

Alcune considerazioni sui risultati della ricerca

I risultati dei questionari:
alcuni spunti di riflessione
sui modelli organizzativi
e le strategie sociali dell'Auser



Le tabelle che seguono sono il risultato di una indagine svolta tra i Presidenti delle diverse Associazioni Auser della provincia di Bergamo. I dati raffigurati non vogliono avere valenza statistica, ma rappresentano l'immagine e la percezione che i dirigenti hanno della propria associazione.

L'indagine raccoglie l'opinione di 29 Presidenti su 34 ed è divisa in tre parti: 1) dati relativi ai Presidenti, 2) immagine degli associati e della propria associazione 3) domande di opinione sul volontariato.

Per ogni risposta sono indicati i valori numerici e percentuali. I dati raccolti non sono completi perché gli intervistati non sempre hanno risposto in modo completo

1) Le modalità di adesione all'Associazione

Dall'analisi dei numeri, nei questionari si conferma un dato che già emerge nell'analisi del materiale informativo, e cioè che l'ingresso nell'associazione, da parte dei Presidenti, deriva innanzitutto dalla partecipazione ad altri organismi associativi, in particolare lo SPI, che è l'organismo dal quale prende vita l'idea della nuova associazione. Ciò dà una precisa immagine dei quadri dirigenti dell'Auser, come di soggetti già orientati alla partecipazione sociale e all'attività associativa. Mentre per quanto riguarda gli altri associati (almeno secondo le percezioni degli intervistati) la modalità aggregativa è quella di aver usufruito dei servizi dell'Associazione stessa. Ciò che ha accelerato l'assunzione di un ruolo socialmente utile nell'Associazione, è la dimensione di vita associativa che i quadri dirigenti hanno già esperito in altri ambiti, prima di arrivare all'Auser. Questo tipo di formazione ha determinato orientamenti e scelte d'azione ben precise, spingendo l'Associazione, nel giro di pochi anni, a trasformare il proprio ruolo, da ricreativo e focalizzato sull'anziano, ad un ruolo sociale attento ai fenomeni di emarginazione e a sviluppare sostegno nelle politiche sociali del Pubblico.

2) La formazione come processo di crescita sociale

Con la consapevolezza di voler giocare un ruolo determinante nella società civile, per definire linee di politi-

ca sociale e produrre azioni di sostegno a tutte le fasce più deboli (dagli anziani ai bambini), viene sottolineato nel questionario l'importanza della formazione degli associati soprattutto su due aree: **quella organizzativa** (gestione delle risorse umane e area normativa) e **quella del pensiero sociale** (ruolo sociale del volontariato).

Emergono due bisogni: 1) Consolidare l'organizzazione passando da stili spontaneisti ad una gestione razionale delle risorse per avviare progetti sociali consistenti e strategie di lungo respiro che ben si armonizzano con la ricerca di un ruolo sociale determinante. 2) Sviluppare il dibattito e aumentare le conoscenze sul ruolo del volontariato e, più in generale, sul ruolo del terzo settore, nella definizione delle politiche sociali.

Del resto l'orientamento sociale delle associazioni è confermato dalla prevalenza delle attività a carattere sociale che vengono svolte all'interno, in collaborazione spesso con l'Ente Locale (le attività socialmente utili e quelle socio assistenziali sono praticamente presenti in quasi tutte le

Dati personali sui Presidenti delle ass.ni in provincia

QUALI ALTRE CARICHE HA RICOPERTO PRIMA DI DIVENTARE PRESIDENTE?

risposte	n° risposte	%
vicepresidente	3	11
consigliere comunale	1	3
volontario	1	3
nessuna	18	63
segretario	1	3
delegato di fabbrica	1	3
direttivo auser	3	11
direttivo SPI	1	3

Dati personali sui Presidenti delle ass.ni in provincia

QUALI MANSIONI SVOLGE NEL RUOLO DI PRESIDENTE?

risposte	n° risposte	%
coordinatore associazione	17	43
rapporti istituzionali	8	20
amministrativo	4	10
tesseramento	1	2
vigilare i volontari	1	2
attività di servizio	6	15
consigliere	2	6
nessuna	1	2

Dati personali sui Presidenti delle ass.ni in provincia
HA USUFUITO DI PERCORSI FORMATIVI PER AVVIARSI AL RUOLO
DI PRESIDENTE?

risposte	n° risposte	%
SI	4	14
NO	25	86

L'immagine dell'associazione e dei soci attraverso la
conoscenza dei presidenti

QUALE PROVENIENZA HANNO LE ENTRATE NEI BILANCI
DELLA SUA AUSER?

