



FONDAZIONE ROMA
TERZO SETTORE



**FUNZIONAMENTO DELLE ODV
ED ESPERIENZA DEI VOLONTARI
IN PROVINCIA DI TARANTO**

**SINTESI DELLA RICERCA
2008-2009**

a cura di Renato Frisanco

DICEMBRE 2009



INDICE

Rilevanza della ricerca, ipotesi guida e nota metodologica	pag. 3
1. Origine, ragione d'essere e specifiche attività delle OdV	3
2. Attuale vitalità delle organizzazioni tarantine	4
3. Tipo ed entità di risorse su cui possono contare le OdV per realizzare le loro finalità	6
4. Funzioni organizzative delle OdV e loro bisogni	8
5. Processi che spiegano il funzionamento delle OdV	10
6. Alcuni processi strategici	12
7. Partecipazione delle OdV agli organismi consultivi e di coordinamento e loro rapporto con gli altri attori pubblici e privati del territorio	14
8. Rapporto delle OdV con il Centro Servizi Volontariato (CSV), servizi acquisiti e loro congruenza con bisogni e aspettative e relativo livello di soddisfazione	17
9. Parlano i volontari: come e perché si diventa volontari	19
10. Identità dei volontari e rapporto con le loro organizzazioni	21
11. Valutazioni dei volontari circa la loro esperienza di attivisti solidali	23
12. Considerazioni conclusive	25



Rilevanza della ricerca, ipotesi guida e nota metodologica

La ricerca sulle organizzazioni di volontariato (OdV) della provincia di Taranto, promossa dal Centro Servizi Volontariato della provincia di Taranto (C.S.V. Taranto) e realizzata dalla FEO-FIVOL (oggi Fondazione Roma Terzo Settore) nella seconda metà del 2008, ha preso in esame un campione di 162 OdV diversamente distribuite sul territorio, oltre che rappresentative dei vari settori di intervento e dell'appartenenza o meno alle sigle nazionali del volontariato.

Le **organizzazioni di volontariato** esaminate rappresentano oltre il 50% di quelle attive e rispondenti ai requisiti specifici previsti dalla L. 266/1991 e note alla banca dati FIVOL 2006.

I presidenti o responsabili hanno compilato un questionario “denso” e impegnativo con cui si è cercato di rilevare la “**qualità**” **intrinseca del funzionamento delle OdV**. In particolare sono state raccolte informazioni sui temi della promozione, gestione e valorizzazione delle risorse umane, la vita associativa e la partecipazione interna, le modalità di rilevazione dei bisogni, l'attenzione alla comunicazione, la propensione alla valutazione dei risultati, le caratteristiche di interazione con altri attori del territorio, il rapporto con il C.S.V. Taranto, nonché i bisogni percepiti e i servizi attesi evidenziando la tensione dei gruppi solidali verso strategie finalizzate alla conservazione o al loro sviluppo.

Per la prima volta la ricerca ha fatto emergere una **fenomenologia complessa di un volontariato in evoluzione**, così come lo è il sistema sociale e di *Welfare* attuale con cui esso è in interazione.

L'**ipotesi-guida** della ricerca è che il volontariato si trova in una fase evolutiva, densa di cambiamenti, sia per la lenta ma inarrestabile trasformazione del sistema di *Welfare*, che per le attese e i bisogni di una società complessa che muta così come cambiano motivazioni e aspettative degli stessi volontari impegnati nella solidarietà organizzata.

Osservando il fenomeno negli ultimi anni è evidente la **crescita in complessità** di ruoli e di funzioni interne ed esterne alle organizzazioni in relazione alle aspettative di una maggior qualità e impatto sociale del loro operato. La qualità di una OdV dipende oggi dalla sua capacità di esercitare molteplici funzioni di tipo organizzativo e gestionale e di intrattenere numerosi e fecondi rapporti all'esterno. Sul versante interno è oggi necessario fare programmazione, monitorare i bisogni della propria utenza o del territorio, acquisire, curare e valorizzare la risorsa umana, fare buona comunicazione - non solo di tipo autoreferenziale o promozionale, ma anche di sensibilizzazione dell'opinione pubblica - così come è importante fare valutazione e rendicontazione sociale del proprio operato, raccogliere fondi sfruttando le maggiori opportunità e attingendo dal più ampio spettro di donatori rispetto ad un tempo. Occorre infine rapportarsi con i soggetti esterni, stringere alleanze, promuovere iniziative e progetti, scambiare e intrecciare rapporti collaborativi con soggetti omologhi e stare nelle reti e negli organismi consultivi e partecipativi. Tale complessità fa sì che, da una parte, il lavoro benevolo del volontario sia più impegnativo e sistematico e, dall'altra, accentua la sensazione dei responsabili delle OdV di non avere abbastanza volontari e risorse finanziarie per realizzare la *mission* delle proprie organizzazioni. La capacità di corrispondere alla



complessità di compiti e di funzioni richiesta oggi alle OdV discrimina maggiormente le unità più grandi rispetto a quelle più piccole - se non inserite in apposite reti nazionali o locali - e richiede al Centro Servizi un impegno particolare nel sollevare le seconde da alcune onerose funzioni. Si tratta di ridurre il *gap* di opportunità per aiutare le piccole organizzazioni a crescere o ad essere valorizzate nel sistema integrato dei servizi o in connessione con le altre risorse della comunità territoriale.

La ricerca, promossa dal Centro Servizi Volontariato della provincia di Taranto è stata condotta su un **campione “probabilistico” di OdV**, ovvero rispettoso della loro distribuzione sul territorio provinciale, oltre che rappresentativo per settore di attività, dimensione, composizione interna e appartenenza o meno alle grandi reti del volontariato nazionale.

Gli aspetti di funzionamento e di qualità delle OdV sono stati integrati dall’apporto di **un’indagine parallela che ha coinvolto 214 volontari** dello stesso OdV esaminate allo scopo di acquisire ulteriori elementi di valutazione sulla base del vissuto e della testimonianza dei diretti interessati. E’ stato evidenziato il percorso, le motivazioni, le modalità di fare azione solidale e di «essere volontario» interpellando i volontari stessi perché se la solidarietà organizzata cambia ciò accade anche perché cambiano i suoi protagonisti.

Vengono qui di seguito presentati in modo essenziale i risultati della ricerca per ciascuna delle undici **aree tematiche** in cui è articolata. La situazione delle OdV tarantine viene anche confrontata con quella di altre sei aree geografiche esaminate facendone scaturire le caratteristiche peculiari e distintive.

1. Origine, ragione d’essere e specifiche attività delle OdV

Le unità esaminate hanno un’età media piuttosto giovane (15 anni) e rivelano un ritmo di crescita crescente a partire dagli anni ’90 che si mantiene vivace anche nel decennio in corso, più di quanto non si riscontri in Puglia e in Italia. Nonostante la loro origine relativamente recente, che ha trovato impulso a seguito delle leggi nazionale e regionale di settore, sono per lo più appartenenti alle reti nazionali del volontariato - ben più che nelle aree poste a confronto - e attive nei comparti del *Welfare*, per quanto la tendenza più recente è per la costituzione di gruppi indipendenti di volontariato attivi nei nuovi settori della partecipazione civica (dalla cultura, all’ambiente, all’educazione permanente, alla protezione civica).

Il **raggio d’azione** abituale le divide tra quante operano nell’ambito locale o micro-territoriale - soprattutto le unità di dimensioni ridotte e dei comuni medio-piccoli - e quello sovracomunale. L’ambito d’azione provinciale prevale nettamente tra le OdV dei comuni capoluogo e di medio-grandi dimensioni.

Esse sono nate per l’iniziativa di 12 fondatori in media - oggi il loro numero risulta ridotto di poco più di un terzo - che hanno statuito finalità rimaste per lo più inalterate nel tempo, dato che pressoché un quinto delle OdV le ha fin qui rivisitate.

Le **finalità** che esse perseguono sono più di una, in particolare risaltano quelle di un **operoso pragmatismo** orientato ai bisogni, in connessione o meno con i servizi esistenti, e non privo di un’attenzione preventiva e promozionale, ma con un



approccio alla innovazione ancora timido; l'**attività di sensibilizzazione** ed educazione nei confronti della cittadinanza; **la tutela** di persone, specie viventi e di beni comuni. In secondo piano sono invece segnalate le finalità di tipo partecipativo e di stimolo alla sussidiarietà dei cittadini.

La maggioranza relativa delle OdV tarantine si fa carico dei bisogni e dei diritti della **popolazione più svantaggiata e marginale** della società, operando soprattutto a beneficio esclusivo di terzi, ma tende a incrementare il numero delle associazioni che estendono le loro prestazioni agli iscritti in quanto caratterizzati dalle problematiche specifiche che esse affrontano. Minoritaria, ma più importante che altrove, è la componente dei gruppi di auto-mutuo aiuto, assimilati alle OdV in quanto "aperti" e propagatori di una specifica cultura della solidarietà.

Le organizzazioni tarantine **si impegnano prevalentemente nei settori del Welfare** (6 su 10) - più nell'ambito socio-assistenziale che sanitario (esclusa la promozione della donazione del sangue e organi) - facendosi carico di specifici gruppi di utenza o di popolazione (in 7 casi su 10), in particolare di **malati e traumatizzati** e, a seguire, nei confronti di anziani, disabili e di persone in stato di difficoltà.

Le OdV tarantine **attuano prevalentemente una differenziata gamma di interventi in due o più settori di attività**, soprattutto se operano in sinergia con le amministrazioni pubbliche e se sono nate negli anni '90, mentre l'orientamento delle OdV alla specializzazione dell'intervento (4 su 10) riguarda soprattutto le piccole unità e quelle sorte in epoca più recente.

Le **parole identitarie** della loro missione sono, nell'ordine, «assistenza» (42,6%) e «promozione sociale» (40,1%), ma anche «tutela» (38 OdV su 100) ed «educazione» (37 su 100) risultano ben interiorizzate in chi le rappresenta, più di quanto si riscontra nelle altre aree poste a confronto, mentre all'ultimo posto delle 9 parole identitarie viene «gestione» (di servizi).

2. Attuale vitalità delle organizzazioni tarantine

Le unità esaminate rivelano una **regolare continuità** nello svolgimento dell'attività, tranne una quota residuale che si trova in difficoltà operativa, mentre poco meno di un terzo dei gruppi ha incrementato nell'ultimo anno la propria attività.

47 OdV su 100 manifestano una propensione a crescere, a differenziare servizi e/o utenze e, non a caso, lo sono soprattutto le unità del comune capoluogo, le più grandi e quelle appartenenti alle reti del volontariato di diffusione nazionale e più attrezzate sul piano delle funzioni organizzative, oltre a quelle maggiormente connesse con le Amministrazioni pubbliche, costituendone risorsa complementare.

Nell'ultimo anno poco più di un terzo delle OdV (34,6%) è stato impegnato nella realizzazione di uno o più **progetti** di attività che vanno oltre l'attività ordinaria e ne aggiungono peso specifico; nella gran parte dei casi la proposta progettuale è stata avanzata dalle stesse organizzazioni e più all'attenzione dei finanziatori privati (imprese, fondazioni, Chiese) che di quelli pubblici. La progettazione garantisce dei vantaggi, ben percepiti dalle OdV, soprattutto in termini di «**maggior visibilità**» e di «**consolidamento dell'attività ordinaria**». Il primo aspetto è enfatizzato proprio dalle OdV tarantine che si differenziano dalle compagini delle altre aree geografiche anche



per aver riscontrato in proporzione superiore un «*flusso di volontari più sostenuto*» se non un incremento degli stessi.

Da questi dati emerge un **indice di vitalità/dinamicità che è palesemente buono per il 30,9%** del campione ed è correlato, non a caso, alle posizioni di eccellenza degli altri indici che qualificano le OdV, *in primis*: l'attenzione alla formazione e alla rilevazione dei bisogni, la complessità organizzativa, ma anche la comunicazione, la promozione e la cura dell'inserimento dei volontari nonché l'azione "sussidiaria". Interessante è anche il dato che segnala una maggiore vitalità da parte delle OdV più vicine al Centro Servizi Volontariato di cui apprezzano particolarmente il sostegno di specifiche attività tramite bandi.

3. Tipo ed entità di risorse su cui possono contare le OdV per realizzare le loro finalità

Le OdV hanno anzitutto bisogno di una **sede stabile e idonea**, ma questo è un privilegio di quattro unità su dieci. Nella maggior parte dei casi soffrono di "disagio logistico" (hanno cambiato sede almeno 1 volta), testimoniato dall'operare in locali precari pur se la situazione appare migliorata rispetto alla rilevazione FIVOL 2001. La gran parte di esse può contare sull'ospitalità di altri organismi che hanno messo loro a disposizione in uso gratuito o in comodato dei locali. La sede, quando è disponibile, ha un orario di apertura settimanale, soprattutto per chi opera nei settori del *welfare*.

Un'altra risorsa è costituita dagli **organi di governo**. I dati rivelano un livello di strutturazione medio-elevato in quanto pressoché la metà dei casi dispone di tre o quattro organi sociali. Il 43% di esse può contare anche su un organo di controllo e 28 OdV su 100 - le più grandi e strutturate - su un livello esecutivo.

