruzione a Distanza dell'Università di Roma Tor Vergata, dove insegna in corsi di laurea online e in presenza. Ha pubblicato *Oltre la morte. Per una mediologia del videogioco* (Liguori, Napoli 2007) e *L'intelligenza dei missili. L'educazione di oggi tra interiorità ed esteriorizzazione* (Liguori, Napoli 2011).

**Spinelli Angela**, laureata in Filosofia è ricercatrice di Tecnologie didattiche all'Università di Roma Tor Vergata, insegna presso la Scuola Istruzione a Distanza, in corsi di laurea online. Si occupa di processi tecnologici utilizzati ai fini dell'insegnamento e dell'apprendimento all'interno degli ambienti virtuali e del rapporto tra comunicazione/stile relazionale e apprendimento. Tra le sue pubblicazioni: *Rette e spirali. Geometrie di tecnologie didattiche* (Aracne, Roma 2006); *Un'officina di uomini. La scuola del costruttivismo* (Liguori, Napoli 2009)

**Tola Paola**, laureata in Scienze Politiche indirizzo Programmazione e gestione di politiche e servizi sociali. È ricercatrice presso Qubica, cooperativa che si occupa di politiche sociali e sociosanitarie con attività di ricerca, progettazione, consulenza e formazione dirette soprattutto ad enti pubblici e terzo settore. Collabora con associazioni di terzo settore e università nella realizzazione di progetti di ricerca e i principali ambiti di interesse sono relativi al volontariato e alla valutazione applicata a progetti e servizi sociali. Pubblicazioni recenti: *Il gusto del volontariato* (Exorma Edizioni, Roma 2009) e *La valutazione di impatto sociale dei progetti del volontariato toscano* ("I Quaderni", n. 43, Cesvot, Firenze 2009).

---

**Volterrani Andrea**, ricercatore all'Università di Roma Tor Vergata, insegna sociologia della comunicazione e si occupa di ricerca, formazione e consulenze sulla comunicazione sociale, sul terzo settore e sulle politiche sociali integrate. Tra le sue pubblicazioni più recenti *Il gusto del volontariato* (Exorma, Roma 2009) e *Saturare l'immaginario. Per una nuova comunicazione sociale* (Exorma, Roma 2011). È presidente della Fondazione Scuola di Alta Formazione per il Terzo Settore.

---



**CESVS**  **T**



## Indice

<b>Introduzione</b> . . . . .	p.	5
1. Contro il volontariato-merce . . . . .	»	6
2. Le nuove frontiere del volontariato. Alla ricerca degli indicatori extra-economici . . . . .	»	9
 <b>Capitolo 1</b>		
<b>Le dimensioni del valore del volontariato</b> . . . . .	»	15
1. L'identità del volontariato tra etica e managerialità Servizi e (auto)percezione del come si fa volontariato		15
1.1 Specificità dell'identità online . . . . .	»	29
2. Promozione della coesione sociale . . . . .	»	32
2.1 Specificità della coesione e della relazionalità online. . . . .	»	46
3. Formazione: trampolino di lancio del volontariato	»	54
3.1 Specificità della formazione <i>online</i> . . . . .	»	60
 <b>Capitolo 2</b>		
<b>Aree, indicatori e misurazione del valore del volontariato</b> »		67
 <b>Capitolo 3</b>		
<b>La prospettiva futura</b> . . . . .	»	79
1. Strategie sul territorio . . . . .	»	79
2. Sviluppo delle capacità delle associazioni . . . . .	»	81
3. Verso il futuro . . . . .	»	83
 <b>Appendice metodologica:</b>		
<b>obiettivi, approccio metodologico e strumenti</b> . . . . .	»	87
1. Descrizione ed obiettivi della ricerca. . . . .	»	88
2. Approccio metodologico: una questione di 'qualità' »		91
3. Il campo etnografico tra online e offline. . . . .	»	94
4. Gli strumenti: dai concetti all'analisi. . . . .	»	96
4.1. I nodi concettuali. . . . .	»	98

---

<b>Glossario</b>	.....	p. 105
<b>Bibliografia</b>	.....	» 111
<b>Gli autori</b>	.....	» 119

---

**CESEVOT**



---

## "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 Raggianti

### 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 Raggianti

---

**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

---



Stampato in Italia  
da La Grafica Pisana - Bientina (Pisa)  
Maggio 2012