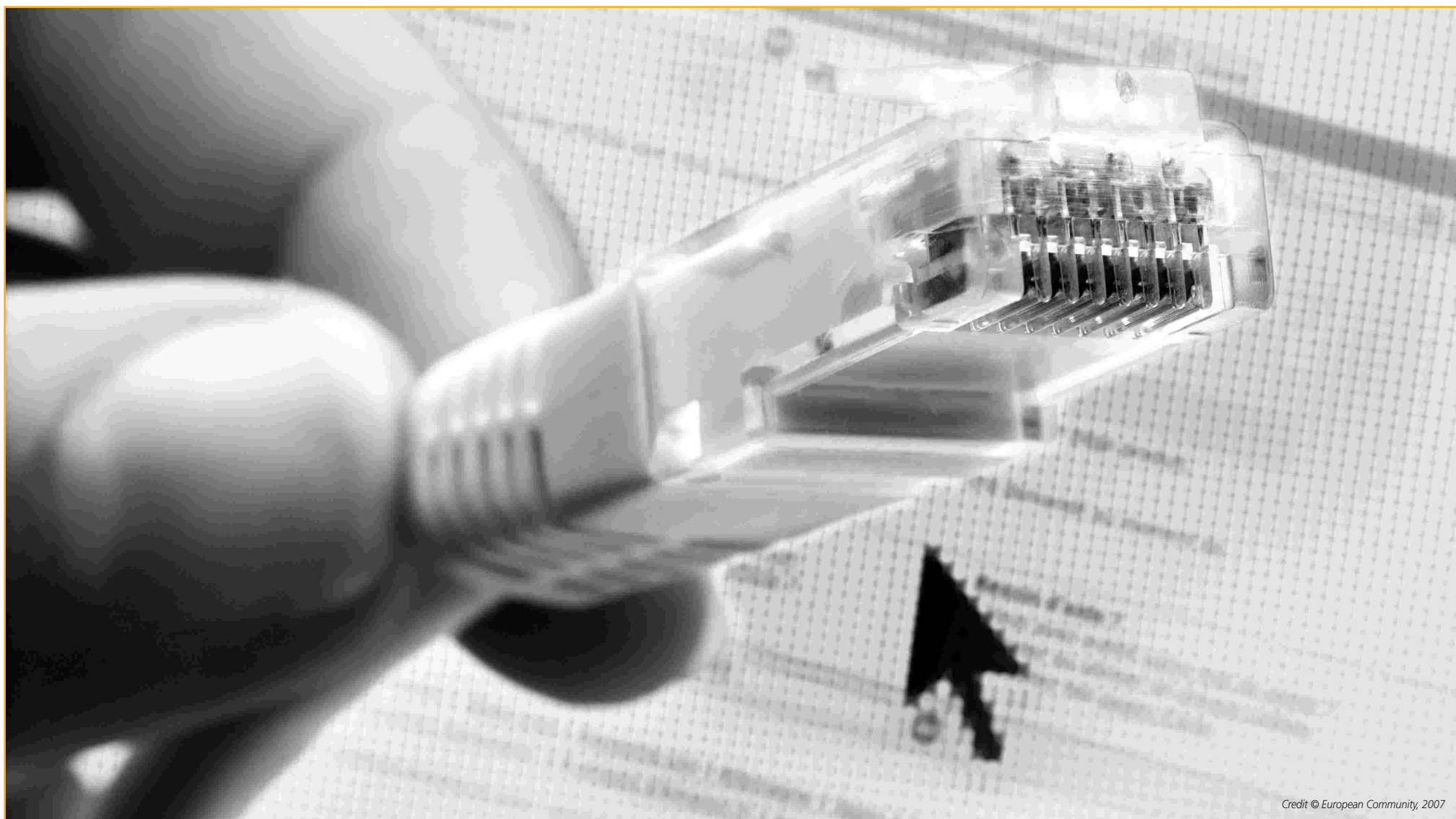


Volontariato e nuove tecnologie

Ancora poco sfruttate le potenzialità degli strumenti informatici



Credit © European Community, 2007

L'indagine presentata nelle pagine che seguiranno, conferma la sensibilità che il Centro di Servizi per il Volontariato di Parma ha assunto nei confronti del tema dell'informazione e della comunicazione sociale.

Particolare interesse è posto nei confronti delle competenze e conoscenze necessarie all'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione da parte delle Organizzazioni di Volontariato locali. Nel descrivere le tendenze in atto, ci proponiamo di

individuare nuovi punti di vista per il variegato mondo del volontariato. Lo scopo è quello di coinvolgere le associazioni e aiutarle a condividere e diffondere il grande patrimonio di informazioni ed esperienze in loro possesso.

