

Identità e bisogni del Volontariato laziale

Il saggio di introduzione al volume “Il Volontariato nel Lazio. Identità, bisogni, caratteristiche” (Carocci, Roma, 2007) a cura del Prof. Francesco Susi, Preside della Facoltà di Scienze della Formazione, Università degli Studi Roma Tre.

di Francesco Susi

Ambiti e metodologia della ricerca

La ricerca che qui si presenta, pur riconoscendo la molteplicità delle forme esistenti di agire solidale, ha indagato il mondo del volontariato laziale secondo una duplice prospettiva: una prima, riferita agli attori individuali (i volontari) e una seconda, relativa agli attori collettivi (le associazioni di volontariato).

L'indagine si è svolta dal settembre 2004 al dicembre 2005 e si è focalizzata sui seguenti temi:

- le identità e le culture del volontariato;
- il rapporto tra volontariato e territorio laziale;
- il ruolo della formazione nel mondo del volontariato;
- l'azione e il ruolo dei Centri di Servizio per il Volontariato;
- la prospettiva di genere nel volontariato.

La rilevanza dei temi affrontati e la complessità dell'oggetto d'indagine hanno richiesto un'attenta riflessione sulle strategie di conduzione della ricerca. La ricerca sul campo, preceduta da un'indagine di sfondo (consistente in uno studio e un'analisi della letteratura e delle precedenti ricerche sul campo), è stata condotta

secondo un approccio integrato, combinando strumenti di *ricerca quantitativa*¹ (con una mappatura delle associazioni e la somministrazione di un questionario ad un campione statisticamente rappresentativo di responsabili di organizzazioni di volontariato e di volontari) e *qualitativa* (con interviste semistrutturate e *focus group* rivolti a volontari, responsabili ed esperti del mondo del volontariato).

L'intero percorso di ricerca ha previsto il coinvolgimento e la partecipazione diretta, nelle diverse fasi del lavoro di indagine, dei volontari e dei responsabili delle organizzazioni di volontariato. Tali momenti hanno consentito di orientare e validare le specifiche azioni della ricerca (dalla prima predisposizione dell'impianto del disegno della ricerca alla formulazione degli ambiti di interessi, alla definizione della metodologia e degli strumenti di rilevazione, fino alla lettura e interpretazione e restituzione dei risultati).

La condivisione del percorso e dei risultati della ricerca ha consentito la realizzazione di momenti di autodiagnosi ed ha favorito ulteriori occasioni di attivazione di processi di cambiamento culturale, organizzativo e finanche di scenario, in cui rimangono centrali l'autonomia e le competenze degli attori e la capacità di incidere sulle condizioni di vita in cui lo stesso sistema del volontariato è immerso.

¹ Per ricerca quantitativa si intende la ricerca che ha come oggetto variabili quantitative, cioè informazioni codificate numericamente e dati di tipo cardinale che comportano il calcolo di parametri statistici; per ricerca qualitativa si intende la ricerca che ha come oggetto informazioni di natura non numerica, raccolte mediante i metodi di etnografici (interpretazione delle note prese sul campo), l'analisi ermeneutica dei testi, le interviste non strutturate, ecc.; l'oggetto di indagine è in questo caso il linguaggio naturale, cioè quello normalmente impiegato dai parlanti, analizzato in lettura integrale e diretta.

Le culture del volontariato

La ricerca evidenzia che il profilo socio-anagrafico del volontario laziale appare caratterizzato da alcuni elementi: la prevalenza della quota femminile, l'età media superiore ai 39 anni e l'anzianità di attività volontaria di circa 8 anni.