Per quanto concerne le **risorse umane** si nota una pluralità di figure, attive e non attive, nelle organizzazioni della provincia tarantina quindi la presenza di più portatori di interessi. Un terzo delle OdV si caratterizza per la presenza esclusiva di volontari. Essi sono tuttavia la risorsa determinante per la realizzazione delle finalità delle OdV. In media vi sono **14 volontari attivi** in modo continuativo, ma per lo più le compagini tarantine non superano le dieci unità, mentre 47 su 100 possono fare affidamento *una tantum* anche su volontari che operano saltuariamente. Vi sono poi i soci-donatori (in 1 unità su 10) delle numerose OdV finalizzate alla donazione del sangue o di organi storicamente presenti in Puglia. La maggioranza delle unità si avvale anche di associati non attivi o tesserati che la sostengono materialmente e ne garantiscono base sociale e radicamento territoriale.

Non manca una componente di religiosi, mentre il personale retribuito è presente solo nell'11,7% delle OdV, a denotare un ridotto impegno nella gestione di servizi strutturati delle organizzazioni e la conseguente necessità di ricorrere ad operatori professionali. Si tratta del valore percentuale più basso tra quelli riscontrabili nelle sette aree geografiche su cui è stata condotta l'indagine nel 2008. Un "valore aggiunto", prodotto da quasi tre organizzazioni tarantine su dieci - soprattutto se



operano nel *welfare* - consiste nella presenza di volontari che in passato sono stati dei beneficiari delle stesse.

La **dinamica delle risorse volontarie** è, **nel breve periodo, a saldo positivo** per 36 unità su 100 (+166 nuovi volontari negli ultimi due anni), mentre il 12,3% del totale vede un regresso delle proprie forze gratuite. Il flusso dei volontari in entrata e in uscita attesta che in 57 organizzazioni su 100 vi è un naturale ricambio, mentre per la quota rimanente vi è stabilità che significa nella stragrande maggioranza dei casi che l'OdV non ha perso né acquisito alcun volontario. La stabilità è una caratteristica peculiare del volontariato tarantino se lo si rapporta con quello delle altre aree geografiche. Essa tradisce talvolta “staticità” operativa, mentre dove vi è effettivo *turn over* vi è anche una probabile crescita degli attivisti. Questa riguarda soprattutto le OdV più grandi, di epoca più remota e, soprattutto, impegnate nella formazione dei volontari.

La **dimensione media delle compagini tarantine** è **piccola**, nel 16,1% non supera le 20 unità (considerando tutte le figure attive), mentre i volontari continuativi non sono più di 10 nel 61,1% dei casi confermandosi la dimensione ridotta di queste compagini. L'indagine dà conto dei problemi che comporta il fatto di essere una piccola organizzazione, dalla scarsa disponibilità di risorse, alla visibilità fino a minori *standard* di funzionamento complessivo.

Circa il **profilo socio-anagrafico dei volontari** si rivela la prevalenza della componente maschile, (53 volontari su 100), l'appartenenza ad una fascia di età prevalentemente matura (il 48% ha più di 45 anni) e a gruppi piuttosto omogenei per caratteristiche di genere e di età con una tendenziale chiusura da parte dei volontari nel proprio mondo di genere e generazionale. I giovani sono presenti nel 45,7% delle OdV ma solo nell'8,7% costituiscono la componente maggioritaria dei volontari. Ancora minore è la presenza di anziani che rappresentano non più del 6% di quanti operano nelle 162 OdV esaminate.

Le OdV tarantine fanno fatica a garantire, come prescritto a livello normativo, la **copertura assicurativa** alla totalità dei loro volontari, direttamente o tramite altri enti. Attualmente è in grado di farlo il 61,7% delle compagini esaminate. I volontari usufruiscono invece in modo “elitario”, se hanno una vita professionale e se operano in una OdV registrata, dell'istituto della **flessibilità dell'orario di lavoro o delle turnazioni** per poter più agevolmente impegnarsi nelle loro organizzazioni (ciò avviene solo in 7 unità su 100).

Le **risorse economiche** sono anch'esse importanti per realizzare la *mission* e da questo punto di vista le unità tarantine possono contare su entrate complessivamente modeste (non superiori ai 5 mila euro per 6 unità su 10) avvalendosi in media di tre fonti di finanziamento, che per una minoranza di esse sono incrementate negli ultimi due anni (24 su 100).

La capacità delle OdV di acquisire finanziamenti dipende soprattutto dai contributi di soci, dall'essere in grado di autofinanziarsi, di fare raccolta di fondi nella società civile (dalle donazioni dei cittadini ai contributi di enti privati) e di ricevere proventi da parte delle Amministrazioni pubbliche. Il contributo rimane la fonte di entrata pubblica più diffusa tra le OdV (per un terzo). Seguono il finanziamento di specifici



progetti (22 su 100) e i rimborsi o i corrispettivi per prestazioni rese su convenzione (17 su 100). Tuttavia è modesta l'incidenza delle entrate pubbliche su quelle complessive (20 euro su 100 nell'ultimo anno) e quindi è piuttosto ridotta la dipendenza nei confronti degli erogatori pubblici.

Il confronto con le OdV delle altre aree geografiche palesa una situazione di scarso sostegno economico del volontariato da parte delle amministrazioni pubbliche.

I proventi pubblici e privati tendono ad essere alternativi, per cui le unità che faticano ad avere gli uni puntano maggiormente sui secondi. Sono infatti pochissime le unità che hanno entrate pubbliche equivalenti a quelle private.

Meno della metà di esse hanno beneficiato dei **vantaggi fiscali di ONLUS** (44,4%), molto meno di quelle che ne avevano diritto (70 su 100).

Il reperimento fondi, che si è rivelato un bisogno molto acuto per il 66,7% dei casi, assilla poco meno della metà del campione, costituito da quei presidenti che sono interessati a sviluppare specifiche competenze al riguardo. Gli altri evidentemente si arrangiano in qualche modo, soprattutto partecipando al "5 per mille" (35,9%) o attraverso attività di autofinanziamento (35,3%). Al riguardo i presidenti si aspettano che il CSV organizzi corsi specifici e metta in campo una consulenza specifica, attività che è stata portata avanti dal Centro nel 2008 ma che necessita probabilmente di un ulteriore impegno volto a raggiungere un maggior numero di associazioni.

Di poco inferiore è l'aliquota di presidenti che si dichiarano interessati a sviluppare specifiche competenze per il reperimento di volontari (*people raising*) nella loro organizzazione (45,1%).

4. Funzioni organizzative delle OdV e loro bisogni

Un'area tematica ha messo in chiaro gli aspetti su cui il Centro Servizi Volontariato dovrà intervenire per aiutare le OdV a funzionare meglio e a soddisfare bisogni conservativi ed evolutivi.

Una prima domanda sulle **funzioni organizzativo-gestionali** ha evidenziato una certa capacità delle OdV tarantine di articolarsi al loro interno per ruoli e responsabilità rispetto ai molteplici adempimenti oggi richiesti per funzionare. Esse sono in grado di presidiare in media otto funzioni rispetto alle dodici loro proposte, utilizzando quasi sempre le competenze degli aderenti, soprattutto quelle di **supporto alle attività**, quelle di **gestione delle relazioni esterne** e di **promozione del volontariato**. Risultano invece ancora deboli, nell'ordine, le funzioni che presiedono alla *«raccolta fondi»*, all'*«analisi dei bisogni e delle risorse del territorio»*, nonché alla *«gestione e formazione del personale»*. L'attuazione di quest'ultima impegna in misura superiore operatori remunerati o esperti esterni, in non più del 15% delle OdV.

L'**autopercezione di adeguatezza nello svolgimento di tali funzioni** è **generalmente buona**; l'aspetto più carente risiede nella funzione di *«raccolta fondi»*, che appare il problema maggiore delle organizzazioni alla ricerca di entrate sicure e stabili per programmare meglio e pensare al proprio futuro in termini evolutivi; segue, per carente attuazione, quella della *«comunicazione»* pur se svolta da 72 unità su 100. E' interessante al riguardo constatate che le OdV meglio attrezzate sul piano



organizzativo-gestionale (un terzo dei casi) eccellono in quasi tutti gli indicatori di buon funzionamento, risultano particolarmente dinamiche e vitali nonché “reticolari” per l’elevato collegamento con gli altri soggetti attivi nel loro territorio.

La disamina dei **bisogni più acuti o rilevanti** ne mette in evidenza soprattutto tre che concernono maggiori significative di organizzazioni e che sono al vertice delle priorità: il reperimento di *risorse finanziarie*; l’acquisizione di *un maggior numero di volontari*, e in subordine di *giovani*, al fine di avere un soddisfacente ricambio e di favorire una fruttuosa dinamica intergenerazionale; disporre di *volontari od operatori con specifiche competenze*. Il *disagio logistico* connesso con la precarietà, inadeguatezza o mancanza di una sede operativa è invece al secondo posto della graduatoria per priorità assoluta. Sono i bisogni che appartengono alla tipologia di quelli “**conservativi**”, ovvero finalizzati a ricreare costantemente le condizioni di una soddisfacente operatività delle OdV e complessivamente considerati prioritari da 65 presidenti su 100. Meno impellenti appaiono invece quelli di tipo “**evolutivo**” che aiutano le OdV a crescere in efficienza e qualità e che risultano sottorappresentati rispetto alle aspettative dei ricercatori. Una menzione merita un bisogno che appartiene alle posizioni medio-elevate della graduatoria tracciata dai presidenti (che si sono espressi su tutti i 17 tipi di bisogni proposti con un punteggio di rilevanza). E’ quello **identitario** rivelatore della preoccupazione di 1 presidente su 2 di smarrire la “retta via” dei fondamenti del volontariato («*fedeltà ai suoi valori e alle sue funzioni*») a fronte delle confusioni di ruolo con le altre componenti del terzo settore e alle derive istituzionalizzanti o mercantili che si annidano nel nuovo *Welfare*. Non a caso tale preoccupazione appartiene maggiormente agli esponenti delle unità più grandi, più complesse sul piano organizzativo, più dinamiche e attive nel capoluogo di provincia.

Dall’incrocio dei bisogni con le caratteristiche delle OdV emerge che **quanto più una OdV è attiva, collaborativa - soprattutto con le amministrazioni pubbliche - e organizzata al suo interno tanto più avverte esigenze di mantenimento e di ulteriore crescita** e quindi uno spettro superiore di bisogni.

Che il **tema della penuria di risorse** sia la preoccupazione centrale delle OdV viene confermato da una domanda successiva, in cui i presidenti segnalano i problemi maggiori che la loro organizzazione riscontra sul territorio di operatività. Se questa endemica carenza è il “problema” per eccellenza (per il 65,5%) incidono in misura discreta anche i limiti e le difficoltà delle Amministrazioni pubbliche (42%) e la scarsa sensibilità della comunità locale (40%), molto più dell’insufficiente aiuto ricevuto dal CSV (22,2%). Quando i presidenti vengono chiamati a valutare i problemi maggiori riferiti alla “generalità delle OdV” del loro territorio sottolineano molto di più la «difficoltà ad interagire e a coordinarsi con le altre OdV» (il 42,3% a fronte del 14,1% riferito alla propria OdV) come se tale limite appartenesse in misura sostanziale alle altre formazioni solidaristiche e non alla propria.

Alle OdV è stato quindi chiesto quali fossero i **servizi più utili** per le loro organizzazioni, tra i dieci tipi corrispondenti a quelli istituzionalmente attribuiti ai Centri Servizi. In media ne sono stati indicati tre di cui solo uno è stato ritenuto utile dalla maggioranza dei responsabili: il «**sostegno alla realizzazione di progetti**», viatico necessario per accedere alle risorse economiche. Un’altra sensibilità forte dei



presidenti tarantini è quella per l'attività di «*promozione della propria OdV*» (46 OdV su 100) che supera nettamente l'interesse per la «*promozione del volontariato*» (23,5%) a indicare una tendenza all'autoreferenzialità piuttosto che il senso di appartenenza al movimento solidaristico. In terza istanza viene segnalata l'«*attività di formazione*» (43 OdV su 100), al fine di elevare l'efficacia delle risposte (altro indicatore di attenzione alla "qualità" riscontrato nella ricerca) e al tempo stesso "fidelizzare" i volontari proponendo loro un percorso di crescita che ne alimenti anche il "capitale culturale". Si tratta di un servizio particolarmente auspicato proprio dalle OdV più grandi, con più storia, con più esigenze (settore del *Welfare*) o con qualche problema di tenuta dei propri volontari (saldo negativo nel breve periodo). Tali tipi di servizi, sintetizzabili nelle "tre P": progetti, promozione, preparazione, sono complessivamente prioritari per 57 responsabili su 100, in particolare il primo che costituisce la "domanda potenziale" più diffusa delle OdV al CSV, prioritaria per tre OdV su dieci.

L'enfasi e la graduatoria dei tipi di servizio utili risente anche di notevoli differenziazioni all'interno del fenomeno. Tra queste è interessante constatare che l'aumento di percezione della utilità della formazione e della promozione della propria organizzazione cresce con l'intensità del rapporto con il CSV.

5. Processi che spiegano il funzionamento delle OdV

Sono stati scandagliati, a questo proposito, i comportamenti che rivelano la complessità delle funzioni organizzative interne, dalla gestione delle risorse umane al monitoraggio dei bisogni, ai fattori strategici di sviluppo relativi ai processi di decisionalità e di partecipazione, all'autovalutazione, alla comunicazione e all'interazione virtuosa con gli attori esterni.

La necessità di favorire il necessario *turn over* di persone ad elevata motivazione richiede alle OdV una costante azione di attrazione e capacità di cura e di "manutenzione" della loro risorsa primaria.