Forum Solidarietà da sempre promuove l'azione volontaria e supporta le associazioni nella loro crescita culturale. A tal proposito questa indagine tenta di comprendere se vi siano i presupposti per un piccolo-grande passo verso l'ammodernamento delle organizzazioni

di volontariato. La nascita di un portale internet dentro il quale far confluire le diverse realtà del volontariato parmense rappresenta una scommessa che, se superata, consentirebbe una maggiore diffusione di informazioni preziose per i media, per la società e per coloro che vivono attivamente il volontariato. Le riflessioni prodotte dai dati raccolti nella presente indagine hanno fatto seguito all'analisi della letteratura recente in materia di volontariato e nuove tecnologie. In particolare, la nostra attenzione si è concentrata su "Raccontare

il Volontariato" a cura di Andrea Volterrani che, per attualità e completezza, fornisce a nostro giudizio ottimi spunti e stimoli di sicuro interesse. Ad essa rimandiamo la lettura per chi volesse approfondire alcuni concetti o consultare i dettagliati riferimenti bibliografici (N. 29; marzo 2006, I Quaderni Cesvot, Firenze). La chiave di lettura di questa indagine sta nell'ottenere spunti e sollecitazioni per la progettazione futura, con la speranza che vi sussistano tutti i presupposti per costruire nuove e inedite esperienze di tessuto sociale.

1. Coordinate metodologiche

Obiettivo della ricerca è quello di conoscere il livello ed il grado di utilizzo delle nuove tecnologie da parte delle organizzazioni di volontariato di Parma e provincia. I dati illustrati e commentati nelle pagine seguenti sono ricavati da una rilevazione realizzata tra settembre e dicembre del 2006. Abbiamo utilizzato come strumento di rilevazione un questionario strutturato costruito ad hoc. 32 domande a risposta chiusa e scale di valore volte a collocare gli intervistati in una scala di valutazione in merito agli argomenti di nostro interesse.

La prima parte del questionario è volta ad approfondire aspetti di carattere generale in merito alle principali attrezzature presenti nelle associazioni, chi ne è il proprietario, la frequenza con le quali vengono utilizzate, chi sono i soggetti che abitualmente ne fanno uso e

l'importanza di tali attrezzature in relazione alle attività dell'organizzazione. Nella seconda parte del questionario, il nostro interesse viene orientato principalmente nei confronti delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione. In sede di costruzione degli strumenti abbiamo cercato di ridurre al minimo la possibilità di errore da parte dei rispondenti. Abbiamo, inoltre, allegato al questionario una dettagliata lettera di accompagnamento con i relativi esempi di compilazione.

Il questionario è stato spedito sia via mail che per posta tradizionale a circa 350 organizzazioni di volontariato presenti sul territorio parmense. Dopo numerosi solleciti, abbiamo avuto una restituzione equivalente a circa 1/3 dei questionari inoltrati. Per quanto i dati raccolti siano comunque rappresentativi ci attendevamo una maggiore collaborazione da parte delle organizzazioni contattate. I dati raccolti sono stati successivamente analizzati attraverso il loro inserimento in una banca dati informatizzata.

2. Le attrezzature del volontariato

Le attrezzature prese in esame in questa sezione possono caratterizzare l'azione di tutte le associazioni di volontariato, senza distinzione di dimensione o ambito di intervento. L'elenco che non pretende di essere esaustivo è composto da:

- Fax
- Telefono
- Cellulare
- Computer
- Computer portatile
- Palmare
- Videoproiettore
- Masterizzatore
- Fotocamera digitale
- Videocamera digitale

Dando uno sguardo d'insieme alla frequenza d'utilizzo di tali attrezzature, spicca l'uso giornaliero del telefono (65.6%) (Tab. 1), sicuramente il più semplice mezzo di comunicazione tra quelli indicati. Seguito dall'utilizzo giornaliero del cellulare finalizzato allo svolgimento delle attività delle organizzazioni (61%) (Tab. 1), come era prevedibile, ormai da qualche anno i telefoni mobili sono divenuti di uso comune anche tra i meno affini alle nuove tecnologie.

Altro dato di sicuro interesse ai fini della nostra indagine è relativo all'utilizzo del computer. Il 64.8% (Tab. 1) delle organizzazioni analizzate ha dichiarato di utilizzarlo giornalmente, se a queste aggiungiamo coloro che pur non utilizzandolo giornalmente, ne fanno comunque un uso frequente (una o più volte alla settimana), la percentuale sale all'87.6% (Tab. 1) dell'intero campione analizzato. Minor importanza viene invece data all'utilizzo del computer portatile.

Per quanto riguarda il fax, notiamo che la frequenza d'utilizzo si distribuisce equamente tra le organizzazioni che lo utilizzano frequentemente e quelle che, invece, non lo utilizzano mai. Molto usato come mezzo di lavoro, il fax sembra resistere alle pressioni della posta elettronica, che garantisce l'invio di grandi quantitativi di materiale in tempi inferiori. Una diffusa incapacità di utilizzo dei mezzi telematici fa ritenere che il fax abbia ancora un lungo futuro davanti a sé. È altresì ipotizzabile che l'utilizzo del fax taglia fuori dal processo comunicativo tutte quelle associazioni (circa il 40 % delle organizzazioni del nostro campione) (Tab. 2), che non hanno a disposizione tale mezzo ma sono costretti a chiederne il prestito ad alcuni soci, al Centro di Servizi o ad altri enti.