L'azione volontaria si realizza generalmente all'interno del comune di residenza o di domicilio per circa 54 ore medie mensili; più della metà dei volontari intervistati (53%) opera in modo continuativo all'interno di associazioni. La maggioranza si considera, sotto il profilo della partecipazione alla vita civile e politica, attenta ed informata, mentre il 22% si rappresenta come attiva e militante. Per quanto riguarda il livello di istruzione poco meno della metà dell'universo indagato è in possesso di un titolo di scuola secondaria, mentre il 23% ha acquisito titoli universitari e di specializzazione post-laurea. I volontari occupati rappresentano il 47% degli intervistati, mentre i non occupati sono studenti (17%) e pensionati (15%); in misura molto minore casalinghe (9%), disoccupati (9%) ed inoccupati (3%).

Il sistema del volontariato laziale appare variamente articolato. I dati mostrano che *assistenza* (23%) e *tutela* (18%) rappresentano, insieme a *promozione sociale e prevenzione* (13%) e *sensibilizzazione* (10%), gli scopi principali perseguiti dall'agire solidaristico delle organizzazioni laziali.

Quasi un terzo delle organizzazioni di volontariato (30%) ha un *bacino di operatività* che non supera l'*ambito comunale* (con prevalenza dell'intervento di gestione di servizi, della promozione sociale e dell'assistenza), il 28% non oltrepassa quello *provinciale* (con prevalenza del coordinamento di altre organizzazioni di volontariato e della prevenzione) e il rimanente 42% opera a livello *regionale* o supe-

riore (con prevalenza delle finalità della raccolta di fondi, della formazione-ricerca, della tutela e della sensibilizzazione).

Per quanto concerne il *bilancio sociale* va osservato che il 61% delle organizzazioni può contare su di un ammontare di risorse finanziarie inferiore a 20.000, mentre quelle che hanno disponibilità superiori ai 100.000 rappresentano solo il 13% del totale.

La quota di organizzazioni di volontariato meno dotate di risorse è, pertanto, significativamente alta: la scarsa disponibilità di mezzi caratterizza in particolare quelle organizzazioni che si occupano di *prevenzione, assistenza, tutela e promozione sociale*. I principali canali di finanziamento del sistema del volontariato laziale derivano essenzialmente da: *finanziamenti per progetti* (23%), *quote associative* (20%), *contributi di Enti Locali* (16%), *donazioni* (12%) e *attività di autofinanziamento* (10%).

Il numero di associati nell'ultimo triennio è rimasto stabile per il 32% delle organizzazioni, è cresciuto per il 47% delle associazioni ed è diminuito per il 20% di esse.

Le ricerche realizzate sul volontariato italiano hanno spesso messo in luce l'ambivalente peculiarità del settore: allo stesso tempo mezzo e fine dell'azione solidale, dal momento che si rivela uno strumento operante a beneficio della collettività e un luogo di ricerca individuale di senso.

L'agire volontario è comunemente rappresentato come percorso soggettivo di crescita umana e personale, come occasione di acquisizione di competenze, come azione sociale che rende possibile l'integrazione dei soggetti deboli e marginali. E' un modo concreto e diretto di mettere in campo un progetto di vita trasformativo della società, in una prospettiva che restituisce, ai soggetti che praticano tale attività, forme di gratificazione personali e, in qualche misura, opportunità di costruire e

rinsaldare relazioni sociali significative.

Dalla ricerca empirica emergono tre orientamenti principali dell'azione volontaria: un primo tipo fondamentalmente filantropico e compensatorio, orientato verso l'assistenza e l'aiuto nei confronti dei soggetti in situazioni di disagio e di bisogno; un secondo maggiormente partecipativo e trasformativo, caratterizzato dalla partecipazione civile, dall'impegno a costruire una società solidale e una cittadinanza attiva;

un terzo, molto meno diffuso, di tipo acquisitivo, volto al conseguimento di competenze utili all'inserimento professionale e di forme di riconoscimento o apprezzamento da parte degli altri.

Dall'incrocio dei dati emersi dalla ricerca sul campo emergono tre dimensioni ricorrenti che spiegano quella che è stata definita "crisi" del volontariato.

