

ASVAPP



**VOLONTARI**  
PER LA CULTURA

# **La valutazione dell'iniziativa**

## ***Volontari per la Cultura***

**Rapporto**

2018

Francesca Anglois

Lisa Zaquini

Introduzione .....	3
1. Il programma “Volontari per la Cultura” in breve .....	4
2. Il modello logico dell'intervento .....	7
3. Il sistema di valutazione .....	10
4. Il coinvolgimento dei volontari.....	17
5. Il capitale sociale dei volontari.....	26
6. L'opinione dei referenti rispetto al programma “Volontari per la Cultura” .....	33
7. Conclusioni e indicazioni di policy .....	39
Bibliografia.....	45
Allegato 1 - Attività e strutture .....	47
Allegato 2 - Questionario volontari baseline .....	50
Allegato 3 - Questionario volontari .....	52
Allegato 4 - Questionario referenti delle strutture .....	55

## Introduzione

---

Il programma “Volontari per la Cultura” intende rilanciare un programma per il protagonismo culturale dei cittadini che coinvolge 24 biblioteche e 5 musei della Provincia di Sondrio.

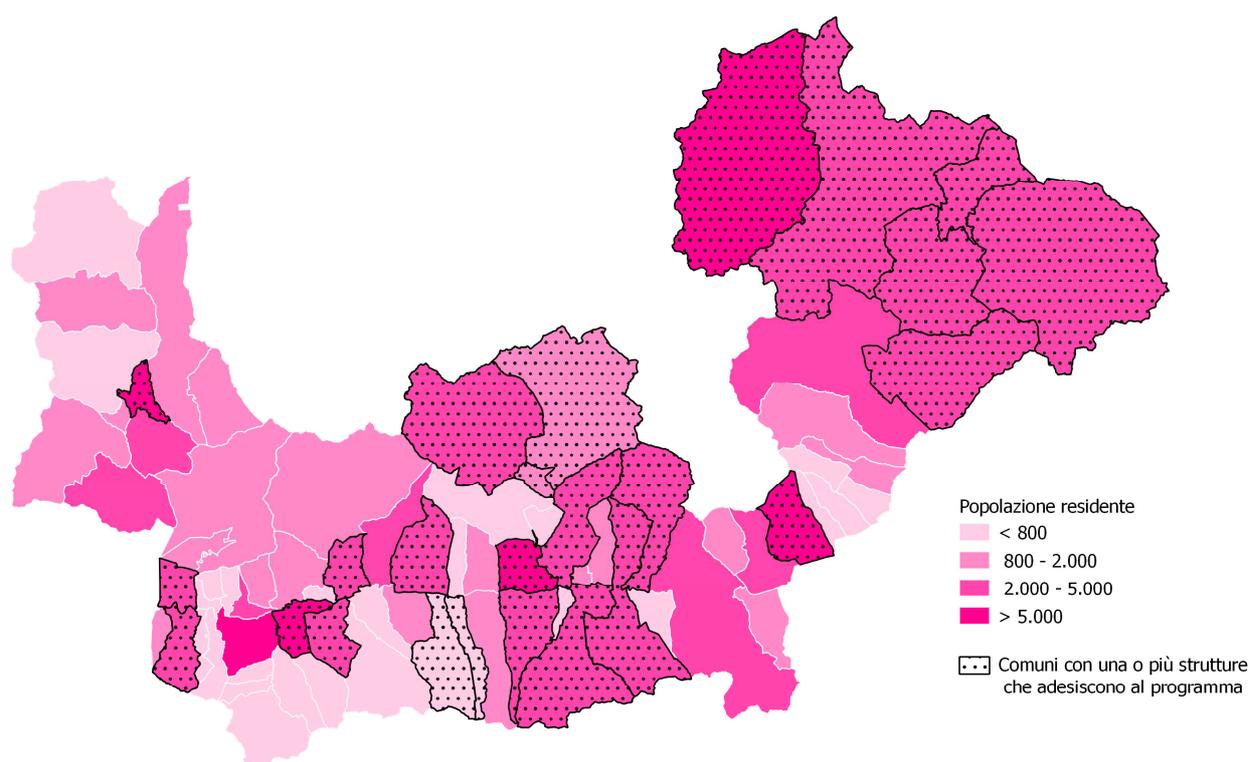
Il programma nasce nel 2012 e mette insieme la Provincia di Sondrio e diverse strutture culturali del territorio valtellinese. Gli uffici provinciali sono deputati al coordinamento complessivo del programma, all’ideazione e realizzazione della campagna di promozione e del processo di reclutamento dei volontari, oltre che degli adempimenti assicurativi. In capo alla Provincia vi è inoltre la predisposizione e manutenzione della piattaforma web e l’organizzazione di momenti di formazione per i referenti delle strutture culturali e di formazione e svago per i volontari.