Sul piano della *promozione di nuovi volontari* - messa in atto con varie modalità da 55 compagini su 100 - prevale una strategia di tipo *soft* per cui l'organizzazione si limita ad esserci e a testimoniare la propria causa nelle manifestazioni pubbliche o con materiali divulgativi di presentazione, più che con specifiche campagne di reclutamento o con mezzi di comunicazione tecnologica *online*, come il sito *web* o altre modalità strutturate, le quali possono essere attivate anche dal Centro Servizi Volontariato. Lo sforzo di un quinto delle OdV di operare nelle scuole, a contatto con i giovani per disseminare la cultura della solidarietà e far conoscere la pratica del volontariato, non appare ancora quantitativamente elevato, in relazione alla funzione educativa inscindibile da qualsiasi altra *mission* delle compagini solidaristiche. Nel complesso le OdV tarantine attive con più strumenti nell'attività di promozione di nuovi volontari è di circa un terzo dei casi (il 32,7%).

La *fase della selezione* dei potenziali volontari è praticata con modalità strutturate o in modo non protocollato dalla totalità delle organizzazioni, sia con l'intento di



saggiare motivazioni e “desiderata” dei candidati che di orientarli meglio attraverso una presentazione o prima conoscenza dell’organizzazione e delle attività che realizza. Il metodo del “colloquio” preliminare con la persona che si candida per inquadrare motivazioni, esperienze pregresse e aspettative è il primo atto di conoscenza che prevale nettamente sulla semplice raccolta dati attraverso schede anagrafiche o motivazionali. Nella selezione dei potenziali volontari le OdV tengono conto di una serie di requisiti di “idoneità” e tra questi **le caratteristiche qualitative della persona prevalgono decisamente rispetto ad aspetti oggettivi** (dal vincolo anagrafico, al genere, al titolo di studio fino alla disponibilità ad impegnarsi per un tempo minimo settimanale predefinito o concordato). I colloqui di prima conoscenza - talvolta ripetuti - fanno entrare in gioco, infatti, valutazioni che attengono alla dimensione soggettiva del candidato, alle sue caratteristiche e capacità, alcune delle quali sono particolarmente auspiccate dai selezionatori, anche se non ufficialmente protocollate: *in primis*, la **disponibilità a collaborare con gli altri**, poi sullo stesso piano la **condivisione dei valori dell’organizzazione** e la consapevole **motivazione**, aspetti che precedono quelli relazionali. Tali attitudini contano molto di più anche dei requisiti tecnico-professionali che il candidato volontario ha iscritti nel proprio *curriculum*, come a dire che la dimensione del “saper essere” è maggiormente apprezzata di quella del “saper fare”. Tuttavia le specifiche esperienze professionali attuali o pregresse sono tenute in considerazione più nel tarantino che nelle altre aree geografiche.

E’ stata registrata anche una **generalizzata propensione ad accogliere nuovi volontari**, e più specificatamente giovani (87%) nonché gli stessi studenti (78%) a cui proporre una breve esperienza nella propria OdV. A tale disponibilità non sembra ancora corrispondere una efficace azione di “reclutamento”, soprattutto se si considera che il 45% delle OdV non svolge un’attività consapevole e strutturata di promozione. Esiste pertanto uno **scarto non irrilevante tra la disponibilità teorica ad avere nuovi volontari e l’impegno reale a procurarseli**.

La **fase dell’inserimento** del nuovo volontario è curata da una stragrande maggioranza di organizzazioni (71 su 100), soprattutto con due specifiche modalità: un momento di accoglienza che orienta il nuovo volontario e gli permette una migliore conoscenza dell’organizzazione (49,4%); l’accompagnamento/affiancamento del “novizio” con un *senior* o un responsabile (33,3%).

Far parte di una OdV comporta un **patto** di reciproca attenzione per coniugare le istanze e le aspettative del volontario con i valori, le regole e i comportamenti che connotano lo stile espressivo e operativo dell’OdV. Per questo al volontario è chiesto per lo più di attenersi ad un «*regolamento o a linee guida*» comportamentali che esprimono lo stile di intervento e i valori dell’organizzazione (in 64 casi su 100) e in subordine la sottoscrizione di un patto associativo o di adesione (23,5%).

La **formazione dei volontari** è la leva strategica dello sviluppo delle OdV ma non tutte sono in grado di farla propria: negli ultimi due anni il 52,5% di OdV ha promosso e, soprattutto, realizzato direttamente attività formative per i propri aderenti e operatori.

Le ore di formazione sono mediamente modeste, evidenziando un modello di apprendimento agile o ricorrente. L’obiettivo privilegiato dalle compagini



provinciali è l'assimilazione delle conoscenze operative connesse con la **specificità finalit  e missione dell'organizzazione** e, a seguire, lo sviluppo di **competenze di tipo tecnico-professionale**. In generale   una formazione molto calata sulla concretezza degli obiettivi dell'organizzazione, pur senza perdere di vista le **competenze trasversali** dei volontari, tra cui un ruolo importante rivestono quelle relazionali e dell'ascolto attivo. Tuttavia appare una formazione non ancora ben distribuita su tutti gli obiettivi di sviluppo di conoscenze, competenze e identit .

Il profilo delle unit  che hanno garantito moduli formativi ai volontari negli ultimi due anni e complessivamente pi  attente alla formazione (sulla base dell'indice specifico)   il seguente: tipicamente urbane, dispongono di un pi  ragguardevole numero di effettivi e di entrate economiche pi  cospicue e differenziate, sono maggiormente in grado di rilevare i bisogni del territorio e delle loro specifiche utenze, di fare comunicazione, di interagire con gli altri organismi del territorio, in specie di collaborare con organizzazioni omologhe partecipando a coordinamenti, Consulte e a Tavoli di rappresentanza locali. Hanno infine un rapporto fiduciario con le Amministrazioni locali, oltre che pi  stretto con il Centro Servizi Volontariato.

La **partecipazione dei volontari** alla vita interna dell'organizzazione   un altro indicatore che depono dell'attenzione a valorizzare la risorsa umana. Si rileva, al riguardo, che nella maggioranza dei casi i volontari partecipano a riunioni di discussione e verifica dell'operativit  ordinaria con una cadenza almeno mensile. Il coinvolgimento dei volontari sembra conoscere qualche limite solo tra le unit  semiprofessionalizzate, evidentemente alle prese con l'imperativo efficientistico con il rischio che la partecipazione delle persone donative, cos  come la vita associativa, vengano un po' sacrificate agli *standards* di prestazione.

Contingenti molto elevati di OdV (tutte sopra i sette casi su dieci) dichiarano di chiamare i volontari a **partecipare alle decisioni** che concernono le scelte programmatiche, di progettualit  specifica, operative e di valutazione che le riguardano. Le OdV maggiormente coinvolgenti i loro volontari rivelano un saldo tendenzialmente positivo di questi ad avvalorare l'ipotesi che la tenuta degli aderenti dipende anche dalla loro valorizzazione in funzione partecipativa.

Poco meno dei due terzi delle OdV - soprattutto quelle pi  grandi - organizzano per i propri volontari ed effettivi anche **occasioni informali e conviviali di incontro** al fine di favorire un clima relazionale "caldo" e cementare maggiormente i gruppi composti da persone che, pur operando con una finalit  comune, sono eterogenei per estrazione socio-anagrafico-culturale, se non anche per *pattern* motivazionale. E questo spiega l'elevato tasso di volontari che dichiarano di vivere rapporti di amicizia dentro l'OdV luogo elettivo di vita relazionale e socializzativa per molti volontari, come da essi testimoniato nella seconda parte dell'indagine.

6. Alcuni processi strategici

Alcuni **processi di funzionamento interno** sono poi strategici per l'efficienza e l'efficacia complessiva dell'organizzazione. Anzitutto la realizzazione di **attivit  conoscitive specifiche per la rilevazione dei bisogni della propria utenza o del territorio**. Al riguardo il 54,3% dichiara di svolgere tale attivit  in modo metodico o regolare,



per lo più attraverso modalità e strumenti interni all'organizzazione, strutturati come quelli di lettura del territorio, ma anche di tipo non tecnicistico (come il «confronto interno tra gli operatori» e la «valutazione del lavoro via via svolto»), mentre la «delega ad esperti» di questa funzione è del tutto marginale, oltre che fuori dalla portata di gran parte delle compagini tarantine.

A prescindere dall'uso di strumenti di rilevazione, il 41,9% delle unità ha registrato negli ultimi due anni nuovi bisogni nella propria specifica area di operatività e questo è stato possibile grazie all'esperienza e alla conoscenza che i volontari hanno del territorio e dei bisogni che questo esprime. Nell'89,7% dei casi la diretta constatazione di nuovi bisogni ha permesso a queste organizzazioni di soddisfarli, anche se ciò è avvenuto solo "in parte" per 67 unità su 100. E' evidente la capacità del volontariato di rispondere tempestivamente ai bisogni che peculiarmente è in grado di intercettare.

I presidenti sono poi stati chiamati a valutare la **corrispondenza delle risposte del welfare allargato locale ai bisogni dei cittadini** fornendo un punteggio di adeguatezza circa il rapporto domanda-offerta di 9 tipi di servizi/prestazioni. Al riguardo solo i servizi culturali e quelli sanitari superano il valore medio di adeguatezza nella risposta ai bisogni specifici dei cittadini. I servizi/interventi meno adeguati riguardano invece, nell'ordine, le risposte ai bisogni di abitazione, occupazione, di salvaguardia dell'ambiente e di socializzazione e tempo libero dei giovani (soprattutto nei comuni più grandi, sopra i 40 mila abitanti) che precedono quelli degli anziani. Essi fanno parte dell'agenda di un *Welfare* compiuto in grado di affrontare in modo integrato e olistico la filiera dei bisogni evitando cronicizzazioni di un bisogno di secondo livello (ad esempio, l'emarginazione dell'anziano o suo ricovero) per mancate risposte ad un bisogno di primo livello (solitudine e mancata socializzazione).

Nella disamina dei **bisogni per gruppi di categorie o di persone** quelli meno considerati in assoluto sono riferiti, nell'ordine, alle nuove generazioni (nella loro generalità, sul fronte della prevenzione educativa) e agli anziani (problematici e non autosufficienti, soprattutto nei comuni più grandi).

La **valutazione**, intesa sia come verifica delle attività svolte che come riscontro degli esiti raggiunti e della qualità riconosciuta dai beneficiari, è una esigenza che matura nelle organizzazioni più efficienti e capaci di darsi una programmazione per obiettivi concreti e verificabili. Fino ad arrivare a predisporre una rendicontazione sociale con lo strumento e il processo richiesto dal «bilancio di missione». Se a questo risultato, o a qualcosa di simile, sembra arrivarvi meno del 15% delle unità esaminate, la gran parte delle OdV (83 su 10) dichiara di predisporre una modalità strutturata di rendicontazione di quanto realizzato. Per lo più si tratta di «*incontri interni programmati per la valutazione*», e a seguire una «*relazione annuale*» che riporta le attività svolte e i risultati raggiunti, oltre a quelli economici di bilancio, vale a dire gli adempimenti richiesti annualmente per legge alle OdV iscritte al registro regionale per essere riconfermate. Corpose minoranze di OdV mettono in atto anche «*raccolte dati sistematici su alcuni indicatori di attività o di risultato*», a conferma della propensione a dibattere all'interno lo stato di avanzamento degli obiettivi operativi e di misurarne la realizzazione.



Al riguardo si è voluto capire a quanti e a quali **indicatori di esito** delle attività le OdV danno maggiore importanza per misurare il raggiungimento dei loro specifici obiettivi. Rispetto ai 14 loro proposti le unità tarantine ne segnalano in media dieci rivelando l'assoluta priorità per l'indicatore associato all'«**acquisizione di nuovi volontari**» - che conferma la loro tensione nell'impegno a rinnovare le risorse umane - oggi più difficili da attrarre - coerentemente con uno dei bisogni prioritari, appurato nella ricerca. Seguono indicatori che denotano una prevalente sensibilità al risultato del loro operato e quindi alla «*soddisfazione degli utenti*» e alla «*qualità degli interventi*». Pertanto gli indicatori di conseguimento della *mission* vengono percepiti come maggiormente «paganti» rispetto a quelli di «opportunità»: dall'«*aumento dei fondi pubblici*» e «*privati*», in genere conseguenti alle buone prassi operative. Gli aspetti di qualità e di soddisfazione dei beneficiari prevalgono anche su quelli di *performance* (aumento delle prestazioni e dei beneficiari).

La **comunicazione** è un altro fattore strategico per le OdV e l'investimento su di essa va di pari passo con la crescita complessiva dell'organizzazione. La capacità di svolgere tale funzione è stata misurata verificando le modalità di informazione e di sensibilizzazione delle realtà esaminate nei confronti dei loro beneficiari e/o dei cittadini nell'ultimo anno, anche tramite i *mass media* locali. Le compagini tarantine hanno messo in atto in media **quattro diversi tipi di iniziative comunicazionali** sulle dieci loro prospettate, con questo ordine di frequenza: «*promozionale*», allo scopo di avere visibilità o attenzione in particolari manifestazioni; «*autoreferenziale*» allo scopo di farsi conoscere; di «*servizio*» o «*animazionale*» per la sensibilizzazione dell'opinione pubblica direttamente, come nel caso dell'organizzazione di incontri pubblici con i cittadini - modalità prioritaria di un quarto del campione - o tramite i *media* locali (sostegno alla comunicazione di questi), rispetto ai quali si profila un cambiamento di approccio. Infatti emerge un'importante quota di unità che attua pratiche comunicative dirette («*comunicazione massmediatica*») per cui da un rapporto con i *media* semplicemente finalizzato al passaggio di dati, testimonianze o informazioni sui temi o i problemi che il volontariato affronta, si constata un certo protagonismo dei volontari nello svolgere il ruolo di informatori diretti e di gestori in proprio di eventi e di spazi informativi. In comparazione alle OdV delle altre aree geografiche quelle tarantine spiccano per la partecipazione a dibattiti e a incontri organizzati da TV e radio locali. In definitiva, il 45,7% del campione rivela una discreta capacità di fare comunicazione, anche se andrebbe fatto un approfondimento sugli strumenti e le competenze al riguardo.