	Mai	Una o più volte all'anno	Una o più volte al mese	Una o più volte alla settimana	Ogni giorno
Fax	12.6	13.8	27.6	25.3	20.7
Telefono	3.4	1	4.7	25.3	65.6
Cellulare	3.4	1	4.7	29.9	61
Computer	4.5	1	6.9	22.8	64.8
Portatile	43	13.9	15.3	13.9	13.9
Palmare	94.5	3.4	2.1	-	-
Videoproiettore	46	43.4	9.3	1.3	-
Masterizzatore	35.4	24	30.4	7.6	2.6
Fotocamera digitale	28.2	32	25.6	11.5	2.7
Videocamera digitale	53.2	37.8	8	1	-

Tab. 1 – frequenza di utilizzo delle attrezzature (valori percentuali)

Le attrezzature più utilizzate spesso sono anche di proprietà dell'organizzazione, fatta eccezione per i telefoni cellulari e quelle apparecchiature più moderne e sofisticate, come ad esempio i palmari, i computer portatili, le fotocamere e videocamere digitali, il cui utilizzo certamente meno "popolare" per lo svolgimento delle attività dell'organizzazione è rimandato ai singoli soci in grado di utilizzarle (Tab. 3) e, spesso, proprietari degli strumenti.

	organizzazione	Una o più soci	Forum Solidarietà	Altri
Fax	58.7	30	1.3	10
Telefono	53.2	44.6	-	2.2
Cellulare	23.2	74.5	-	2.3
Computer	51.7	46.1	-	2.2
Portatile	26	68	6	-
Palmare	27.5	63.5	-	9
Videoproiettore	30.5	21.8	19.5	28.2
Masterizzatore	46.3	46.3	1.9	5.5
Fotocamera digitale	25	75	-	-
Videocamera digitale	12.5	72.5	7.5	7.5

Tab. 2 – Appartenenza delle attrezzature (Valori percentuali)

Per quanto dalla lettura di questi dati emerge un utilizzo frequente del computer da parte delle organizzazioni di volontariato e, molte di queste, ne possiedono almeno uno di proprietà per lo svolgimento delle attività associative e ne riconoscono quindi la straordinaria importanza, il 59% degli intervistati (Tab. 4) ritiene che il computer sia uno strumento fondamentale nello svolgimento delle attività dell'organizzazione di appartenenza (secondo solo al telefono). Tuttavia, questo è utilizzato solo da alcuni soci (53.8%) quando non, esclusivamente da dipendenti e collaboratori (13.2%) (Tab. 3). quasi ad indicare una realtà associativa tradizionalmente legata ai mezzi di comunicazione classici (Tab. 4) ed un attrito più o meno latente nei confronti delle nuove tecnologie da parte di una buona rappresentanza dei soci.

	Tutti i soci	Solo alcuni soci	Dipendenti e collaboratori	Volontari S.C.N.
Fax	28.9	54.2	13.3	3.6
Telefono	48.8	37.8	11.2	2.2
Cellulare	42	45.7	11.1	1.2
Computer	29.7	53.8	13.2	3.3
Portatile	20.4	68.2	11.4	-
Palmare	33.3	55.6	11.1	-
Videoproiettore	25.6	65.1	9.3	-
Masterizzatore	20	62	18	-
Fotocamera digitale	26.6	63.1	10.3	-
Videocamera digitale	22.5	60	17.5	-

Tab. 3 – Chi utilizza abitualmente le attrezzature? (Valori percentuali)

Del resto non è compito del volontariato accettare tutte le innovazioni tecnologiche, quanto piuttosto scegliere quali tra i possibili impieghi, siano più vicini alle proprie finalità, al proprio modo di operare, alla propria cultura, ci auguriamo che le associazioni non assumano un atteggiamento di chiusura verso le nuove tecnologie ma concorrano allo sviluppo di configurazioni tecnologiche più vicine agli intenti di solidarietà e partecipazione di cui sono portatrici.

	Per niente importante	Poco importante	Importante	Molto importante	Fondamentale importanza
Fax	4.8	26.5	24.1	18.1	26.5
Telefono	-	1	10.5	23.2	65.3
Cellulare	1	1	12.5	36.5	49
Computer	-	2.3	13.7	25	59
Portatile	26.2	13.8	29.2	13.8	17
Palmare	76.8	19.2	2	2	-
Videoproiettore	19.3	27.5	35.5	17.7	-
Masterizzatore	17.5	33.3	27.5	13	8.7
Fotocamera digitale	9.6	18.4	43.7	17	11.3
Videocamera digitale	34.5	13.8	39.7	6.9	5.1

Tab. 4 – Importanza percepita delle attrezzature nello svolgimento delle attività associative (Valori percentuali)

3. I programmi più utilizzati

La scelta dei programmi e del software utilizzati è fondamentale per determinare uso, ruolo e influenza del computer.

I programmi influenzano e condizionano in modo decisivo l'utilizzo del computer e le conseguenze che può avere sulle nostre vite. A conferma di questo ruolo vi è la stessa storia del cambiamento che ha portato i vecchi, enormi e costosi calcolatori a diventare dispositivi economici e facilmente utilizzabili. Tale cambiamento è stato determinato proprio dal modo in cui sono stati costruiti i programmi che li controllavano, dalla tecnologia e i dispositivi di cui erano forniti e dal tipo di utilizzo per cui venivano progettati.