La Fondazione Cariplo ha voluto sostenere un percorso di miglioramento e sviluppo del programma finanziando sul bando “Protagonismo culturale dei cittadini” uno specifico progetto realizzato nelle edizioni 2016-2017 e 2017-2018. Le novità introdotte riguardano da un lato aspetti organizzativi legati alla crescita delle dimensioni del programma, dall’altro aspetti contenutistici legati al desiderio di valorizzare maggiormente la figura del volontario e le sue capacità creative e di progettazione. Le attività del programma si possono ricondurre a tre dimensioni: i) la dimensione del volontario attraverso attività volte ad accrescere le competenze del volontario e ad attrarre persone nuove in un percorso di protagonismo culturale; ii) la dimensione del referente: attraverso attività afferenti la trasformazione del bibliotecario (o operatore museale) in *community leader*, o animatore di comunità; iii) la dimensione sistemica del programma con la messa a punto di sistemi di gestione, monitoraggio e valutazione centralizzati. All’interno di quest’ultima dimensione, ricadono le attività di messa a punto di un sistema di valutazione dell’impatto sociale, oggetto del presente rapporto.

## 1. Il programma “Volontari per la Cultura” in breve

Il programma Volontari per la Cultura<sup>1</sup> è attivo in 25 dei 77 dei Comuni della Provincia di Sondrio, per un bacino di popolazione servito pari al 63% del totale della popolazione residente. Il programma è attivo nella maggior parte dei comuni più popolosi della provincia, ma anche in due comuni con meno di 800 abitanti. Prendendo in esame esclusivamente i comuni con più di 2.000 abitanti, si osserva un’adesione del 72%: in 21 Comuni su 29 il programma è attivo in almeno una struttura culturale<sup>2</sup>.