La prima dimensione riguarda il rapporto con le istituzioni, a sua volta caratterizzato da due articolazioni: una relativa alla mancanza di appoggio da parte del sistema pubblico (in termini di finanziamenti, interventi legislativi, sostegno e promozione dei valori che il volontariato esprime, partecipazione ai processi decisionali); l'altra legata al processo di "istituzionalizzazione" del mondo del volontariato (vale a dire la relazione fondamentalmente subalterna che si costruisce con le istituzioni in termini di gestione dei servizi). Il rapporto con le istituzioni relegherebbe, in tal modo, il volontariato ad un ruolo compensatorio e sostitutivo dell'intervento pubblico e lo definirebbe come soggetto in grado di intercettare i bisogni e le istanze ineluttabili della società. L'inquietudine dichiarata da una parte del mondo del volontariato risiederebbe, pertanto, nella sua perdita di ruolo politico, di ricerca di

sinergia con le istituzioni nella risoluzione di bisogni sociali emergenti, di stimolo e di denuncia delle ingiustizie.

La seconda dimensione concerne il problema del "reclutamento" di nuovi volontari. Il mondo del volontariato non riuscirebbe a far presa sui più giovani, a causa di una serie di ragioni:

il sistema valoriale di cui è portatrice la società odierna sarebbe in antitesi con ciò che la cultura del volontariato vorrebbe veicolare;

il sistema del volontariato avrebbe perso la sua capacità attrattiva, per la sua difficoltà a rinnovare le forme organizzative e di fidelizzazione;

le giovani generazioni sarebbero attratte dal volontariato solo come esperienza "utilitaristica," vale a dire per acquisire nuove competenze utili all'accesso al mondo del lavoro.

La terza dimensione riguarda, infine, l'identità del volontariato, caratterizzata da una spinta innovativa e da una tensione trasformativa, che sarebbe oggi fortemente "contaminata" dalla logica economica dei finanziamenti, propria del privato sociale.

La questione della formazione nel volontariato

La questione della formazione nell'ambito del volontariato rappresenta un altro tema importante, che è stato indagato attraverso il coinvolgimento diretto sia dei responsabili delle organizzazioni di volontariato sia dei volontari.

La formazione secondo i responsabili delle organizzazioni di volontariato

Nel questionario rivolto ai responsabili delle organizzazioni di volontariato il tema

della formazione è stato indagato attraverso domande specifiche concernenti contenuti, enti di erogazione e, infine, aspetti metodologico-didattici della formazione.

I responsabili delle organizzazioni di volontariato hanno individuato nella formazione dei volontari un'attività assai rilevante, che dovrebbe concentrarsi, in primo luogo, sui temi della *Promozione della cultura del volontariato (dono, gratuità)* (40%) e della *Progettazione programmazione, gestione e valutazione di progetti* (40%).

Semberebbe prevalere una visione di sistema, a lungo termine, diretta a diffondere i valori solidaristici che sono alla base dell'azione volontaria. Non si tratta, tuttavia, di una prospettiva solo dichiarata perché essa deve tradursi in azioni che possono realizzarsi solo attraverso dei progetti concreti. Lavorare per progetti, però, richiede precise competenze che vanno acquisite attraverso percorsi formativi specifici.

I volontari non possono svolgere in modo competente il loro "lavoro" se non possiedono competenze specifiche per quella determinata mansione. Tale opzione di risposta, infatti, ha ottenuto un numero significativo di preferenze: *Contenuti specifici per l'attività o la mansione che svolge da volontario* (29%).

Tale visione sembra confermata da altri indicatori. I responsabili, infatti, ritengono importanti anche i contenuti che si indirizzano alla *condivisione della mission specifica dell'associazione* (27%), alla *Lettura dei bisogni dell'utenza e del territorio* (23%) e alla *Legislazione sul volontariato* (23%).