La comunicazione realizzata con strumenti tecnologicamente avanzati e in tempo reale riguarda oggi un'ampia maggioranza delle organizzazioni (76,5%) che dispone di una casella di posta elettronica e/o di un sito *web*.

7. Partecipazione delle OdV agli organismi consultivi e di coordinamento e il loro rapporto con gli altri attori pubblici e privati del territorio

Le organizzazioni esaminate sono soggetti essenzialmente relazionali e assolvono meglio alla loro missione se operano in sinergia con gli altri attori pubblici e privati. I



temi del lavoro di rete, della partecipazione e della rappresentanza impegnano oggi le organizzazioni in un processo non scontato e di non facile attuazione.

La **propensione a partecipare** ad organismi consultivi del volontariato, promossi dagli Enti locali, è discretamente elevata e riguarda soprattutto le Consulte di territorio (*in primis*, comunale) e di area (39 OdV su 100), mentre lo è meno la loro partecipazione, con diverso impegno, ai nuovi organismi della partecipazione decisionale, come i tavoli dei Piani di Zona (il 18,5%). Se i primi sono contenitori che hanno un po' esaurito la loro funzione, i secondi costituiscono luoghi dove le OdV godono di "pari dignità" rispetto alle istituzioni pubbliche. L'effettiva presenza dei rappresentanti delle compagini solidaristiche tarantine agli incontri nei diversi organismi istituzionali nel corso dell'ultimo anno appare poco frequente e presumibilmente proprio per questo anche **scarsamente incisiva**.

Le **formazioni aderenti ai coordinamenti** del volontariato e ai Forum provinciali del terzo settore costituiscono un contingente ampio (42 OdV su 100), in grado di limitare gli effetti negativi della frammentazione del fenomeno, tuttavia per questi stessi organismi autogestiti dai partecipanti si constata una non elevata dinamica interna per numero di incontri realizzati nell'ultimo anno. E' interessante constatare che la quota di OdV che è dentro qualche organo di partecipazione istituzionale (46,3%) sia superiore a quella di chi aderisce ad un organismo di partecipazione orizzontale. Un quarto del campione partecipa ad entrambi i tipi di organismi.

In definitiva, tenendo conto di questi indicatori, una maggioranza importate delle unità tarantine - il 62% - ha fatto parte nell'ultimo anno ad uno o più dei diversi organismi di partecipazione o di rappresentanza considerati, ma con scarsa frequenza e, presumibilmente, con scarsi risultati in termini di incidenza politica e di rappresentanza specifica. Ciò richiede una rivitalizzazione di tale partecipazione con il recupero di una proposta politica condivisa e quindi di una capacità di rappresentare i bisogni dei cittadini e delle comunità superando le delimitazioni di sigle e di forme organizzative diverse.

La **propensione a collegarsi con gli altri soggetti pubblici e privati** appare soddisfacente. Guardando alle relazioni con tutti gli attori del territorio si può riscontrare che su 100 unità 28 sono piuttosto isolate o scarsamente sinergiche, mentre all'opposto, 35 si possono definire "**reticolari**", in quanto attuano non occasionalmente strategie di connessione. Queste ultime sono soprattutto le compagini più complesse da un punto di vista organizzativo - nella metà dei casi semiprofessionalizzate - più vitali, orientate alla rilevazione dei bisogni e alla formazione dei volontari, connesse con il Centro Servizi Volontariato e, soprattutto, "sussidiarie" per lo svolgimento di una più consapevole "funzione pubblica" di sprone anche alle amministrazioni pubbliche.

Colpisce positivamente il dato che 83 unità su 100 hanno avuto nell'ultimo anno almeno un contatto o un tipo di rapporto con una o più istituzioni pubbliche, soprattutto per la consultazione e le iniziative congiunte di sensibilizzazione dell'opinione pubblica. E' interessante constatare che le caratteristiche più evidenti delle unità connesse con gli enti locali è quella di una peculiare attenzione alla formazione e l'appartenenza ad una rete nazionale del volontariato, aspetti che le rendono maggiormente affidabili agli occhi delle istituzioni pubbliche.



In assoluto il primo interlocutore pubblico è il Comune (o la Comunità montana, 58 OdV su 100). Tuttavia l'ente locale più vicino al cittadino risulta estraneo ("non rilevante") al 46,3% delle unità esaminate, mentre ha con esso un rapporto di *partnership* non più del 18,5%. Il dato che attesta la distanza delle OdV tarantine dal Comune ("non rilevante") è di gran lunga più elevato di quello riscontrabile nelle altre aree geografiche poste a confronto. Il rapporto con l'Azienda USL (ASL) è importante per le unità che si occupano di salute, e non a caso 21 su 100 di esse la considerano un *partner*.

Nell'ultimo anno è stata sorprendentemente elevata, anche rispetto ad ogni altra realtà geografica posta a confronto, la presenza delle OdV nelle scuole o strutture formative (59,3%) come luoghi di insemminazione della cittadinanza attiva. Tale dato contrasta apparentemente con la precedente constatazione di un "uso" meno ampio della scuola come luogo di promozione del volontariato giovanile.

L'interazione con le Chiese è anch'essa più significativa che altrove e coinvolge il 41,4% del campione, soprattutto per le unità ubicate nei comuni medio-piccoli, di soli volontari, con basso livello di vitalità e di complessità organizzativa, ma anche distanti dal Centro Servizi Volontariato, dato che nel rapporto con le istituzioni religiose trovano risposta anche alle loro esigenze di sostegno.

Cospicuo appare anche il rapporto con le altre realtà del terzo settore (64 unità su 100 vi ha interagito in qualche modo nell'ultimo anno), che è caratteristica peculiare delle unità più complesse e interattive con il Pubblico (soggetto catalizzatore al riguardo?) oltre che delle affiliate o federate alle reti nazionali. Andrebbe tuttavia ulteriormente verificato quanto ciò significhi lavorare effettivamente in rete. Si è potuto calcolare che al di là di generici approcci le unità cooperative in modo non sporadico, ma come proprio *modus operandi*, con organizzazioni omologhe o di terzo settore sono 18 su 100.

In generale, tuttavia, appare in crescita nel movimento solidaristico provinciale sia la partecipazione a Consulte e a Tavoli di emanazione pubblica che la propensione a far parte di un coordinamento od organismo di partecipazione orizzontale così come vi è una discreta consapevolezza da parte dei responsabili delle OdV tarantine circa l'importanza della strategia delle "alleanze" e del lavoro di rete che può realmente giovare alla causa del volontariato, tanto in termini di condivisione delle risorse per realizzare progetti e sperimentazioni significative, quanto in termini di una partecipazione più autorevole e incisiva nei confronti delle istituzioni pubbliche.

Il rapporto delle OdV con le istituzioni e le Amministrazioni pubbliche merita un approfondimento a partire dalla loro propensione a registrarsi ed ad essere così formalmente regolate. Sette unità su dieci sono iscritte al Registro Regionale del Volontariato in ossequio alla legge di attuazione della L. 266/91. Meno di quanto riscontrato nelle altre aree geografiche e nel Paese dove nel 2006 le OdV iscritte raggiungevano l'82% del fenomeno. La registrazione serve alle OdV soprattutto per avere un riconoscimento pubblico di idoneità, elevare significativamente la probabilità di ricevere i contributi economici degli Enti locali, usufruire di agevolazioni fiscali (ONLUS di diritto) e avere accesso ai bandi, piuttosto che per un'ipotesi di collaborazione su base convenzionale.

I *rapporti di convenzione* riguardano infatti una quota ben più ridotta di organizzazioni (18 su 100). Le unità convenzionate si riscontrano in proporzione



maggiore nei comuni più piccoli (fino ai 15 mila ab.) o più grandi (sopra i 40 mila ab.), nei settori del *Welfare*, tra le unità affiliate e quelle di dimensioni medio-grandi e semiprofessionalizzate (47,4%) manifestando così quei requisiti che forniscono alle istituzioni pubbliche maggiori garanzie sul piano della qualità delle prestazioni o degli interventi.

Le formazioni tarantine svolgono primariamente un ruolo che sul piano operativo non è affatto estraneo alle amministrazioni pubbliche, soprattutto di tipo “complementare” a quello dei servizi pubblici con cui interagiscono con una certa autonomia (34 su 100) e talvolta un ruolo “integrativo” (come le realtà che operano in stretta connessione con i servizi pubblici), mentre sono residuali le OdV che operano su “delega” per la gestione di servizi complessi ad esse affidati (4 su 10).

Appare cospicua tuttavia la componente di OdV (45 unità su 100) che svolge una funzione “separata” o “sostitutiva” - operando in un terreno dove l’intervento Pubblico è assente, pur se una quota ben più ampia di esse non manca di avere qualche rapporto con le istituzioni pubbliche (contatto/i nell’ultimo anno con 1 o più di essa da parte del 67,1%).

Il ruolo delle formazioni esaminate emerso in prevalenza è quello dell’affiancamento alla programmazione e ai servizi delle Amministrazioni pubbliche come risultato della tendenza ad una **dinamica convergente** tra i due soggetti nell’attuale evoluzione dei *welfare* locali, congiuntamente alla corresponsabilizzazione della società civile organizzata rispetto alle politiche sociali. Tuttavia non mancano tensioni ed elementi di criticità in riferimento ad un ruolo ancora poco partecipativo e incisivo delle organizzazioni esaminate nell’elaborazione locale delle politiche sociali (scarsa o nulla soddisfazione espressa dal 58% dei presidenti le cui OdV hanno in qualche modo partecipato ad un organismo istituzionale). Lo attesta anche il fatto che 43 presidenti su 100 indicano con il massimo punteggio di rilevanza il bisogno di essere maggiormente sostenute e valorizzate dalle Amministrazioni pubbliche.

La ricerca ha messo in evidenza anche la propensione delle OdV ad assumere un ruolo politico attraverso azioni dirette a denunciare, stimolare e attivare le amministrazioni pubbliche per orientarne le decisioni in ordine ai problemi e bisogni da affrontare e quindi come agenti di cambiamento. Tale ruolo è stato realizzato da poco più di un quarto del campione (26,5%) soprattutto per il contributo all’elaborazione di *linee guida all’operatività* in un particolare settore, alla *diretta consultazione* dell’OdV come fonte di primaria informazione sul tema o per aver *partecipato ad un progetto* dell’amministrazione pubblica. L’**indice di “sussidiarietà”** - intesa come esercizio di diretta corresponsabilità allo svolgimento di una “funzione pubblica” (comprensiva anche della capacità di stimolare in vario modo l’operato delle amministrazioni pubbliche - vede in una posizione elevata tre unità su dieci e sale al 46,9% tra le OdV più in stretto rapporto con il CSV. Tale componente è pressoché analoga a quella che è prossima alle amministrazioni pubbliche (alto livello del relativo indice di rapporto, il 31,5%) e in gran parte sovrapposta (in sette casi su dieci) a configurare un rapporto di reciprocità tra i due soggetti che riguarderebbe il 22,2% delle OdV esaminate. E’ poi evidente che le OdV più vicine al Pubblico hanno caratteristiche più virtuose di funzionamento rispetto alle altre, a dimostrazione che operare in sinergia con le istituzioni locali può essere vitalizzante e di stimolo alla crescita delle OdV, pur con qualche rischio di perdere o di appannare le proprie



prerogative identitarie. Tale rischio è ben presente al cospetto della metà dei presidenti che considerano al livello massimo di bisogno quello di mantenersi fedeli ai valori costitutivi e alle funzioni specifiche del volontariato, ma forse più per le ibridazioni con altre organizzazioni di terzo settore che per un vero e proprio effetto di istituzionalizzazione stante la ridotta entità delle compagini tarantine semiprofessionalizzate e con delega di gestione di servizi esternalizzati.

8. Rapporto delle OdV con il Centro Servizi Volontariato (CSV), servizi acquisiti e loro congruenza con bisogni e aspettative e relativo livello di soddisfazione

Il risultato indica che la maggioranza delle OdV esaminate (53 su 100) è in rapporto con il CSV. Il riscontro appare sostanzialmente positivo in relazione agli appena tre anni di operatività del CSV al momento della rilevazione e tenuto conto del livello di periferizzazione del servizio che penalizza le OdV residenti nei comuni più distanti della provincia. Il dato è migliore di quello rilevato nel Mezzogiorno (47,6%) nell'ultima rilevazione del CSV.net.

Per 18 OdV su 100 tale rapporto si può definire “**organico**” in quanto sono anche associate al Centro e più direttamente partecipi della vita di questo, mentre 35 OdV su 100 sono “**utenti**” di tale agenzia.

Le OdV ancora estranee al CSV o “**distanti**” hanno un profilo più dimesso per risorse umane - che tendono a perdere nel breve periodo (il 45% di chi ha saldo negativo) - e finanziarie, sono anche meno organizzate (51,3%) e poco vitali e progettuali (61,8%). Esse si trovano in misura maggiore nei centri minori della provincia, per cui è necessario uno sforzo ulteriore del CSV per incontrarle e favorire il loro accesso ai servizi offerti. L'essere di recente origine e formate solo da volontari sono due variabili connesse con l'estraneità dal Centro.