**Fig. 1 - Il programma nei Comuni della provincia di Sondrio**

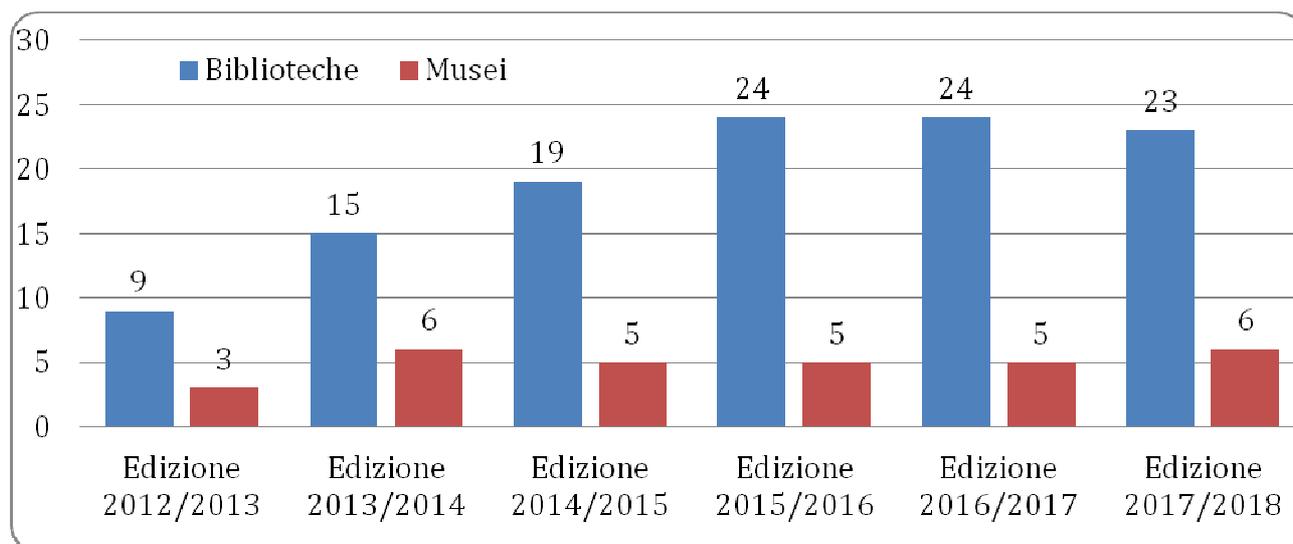


Il programma è cresciuto nel tempo sia per quanto riguarda il numero di strutture coinvolte che il numero di volontari. nella prima edizione (2012-2013) vi era stata l’adesione di 9 biblioteche e 3 musei (12 strutture), mentre nell’edizione 2017-2018 sono state coinvolte complessivamente 29 strutture (23 biblioteche e 6 musei).

<sup>1</sup>Le informazioni di seguito riportate si riferiscono all’edizione 2017-2018 del programma.

<sup>2</sup> Hanno più di 2.000 abitanti ma non hanno una struttura culturale che aderisce al programma i seguenti Comuni: Cosio Valtellino, Teglio, Grosio, Villa di Tirano, Prata Camportaccio, Samolaco, Traona, Buglio in Monte.

Fig. 2 – Le strutture coinvolte nel Programma



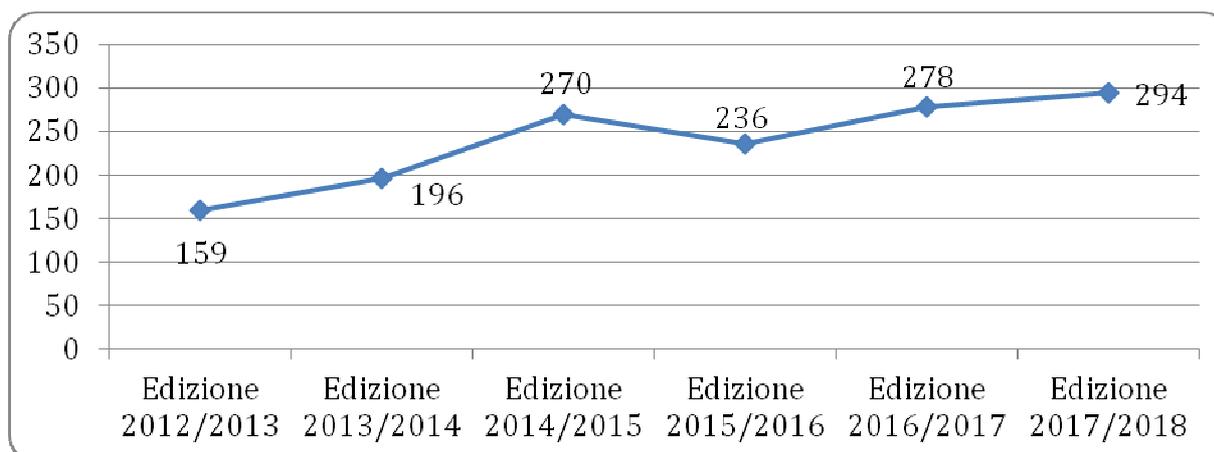
Fonte: dati di monitoraggio elaborati dalla Provincia di Sondrio