risposte	n° risposte	%
finanziamento sindacato	3	3
finanziamento pubblico	37	37
tesseramento soci	18	18
proventi dei servizi	28	28
altro	14	14

L'immagine dell'associazione e dei soci attraverso la
conoscenza dei presidenti

LE ATTIVITÀ CHE SONO IN ATTO SONO PROPOSTE DI:

risposte	n° risposte	%
Ente Pubblico	19	33
Richieste di privati cittadini	8	14
altre associazioni	3	6
dell'Auser	27	47

L'immagine dell'associazione e dei soci attraverso la
conoscenza dei presidenti

CHI SCEGLIE DI SVOLGERE DETERMINATE ATTIVITÀ?

risposte	n° risposte	%
direttivo	24	71
volontari	2	6
assemblea	5	15
presidente	3	8

associazioni intervistate).

3) Le attività dell'Associazione

Le attività dell'Associazione esprimono in modo chiaro il cammino sociale intrapreso sin dall'inizio, basta osservare come attività socialmente utili, socio - assistenziali e ricreative siano quelle più diffuse. Si è definito un piano integrato e il più possibile equilibrato tra soddisfazione e gratificazione degli associati, che ritrovano all'interno dell'organizzazione la possibilità di costruire rapporti significativi con altre persone; e azione sociale, come la condizione essenziale che legittima l'associarsi. E' il ruolo sociale di accompagnamento e di appoggio al Pubblico, nella gestione dei servizi per gli utenti deboli, il fulcro attorno al quale si costruiscono i significati dello stare assieme.

Dati personali sui Presidenti delle ass.ni in provincia

È IMPORTANTE PER LA CRESCITA DELL'ASSOCIAZIONE, LA FORMAZIONE DEI QUADRI DIRIGENTI?

risposte	n° risposte	%
SI	28	97
NO	1	3

Dati personali sui Presidenti delle ass.ni in provincia

SU QUALI AREE RITIENE IMPORTANTE CHE I QUADRI DIRIGENTI SI FORMINO (2 RISPOSTE)?

risposte	n° risposte	%
area normativa fiscale e legale	16	28
la progettazione: come costruire strategie operative	6	10
la gestione delle risorse umane	13	24
i processi di comunicazione	7	12
il ruolo sociale del Volontariato	15	26
altro	0	

4) Il modello culturale

La particolarità dell'Auser bergamasca, che corrisponde anche alla sua grande diffusione sul territorio, è la forte matrice culturale cattolica. Non a caso, nella domanda sull'orientamento religioso, la maggior parte delle risposte hanno indicato *di fede cattolica* e la forte mobilitazione volontaristica corrisponde a uno spirito più cattolico che laico, orientato al fare del bene e a fare da sé senza delegare ad altri la soddisfazione di bisogni fondamentali.

Anche per quanto riguarda la domanda sull'orientamento politico, non è sempre corrispondente l'immagine di appartenenza al centrosinistra, nonostante la matrice culturale dell'Auser provenga da questa area. Ciò ci sembra metta in rilievo come l'autonomia progettuale e il carattere associativo - relazionale che l'organizzazione ha saputo costruire tra i suoi membri, superi qualunque legame di natura strettamente politica. Non a caso, nei documenti dell'Associazione viene rivendicato più volte il carattere autonomo e il ruolo centrale nel dialogo con la società civile più che con quella politica.

“Ci si associa per amore” citando un testo di Gabriella Turnaturi, nel senso che ciò che rafforza i legami tra gli associati è il riconoscere nell'incontro con gli altri un benessere personale che allontana la solitudine e si rafforza nel protagonismo che fare volontariato offre ad ognuno dei partecipanti.

L'immagine dell'associazione e dei soci attraverso la conoscenza dei presidenti

EVOLUZIONE ATTIVITÀ DELL'ASSOCIAZIONE DALLA NASCITA AD OGGI

	inizio	dopo alcuni anni	solo da poco
ricreativa	13	6	5
culturale	6	9	4
informativa	5	4	5
socialmente utile	12	9	4
socio assistenziale	12	3	4
turistica	7	5	8

5) Il rapporto con l'Ente Pubblico

Il rapporto con il Pubblico è molto stretto e giocato sulla reciproca influenza. L'Auser riconosce a questo settore la paternità della gestione delle politiche sociali, offrendosi come valido supporto e aiuto allo sviluppo delle sue politiche; e nello stesso tempo si fa promotore di iniziative che cercano presso il Pubblico riconoscimento e legittimità. Difatti analizzando la domanda su chi propone le attività, notiamo come i due centri fondamentali dai quali partono le proposte sono l'Ente Pubblico e l'Auser stessa. Il dato interessante sta proprio in questa vicinanza tra associazione e Ente Pubblico, che si contrappone ad un legame più blando e meno imprenditivo tra associazione e SPI, nonostante