I motivi del mancato rapporto con il Centro sono sostanzialmente di due tipi: il *gap* informativo sull'esistenza e le attività del CSV, palesato da quasi la metà delle OdV “**distanti**”, l'affermazione dell'autosufficienza («*non ne abbiamo avuto finora bisogno*», 34,2%), mentre è ridotta la percezione di non ricevere sufficiente attenzione da parte del CSV per i limiti di tale agenzia (5,2%).

Tuttavia, secondo il parere dei presidenti delle OdV utenti, vi sarebbe una maggiore partecipazione delle OdV alla vita e/o alla gestione del Centro soprattutto alla condizione che tale agenzia funzioni meglio (41,9% dei rispondenti) nel senso che favorisca maggiormente modalità e occasioni di «*coinvolgimento*» delle organizzazioni. Vi sono pertanto margini reali di crescita della consapevolezza rispetto alla necessità di condividere un progetto di qualificazione e promozione del volontariato come responsabilità di tutto il movimento solidaristico tarantino.

Le OdV “**utenti**” del Centro hanno finora usufruito in media di **quattro tipi diversi di servizi** rispetto ai dieci istituzionalmente assegnati a tale agenzia. In testa alla graduatoria vi sono quelli **informativi** (sopra l'80 per cento dei casi, soprattutto per la diffusione della *news letter*) e la *promozione del volontariato in generale* (57%, con forte prevalenza dell'organizzazione di appositi eventi), gli unici acquisiti da

maggioranze del campione. Al di sotto della metà del campione vengono di seguito il *sostegno finanziario di progetti e la consulenza per la partecipazione ai bandi e per la presentazione di progetti*. In posizione mediana segue la *formazione e la promozione della singola OdV* che, in ordine inverso, sono le attività del Centro maggiormente apprezzate dai presidenti, ovvero con il più alto punteggio medio di soddisfazione. In una fascia bassa di fruizione seguono la *documentazione* - con il gradiente più basso di soddisfazione - la *consulenza per la gestione dell'OdV* (soprattutto quella "giuridica") nonché i *servizi tecnico-logistici*.

I *servizi ritenuti più soddisfacenti* non sono sempre quelli maggiormente utilizzati dalle OdV. Il caso più eclatante è quello della *promozione della singola OdV* - molto più apprezzato di quanto utilizzato, al contrario dell'*informazione* - così come vi è uno scarto anche rispetto alle attività di *formazione* e alle *consulenze per la gestione dell'OdV*. Il grado di apprezzamento dà conto della buona gestione di tali servizi o prestazioni, ma anche della necessità di espanderli per venire meglio incontro ai bisogni delle OdV.

Il confronto con le OdV delle altre aree geografiche attesta una maggiore diffusione di informazione tra le unità tarantine, mentre per tutto il restante spettro di attività prestazionali il dato provinciale è mediamente al di sotto dei valori riscontrati in quattro delle cinque aree geografiche esaminate a tale riguardo.

Un'altra verifica sulla qualità del rapporto tra l'OdV e il CSV ha riguardato la *congruità tra i servizi ritenuti più utili e quelli ricevuti* da tale agenzia. La disamina permette di evidenziare un **saldo negativo** complessivo di prestazioni rispetto alla domanda potenziale, sia considerando tutto il campione che la sua componente di OdV "utenti". Si può dire che la domanda di servizi di base - a parte quelli tecnico-logistici - *in primis* di informazione, documentazione e promozione del volontariato appare saturata con discreta soddisfazione delle OdV utenti, mentre vi è un margine molto rilevante per il **sostegno finanziario alla progettazione sociale** delle OdV, e importante per la **promozione della singola OdV**, per i **servizi tecnico-logistici** e per le **attività formative**.

Infine, l'**indice di coerenza** tra servizi ritenuti utili dalle OdV e soddisfatti dal CSV appare di livello elevato per il 24,4% dei casi e discreto per il 54,6%, mentre all'opposto per il 20,9% di esse non vi è coerenza in quanto la loro "domanda" teorica non incontra l'offerta reale del CSV. Per lo più le OdV utenti si dichiarano completamente soddisfatte per tutte o per la maggior parte delle prestazioni ricevute (71 OdV su 100). Le OdV più soddisfatte per tutte le prestazioni ricevute (40,7%) sono in particolare quelle presenti nel comune capoluogo, piccole, di epoca più remota e con un rapporto non frequente con il CSV. E' significativo riscontrare che i piccoli gruppi - meno utenti del CSV - apprezzino in misura superiore tutte le prestazioni ricevute. La soddisfazione nei confronti delle prestazioni del CSV cresce solo tendenzialmente con l'intensità del rapporto con esso dato che tra le compagini che lo frequentano poco la quota di soddisfatti è molto più elevata di quella degli insoddisfatti (che pur riguarda il 22,7%). Infatti le unità che frequentano meno il CSV non lo fanno tanto perché sono insoddisfatte delle prestazioni che ricevono ma più plausibilmente per altre ragioni, come distanza dalla sede, poco tempo o risorse umane disponibili, etc.



9. Parlano i volontari: come e perché si diventa volontari

I 214 volontari interpellati per la prima volta nella regione forniscono un mosaico conoscitivo ampio e significativo. Essi rappresentano per lo più gli attivisti con la maggior anzianità di servizio e quindi con una carriera nel volontariato di medio-lungo corso, in media di 6 anni, che fornisce alle loro valutazioni una particolare forza testimoniale.

La **fisionomia socio-anagrafica** del volontario interpellato è quella di un soggetto di età matura (4 su 10 oltre i 45 anni), di genere prevalentemente maschile (52,3%), dotato di un titolo di studio superiore (diploma o laurea nel 71,4%), attivo nel mondo del lavoro (59,3%).

I volontari che lavorano o che hanno una pregressa esperienza lavorativa portano all'interno delle loro organizzazioni stimoli e cultura specifica del mondo produttivo, così come i giovani attivisti e quelli che sono al margine del mondo del lavoro, ritengono di poter capitalizzare il loro impegno solidale per una futura esperienza lavorativa, soprattutto per l'acquisizione di "competenze di tipo trasversale" utili per qualsiasi professionalità (capacità di lavorare in gruppo, di gestire risorse e relazioni umane, di ascolto attivo...).

La **storia del volontario** inizia da lontano ed è punteggiata, nella fase della sua formazione di cittadino, dalla presenza di figure influenti od emulative, in modo privilegiato i **genitori** e, in subordine, gli amici e i parenti, ma non sono rari gli stimoli esercitati, magari a rinforzo della cerchia primaria, da insegnanti, religiosi e animatori o *leader* del mondo dell'associazionismo e del volontariato.

Per sette volontari su dieci non sono mancate poi **esperienze di "impegno pro-sociale"**, soprattutto in associazioni di emanazione ecclesiale, nel servizio civile o per la partecipazione ad eventi a forte connotazione sociale e solidaristica (marce per la pace, per la tutela di diritti, di tipo politico o sindacale...). E non è un caso che le persone che sono arrivate al volontariato con un più elevato indice di preparazione pregressa siano quelle che hanno iniziato in età giovanile e che vi stiano con maggiore impegno o responsabilità.

Il **primo contatto** con una OdV avviene soprattutto perché si è conosciuto qualcuno che già vi opera o che la conosce e quindi viene facilitato dall'orizzonte della propria rete relazionale (7 casi su 10). Poco incisivi sono stati invece gli ambienti educativi, e in particolare la scuola, che è oggetto attualmente di crescente frequentazione da parte delle OdV per far conoscere e divulgare la cultura della solidarietà.

L'impegno al volontariato è mosso essenzialmente da una **spinta motivazionale che presenta una struttura complessa**. Pochissimi soggetti citano un solo tipo di motivazione rispetto alle sette principali categorie e in non pochi casi gli stessi volontari menzionano contemporaneamente istanze diverse come quella "altruistica", la più diffusa in assoluto, e quella "autograticante", in funzione espressiva e autoformativa, maggiormente esplicitata dai giovani. Importanti sono anche l'istanza "partecipativa", assunta soprattutto dalle generazioni adulte attive e quella "valoriale" («*dare un senso alla vita*» o «*vivere i valori in cui si crede*»); sono i



moventi che crescono di importanza con l'avanzare della carriera di volontario. In definitiva, sembra esservi una **polivalenza di motivazioni** che conducono al volontariato ed è questa la forza attuale del fenomeno e della sua tenuta complessiva.

Se per quasi sette volontari su dieci non vi è stato alcun **cambiamento di motivazione** dall'origine del loro impegno nel volontariato ad oggi, per gli altri le istanze iniziali hanno subito una revisione - per lo più sensibile - soprattutto nell'esperienza dei più istruiti, di coloro che sono arrivati più preparati al volontariato, che sono maggiormente impegnati e soddisfatti dell'esperienza fin qui condotta. Tale variabilità è da mettere in relazione al fatto che si tratta di una esperienza dinamica, che risente delle diverse istanze generazionali e dei percorsi esistenziali con cui il volontario si confronta nel suo stesso ciclo evolutivo.

Vi sono poi le ragioni che inducono alla **scelta dell'organizzazione di volontariato** in cui operare. Oltre a confermarsi l'importanza della funzione attrattiva e veicolare svolta da persone che operano già nell'organizzazione, i volontari scelgono soprattutto in base all'*affinità con la missione e gli obiettivi operativi dell'OdV*. Ciò viene ribadito anche dalla scelta per uno specifico *settore di intervento o per i beneficiari* rappresentati dall'organizzazione prescelta. In seconda schiera viene invece il motivo di attrazione determinato dalla condivisione *dell'ideologia o della matrice culturale*, per cui i volontari decidono di mettersi a disposizione di una organizzazione soprattutto perché coinvolti dalle cose che una OdV fa più che per quello che rappresenta in termini di riferimenti ideali. Tuttavia anche la condivisione di una "*vision*" non è trascurabile. Le ragioni più opportunistiche o di immagine (vicinanza al proprio domicilio o la fama dell'OdV) sono le più periferiche nella graduatoria degli aspetti attrattivi.

L'età in cui si diventa volontari è per lo più quella giovanile (49 su 100). In tal caso sono i soggetti più istruiti, più soddisfatti della loro esperienza a cui sono arrivati preparati (pregresse partecipazioni e influenze di pro-socialità) e più consapevoli di averne beneficiato in termini di crescita del capitale culturale e sociale. Circa un terzo del campione ha invece iniziato a fare attività solidale in età adulta e rappresenta la componente più impegnata nelle compagini tarantine.

L'esperienza nell'attuale organizzazione non è la prima per **34 volontari su 100 che vantano una militanza pregressa**, anche di alcuni anni, in unità omologhe a ribadire come per molti l'esperienza del volontariato è radicata nel loro *modus vivendi* con un'interiorizzazione dei suoi valori fondanti che ne permea la vita. Tanto è vero che poco più di un terzo di essi mantiene un rapporto con la precedente esperienza. Vi è altresì la tendenza ad impegnarsi per più di una organizzazione di volontariato o di terzo settore. I casi di volontari attivi in questa e in altre organizzazioni *nonprofit* con vari ruoli, ovvero i casi di **pluriappartenenza** riguardano 27 intervistati su 100.

L'abbandono dell'organizzazione, quando vi è stato, è addebitabile soprattutto a cause di forza maggiore, ovvero alla difficoltà di conciliare, almeno in via transitoria, tale esperienza con altri impegni della vita; in subordine i motivi esplicitamente negativi, come il contrasto o la perdita di un rapporto fiduciario con gli altri membri dell'organizzazione o la scarsa efficienza di questa. Tale aliquota si eleva se riferita ai volontari che hanno abbandonato la loro attuale organizzazione negli ultimi due



anni. Tra i motivi negativi, riferiti dal 48,3% degli intervistati, vi è soprattutto la **caduta motivazionale** di chi lascia l'organizzazione; ciò mette in evidenza la necessità delle OdV di contrastarne gli effetti con un consistente rafforzamento del senso di appartenenza del volontario all'identità e specifica missione che esse testimoniano.

Poco meno di due volontari su dieci (15,9%) hanno anche assunto nel corso della loro esperienza **incarichi di rappresentanza** all'interno di organismi di partecipazione o di tipo consultivo.

I volontari che sono attivi nell'attuale organizzazione vi operano con regolarità settimanale offrendo un impegno medio di dodici ore. Dona più tempo alla propria unità di appartenenza, oltre a chi valuta più positivamente tale esperienza, i giovani e coloro che hanno iniziato in età giovanile, che hanno anzianità di servizio più protratta e, in particolare, chi sperimenta un ampliamento delle proprie conoscenze e competenze ("capitale culturale").

Il **tempo donato** è per la maggioranza dei casi (il 56,5%) un tempo realmente sottratto a qualche altra incombenza (studio, lavoro, tempo libero) o relazione personale (dalla famiglia, agli amici). Tale percezione, soprattutto per l'aspetto della vita familiare - quello maggiormente sacrificato - cresce tra i volontari più assidui, di lungo corso e più scolarizzati. Questo riscontro avvalorava il senso donativo di tale esperienza.

Volontariato e famiglia costituiscono un abbinamento ideale: solo un'aliquota ridottissima di casi (7%) lamenta la scarsa comprensione o la non condivisione della loro scelta in ambito domestico, mentre se non vi è piena condivisione con altri familiari, anch'essi coinvolti in qualche modo nel volontariato (poco meno di un terzo dei casi), l'atteggiamento del sostegno morale («*pensano che faccio una cosa giusta*», il 60,3%) prevale decisamente sulla presa d'atto rassegnata («*sopportano le mie assenze e/o esigenze*», il 40,7%).