Ogni biblioteca e ogni museo che aderisce al programma è tenuto annualmente, indicativamente nel mese di agosto, a stilare un programma di attività da proporre ai volontari; tale programma è poi validato dagli uffici provinciali. L'allegato 1 riporta, per ciascuna attività, le biblioteche e i musei che l'hanno proposta ai propri volontari. Le attività proposte nell'edizione 2017-2018 sono complessivamente 22 e possono essere raggruppate in diverse categorie in base alla fascia di età della popolazione target dell'attività e/o per finalità:

- **per bambini e adolescenti:** SOS compiti e doposcuola; leggiamo ad alta voce; conversazioni in lingue straniere; laboratori creativi e didattici; produzioni culturali di giovani per i giovani
- **per adulti:** conversazioni in lingue straniere; laboratori creativi; orti e giardini
- **per stranieri:** italiano per stranieri (corsi e conversazioni)
- **terza e quarta età:** bibliotaxi; computer facile (corsi e aiuto per inesperti); leggiamo ad alta voce in casa di riposo; raccolta e archivio di testimonianze e tradizioni
- **arte e cultura:** organizziamo eventi, incontri e corsi; gruppi di lettura; visite culturali; visite guidate nei musei; ricerca ed esposizione di reperti, foto e video; visite guidate nel territorio
- **trasversali:** prestiamo libri e DVD in altri luoghi; promuoviamo le attività e i servizi; aiuto in biblioteca.

Ogni anno i volontari sono invitati a confermare la propria disponibilità: il loro numero ha visto complessivamente un costante aumento, anche se tale aumento è stato più cospicuo nelle prime tre edizioni del programma Volontari per la Cultura.

**Fig. 3 – Numero di volontari iscritti al programma nelle diverse edizioni**



Fonte: dati di monitoraggio forniti dalla Provincia di Sondrio

Rispetto alle singole strutture il numero di volontari registrati oscilla di anno in anno. Nell'anno 2017/2018 in media ogni struttura poteva contare su circa 10 volontari, ma la distribuzione è molto differenziata e varia dai quasi 40 volontari della Biblioteca di Bormio, al singolo volontario della Biblioteca di Valdidentro. Rispetto all'annualità precedente 15 strutture hanno aumentato il numero di volontari attivi, 3 strutture ne hanno mantenuto invariato il numero, mentre per le restanti 11 strutture il numero è calato.

**Tab.1 - Volontari iscritti per biblioteca/museo**

Struttura	2016/2017	2017/2018	Diff.
Biblioteca di Bormio	31	39	8
Museo di Livigno e Trepalle	14	23	9
Biblioteca di Morbegno	20	22	2
Museo dei Sanatori di Sondalo	28	20	-8
Biblioteca di Tirano	26	17	-9
Biblioteca di Valdisotto	17	17	0
Biblioteca di Caspoggio	11	15	4
Biblioteca di Ardenno	17	13	-4
Biblioteca di Chiesa in Valmalenco	12	13	1
Biblioteca di Sondalo	13	12	-1
Biblioteca di Lanzada	12	11	-1
Biblioteca di Piateda	10	11	1
Biblioteca di Albosaggia	1	10	9
Biblioteca di Berbenno di Valtellina	7	10	3
Biblioteca di Talamona	5	8	3
Biblioteca di Valfurva	6	8	2
Biblioteca di Chiavenna	5	7	2
Museo Vallivo Valfurva "Mario Testorelli"	5	7	2
Biblioteca Rajna	6	5	-1
Biblioteca di Chiuro	0	4	4
Biblioteca di Delebio	6	4	-2
Biblioteca di Dubino	5	4	-1
Biblioteca di Livigno	0	4	4
Biblioteca di Montagna in Valtellina	6	4	-2
Biblioteca di Fusine/Cedrasco	3	3	0
Museo civico di Storia naturale di Morbegno	1	2	1
Biblioteca di Valdidentro	1	1	0
Biblioteca di Ponte in Valtellina	3	0	-3
Museo civico di Bormio	7	0	-7
<b>Totale</b>	<b>278</b>	<b>294</b>	<b>16</b>