Le domande di opinione

SECONDO LEI QUALI SONO LE RAGIONI PER CUI RITIENE IMPORTANTE ASSOCIARSI ALL'AUSER?

risposte	n° risposte	%
permette di unirsi per far valere i propri diritti	4	7,5
cerca di rispondere in modo mirato ai bisogni dei pensionati	8	15,1
per impiegare in modo utile il mio tempo libero	20	37,7
per condividere con altri il tempo e l'impegno sociale	21	39,6

sia proprio quest'ultimo il promotore della nascita dell'Auser. Analizzando i finanziamenti, le maggiori entrate provengono proprio dal contributo pubblico e dalla gestione dei servizi, e ciò significa pieno riconoscimento, da parte dell'Amministrazione locale, dell'Auser, come interlocutore significativo nella gestione di una parte dei suoi servizi. Il rapporto con lo SPI è un rapporto legato più agli aspetti logistici dell'organizzazione (la sede, i mezzi...) o alle questioni pensionistiche. E' un rapporto specifico e orientato in modo preciso. Di certo lo SPI non funge da rappresentante dell'associazione nei confronti dell'Ente Pubblico che ha, invece, come interlocutore diretto l'Auser.

Dati personali sui Presidenti delle ass.ni in provincia

QUALI RAPPORTI AVETE CON LO SPI

risposte	n° risposte	%
per organizzare i servizi	9	39
per rapporti con gli E.P.	2	9
per questioni legate alle pensioni	7	30
per associare nuovi membri	3	13
per attività di formazione	2	9
nessuno	0	
altro	0	

6) Volontariato e volontari: tra impegno sociale e bisogni individuali

Nella serie di domande di opinione emerge un'immagine dell'associazione molto interessante. Potremmo riassumerla come un contenitore capace di catalizzare il tempo e gli interessi dei suoi associati. Svolge, quindi, una funzione

di aggregazione e socializzazione determinante per chi vi partecipa (ci si incontra, si passa il tempo insieme, ci si organizza, si pensa a cosa fare...), che ha la possibilità di gestirsi il tempo attraverso l'organizzazione dei servizi che offre, e sentirsi soggetto attivo e non semplice fruitore passivo di opportunità. L'attività associativa permette di allargare la rete delle relazioni interpersonali attraverso la costruzione di attività assieme ad altri, di percepirsi protagonisti della realtà di appartenenza, realizzando quella parte di sé quotidianamente frustrata da una società civile che rischia di escludere i soggetti deboli, quelli non produttivi. Non a caso l'attenzione e le attività si rivolgono a tutti i soggetti deboli (anziani, bambini, handicappati e immigrati). Partendo dalla solida rete di relazioni interpersonali che si creano dentro l'associazione e permettono ad ognuno di percepirsi assieme agli altri (non più "Io" ma "Noi"), trovando un fondamentale benessere per sé, matura il progetto sociale. Il progetto sociale corrisponde al desiderio di trasformare il benessere conviviale del gruppo di associati, in un benessere che si realizza con attività rivolte all'esterno, soprattutto verso coloro che sono individuati come soggetti deboli, sviluppando e accrescendo il proprio ruolo sociale.

Non a caso nella domanda sulle motivazioni individuali di associarsi, la risposta che ha raccolto maggiori adesioni riguarda proprio la possibilità di impiegare il proprio tempo libero in modo utile e assieme agli altri. E' una risposta che definisce la spinta motivazionale: Prima di qualunque azione gratuita e volontaria, ci deve essere nel volontario la chiara percezione che stare insieme in un certo gruppo, occupando in modo "utile" il proprio tempo, gli restituisce un benessere vitale.

In qualche modo questa idea ridefinisce anche il concetto di gratuità. Gratuità non significa assenza di scambio (do e ricevo in cambio), ma differente natura dello scambio. Non offro la mia prestazione in cambio di denaro, ma la offro in cambio del benessere relazionale e del protagonismo che mi offre l'associazione.