	Mai	Occasionalmente	frequentemente
Word	-	7	93
Access	52.3	26.1	21.6
Outlook	11.2	8.8	80
Excel	13.5	35.1	51.4
Publisher	66.2	26.5	7.3
Power Point	26	60.9	13.1
Programmi visualizzazione grafica	19.4	34.6	46
Programmi elaborazione grafica	39.4	39.4	21.2
Intrnet	8.6	14.8	76.6

Tab. 5 – Frequenza di utilizzo dei programmi informatici (Valori percentuali)

Dando uno sguardo d'insieme ai dati raccolti, emerge l'utilizzo molto diffuso dei programmi di videoscrittura (93%), di internet (76.6%) e della posta elettronica (80%) (Tab. 5). A conferma del cambiamento sopra citato, oggi oltre ad effettuare calcoli, archiviare dati e rendere automatici i compiti ripetitivi, il computer è divenuto uno strumento in grado di facilitare ed orientare le relazioni sociali, diffondere informazioni, permettere la cooperazione e lo scambio tra i cittadini.

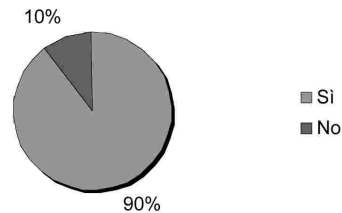
Le organizzazioni di volontariato hanno compreso che il computer è uno strumento in grado di amplificare e potenziare le attività umane, le nostre capacità cognitive, il nostro lavoro e le nostre capacità di comunicazione. Pur con tutte le sue potenzialità, occorre immaginare il personal computer come un semplice strumento, uno strumento utilissimo, che può modificare la percezione, la possibilità di relazione tra le persone, con gli oggetti e con le conoscenze, ma pur sempre è solo uno strumento.

L'informatica, quindi, se utilizzata in modo appropriato, può rappresentare un'enorme occasione per il volontariato e per i comportamenti e le intenzioni di cui è portatore. Purtroppo, come meglio vedremo più avanti, è ancora presente qualche comprensibile difficoltà d'utilizzo tra i volontari, specialmente tra i non più giovani. Dai dati emerge altresì che i programmi di più specifica utilità sono decisamente poco utilizzati. Publisher (7.3%), PowerPoint (13.1%) (Tab. 5). Probabilmente, non solo per ragioni adducibili alla difficoltà d'utilizzo da parte dei volontari ma, anche, per la scarsa attinenza di questi software con le attività delle organizzazioni d'appartenenza.

4. Internet e la sua diffusione

Negli scorsi anni lo scenario tecnologico, è stato caratterizzato dalla crescita e dalla affermazione della rete internet. Affermazione che notoriamente ha superato gli aspetti puramente tecnici, inducendo fenomeni sociali e di costume, che a loro volta ne hanno incentivato la diffusione. Ad oggi la diminuzione dei costi e la crescita del livello di fruibilità dei personal computer, la crescita dell'offerta di connettività ed il contemporaneo calo dei costi di connessione, ed infine un forte stimolo mediatico e pubblicitario verso l'uso di internet, hanno fatto esplodere la fascia d'utenza dei servizi telematici e contemporaneamente hanno concentrato una forte attenzione ed attesa su questo tipo di servizi, affermando definitivamente la rete come il canale per la comunicazione e l'erogazione di servizi informativi e non solo. A conferma di quanto percepito, il 90% delle Organizzazioni di volontariato locali campionate dispone di un collegamento internet (Fig. 6).

Fig. 6 – Disponibilità collegamento internet (Valori percentuali)



Oltre il 60% di queste ha una connessione veloce e, la quasi totalità, riconosce in internet uno strumento quantomeno importante per lo svolgimento delle attività dell'organizzazione e lo utilizzano frequentemente.

Ciò che tuttavia sfugge ancora a molti, e che per il volontariato può essere fondamentale, sono due elementi: la capacità di internet di essere un contenitore di informazioni differenziato, profondo e sempre accessibile; e i costi, relativamente bassi in rapporto alle potenzialità che offre.

Tuttavia la capacità di realizzare una rete alternativa di informazione è ancora una sfida, più che una realtà¹.

Ancora tradizionalmente legato ai mezzi di comunicazione classici, cui si chiede così facendo una legittimazione del proprio operato. Il volontariato ha la possibilità, grazie ad internet, di costruirsi autonomamente uno strumento complesso e nello stesso tempo autonomo e potente. Uno strumento che proprio per le caratteristiche che offre, garantisce una totale autonomia e controllo delle proprie informazioni, massima diffusione ed indipendenza. Ma quali sono le attività principali svolte su internet dalle nostre O.d.v.?

Spiccano tra quelle indicate nel questionario la "ricezione ed invio di posta elettronica" e la "visita dei siti volta alla ricerca di informazioni" (Tab. 10).