Il volontario non offre solo tempo alla propria organizzazione, è anche una **fonte di gettito economico importante**, dato che 74 volontari su 100 contribuiscono, direttamente o indirettamente, a incrementare le risorse economiche (quote associative, sostegno finanziario, impegno nella raccolta fondi attraverso varie manifestazioni), notoriamente deficitarie rispetto alle potenzialità d'uso. Chi dà di più all'organizzazione, vi opera da più tempo, è maggiormente soddisfatto, è coinvolto e partecipa delle decisioni ed ha un'età matura. Sono invece ben pochi coloro che ricevono un rimborso delle spese per l'attività che svolgono (15 su 100).

10. Identità dei volontari e rapporto con le loro organizzazioni

Le **parole chiave** con cui gli intervistati identificano il volontariato¹ sono *in primis* «**solidarietà**» (il 54,2%, ma sale al 66,2% tra i più impegnati) che prevale di qualche lunghezza - ma solo in termini di priorità - su «**utilità sociale**» (55,6%). Quest'ultimo, pur essendo un paradigma non peculiare del volontariato precede di quasi 40 punti percentuali il secondo dei termini chiave o identificativi del volontariato quale

¹ Era possibile fornire fino a 3 risposte.

«gratuità» (16,4%), relegata al settimo posto nella graduatoria e di *appeal* talmente modesto da non discriminare al suo interno il campione. Pur essendo la gratuità un connotato distintivo del volontariato e tale da renderlo unico e testimoniabile, viene anche dopo «*senza scopo di lucro*», termine che come l'«*utilità sociale*» è riferito alla generalità del terzo settore. Occorre segnalare anche la modesta importanza della parola «*partecipazione*» e la scarsa pertinenza di «*sussidiarietà*» che dovrebbe informare l'azione volontaria e il significato partecipativo che essa esprime e promuove.

In definitiva «*gratuità*» è una parola che risulta sottovalutata dai volontari tarantini così come è patrimonio valoriale di una quota molto ridotta del campione la concezione del volontariato come pratica di sussidiarietà e di partecipazione attiva. Sembrerebbe profilarsi un cambiamento di paradigma nella concezione del volontariato, più sbilanciato sull'utilità sociale che sulla solidarietà e sul dono, più sulla garanzia del *non profit* che sulla testimonianza dei valori, credibile proprio perché gratuità.

Maggiormente centrata è invece la **funzione principale del volontariato** - oltre che più tradizionale - quella di «*tutelare i soggetti deboli e promuovere i diritti di cittadinanza*» (64,9%). Segue, molto distanziata per numero di risposte, quella oggi forse più importante di «*educare ai valori della solidarietà e della cittadinanza attiva*» (39,3%). All'opposto, è considerata del tutto marginale la funzione del volontariato quale «*gestore di servizi su delega o per conto dell'Amministrazione pubblica*». Appaiono ancora periferiche nella concezione degli intervistati anche tre funzioni centrali nel configurare il ruolo del volontariato nella società attuale: organizzare la partecipazione dei cittadini, in ordine al principio di sussidiarietà; essere parte attiva di un sistema integrato di servizi e sperimentarne di nuovi a fronte dei bisogni emergenti. Vi è forse una scarsa consapevolezza che per fare oggi attività di tutela e di promozione dei diritti occorre essere protagonisti e partecipi del nuovo *Welfare* dove l'integrazione e l'innovazione sono importanti così come lo è il sostegno al protagonismo degli stessi utenti o cittadini in stato di bisogno.

Gli intervistati descrivono soprattutto con una parola chiave il **significato del loro essere volontari**: «*altruismo*» (43,9%) che si raccorda coerentemente con la motivazione principale del fare volontariato, pur se non condivisa dalla maggioranza degli intervistati. Essere per gli altri o per la comunità è la dimensione costitutiva della propria identità di volontario.

Seguono, quasi sullo stesso piano, «*crescita umana*» e quindi la consapevolezza del valore intrinseco della propria esperienza di volontariato, l'orientamento al sé (30,4%) e l'orientamento al fare, ovvero la parola chiave «*azione*». Quest'ultima precede «*condivisione*» (22%) che accentua la dimensione di contaminazione con l'altro e prefigura la possibilità di un rapporto di reciprocità. Ancora più defilate, seguono alla pari, le parole chiave di «*cittadinanza attiva*» e di «*dono*», quest'ultima rimarca la relativamente modesta concezione del volontariato come «*gratuità*». Sul piano dell'identità si riscontrano delle disomogeneità rispetto ai volontari delle altre aree geografiche esaminate per l'enfasi tarantina sull'«*azione*» a discapito di «*condivisione*» e «*crescita umana*», quindi sul «*fare*» rispetto alle valenze immateriali e simboliche del volontariato.

I volontari preferiscono esercitare la loro azione **volontaria in un gruppo organizzato**, piuttosto che individualmente, per *«interagire con gli altri volontari, vivere momenti di vita associativa»*, esprimersi nei rapporti faccia a faccia e nella partecipazione diretta (prioritario per 32 casi su 100) e, secondariamente, per *«condividere i valori testimoniati dall'organizzazione»* (29,4%). Il gruppo è invece prioritariamente strumentale all'iniziativa individuale, facilitandola con la propria organizzazione, nel 19,2% dei casi, poco meno di quanto lo sia *«l'identificazione con gli obiettivi operativi»* dell'OdV. Per i volontari è quindi più importante l'esperienza affiliativa e l'appartenenza al gruppo per quello che rappresenta in termini valoriali.

La testimonianza dei volontari ha permesso altresì di **valutare quanto essi vengono valorizzati** dall'OdV in termini di destinatari di formazione e di soggetti decisionali e partecipativi nella vita associativa. Il primo indicatore, quello **dell'accesso alle opportunità formative**, riguarda la maggioranza essenziale del campione (51 unità su 100) e sale con gli anni di volontariato, ma soprattutto con l'intensità dell'azione volontaria e il livello di qualità della vita associativa. La formazione è altresì connessa - come casa-effetto - alla più elevata soddisfazione per l'esperienza di volontariato. Il dato sui volontari fruitori di formazione non è del tutto lusinghiero in considerazione della lunga esperienza media di servizio. Più indicatori segnalano una domanda ancora disattesa di formazione, in particolare - secondo i "desiderata" degli intervistati - per le *«conoscenze organizzativo-gestionali»*, per le *«conoscenze di specifiche discipline»*, per le *«competenze trasversali»*. La formazione viene offerta dalle OdV soprattutto ai volontari più attivi e intraprendenti nonché partecipi alla vita associativa, quelli "fidelizzati". Si tratta di una formazione realizzata per lo più dalle stesse unità esaminate, di durata medio-breve, piuttosto pragmatica, ovvero concretamente finalizzata all'attività (le *«conoscenze su specifici temi o aspetti che riguardano la mission dell'organizzazione»*) che precede quella di tipo trasversale e tecnico-professionale, mentre rimane un po' trascurata quella di tipo motivazionale e culturale. Ricevono una formazione basata su più contenuti, oltre ai più impegnati, le donne e i volontari più istruiti.

La **partecipazione alla vita associativa** appare invece molto diffusa (coinvolge sette volontari su dieci), sia in termini di convocazione alle periodiche riunioni - che le diverse realtà realizzano per lo più con cadenza mensile - sia nei momenti tipici della decisionalità di tipo programmatico e di valutazione. Il dato non poteva essere che lusinghiero trattandosi di volontari tra i più "veterani", più vicini a chi ha responsabilità decisionale se non anche cofondatori dell'OdV. La partecipazione riscontra il punto massimo tra gli adulti e quello minimo tra i giovani.

II. Valutazioni dei volontari circa la loro esperienza di attivisti solidali

Siamo quindi alla **valutazione della propria organizzazione**, il cui apprezzamento è generalmente condiviso dalla maggioranza degli intervistati per quasi tutti gli aspetti considerati. Tra questi spicca, per consenso, la **«finalità o missione che l'OdV si è data»** (punteggio massimo di consenso per 76 intervistati su 100), in coerenza con la scelta principale di fare volontariato nell'attuale organizzazione, mentre all'ultimo posto della scala di gradimento viene citata *«l'organizzazione interna»* - che per molte OdV ha bisogno di essere rafforzata - la



quale precede l'«*ideologia o matrice culturale di riferimento*». Da questo riscontro è evidente che la valutazione positiva dei volontari per le loro organizzazioni privilegia, nell'ordine, la *mission*, la *leadership* democratica, la capacità operativa, l'ideologia e l'organizzazione.

La *soddisfazione per la propria esperienza di volontariato* raggiunge il grado massimo per l'«*esperienza maturata*» e per l'«*attività svolta dall'OdV*». Segue la *qualità delle relazioni* sperimentate direttamente dal volontario all'interno dell'organizzazione. Poi viene la soddisfazione per le «*cose imparate*» e i «*risultati conseguiti dall'OdV*». Il giudizio su questi ultimi è meno lusinghiero rispetto all'attività svolta, come a segnalare uno scarto da colmare tra quanto l'OdV si sforza di fare e il conseguimento degli obiettivi. Marginale è poi la soddisfazione per il rapporto delle OdV con gli altri soggetti esterni, in particolare con le amministrazioni pubbliche (dato medio del punteggio di soddisfazione più basso). Si evidenzia così il primato della gratificazione per il proprio modo di essere e di crescere all'interno dell'organizzazione rispetto a cosa, quanto e come questa produce. Tale risultato riporta il *focus* di attenzione sui volontari se si vuole promuovere una mobilitazione maggiore all'interno delle compagini pro-sociali.

I volontari sperimentano “qualche volta” dei *problemi*, tra i quali merita una certa attenzione il fatto che essi si trovino ad affrontare situazioni «*che richiedono una preparazione più approfondita*» (almeno “qualche volta” nel 68,7%) dei casi, facendo così trapelare il bisogno di avere un costante supporto formativo, e in un terzo dei casi, anche «*un adeguato sostegno in caso di difficoltà*» (47,6%). Un'altra dimensione da non sottovalutare è «*la scarsa disponibilità di tempo per condividere le scelte operative nell'organizzazione*», presa spesso da emergenze e dalla routine operativa o di «*non poter discutere con gli altri volontari dei problemi che si incontrano*». Quest'ultimo è anche un bisogno avvertito da poco meno di tre volontari su dieci come condizione per svolgere meglio la propria attività. E' un bisogno che è attenuato dal fatto che nel 65,9% dei casi essi partecipano ad incontri informali promossi dall'OdV per creare - soprattutto nelle unità medio-grandi e in caso di costante *turn over* - una conoscenza maggiore tra tutti i volontari e un clima interpersonale più amichevole. A ciò si aggiunga il riscontro che nove intervistati su dieci dichiarano di avere un rapporto di amicizia con uno o più volontari dello stesso gruppo anche al di fuori del tempo condiviso nell'organizzazione. Ciò sottolinea altresì la valenza espressiva e relazionale dell'esperienza solidaristica.

Passando dai problemi ai *bisogni*, i volontari dichiarano come esigenza più diffusa quella di disporre di «*più mezzi e strumenti per operare*» (51 su 100), che richiama il problema del reperimento delle risorse che affligge costantemente le OdV. Seguono le «*opportunità formative*», bisogno avanzato dal 31,3% degli intervistati. Essi avvertono, in un'aliquota non trascurabile di casi (26 su 100), il bisogno di «*una vita associativa più intensa*» o di un «*maggior scambio con gli altri membri dell'OdV*». L'amicizia con uno o più membri dell'organizzazione non è sufficiente per una parte di essi a colmare l'esigenza di condividere valori, problemi e progetti in una dinamica interattiva finalizzata al risultato.

L'esperienza di volontariato è tale da cambiare la vita di chi la fa?
Semberebbe di sì, in quanto è un percorso che, nonostante le motivazioni iniziali,

cambia la persona soprattutto sul piano valoriale, delle relazioni sociali e dello stile di vita. Facendo tale esperienza muta la gerarchia dei valori e si rafforzano quelli che danno senso alla vita, con una maggiore coerenza tra lo *status* del cittadino e quello di volontario, l'uno sfuma nell'altro, inserendo la categoria del "gratuito" in quella del "doveroso". Si arricchisce anche la vita di relazione e quindi il capitale sociale del volontario e, in terzo luogo, il volontario sviluppa anche il proprio capitale culturale, perché acquisisce competenze tecniche pregevoli, sperimenta facoltà, esercita mansioni e responsabilità.

Infine il *bilancio dell'esperienza* è positivamente suffragato anche dall'accordo dei volontari con una serie di proposizioni con cui essi sottolineano la validità di tale esperienza che «augurano a tutti i cittadini» (in grado di "molto" nel 57%), nonché la sua utilità nelle due direzioni: quella del sé e quella degli altri (solo il 14,5% non dà molta rilevanza a ciò), a ribadire quanto emerge da più indicatori. E, soprattutto, è una esperienza che non si intende affatto interrompere, neanche come prospettiva a medio termine (pensa di abbandonarla il 2,4%).

L'*indice di soddisfazione per tale esperienza* è di elevato grado soprattutto tra i volontari con questo profilo: inserito in età giovanile ed anagraficamente giovane, particolarmente istruito, maggiormente coinvolto nella vita e nelle decisioni dell'organizzazione, a cui dedica più tempo ed è fruitore di capitale culturale.