Fonte: Piattaforma Volontari per la Cultura, sezione Indici

## 2. Il modello logico dell'intervento

---

Cornice teorica per la predisposizione di un impianto valutativo è stato il Modello Logico - strumento utile a ridurre la complessità della descrizione degli interventi e volto a darne una rappresentazione grafica in cui tutti gli attori coinvolti si possono riconoscere. Il modello logico adottato si ispira a quello elaborato dalla *Kellogg Foundation*<sup>3</sup>, in cui vengono esplicitati diversi elementi descrittivi dell'intervento: la *motivazione* che sta alla base della decisione di creare uno specifico intervento e che descrive il *problema* che si voleva aggredire e le *finalità* che ci si ponevano come obiettivo; la *popolazione* che si intendeva raggiungere; le *risorse* (non solo in termini economici) che si intendevano mettere a disposizione; le *attività* da realizzare; le *realizzazioni* e i *cambiamenti* nella popolazione target che si intendevano causare e le possibili *distorsioni* che l'intervento potrebbe causare.

La ricostruzione del modello logico è avvenuta mediante il coinvolgimento dei referenti del programma e delle singole istituzioni culturali coinvolte. Tale attività non solo è propedeutica a qualsiasi pratica valutativa si voglia intraprendere, ma è utile ai protagonisti stessi che possono mettere in evidenza diverse interpretazioni circa gli obiettivi e le finalità del programma e differenti pratiche messe in atto nel corso della sua realizzazione. Non è infatti inusuale che, soprattutto per interventi realizzati ripetutamente nel tempo e in contesti anche molto diversi tra loro, il disegno iniziale possa subire modifiche, anche sostanziali.

Il modello logico del programma "Volontari per la Cultura" (fig.4) riporta quindi in forma grafica e sintetica le motivazioni, le caratteristiche e i risultati (attesi) dell'intervento, così come emersi dai diversi incontri svolti con i referenti del programma e gli operatori delle strutture.

Il programma nasce dall'idea che vi sia un'eccessiva distanza tra cittadini e istituzioni culturali, una scarsa fruizione del servizio e una scarsa partecipazione, dovuta probabilmente ad una limitata varietà dell'offerta culturale. La finalità del programma è quindi quella di aumentare il numero e la varietà dell'utenza attraverso l'innovazione culturale dei servizi, una maggiore attinenza ai bisogni dell'utenza e una maggiore partecipazione. I volontari sono coinvolti su diversi fronti: da un lato vengono inseriti nelle normali attività svolte dagli operatori bibliotecari e museali, fungendo loro da supporto, dall'altro possono essere protagonisti di attività innovative per la struttura. L'idea è quella che il volontario possa svolgere un ruolo da intermediario tra l'istituzione culturale e la cittadinanza. Il programma offre quindi una serie di servizi di supporto: dalla comunicazione delle opportunità di volontariato attraverso diversi canali, alla gestione dell'iscrizione dei volontari, fino all'organizzazione di momenti formativi sia per i volontari, che per i referenti delle strutture coinvolte.

I cambiamenti frutto di questo impianto progettuale si possono quindi ipotizzare su diversi piani:

---

<sup>3</sup> per un approfondimento, consultare Kellogg Foundation (2004), *Logic Model Development Guide*, Michigan, scaricabile online: <https://www.bttop.org/sites/default/files/public/W.K.%20Kellogg%20LogicModel.pdf>

- a livello individuale, ovvero del singolo volontario, si ipotizza di aumentare sia le competenze specifiche, sia il generale senso di appartenenza alla biblioteca o al museo presso cui si è svolta l'attività di volontariato;
- a livello delle strutture, si auspica sia un aumento delle competenze dei referenti del programma, sia una maggiore apertura in termini di proposte culturali e di relazioni con il territorio.

A questi risultati si è ipotizzato di aggiungere le dimensioni del capitale sociale, inteso come relazioni sociali e impegno civico, quali dimensione collettive poiché – seppur afferenti caratteristiche specifiche dei volontari - non sono strettamente legate all'agire dei volontari nelle strutture culturali, ma descrivono modalità di porsi dei volontari all'interno della comunità di riferimento.