76	Visita dei siti, ricerca di informazioni
83	Ricezione ed invio di posta elettronica
2	Prenotazioni viaggi
2	E-learning, formazione a distanza
2	Acquisto prodotti
20	Ricerca di servizi
8	Transazioni finanziarie/home banking
9	Partecipazione a chat, forum o mailing list
29	Scrittura e pubblicazione di pagine e di informazioni

Tab 10 - principali attività svolte su internet (valori assoluti)

La rete diventa un'estensione automatizzata di alcune pratiche comuni. La rete diviene sinonimo di cooperazione e condivisione ma, purtroppo, questa tendenza appare ancora legata ad un'azione di tipo passivo. Tendenza auspicabile per un volontariato in continua evoluzione sarà trasformare l'utilizzo della rete in un mezzo di coordinamento dove "connettersi per agire diviene più importante di connettersi per sapere"². L'eventuale creazione di un portale delle organizzazioni di volontariato comporterebbe il grande vantaggio di includere ogni "partecipante" nel sistema, rendendolo parte attiva delle decisioni e degli orientamenti collettivi, sia nei termini delle scelte da operare, sia in quello del giudizio reciproco sui suoi protagonisti.

4.1. La posta elettronica

Come evidenziato in precedenza, uno dei maggiori utilizzi di internet è rappresentato dalla posta elettronica, praticamente tutte le organizzazioni oggetto d'indagine hanno dichiarato di farne un uso frequente il 66,4% utilizza le e-mail giornalmente³.

La posta elettronica in molti casi ha sostituito il tradizionale invio di comunicazioni cartacee. È infatti più pratica, più veloce e meno costosa, in grado di annullare le distanze di spazio e di tempo in maniera semplice ed efficace. Il 58,2% delle organizzazioni ne riconosce la fondamentale importanza per lo svolgimento delle attività associative, seguite dal 17,5% delle organizzazioni per le quali è uno strumento "molto importante" ed il 18,7% che pur riconoscendone l'utilità, non si sbilanciano rispondendo "importante".

La posta elettronica permette inoltre l'invio e la ricezione di documenti che possono essere allegati ai messaggi e che quindi possono essere scambiati tra interlocutori. Dando uno sguardo complessivo ai dati raccolti è osservabile come tale utilizzo sia molto frequente anche tra le Organizzazioni studiate.

4.2. Mailing list, newsletter, forum on line, blog e siti collaborativi. Quale interattività?

Le tecnologie informatiche applicate alla telecomunicazioni non servono unicamente a diffondere un unico messaggio a tutti i connessi, né tanto meno a livellare o condensare le singole opzioni in sistemi omogenei. Questa caratteristica rende, invece, leggibile e potenzialmente utile ogni singola caratteristica espressa, ogni variazione individuale o di gruppo. Ogni lettore può virtualmente modificare la costruzione e visualizzazione dei messaggi, ogni lettore può pubblicare i propri messaggi.

I forum, le chat e i gruppi di discussione sono da tempo un esempio di questa possibilità. Purtroppo, ad oggi, sono pochissime le organizzazioni di volontariato che fruiscono o hanno attivato tali servizi, solo tra le associazioni più grandi e strutturate è osservabile una certa

attenzione verso le mailing list e le newsletter.

Esistono, altresì, sistemi di discussione in rete che non solo permettono di scambiare e confrontare le opinioni, ma di tenerne conto singolarmente, costruendo un percorso progressivo e condiviso di scelta.

I computer possono variare dinamicamente mentre la situazione generale si modifica. Il sistema riconosce ogni singolo partecipante alla discussione e adeguare alle sue preferenze o allo stato della discussione i contenuti da mostrargli e le opzioni da proporgli; può modulare la partecipazione di ogni iscritto formando delle aggregazioni che possono agevolare la divisione dei compiti e delle competenze.

Applicazioni come queste (siti collaborativi) permettono di sostenere in modo automatico la cooperazione ma i tempi appaiono ancora prematuri per una sostanziale diffusione tra le organizzazioni di volontariato locali. Queste possibilità superano di gran lunga l'interattività intesa come semplice possibilità di scelta tra le diverse opzioni offerte o anche dalla possibilità di inviare un commento o una risposta all'autore.

5. Il sito internet, uno strumento indispensabile

Il 52% delle organizzazioni di volontariato analizzate dispone di un sito internet (Fig. 16) ed il 67% delle organizzazioni che non hanno un sito ne vorrebbe uno. (Fig. 17)

Fig. 16 – Disponete di un sito internet? (Valori percentuali)

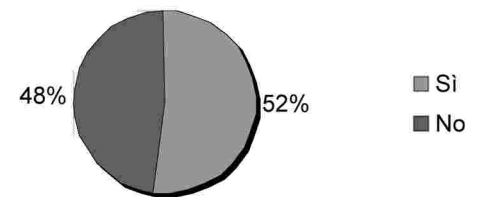
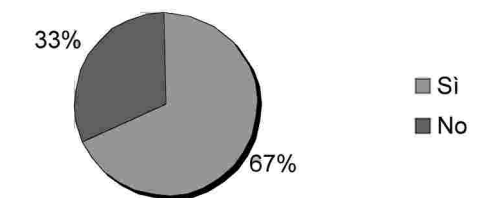


Fig. 17 – Se non disponete di un sito internet sareste interessati ad averne uno? (Valori percentuali)



Che il volontariato, anche quello locale, stia subendo una lenta trasformazione è ormai noto, così come è nota la complessità crescente delle dinamiche che lo caratterizzano. Tra i tanti aspetti positivi del crescere della complessità va certamente iscritto l'uso di internet, non solo attraverso l'uso della posta elettronica, ma anche e soprattutto attraverso la creazione di siti web.