Chi fa volontariato in provincia di Taranto, come ovunque, soprattutto se da più tempo, manifesta chiari segnali di soddisfazione, di tensione ad operare, di voglia di crescere e di armonia con la propria organizzazione che lascia ben sperare per il futuro di questo fenomeno essenzialmente basato sulla risorsa umana.

12. Considerazioni conclusive

Al termine di una ricerca ampia e dotata di una notevole mole di dati le considerazioni conclusive non possono che toccare solo alcuni aspetti del fenomeno, quelli che più hanno colpito l'attenzione del ricercatore. Altre puntuali riflessioni e analisi spettano agli "addetti ai lavori", agli operatori del Centro Servizi Volontariato e ai volontari stessi a cui la ricerca è dedicata e finalizzata.

D'altra parte per ogni operatore del sociale, anche volontario, l'attività di ricerca è strettamente connessa con l'operatività e con la formazione: "azione", "ricerca" e "formazione" costituiscono tre momenti di uno stesso processo che consente a chi opera di valutare ciò che realizza e di migliorarne continuamente la qualità.

Si auspica pertanto che i dati relativi ai molteplici aspetti del funzionamento delle organizzazioni di volontariato producano una ricaduta significativa nel movimento solidaristico tarantino in termini di autoriflessione rispetto a quello che si è e a come si opera.

Emerge anzitutto la constatazione di un fenomeno, quello della solidarietà organizzata, alle prese con la complessità dei compiti e delle funzioni a cui è chiamato nel moderno sistema di *Welfare* - per quanto ancora in fase di costruzione - tanto più in una realtà del Mezzogiorno d'Italia. Ed è alle prese con le aspettative di



una società che è anch'essa cambiata ponendo esigenze di qualità della vita accanto all'azione di contrasto delle vecchie povertà riacutizzate dall'attuale crisi economica.

Un'organizzazione di volontariato si trova oggi ad operare dentro un "sistema" dove giocano molti attori che si condizionano reciprocamente. Non a caso la crescente "pubblicizzazione" delle OdV è connessa con l'attrazione esercitata dalle istituzioni pubbliche, ma anche con le opportunità conseguenti, come la partecipazione ai bandi e la relazione diretta con una platea più vasta di donatori (si pensi, ad esempio, al 5 per mille). Si nota uno sforzo notevole da parte delle OdV tarantine di adattarsi al mondo che cambia assumendo una fisionomia più complessa o sofisticata sul piano organizzativo, funzionale e delle competenze: dalla formalizzazione e strutturazione delle loro organizzazioni (statuto registrato, almeno due organi di gestione ma nella metà dei casi tre) ad un assetto organizzativo più denso di incarichi, a quello operativo in crescita per quasi la metà delle compagini. Cambia anche la composizione interna delle OdV dal momento che sono sempre meno (oggi una su tre) quelle di soli volontari, riscontrabili allo stato nascente più che come dato costitutivo del fenomeno.

La possibilità di mantenere o elevare la capacità operativa dipende anzitutto dallo sviluppo di una serie di funzioni gestionali interne. Allo stato attuale, nel movimento solidaristico tarantino alcune funzioni risultano ormai generalizzate, altre sono discretamente sviluppate, altre ancora sono da perfezionare ed espandere, come la stessa progettualità sociale, esercitata da una minoranza di OdV nell'ultimo anno, pur con vantaggi percepiti in "visibilità sociale" e consolidamento dell'attività ordinaria.

La **rilevazione dei bisogni**, ad esempio, coinvolge in modo abbastanza strutturato cinque organizzazioni su dieci, con effetti dimostrati di superiore vitalità e intraprendenza operativa così come di migliore capacità di risposta.

La **comunicazione**, come strumento congiunto all'operatività, è ormai un bisogno largamente percepito ed è sempre più ricercata - sia pure con poche risorse e competenze - per divulgare meglio *quello che si è e quello che si fa*, per richiamare l'attenzione dell'opinione pubblica con uno sforzo palese del volontariato tarantino di stare dentro i *media*.

La **raccolta fondi** è ancora poco perseguita in mancanza di una precisa strategia e di una organizzazione sistematica, ma si profila una certa tensione a recuperare competenze. Anche il sostegno finanziario alla progettazione è emerso come il servizio per esse più utile in questa direzione.

La **promozione** dei volontari avviene ancora in modo *soft*, tuttavia è evidente che non basta comunicare in modo "mediato" identità e attività, ma occorre avvicinare direttamente i cittadini. Tra le iniziative specifiche comincia a decollare l'impegno nelle scuole e a contatto con i giovani proponendo loro brevi esperienze in ambiti ad alta densità relazionale e progettuale in cui possano sperimentare comportamenti ed effetti del *donò di sé*. L'acquisizione di nuovi volontari non è oggi più sufficiente se non si accompagna ad una loro valorizzazione a partire dall'inserimento in un contesto associativo caldo ed accogliente, ricco di stimoli e partecipativo.

La messa in atto di sistemi di **valutazione** dell'operato e dei risultati



conseguiti, con cui renderne conto ai propri *stakeholders*, non sembra invece essere ancora un bisogno diffuso nell'epoca della "legittimazione normativa" (riconoscimento formale e iscrizione agli albi), ma è certo che gli indicatori di valutazione privilegiati dai presidenti tarantini sono esigenti, guardano alla capacità di attrarre nuovi volontari, alla qualità delle prestazioni e alla soddisfazione dei destinatari dei loro interventi.

Sembra diffusa la consapevolezza che il **collegamento** e la **collaborazione** con altre organizzazioni pubbliche o private del territorio costituisca un fattore strategico di efficienza operativa. In un sistema non si può essere "scollegati" e quindi ecco anche la presenza numericamente importante negli organismi consultivi e decisionali di emanazione istituzionale e ai coordinamenti del volontariato e del terzo settore, pur se si registra ancora un *deficit* di incisività e continuità di tale azione.

Nel Welfare della "domanda" e della "cittadinanza" non si può solo "fare" ma è necessario "agire" consapevolmente con la possibilità di condizionare le scelte dei decisori, istituzionali e non, delle politiche sociali, ambientali, culturali, occupazionali, abitative, scolastico-formative etc.. Per le OdV si tratta di realizzare interventi e al tempo stesso di essere partecipi della programmazione pubblica. Vi è la necessità di **tenere insieme "mission" e "vision"**.

Per minoranze di OdV la ricerca di sinergie con altre unità omologhe o *nonprofit* non è platonica così come non appare casuale o semplicemente opportunistica (le associazioni di "scopo" per partecipare ai bandi che premiano le reti) come attesta anche il bisogno rilevante di molte organizzazioni di conoscersi e di coordinarsi. D'altra parte nel sistema gioca una più ampia platea di attori, di area *nonprofit* anzitutto, con cui rapportarsi anche solo per non sovrapporsi, ma soprattutto per cooperare, scambiare, recuperare o risparmiare risorse, fare "cartello". L'essere tanti e diversi implica la necessità di armonizzarsi, trovare intese e al tempo stesso l'esigenza di distinguersi per ruoli e funzioni, pur condividendo alcuni valori. Vi è una ricerca e un impegno in tal senso nella provincia che va incoraggiato.

Un'altra parte della società civile ha in sé altre risorse a cui il volontariato può fare appello, dai donatori singoli alle imprese, dentro un'ipotesi di responsabilità condivisa e di sviluppo sostenibile nel contesto tarantino. Non sono però al momento soggetti molto sollecitati e coinvolti nelle strategie di sviluppo dei contesti territoriali da un volontariato coeso, ben rappresentato e capace di giocare un ruolo culturale e politico.

Nello scenario locale anche l'attore pubblico sta cambiando pelle, sempre meno gestore e sempre più regolatore del sistema e, pur mantenendo alcune prerogative "concessorie" nel rapporto con le OdV (come la prevalenza del contributo economico) si affida normalmente a *partner* gestionali se non anche decisionali, che garantiscono qualità, continuità ed efficace utilizzo delle poche risorse disponibili. Tuttavia il rapporto tra i due attori, pur diffuso, è poco orientato alla *partnership*. Appare un **rapporto bivalente**, in quanto viene ricercato dalle OdV che però in oltre la metà dei casi segnalano come molto acuto il bisogno di essere



sostenute e valorizzate dalle amministrazioni pubbliche. La *partnership* è una meta futura che richiede ad entrambi gli attori di diventare più forti.

Si nota tuttavia che le OdV che operano come forza integrativa o complementare con le istituzioni e i servizi pubblici riescono più delle altre a mettere in atto processi di funzionamento virtuosi così come ad avere rapporti cooperativi con altre organizzazioni *nonprofit*. **Il rapporto di collaborazione con il Pubblico funge pertanto da stimolo alla crescita e all'innovazione delle OdV**, è veicolare rispetto alla sinergia con altre organizzazioni nonprofit e, non a caso, è correlato ad un rapporto più intenso con il Centro Servizi Volontariato che ha come scopo proprio la qualificazione delle compagini solidaristiche.

Lo sforzo delle OdV di adattarsi ad un quadro legislativo, fenomenologico, sociale e istituzionale che cambia è tanto più oneroso quanto più si evidenziano i connotati strutturali delle OdV tarantine. Esse non hanno affatto perso la loro **caratterizzazione prevalente di piccoli gruppi**, frammentati, alcuni in fase di assottigliamento per la perdita di qualche volontario continuativo, con problemi di sedi non comode o sicure, con finanziamenti mai certi e per lo più modesti. La loro prima preoccupazione è quella di garantirsi le risorse umane necessarie, motivate, preparate, continuative per far fronte alle nuove sfide del lavoro sociale, non più solo di nicchia o delle “mani nude”, ma complesso, promozionale (di persone e “beni comuni”), sussidiario, partecipativo e rendicontabile.

Altrettanto elevata è la tensione delle OdV al reperimento delle fonti finanziarie, talvolta però con l'aspettativa di veder soddisfatto tale bisogno attraverso le istituzioni, se non anche il Centro Servizi, solo perché esistono, prima ancora di innestare un impegno fattivo in questa direzione, con una capacità di proposta e di stimolo ad una progettualità sociale innovativa. Importante è anche la raccolta fondi nella comunità facendo leva sulla reputazione operativa e sulla propria base sociale.

La capacità di fronteggiare i bisogni delle OdV richiede un **investimento massiccio nella formazione** dei volontari a diversi livelli di responsabilità e, soprattutto, in più direzioni: in quelle oggi più consuete degli obiettivi operativi delle OdV per una comprensione attualizzata delle finalità statutarie e del *modus operandi*, ma anche in quelle che richiedono l'approfondimento di temi come la cultura del volontariato e delle altre forme organizzative del *nonprofit*, il funzionamento delle istituzioni e del *welfare*, rinnovando lo stesso lessico del sociale. Della necessità di più formazione ne è consapevole buona parte delle unità esaminate e gli stessi volontari tanto che l'offerta disponibile appare ancora sottodimensionata rispetto alla loro domanda attesa. Inoltre non è ben distribuita in quanto privilegia nettamente le unità più grandi, semiprofessionalizzate, del capoluogo e appartenenti alle reti nazionali del volontariato.

Le organizzazioni di volontariato fanno parte di un universo non compatto, con forti disomogeneità interne - autorizzando molti osservatori a parlare di “volontariati” - con differenziate opportunità rispetto alla capacità di corrispondere alle esigenze di complessità e di crescita sopra ventilate. Variabili che fanno la differenza nel caratterizzare il fenomeno sono quelle della **dimensione** dell'OdV e della sua **composizione interna**, del **comune di ubicazione**, dell'**epoca di nascita** (prima



del 1990, negli anni '90 o nel decennio attuale) e dell'**appartenenza a reti nazionali del volontariato**, queste ultime piuttosto cospicuamente rappresentate nella provincia dove il fenomeno è nato più per gemmazione che per partecipazione diretta delle comunità. E' evidente come risultino avvantaggiate le unità medio-grandi (oltre i 10 volontari continuativi e oltre i 40 operatori, continuativi e non), quelle "semiprofessionalizzate" - ancora poche nel tarantino per la fragilità delle politiche sociali a basso tasso di esternalizzazione - quelle ubicate nel comune capoluogo, quelle maggiormente consolidate e quelle appartenenti alle reti nazionali, sia rispetto alla capacità di soddisfare i bisogni di tipo "conservativo" (risorse strutturali, umane e finanziarie) che di assecondare quelli di sviluppo-innovazione (dalla comunicazione alla valutazione). anche attraverso la progettazione sociale. Sono quindi le unità più vicine e fruitrici delle prestazioni del Centro Servizi Volontariato. Proprio per questo le piccole unità e le OdV ubicate nei comuni minori e periferici hanno particolarmente bisogno del sostegno del CSV rispetto ad alcune funzioni che non possono realizzare con le loro sole forze. A cominciare dalla formazione che, essendo soprattutto promossa e realizzata internamente, rivela palesemente le differenti opportunità di acquisizione.

Il rapporto con il CSV verificato dopo appena tre anni di operatività è da registrare in termini positivi, anche in riferimento alla situazione del Mezzogiorno dove l'avvio è stato più lento oltre che difficoltoso. Sussistono tuttavia aree di disinformazione importanti sulla sua esistenza e sulle sue funzioni e capacità operative. Occorre una politica ancora più incisiva di promozione orientata alle zone periferiche della provincia, con l'auspicabile apertura di sportelli decentrati, sia per non appesantire troppo la struttura centrale - piuttosto leggera in termini di organico - che per evitare che la metà dei soggetti fruitori del CSV appartengano, come segnalato dalla ricerca, al comune capoluogo. Lo sforzo importante fatto dal CSV di informare le OdV della provincia va accompagnato con strumenti quali la Carta dei servizi e il regolamento di accesso agli stessi. Le unità "utenti" del Centro appaiono **sostanzialmente soddisfatte delle prestazioni che ricevono** anche se vorrebbero essere assecondate da una quantità maggiore di servizi, in particolare di quelli di sostegno finanziario ai progetti, della promozione della singola OdV e di tipo tecnico-logistico, ovvero i servizi maggiormente connessi con i loro principali bisogni "conservativi".