La ricostruzione del quadro logico prevede inoltre di soffermarsi anche sulle possibili minacce che potrebbero inficiare il buon esito del programma. Tale esercizio, per quanto sgradevole e a volte foriero di conflitti, si può rilevare molto proficuo, se affrontato con spirito costruttivo: sono infatti poche le occasioni che progettisti ed operatori hanno per soffermarsi sugli aspetti negativi del loro agire. Spesso la narrazione che accompagna i progetti (nella promozione delle attività, nella descrizione finalizzata al reperimento di fondi per il finanziamento, nei momenti di restituzione alla collettività) tende a mettere in evidenza – giustamente – più gli aspetti positivi tralasciando – se non negando – gli eventuali aspetti negativi. Alla valutazione si chiede quindi anche di trovare spazio per la riflessione critica su questi aspetti.

Tale riflessione non è finalizzata all'espressione di un giudizio in base al verificarsi o meno di eventi avversi, quanto piuttosto a dare dignità alle preoccupazioni degli attori coinvolti e a riscontrare se tali preoccupazioni siano fondate. A volte la semplice possibilità di esprimere preoccupazioni e difficoltà permettere di avviare un dibattito sui possibili correttivi per farvi fronte.

Nello specifico, le minacce al programma riguardano prevalentemente la natura stessa del volontariato, ovvero la sostituzione di professionalità retribuite con attività volontarie; l'inaffidabilità e l'inesperienza dei volontari, l'aggravio del lavoro dei bibliotecari e operatori museali dovuto alla gestione e al coordinamento delle attività dei volontari e la scarsa consapevolezza del contesto di riferimento con conseguente competizione con altre istituzioni culturali.

Il modello logico così ricostruito è servito da guida per la predisposizione del sistema di valutazione, esposto nel prossimo capitolo.

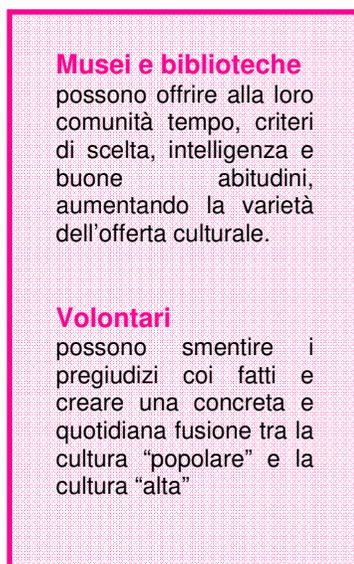
Fig. 4 – Modello logico del programma “Volontari per la Cultura”

## PROBLEMA COLLETTIVO

## Dimensione del problema aggredita dal programma



## SOLUZIONE



## INTERVENTO



## MINACCE



## RISULTATI ATTESI



### 3. Il sistema di valutazione

---

Da anni, e con sempre maggiore intensità, la valutazione viene invocata come attività fondamentale a supporto della programmazione delle politiche e degli interventi. A un'invocazione così frequente non si accompagna però altrettanta chiarezza su cosa sia nella pratica la valutazione e a cosa serva. Dietro il semplice termine "valutazione", citato in modo spesso confuso e poco consapevole, si nasconde una molteplicità di approcci e attività analitiche, ognuna delle quali, se padroneggiata in modo adeguato, permette di rispondere ad alcune specifiche domande (e non ad altre). Occorre quindi fare chiarezza su cosa intendiamo per valutazione e, in particolare, valutazione degli effetti (o misurazione dell'impatto, locuzione che riteniamo equivalente).