Emerge dunque un grande interesse evidenziato dalle organizzazioni di volontariato nei confronti della pubblicazione di un sito. Il sito web, infatti, può essere molto utile nelle relazioni con gli apparati giornalistici, la pubblica amministrazione, ma anche per essere facilmente rintracciabile da parte di navigatori e curiosi. Questi utilizzi elementari certo non esauriscono le possibilità offerte dal web, né le necessità e ricchezza comunicativa che il volontariato può e deve, esprimere.

La maggioranza dei siti delle organizzazioni rilevate sono stati realizzati dagli stessi soci (44.7%) ma, a ben vedere il grande interesse verso la presenza sulla rete è confermato anche dall'alto livello di specializzazione dei soggetti coinvolti nella realizzazione dei siti stessi.

Infatti, il 32% delle organizzazioni ha dichiarato di essersi appoggiata a professionisti ed aziende specializzati nel settore. Ne consegue che il 44.2% ha sostenuto una spesa superiore a cinquanta euro e, di questi, il 18.6% ha pagato oltre cinquecento euro per la realizzazione del proprio sito.

A fronte di queste organizzazioni che hanno sostenuto dei costi anche rilevanti per essere presenti sulla rete, va tuttavia segnalato che per il 41.8% delle restanti organizzazioni, il sito internet è stato realizzato gratuitamente da soci, amici o volontari. Il dato appare dunque polarizzato ma l'interesse ad avere un sito internet è comune a tutti.

Ma qual è lo scopo principale per cui tali organizzazioni si sono attivate per la realizzazione del proprio sito? La maggioranza afferma l'esigenza di ottenere più visibilità (42%), seguiti a breve distanza da coloro che, invece, riconoscono in questo strumento la possibilità di favorire la comunicazione verso l'esterno (38.3%). Solo il 19.7% ha dichiarato di aver realizzato un sito per favorire la comunicazione tra soci (Fig. 21).

Spesso la presenza in internet si esaurisce nella necessità di esserci, di essere presenti anche in quello spazio. La comunicazione sul web, come ogni altra attività di comunicazione, deve essere consapevole e pianificata, cioè finalizzata a precisi obiettivi e destinata ad un preciso "pubblico". In molti casi ciò non avviene ed, in questi casi, siamo in presenza dei cosiddetti "siti vetrina". Siti web simili a brochure promozionali, un luogo statico di presentazione di sé, quasi delle vetrine dell'organizzazione. Ulteriori conferme di tali affermazioni vengono esplicitate dai dati relativi alla frequenza di aggiornamento di questi siti.

Per quanto venga riconosciuta l'importanza di avere un sito per le attività svolte dall'organizzazione d'appartenenza, i siti vengono aggiornati molto di rado. Il 44,2% ha dichiarato di aggiornarli mensilmente ed, il 34,8%, annualmente. Solo il 2,4% esegue aggiornamenti costanti giornalmente.

Siamo in presenza dunque di "pagine spesso vecchie, non aggiornate, con pochi collegamenti, e che non permettono, fattore fondamentale, interattività, possibilità di interrogare i dati, di acquisire informazioni e scambiarle"⁴.

Per la gestione dei contatti, sia all'interno che verso l'esterno delle organizzazioni, vengono utilizzati principalmente strumenti tradizionali come il telefono che, ad oggi, rimane il più semplice mezzo di comunicazione. Tuttavia, come già visto in precedenza (Paragrafo 4.1.), grande rilievo ha assunto l'utilizzo della posta elettronica che, da quanto rilevato, ha sostituito il tradizionale invio di comunicazioni cartacee. Grazie alle sue caratteristiche, l'invio di posta elettronica è divenuto un mezzo di comunicazione molto diffuso e difficilmente sostituibile. (Tab. 24; Tab.25)

43	Posta tradizionale	2	Sito internet
74	Telefono	61	Posta elettronica
10	Fax	2	Newsletter periodica
48	Cellulare	28	Incontro diretto
11	Sms		

Tab. 24 - Strumenti utilizzati principalmente nella gestione dei contatti tra i membri dell'organizzazione

33	Posta tradizionale	3	Sito internet
65	Telefono	66	Posta elettronica
22	Fax	6	Newsletter periodica
33	Cellulare	21	Incontro diretto
1	Sms		

Tab. 25 - Strumenti utilizzati principalmente nella gestione dei contatti con altre organizzazioni

Per le organizzazioni di volontariato sarebbe consigliabile trovare posizione all'interno di *network tematici* in grado di favorire il *connettersi in rete*. Essere inseriti insieme e connessi a reti e siti web più ampi potrebbe rendere più semplice la ricerca da parte dell'utenza ed, altresì, costituirebbe anche il primo passo per un'effettiva collaborazione con realtà simili. La progressiva integrazione di piattaforme e sistemi di gestione, incentiva tali tipologie di collaborazione trasversale. Le O.d.v. hanno percepito questa necessità e sembrerebbero orientate verso forme di collaborazione nuove.