Sono ritenuti meno importanti, invece, i contenuti della formazione legati agli aspetti *psicologico-relazionali* (18%), a quelli *gestionali-amministrativi* (16%) e, sorprendentemente, anche quelli connessi al *Lavoro di rete* (13%), alla *Cittadinanza attiva e ai meccanismi di partecipazione*

(14%) e alla *Comunicazione (interna ed esterna)* (9%). Sembra quasi che tali dimensioni, spesso enfatizzate nei dibattiti e nelle discussioni sul volontariato, non debbano costituire un nucleo forte del sapere dei volontari. Probabilmente i responsabili ritengono che tali aspetti – pur importanti – debbano rimanere di loro competenza perché sono essi a svolgere il lavoro con continuità e sistematicità.

Le risposte alla domanda su chi dovrebbe organizzare la formazione dei volontari appaiono di qualche interesse. La maggior parte degli intervistati, infatti, indica i *Centri di Servizio per il Volontariato (CSV)* (54%) come il soggetto più idoneo a svolgere tale attività. Si tratta di un dato molto significativo perché:

riconosce ai CSV un ruolo importante a testimonianza del lavoro svolto in questi anni e che va oltre le funzioni di base (informazione e consulenza); testimonia un forte grado di consapevolezza da parte dei responsabili, i quali chiedono per i volontari una formazione organizzata da soggetti che operano sul campo e che ben conoscono i problemi, i limiti e le risorse. Tali enti, infatti, sarebbero in grado di offrire una formazione centrata sul lavoro, non troppo astratta e non distante dalla realtà del volontariato.

Di grande rilevanza è anche il tema delle modalità di erogazione della formazione. Si tratta di una questione centrale in quanto i volontari in formazione sono prima di tutto degli adulti.

Nella formazione degli adulti, infatti, va adottata la 'pedagogia per obiettivi', che presenta, fra l'altro, il vantaggio di rendere evidenti gli obiettivi ai corsisti che, perciò, sono realmente messi nella condizione di valutare se, attraverso il processo formativo, essi vengono progressivamente conseguiti e di riproporli continuamente ai for-

matori per evitare loro di cadere nell'enciclopedismo per il quale ogni cosa è ugualmente importante. Ciò è ovviamente capitale nella formazione degli adulti.

Nella pedagogia per obiettivi hanno rilevanza non soltanto gli obiettivi cognitivi, ma anche quelli socio-affettivi. Nella formazione dei pubblici adulti si deve avere molta attenzione per gli aspetti relazionali della vita del gruppo: gli adulti spesso si mostrano capaci di un sostenuto impegno di studio non tanto per una determinazione di carattere individuale, quanto per la loro relazione con il gruppo. L'obiettivo dell'acquisto effettivo di conoscenze e quello di una soddisfacente esperienza di relazioni non possono essere disgiunti.

L'esperienza, e cioè la "formazione naturale"² che incidentalmente il soggetto ha acquisito nelle forme di un curriculum implicito attraverso il suo percorso di vita e di lavoro (e senza che nessuno intenzionalmente se ne sia occupato), è effettivamente al centro del complessivo processo di apprendimento dei soggetti in età adulta. A questa "formazione naturale" non si può semplicemente accompagnare o affiancare o giustapporre la "formazione formale", intenzionalmente organizzata. Tanto la "formazione naturale" quanto quella "formale" fanno parte di un unico processo di apprendimento e, per conseguenza, non solo debbono essere in stretta relazione l'una con l'altra, ma anche ci si deve occupare intenzionalmente di ognuna di esse.

² La "formazione naturale" è quella che incidentalmente il soggetto riceve nelle forme di un curriculum implicito (senza che nessuno intenzionalmente se ne occupi, essendone stato espressamente investito dall'organizzazione). Si può parlare, al contrario, di "formazione intenzionale" ogni volta che dei mezzi vengono impiegati consapevolmente per conseguire dei fini di insegnamento-apprendimento. Cfr. Susi F., *La formazione nell'organizzazione*, Anicia, Roma 1994, pp. 52-73.