I **214 volontari** interpellati, tendenzialmente di lungo corso e prevalentemente di età matura, confermano e rafforzano una serie di evidenze riscontrate in modo sostanzialmente omogeneo anche in altre aree del Paese. Oltre a ribadire l'importanza delle esperienze pregresse di avvicinamento al mondo della gratuità, quale viatico di un percorso nel volontariato più intenso e partecipato ("*volontari si diventa*"), l'indagine evidenzia una costellazione di motivazioni in cui si coniugano le istanze di crescita personali con quelle altruistiche e partecipative ("*per sé*" e "*per gli altri*"). Tale *mix* assume nei giovani il massimo rilievo. Vi sono modi diversi di stare nel volontariato per aspettative, motivazioni e comportamenti su base generazionale e di genere, così come vi sono differenziazioni in ordine al titolo di studio e alla condizione professionale. Entrare nel volontariato in età giovanile produce maggiore impegno, soddisfazione e acquisizione di capitale sociale e culturale.



Il grado di apprezzamento per l'organizzazione di appartenenza - piuttosto diffuso - raggiunge il picco rispetto alla «finalità o missione che si è data» con cui essi evidentemente si identificano («l'identità nel servizio»). Sono molto soddisfatti dell'esperienza maturata soprattutto per le «cose imparate» e per la «qualità dei rapporti con gli altri membri dell'OdV», vale a dire gli aspetti di autorealizzazione e di socializzazione; quest'ultima è la molla principale della loro scelta di operare in un gruppo. Se non manca qualche problema (una preparazione più approfondita) e bisogno (più mezzi e strumenti), il bilancio della loro esperienza appare più che positivo e non certo a «somma zero» dato che risulta contrassegnato da **rilevanti cambiamenti**, soprattutto per effetto dell'interiorizzazione di «valori che danno senso alla vita» e per la possibilità di vivere una «più intensa e soddisfacente» trama di relazioni che ne ha elevato il «capitale sociale». Non è irrilevante nemmeno la quota di quanti dichiarano il loro arricchimento in termini di accresciute competenze e conoscenze e di coloro - soprattutto i più giovani - che ritengono di capitalizzare tale esperienza nel mondo del lavoro.

L'identità del volontario non è però così scontata e sorprende il fatto che delle due parole identificative del volontariato, quali «solidarietà» e «gratuità», essi sottolineino la prima e sottovalutino la seconda, a vantaggio di più generici e meno specifici paradigmi identitari come «utilità sociale» e «non scopo di lucro», così come sono pochi ad associare il loro essere volontari con «dono».

Sembra profilarsi un **cambio di paradigma** nel modo di concepire il volontariato, più in sintonia con la categoria generalista del *nonprofit*, mentre non si è ancora affermato quello di «cittadinanza attiva» con il passaggio dalla «doverosità del gratuito» alla «gratuità del doveroso»² e quindi dell'effetto di «contaminazione» dei valori del volontariato che solo la gratuità può veicolare.

Quale **profilo delle unità solidaristiche tarantine** è possibile delineare anche alla luce del sistematico confronto operato nella ricerca con le altre sei aree geografiche esaminate dai ricercatori nello stesso periodo? Quali sono quindi i caratteri distintivi e peculiari del volontariato tarantino?

E' anzitutto un volontariato **piuttosto giovane** (15 anni in media e quindi ancora «adolescente») e in crescita, soprattutto nei nuovi settori della partecipazione civica, ma rispetto ad un tempo con pochissime persone al seguito. Tuttavia si tratta di piccoli gruppi di cittadini che si mobilitano e cercano da subito un contatto con l'ente pubblico locale con cui interagire in qualche modo. Proprio la loro recente origine richiede un impegno maggiore da parte del CSV per irrobustirne le funzioni essenziali e la loro messa in rete, perché maturi la coscienza di far parte di un movimento uscendo dagli steccati dell'autoreferenzialità e della frammentazione. I volontari impegnati in queste organizzazioni sono mediamente più giovani che altrove e questa è una ricchezza del fenomeno locale, ma anche qui occorre lavorare per garantire una maggior numero di unità plurigenerazionali.

La giovane età media delle OdV e una tradizione di minor rapporto con le istituzioni pubbliche per la gestione di servizi fa sì che nel tarantino vi sia un processo di professionalizzazione meno intenso, ovvero una minor presenza nelle

² Cfr. N. Lipari, *Per un volontariato quale modello di cittadinanza*, in «Un modello di cittadinanza», Fondazione Italiana per il Volontariato (a cura di E. Gastaldi e L. Mariotti), Roma, 2005, pp. 16-28.



OdV di operatori remunerati. Tale situazione, lungi dall'essere un fattore di criticità - come lo sarebbe se le OdV diventassero un "sostituto funzionale" dell'amministrazione pubblica - preserva le compagini tarantine da un rapporto di dipendenza dai finanziamenti pubblici mantenendone intatta l'autonomia e la forza di proposta e di pressione sulle istituzioni locali.

I volontari tarantini dimostrano una certa **voglia di comunicare** e una dimestichezza con l'uso di più modalità di sensibilizzazione nei confronti dei cittadini. Ciò non solo con i propri bollettini o siti ma anche attraverso i *mass media* generalisti e come protagonisti delle informazioni da trasmettere in funzione animazionale e non solo autoreferenziale. Tale competenza viene altresì supportata dal Centro Servizi, soprattutto per quanto concerne l'accesso a programmi di TV e radio locali superiore che in ogni altra area geografica.

Emerge poi una **forte identità attorno alla parola chiave di "tutela"**, sia in riferimento alla salvaguardia e promozione dei diritti delle persone che dei "beni comuni" (animali, ambiente naturale, beni culturali). E' questa la funzione naturale del volontariato come soggetto di "*advocacy*" e l'impegno concreto delle OdV tarantine va in questa direzione più che altrove, anche al Sud.

Vi è però la **difficoltà a conciliare l'attività di tutela con l'esercizio di una funzione politica e "sussidiaria" efficace**. E' questa la sfida per il volontariato tarantino dei prossimi anni. Più che altrove il volontariato tarantino deve crescere come soggetto attivo delle politiche sociali attraverso gli strumenti della partecipazione avviati anche in provincia sullo slancio di un forte investimento della Regione Puglia per l'attuazione della riforma del *Welfare*. A fronte di un'adesione diffusa a coordinamenti e di una altrettanto cospicua presenza nelle Consulte locali e di area e ai Tavoli delle nuove politiche sociali, il volontariato provinciale manca di forza di rappresentanza e di cultura negoziale e quindi di incisività. E' ancora un attore secondario, di interesse marginale, non in grado di produrre cambiamento. La sfida richiede anche di saper sollecitare i cittadini - debitamente sensibilizzati - a partecipare e gli utenti stessi a valutare i servizi che ricevono.

Se dovunque nel Paese si assiste ad un certo "**appannamento**" del **requisito cardine del volontariato che è la gratuità**, nel tarantino ciò è ancora più evidente, così come il "dono" è marginalmente associato alla propria identità di volontario. Non è un caso che anche la parola chiave "testimonianza" sia ben poco associata alla missione delle OdV tarantine. La gratuità è il valore che fonda la "fraternità" rendendo visibile e comunicabile la solidarietà, altro requisito del volontariato con cui invece i volontari tarantini si identificano. Senza la gratuità non si possono testimoniare i valori che passano attraverso l'agire del volontariato. La "testimonianza saldata al fare" è l'emblema del volontariato di cui occorre recuperare la cultura specifica che va un po' perdendosi e che risulta assente dalla gran parte dell'offerta formativa per i volontari della provincia. Al Centro Servizi spetta il compito di essere motore di iniziative per divulgare i connotati tipici del fenomeno così come sono stati ripresi anche dalla **Carta dei Valori del Volontariato**. In verità questo compito il Centro lo assolve sin dai suoi primi passi, diffondendo i valori cardine del volontariato in ogni occasione idonea, a partire naturalmente dalla promozione del volontariato nelle scuole.



E' un volontariato **più povero di mezzi finanziari** per il minore sostegno da parte delle comunità locali - considerate poco vicine al volontariato - e degli erogatori privati - forse debolmente sollecitati e resi partecipi dalle OdV dei propri obiettivi operativi. Vi è poi il minor sostegno finanziario ottenuto dagli enti locali rispetto a qualsiasi altra area esaminata dalla ricerca. Tale palese evidenza segnala nel tarantino una tradizione caratterizzata da una debole sinergia tra il volontariato e le amministrazioni pubbliche, come già richiamato, così che in quest'area vi è la più elevata quota di OdV che **agisce in modo separato se non proprio sostitutivo rispetto al Pubblico**. Lo stesso tasso di OdV iscritte al registro del volontariato nella provincia è di oltre dieci punti inferiore rispetto a quello nazionale e così dicasi delle convenzioni che toccano qui il punto più basso. Se è palese da parte delle OdV la volontà di un avvicinamento alle amministrazioni pubbliche, esse avvertono come impellente il bisogno di essere valorizzate per il reale contributo che mettono a disposizione. E' evidente la situazione di molti enti pubblici che difettano non solo di risorse ma anche di cultura di *governance*.

In questo scenario l'impegno del CSV per sostenere finanziariamente i progetti delle OdV è importante soprattutto se è connesso con il processo di elaborazione dei Piani di Zona. Si finanzia il contributo complementare del volontariato nello sviluppo dei servizi locali. Un progetto è tanto più valido quanto più è stato legittimato da una programmazione di tipo concertativo locale di cui i rappresentanti del volontariato sono stati coprotagonisti. In tal modo si afferma l'importanza di operare per lo sviluppo della comunità. Bisogna, tuttavia, considerare che i Centri pugliesi - e quello di Taranto in particolare - sia "storicamente" che per il futuro, sebbene per ragioni differenti, non offrono sostegno finanziario alle OdV per la realizzazione di progetti se non in situazioni particolari, quali il recente Bando Perequazione 2008.

La **promozione di nuovi volontari** - richiesta dal bisogno centrale di garantirsi un *turn over* di attivisti - è un tema che vede le unità tarantine in maggiore difficoltà rispetto a quelle delle aree poste a confronto, così come le prime risultano meno esigenti e selettive nel reclutamento dei volontari. Le modalità di promozione sono più ridotte e più "leggere" e riguardano la minoranza delle compagini locali, nonostante che nelle intenzioni pressoché la generalità di esse intendano acquisire nuovi volontari, giovani compresi. Va quindi rilanciata una politica promozionale non solo venendo incontro alla domanda elevata delle OdV di un sostegno all'autopromozione ma soprattutto attuando una strategia di promozione del volontariato come patrimonio generale di valori e occasione per tutti i cittadini di partecipazione. Ciò può avvenire attraverso una pluralità di strumenti a cominciare da un servizio dedicato a quanti vogliono conoscere e accostarsi alle OdV.

La ricerca comunque evidenzia in maniera netta quanto sia importante per la scelta dell'OdV in cui fare volontariato conoscere quello che realizza (finalità, obiettivi operativi, ovvero la "*mission*") e i valori che persegue (l'idea di uomo, di mondo, del sociale, ovvero la "*vision*") attraverso efficaci strumenti di comunicazione che facciano arrivare in modo chiaro, credibile e coinvolgente il messaggio promozionale. Ciò vale soprattutto per i giovani che hanno motivazioni specifiche al volontariato e per i quali lo strumento di comunicazione è basilare e tanto più efficace quanto è a loro familiare (come quello *ondine*). Un punto di forza



del volontariato tarantino è dato proprio dall'**impegno nelle scuole** - peraltro sollecitato e guidato dal CSV - che nell'ultimo anno ha coinvolto sei unità su dieci tra quelle esaminate nella ricerca. E' questa una via maestra per una reale diffusione della cultura della solidarietà che va seminata senza aspettarsi risultati immediati e certi nel breve periodo in quanto è importante che sedimenti valori e comportamenti. La ricerca infatti evidenzia bene l'importanza di una formazione pregressa all'azione pro-sociale di chi è diventato poi volontario.

In ultima analisi nell'immaginario dei presidenti rispetto ad un futuro non troppo lontano vi è stabilità se non crescita delle loro compagini. Nel complesso, e per più indicatori, si può affermare che su 10 OdV, **3 appartengono all'eccellenza del fenomeno** per vitalità e capacità operativa e partecipativa e sono anche quelle che, paradossalmente, percepiscono come più acuti per sé una serie di bisogni; altre **4 sono consolidate e attive nell'ordinarietà**, mentre le **restanti 3** - soprattutto di recente origine, di piccole dimensioni e ubicate nei comuni minori della provincia - **hanno dei problemi di crescita che non riescono ad affrontare da sole**. Per queste ultime, soprattutto, l'opera capillare e promozionale del CSV può svolgere un ruolo decisivo. Così come tutto il fenomeno per crescere, qualificarsi ulteriormente e affrontare le sfide epocali dei nostri giorni (crisi del lavoro, immigrazione, senilizzazione della popolazione, inquinamento e sviluppo sostenibile dei territori) necessita di un ampio e qualificato supporto dal Centro Servizi Volontariato.