A conferma di quanto detto, si osserva come l'86% delle associazioni oggetto d'indagine ha dichiarato di essere interessate alla creazione di un portale di organizzazioni di volontariato di Parma e provincia.

L'attività di costruzione di una effettiva rete di collaborazione fra i diversi soggetti coinvolti nel volontariato locale ha un ruolo fondamentale nella realizzazione di uno strumento che abbia effettive funzioni di coordinamento e comunicazione.

La rete internet oggi convoglia un numero elevatissimo di informazioni, le quali ci appaiono spesso disorganizzate e giungono ad un ritmo frenetico. Bisognerebbe dunque trovare il modo di incanalare tali informazioni in modo da rendere più rapido ed efficace il loro utilizzo.

Di fronte a tutte le possibilità a disposizione nella rete è facile rimanere confusi. C'è bisogno di una sorta di intermediario tra gli uomini e le funzionalità di rete. Le comunità virtuali aiutano i loro membri, siano o no operatori nel campo, a far fronte all'eccesso di informazioni. Sicuramente la creazione di un portale di organizzazioni di volontariato potrebbe facilitare questo scopo e rendere più agevole l'orientamento in internet.

Internet è molto diffuso ed usato ed è presumibile che lo sarà sempre più, perché non è solo un mezzo semplice e veloce nel collegamento e nell'informazione, ma vi è anche nel volontariato una naturale predisposizione all'informatica ed al suo utilizzo.

Pur garantendo l'autonomia e la specificità delle singole organizzazioni, va costruito un sistema a rete capace di mettere insieme informazioni ed esperienze, per creare sinergie operative ma anche esperienze di fatto formative. Benché ci sia un interesse diffuso sul tema, e le nuove tecnologie siano diventate un abituale strumento utilizzato dal mondo del volontariato, vi è ancora una carenza di risorse e mezzi.

Senza dubbio, per attrezzare il mondo del volontariato all'uso non episodico di internet, occorrono risorse umane e finanziarie che eccedono le risorse del volontariato. Grande rilevanza assume quindi il ruolo del Centro di Servizi per il Volontariato.

Tuttavia dai dati raccolti ed analizzati si osserva come a fronte di un diffuso interesse nei confronti delle nuove tecnologie (interesse ed utilizzo 38%; interesse ed utilizzo frequente 10%), faccia seguito una difficoltà d'utilizzo di tali strumenti. (44%). Spesso tra le organizzazioni che dichiarano di avere maggiori difficoltà troviamo quelle con un'età media dei soci più alta.

Per quanto questo dato non desti meraviglia, bisognerà comunque favorire la formazione a la conoscenza di base a disposizione dei volontari.

Appare opportuno ridurre i divari nell'utilizzo delle nuove tecnologie al fine di agevolare la comunicazione tra organizzazioni e tra soci ed, altresì, rendere possibile la diffusione di notizie e idee sugli obiettivi comuni che il volontariato si pone.

Sicuramente, tali approfondimenti potranno essere facilitati dalla consultazione abituale del Portale di organizzazioni di volontariato di Parma e provincia. Questo, favorirebbe le possibilità di integrazione offerte da internet tra diverse aree territoriali e di servizio non ancora sufficientemente sviluppate.

Conclusioni

Dall'analisi dei dati raccolti è possibile individuare problemi e prospettive comuni al volontariato locale che poco si distanziano dalle esigenze percepite a livello nazionale. La chiave di lettura di questa indagine sta nell'ottenere spunti e sollecitazioni per la progettazione futura, con la speranza di costruire nuove e inedite esperienze di tessuto sociale.

Se il nostro scopo era comprendere se vi fossero i presupposti per l'organizzazione di un portale internet dentro il quale far confluire le diverse realtà del volontariato parmense, la risposta è indubbiamente affermativa.

È ormai noto come la comunicazione telematica rappresenti oggi un utile strumento per creare reti informali di relazioni e che, tali reti, possano essere la premessa per progettualità congiunte.

Per rendere possibile questo piccolo grande passo verso l'ammodernamento del volontariato bisognerebbe stimolare quei soggetti sprovvisti delle competenze o degli strumenti necessari per utilizzare le nuove tecnologie, affinché possano trovare nell'essere in rete nuovi stimoli e obiettivi qualificanti.

Emerge l'importanza dell'impegno verso la formazione e l'aggiornamento. L'importanza della promozione verso un utilizzo delle nuove tecnologie integrato, consapevole e coerente con l'ambito del volontariato.

Il volontariato locale ha, in parte, acquisito la capacità di comunicare in modo efficace e puntuale le proprie attività, le proprie idee, la propria visione del mondo, per quanto alcune organizzazioni rimangano ancorate a strumenti di comunicazione tradizionali. È cresciuta nel tempo la complessità del sistema e molte organizzazioni ne sono consapevoli e attribuiscono grande importanza ad internet ed alla creazione di un eventuale portale. Questo aspetto innovativo è sentito spontaneamente dal volontariato.