Si tratta, quindi, di promuovere lo scambio di esperienze tra i partecipanti recuperando e valorizzando i loro saperi impliciti ed espliciti.

I risultati dell'indagine per questionario mostrano che, secondo il parere dei responsabili delle organizzazioni di volontariato, gli aspetti metodologico-didattici considerati più importanti in un percorso di formazione specifico sono i *lavori di gruppo* (92%), i quali vanno accompagnati da attività di *affiancamento* (91%) e delle attività di *analisi dei bisogni di formazione* (82%).

Per un'attività delicata quale quella del volontariato, come per tutte le professioni educative e sociali, è necessario prevedere dei momenti di formazione sul campo (stages, tirocini, formazione per accompagnamento). Il lavoro, infatti, si apprende mentre lo si fa, attraverso l'esperienza. L'esperienza, tuttavia, non è di per sé formativa. E' in questione la "qualità dell'esperienza"³ e cioè la capacità di riflettere su ciò che si fa.

Una modalità di formazione che dovrebbe essere messa a regime in tutti i percorsi formativi per i volontari è quella della formazione per accompagnamento. In questo senso si dovrebbe prevedere per un certo periodo la compresenza di due persone nella stessa attività, l'una già esperta e l'altra in formazione. Si tratta di una modalità utilizzata di frequente nelle organizzazioni per l'addestramento dei nuovi assunti e in fasi di "passaggio delle consegne". Un affiancatore (esperto) segue una sola persona nel percorso di apprendimento lavorando fianco a fianco per un certo periodo e verificando periodicamente il lavoro svolto.

L'affiancamento avviene comunque. Si tratterebbe di meglio organizzarlo e sistematizzarlo. Tale modalità di formazione avrebbe il vantaggio di essere contestualizzata, calata sui concreti e reali problemi lavoro.

Gli apprendimenti giudicati più utili, dunque, si basano sull'esperienza concreta integrata dall'apprendimento degli apparati teorico-concettuali dei saperi considerati fondamentali per l'attività di volontariato, maturati e condivisi attraverso lo scambio di esperienze e mediante le riflessioni con esperti e professionisti del settore.

La predilezione verso le esperienze di apprendimento in situazione concreta è rimarcata anche dalle alte percentuali registrate dal *tirocinio e stage* con l'81% delle preferenze da parte degli intervistati. Sono ritenute fondamentali, inoltre, nella progettazione e realizzazione di attività formative future le azioni che, pur non avendo una ricaduta formativa diretta, configurano una formazione centrata sul fruitore nella misura in cui sono approntate specifiche *attività di tutoraggio* (79%), di *coaching* (76%) la *valutazione del corso da parte dei corsisti* (73%), le attività di *orientamento e counseling* (72%) e le attività di *follow up* (67%).

La formazione secondo i volontari

Per quanto riguarda i volontari il tema della formazione è stato indagato in modo più approfondito attraverso domande concernenti i contenuti, gli enti di erogazione, gli aspetti metodologico-didattici, le esperienze formative, l'adeguatezza dei percorsi seguiti rispetto alle attività svolte. I volontari intervistati hanno individuato nella formazione un'attività importante. Tra i volontari intervistati vi è un gruppo (24%) che, prima di intraprendere l'attività volontaria, ha già seguito attività di forma-

³ Cfr. Dewey J., *Esperienza e educazione*, La Nuova Italia, Firenze 1996, pp. 17-36.

zione specifica. Un 19% degli intervistati ha invece provveduto a formarsi attraverso attività di autoformazione, mentre la maggioranza non ha mai seguito attività formative specifiche (57%).