Emerge, nelle dichiarazioni di intenti, nelle interviste e nei questionari con quale chiarezza l'Auser si è indirizzata verso una strategia e un'immagine del volontariato interessante e sicuramente moderna. Il volontariato diventa l'anello di congiunzione tra due fondamentali bisogni della nostra vita sociale. Da un lato offre sostegno a chi rischia di diventare marginale ai circuiti sociali, rifondando il suo protagonismo (l'anziano non solo come fruitore di servizi, ma





anche produttore). Dall'altra si fa interprete dei bisogni latenti e cerca di orientare l'azione sociale verso le situazioni di maggior bisogno, facendosi così interlocutore nella definizione delle politiche sociali.

Dai risultati del nostro lavoro ci sembra di poter tracciare, per quanto riguarda l'Auser, una linea di tendenza di questo tipo: sempre più orientata a entrare in merito alla definizione dei bisogni e delle risposte sociali ai problemi e per questo concentrata sulla dimensione formativa, progettuale e organizzativa che faccia crescere come soggetto sociale l'organizzazione stessa.

I nodi critici

Emergono alcune considerazioni sugli orientamenti presi dall'Associazione e sull'organizzazione che si è sviluppata, che possiamo considerare come dei nodi critici, nodi attorno ai quali sviluppare una seria riflessione per individuare le strategie future.

1) Le resistenze

Come ogni associazione che si rispetti, dove i legami interni tra i membri sono molto stretti e il livello di autonomia operativa è forte, il confronto e lo scambio con altri soggetti sociali diventa difficile.

● **Resistenze verso l'organizzazione più grande.** Se l'organizzazione si muove come piccola unità, con un proprio progetto, diventa difficile dividerlo con le altre unità, o aderire a progetti di largo respiro dell'organizzazione madre perché emerge la paura dell'assorbimento. C'è un problema strutturale determinato dal fatto che l'autonomia di crescita delle Auser si è frantumata in tanti piccoli progetti locali che chiedono di essere riallineati all'interno di una politica federativa che indichi linee generali senza inficiare in nessun modo le autonomie reali.

● **Resistenze verso le altre organizzazioni.** Il problema lo incontriamo quando ci si trova a progettare con altre entità sociali, che a loro volta, sono portatrici di valori e progetti autonomi, in una logica che spesso rischia di essere di mera concorrenza. Avere una chiarezza progettuale propria, degli obiettivi che ci dicono dove vogliamo portare la

nostra organizzazione, aiutano l'incontro con gli altri e la definizione di una partnership a partire dalla definizione del ruolo che ci si può assumere all'interno di un progetto condiviso.

■ **Resistenze interne all'Associazione tra volontari retribuiti e non retribuiti.** Emerge una contraddizione classica delle organizzazioni volontarie: il rapporto tra motivazione all'azione e gratificazione (più o meno monetaria) ricevuta. Il problema è quello di definire il concetto di gratuità e di riconoscimento economico. In un'associazione di volontariato va esaltato il beneficio immateriale che deriva dal protagonismo che l'azione di solidarietà sviluppa

2) Il rapporto con l'Ente Pubblico.

Ciò che emerge è che a fronte delle dichiarazioni e dei propositi dei convegni e dei documenti, le attività realmente svolte, sino ad oggi, hanno soprattutto carattere di sussidiarietà dei servizi che l'Ente Pubblico delega all'Auser nella realizzazione, a costi ridotti. Per assumere il carattere di soggetto sociale capace di interloquire con lo Stato sulla definizione delle aree di bisogno, è necessario che l'organizzazione si dimostri propositiva e innovativa nella costruzione dei servizi, andando ad individuare quei bisogni non ancora coperti dal settore pubblico. Ciò significa aumentare la capacità dell'organizzazione di costruire strutture pensanti che sappiano osservare la realtà e definire strumenti di lavoro efficaci.

3) La frammentazione progettuale e la poca incisività sociale

Almeno per ciò che riguarda l'Auser provinciale, la forte autonomia delle diverse sedi non facilita la costruzione di un'identità compiuta che si aggrega attorno ad un progetto sociale e politico nel quale possano ritrovarsi tutti. E del resto se si vuole avere incisività sociale e assumere un ruolo contrattuale con il Pubblico anche sulla definizione di nuovi bisogni, è necessario costruire strategie che conducano alla costruzione del progetto comune.

Bisogna pensare ad un progetto che sappia coniugare valore e senso.

- valorizzando le competenze degli associati
- cercando di immaginare innovazioni nei servizi alla persona (con gruppi esperti che aiutino nella lettura dei bisogni scoperti)
- migliorando la qualità della vita e costruendo nuove competenze sociali attraverso una ricreazione sempre più

culturale, per imparare, conoscere e informarsi

● individuando nella generazione della terza età la risorsa primaria capace di pensare e agire sui bisogni della generazione della quarta età