Credit © European Community, 2007

È percepibile l'esigenza di colmare vuoti di comunicazione, fra i cittadini utenti e gli operatori, promuovendo modalità gestionali miste, pubbliche e private.

La creazione di un portale agevolerebbe la raccolta della documentazione sulle diverse esperienze, sugli accessi, vuoi attraverso siti sporadici, vuoi attraverso ospitalità ottenute in siti di enti locali o regionali, vuoi attraverso siti durevoli e sempre aggiornati. Darebbe "voce" ai volontari per dar conto non solo della loro esperienza ma anche per sollecitare problemi e prospettive nascenti dalle stesse.

Il portale potrebbe inoltre sollecitare possibili idee, proposte di flessibili intese tra diverse realtà. Potrebbe altresì stimolare i gruppi di volontariato meno aggiornati circa le nuove tecnologie, ad ottenere visibilità e rendersi accessibili attraverso la rete, con l'aiuto di attività periodiche di prima formazione e di aggiornamento.

La crescita del volontariato si evidenzia nella ricerca di una formazione che sia sempre più "professionalizzante" intesa nel senso di acquisizione di maggiori capacità relazionali con l'utenza, di gestione dei gruppi e delle organizzazioni, di lettura critica ed attenta dei cambiamenti in corso, di rielaborazione culturale delle tematiche sociali, di sinergia delle pubbliche istituzioni, nel contesto di una corretta concezione del principio di sussidiarietà.

"c'è bisogno di migliorare le comunicazioni e le telecomunicazioni all'interno delle organizzazioni del sociale e di puntare alla diffusione delle comunicazioni via internet tra i volontari stessi e con le istituzioni.

Un'alimentazione costante di informazioni nei siti web del volontariato aprirebbe una rete di contatti per iniziative, progetti e programmi tra regioni, provincia, comuni, associazioni e fondazioni. Pur restando nella autonomia delle singole gestioni" ⁵.

L'uso della rete da parte delle organizzazioni di volontariato è migliorabile, come qualità e come quantità. Anche a livello individuale il popolo del volontariato, così capace di impegnarsi nella propria attività specifica, così capace di ideare e di produrre sempre iniziative, sembra spesso restio ad affrontare lo strumento internet, o almeno a considerarlo di importanza marginale. Le potenzialità della rete per il volontariato sono invece molte, specie per le piccole realtà che più hanno bisogno di razionalizzare le risorse, trovare collegamenti e sostegno pubblico.

"Compito del volontariato non è solo quello di usare le nuove tecnologie di creazione e di trasferimento dei contenuti culturali, ma di garantire che questi beni siano accessibili a tutti" ⁶.

Per le organizzazioni di volontariato rendere disponibili contenuti e strumenti attraverso la rete, significa continuare l'opera di "responsabile partecipazione e pratica di cittadinanza solidale in quanto [...] concorre all'allargamento, tutela e fruizione dei beni comuni" ⁷, anche nel campo della comunicazione. La struttura attuale del volontariato sembra già pronta. Utilizzare la rete però non significa soltanto imparare a far funzionare un computer, né essere connessi ad internet. Può voler dire ripensare il modo in cui ci si organizza, si comunica, si costruisce il proprio sapere e la rete delle proprie relazioni. Bisogna essere in grado di mettere in discussione un modo di pensare legato ai vecchi media e ad antiche forme organizzative, agire finalmente in rete o piuttosto utilizzare strumenti adatti alla ricchezza, frammentarietà e dispersione del volontariato. Paradossalmente però, perché la rete diventi spazio di discussione, condivisione e cooperazione occorre applicare, anche in quel campo, la solidarietà e la cultura del dono.

"Chi meglio dei soggetti che hanno nella capacità relazionale la loro specificità, può utilizzare l'inaspettata potenzialità della rete? Chi può costituire comunità virtuali, aperte e non chiuse, beninteso, se non le persone, le associazioni, le organizzazioni che agiscono su base comunitaria? Chi può al meglio agire nella rete, se non chi basa la sua azione quotidiana sulla capacità di mettersi in rete con gli altri soggetti?" ⁸.

Un volontariato che non si rinnova rischia la consunzione ed il Portale rappresenta una sfida da raccogliere e superare.

A cura di Francesco Cirillo

Note

- 1 Marco Bigotto; "volontari nella rete" in N.29; marzo 2006, I Quaderni; Cesvot.
- 2 Gulmanelli S; 2003 Pop war, Apogeo, Milano, 2003.
- 3 A. Volterrani
- 4 A. Volterrani (a cura di) 1999; La comunicazione per il volontariato, Quaderni Cesvot, n.6, Firenze.
- 5 A. Ardigo.
- 6 J. Rifkin; 2000; L'era dell'accesso, Mondadori, Milano.
- 7 Carta dei valori del volontariato; punto 7.
- 8 N.29; marzo 2006, "Raccontare il volontariato", I Quaderni Cesvot, Firenze.