Dopo che si è intrapresa l'attività di volontariato, tuttavia, la situazione cambia in modo significativo. Il 46% degli intervistati afferma di aver seguito attività formative specifiche e il 25% dice di essersi formato in modo "naturale", sul campo, attraverso l'esperienza o attraverso attività di affiancamento. Un significativo numero di soggetti (29%), tuttavia, non ha mai seguito attività di formazione specifica.

A coloro che hanno partecipato ad attività di formazione intenzionalmente organizzate è stato chiesto anche di esprimersi sull'utilità della formazione seguita. I risultati di seguito indicati vengono espressi accorparendo le risposte *molto* e *abbastanza*. Per il 96% dei volontari che hanno partecipato ad attività di formazione intenzionalmente organizzata, ciò si è rivelato utile soprattutto per *l'attività di volontariato*. Molto importante è anche la percentuale di coloro che ritengono che la formazione sia stata *Utile per il proprio bagaglio culturale* (93%) e anche quella di coloro che la ritengono *Utile per la conoscenza del problema da affrontare* nella propria attività di volontariato (90%).

La formazione seguita, tuttavia, è ritenuta utile con percentuali sempre molto significative anche per il *rapporto con l'utenza* (85%), per il *rapporto con gli altri volontari* (85%) e per *conoscere l'organizzazione di volontariato* (81%).

La formazione a giudizio dei volontari, senza significative differenze rispetto a quanto affermato dai responsabili, dovrebbe concentrarsi innanzitutto sulla *Promozione della cultura del volontariato (dono, gratuità)* (42%). Sembra importante, anche in questo caso, incrementare le

azioni dirette a diffondere i valori solidaristici che sono alla base dell'azione volontaria.

I volontari sottolineano, tuttavia, e con maggior decisione dei responsabili delle organizzazioni di volontariato, la necessità di disporre di competenze specifiche per il "lavoro" che si trovano a fare. Tale opzione di risposta, infatti, ha ottenuto un numero molto significativo di preferenze: *Contenuti specifici per l'attività o la mansione che svolge da volontario* (34%).

I volontari più dei responsabili ritengono importanti anche i contenuti che si indirizzano alla *condivisione della mission specifica dell'associazione* (33%). Minore importanza rispetto ai responsabili assegnano, invece, alle attività di *Progettazione programmazione, gestione e valutazione di progetti* (27%).

La *Lettura dei bisogni dell'utenza e del territorio* (26%) è anch'essa importante così come lo sono i contenuti *psicologico-relazionali* (23%).

Il tema delle modalità di erogazione della formazione è di grande rilevanza. Si tratta – come si è detto – di una questione centrale in quanto i volontari in formazione sono prima di tutto degli adulti.

I risultati dell'indagine per questionario mostrano che, secondo il parere dei volontari, gli aspetti metodologico-didattici considerati più importanti in un percorso di formazione specifico sono le attività di *Affiancamento* da parte di un personale già esperto (92%), i *lavori di gruppo* (90%) e le attività di *analisi dei bisogni di formazione* (80%). Le risposte non si discostano molto da quelle dei responsabili e confermano quanto sia importante nella formazione degli adulti predisporre attività formative organizzate con modalità attive (lavori di gruppo), centrate sulla situazione (affiancamento) e sui soggetti in formazione (analisi dei bisogni di formazione).

Per formare chi opera nel volontariato è necessario prevedere dei momenti di formazione sul campo (stages, tirocini, formazione per accompagnamento). La modalità di formazione che dovrebbe essere messa a regime in tutti i percorsi formativi per i volontari è quella della formazione per accompagnamento. Tale modalità di formazione, come si è già detto, ha il vantaggio di essere contestualizzata, calata sui concreti e reali problemi quotidiani.

La predilezione per esperienze di apprendimento in situazione concreta è rimarcata anche dalle alte percentuali registrate dal *tirocinio e stage* con il 78% delle preferenze da parte degli intervistati. Sono ritenute fondamentali, inoltre, quelle azioni che pur non avendo una ricaduta formativa diretta, configurano una formazione centrata sul soggetto in formazione: *attività di tutoraggio* (77%), di *coaching* (73%), *simulazioni* (69%), *attività di orientamento e counseling* (62%), *la valutazione del corso da parte dei corsisti* (63 %) e le *attività di autoapprendimento* (64%).

Le risposte alla domanda su chi dovrebbe organizzare la formazione dei volontari sono anche in questo caso di grande interesse. La maggior parte degli intervistati, anche se in modo meno deciso dei responsabili, indica i *Centri di Servizio per il Volontariato* (40%) come il soggetto più idoneo a svolgere tale attività. I singoli volontari probabilmente non conoscono altrettanto bene dei responsabili la realtà dei Centri di Servizio per il Volontariato. Un significativo numero di intervistati, tuttavia, individua nella *propria associazione* (30%) il soggetto più indicato per svolgere attività di formazione.

Il ruolo dei Centri di Servizio per il Volontariato nel Lazio

Si è indagato anche il ruolo dei Centri di

Servizio per il Volontariato nel Lazio, istituiti in Italia con la Legge Quadro sul volontariato, n. 266/1991, al fine di sostenere e qualificare l'attività di volontariato.

Dalla ricerca emerge una rappresentazione di strutture largamente conosciute e utilizzate dalle organizzazioni di volontariato: si è rivolta ad un Centro di Servizio per il Volontariato la larga maggioranza dei responsabili di organizzazioni di volontariato (80%). Le funzioni assolve dai Centri di Servizio per il Volontariato, nel Lazio, sono diverse:

promozione e orientamento, che consistono in azioni mirate a diffondere la conoscenza e la pratica del volontariato attivo, le buone prassi, la cultura della solidarietà; consulenza e assistenza, che si svolgono attraverso servizi gratuiti di orientamento, consulenza e supporto;

formazione, con la realizzazione di percorsi formativi e l'affiancamento qualificato delle organizzazioni di volontariato;

comunicazione, informazione e documentazione, attraverso una serie di strumenti e servizi (pubblicazioni, riviste, siti web, centri di documentazione, banche dati);

progettazione, con l'offerta di servizi, competenze e strumenti utili per la progettazione sociale;

servizi base. I Centri di Servizio offrono la possibilità di utilizzare spazi (ad esempio sale riunioni) e strumenti tecnologici (come telefoni, fax, fotocopiatrici, computer, videoproiettori, videoconferenze, navigazione in internet).

L'indagine per questionario ha evidenziato che, tra i servizi maggiormente utilizzati dalle Organizzazioni di Volontariato, i responsabili indicano soprattutto l'"informazione" (abbastanza 36%; spesso 22%) e la "consulenza" (abbastanza 24%; spesso 18%).

L'azione dei Centri di Servizio per il Volontariato contribuisce, poi, a modifica-

re l'attività di volontariato, che viene migliorata attraverso la predisposizione di percorsi formativi a favore dei volontari. L'indagine per questionario segnala, infatti, che i responsabili delle organizzazioni di volontariato assegnano proprio ai Centri di Servizio per il Volontariato la responsabilità di predisporre percorsi formativi per i volontari (54%): tale valutazione non viene comunque vissuta in termini di delega dei compiti di formazione a una struttura esterna.

Dalla ricerca emerge infine che, oltre alle

richieste più tradizionali e a quelle concernenti la formazione, ai Centri di Servizio per il Volontariato vengono avanzate oggi anche nuove domande di promozione e gestione delle reti di associazioni. Secondo i responsabili, a promuovere la collaborazione tra le organizzazioni di volontariato, dovrebbero essere proprio i Centri di Servizio (50%). La configurazione della rete sociale consente maggiore stabilità alle associazioni, garantendo, ad esempio, una rappresentanza e un'interlocuzione con i soggetti istituzionali.