#### Cosa vuol dire "valutare l'impatto"

Prima di tutto è necessario chiarire cosa si intende per "impatto" di un intervento. Solitamente per "impatto" si intende il cambiamento prodotto da un intervento su uno specifico problema collettivo. Valutare l'impatto di un intervento significa stabilire se, e in che misura, questo ha effettivamente generato i risultati desiderati. Si tratta di capire se le misure adottate a fronte di un problema hanno dato vita a mutamenti significativi sulla "situazione di partenza", percepita come problematica e suscettibile di modifica. Per misurare l'impatto è quindi necessario porre l'accento sull'attribuzione di causalità (il cambiamento osservato è avvenuto grazie all'intervento) e la definizione di impatto risulta quindi "la differenza tra quanto è accaduto dopo l'attuazione di quella politica (fattuale) e quanto sarebbe accaduto se quella stessa politica non fosse stata realizzata (controfattuale)"<sup>4</sup>.

Il secondo passo consiste nell'individuare lo specifico aspetto del problema sul quale si intende incidere. Per poter dire se un cambiamento c'è stato o meno è necessario definire qual è il fenomeno che si voleva influenzare positivamente. Si tratta quindi di declinare tale fenomeno in dimensioni più specifiche e significative per l'ambito di intervento, che rappresentino chiaramente il problema che l'intervento intende affrontare e che siano quantificabili e misurabili (*outcome variables*, o variabili risultato).

Successivamente si dovrà verificare se vi è stato un cambiamento a livello delle variabili risultato individuate, ma soprattutto bisognerà capire quanto di questo cambiamento sia imputabile all'intervento. Si tratta quindi di un'operazione che, se portata avanti in maniera rigorosa, può risultare molto complessa.

Un limite importante alla possibilità di valutare gli effetti di una politica è legato alla numerosità di coloro che sono stati sottoposti all'intervento ed alla possibilità di individuare soggetti non esposti all'intervento con caratteristiche simili a quelli esposti (al fine di simulare la situazione controfattuale). Se l'intervento coinvolge poche unità oppure se non è possibile individuare dei

---

<sup>4</sup> Martini A., Sisti M., *Valutare il successo delle politiche pubbliche*, Bologna, Il Mulino, 2009, pag 36

soggetti esclusi che abbiano caratteristiche simili a quelli coinvolti, sarà assai complicato procedere ad una valutazione che preveda una quantificazione rigorosa degli effetti (o dell'impatto). In casi simili è possibile ricorrere ad una valutazione che approfondisca cosa è accaduto ai beneficiari dopo aver partecipato all'intervento, astenendosi da inferenze causali.

Una via di mezzo spesso intrapresa prevede di chiedere ai beneficiari stessi quanto e come l'intervento abbia causato dei cambiamenti su determinati aspetti. Si tratta quindi di chiedere ai beneficiari di ricostruire il proprio personale controfattuale. Questo tipo di approccio ha il difetto di basarsi sulle percezioni dei beneficiari, che in qualche modo possono essere distorte in modo sistematico, generando stime degli effetti poco credibili. L'attendibilità delle risposte dipende dal modo in cui vengono formulate le domande, dallo sforzo cognitivo richiesto al rispondente e dalla presenza di incentivi a distorcere la risposta o a dare risposte socialmente desiderabili. Questo approccio però è l'unico che può essere utilizzato quando – come nel caso in oggetto – le variabili risultato non possono essere reperite in banche dati amministrative e contemporaneamente non sono individuabili soggetti esclusi dall'intervento che presentino caratteristiche omogenee con quelli inclusi.

### **Le dimensioni osservate**

Per la valutazione del programma "Volontari per la Cultura" sono state identificate diverse dimensioni di cambiamento da osservare. Dal quadro logico sono infatti emerse dimensioni di interesse su diversi livelli:

- a **livello individuale** si intende verificare in che misura la partecipazione al programma abbia permesso ai volontari di accrescere le proprie competenze e il proprio senso di appartenenza alle strutture;
- a **livello delle singole strutture** si intende indagare sia l'apertura delle strutture alle proposte che giungono dall'esterno e la capacità di fare rete con altre realtà del territorio, sia l'aumento delle competenze dei referenti delle strutture;
- a **livello collettivo** si è deciso di porre particolare attenzione alle dimensioni del capitale sociale e della partecipazione attiva dei volontari, anche al di fuori del contesto nel quale operano grazie al programma.

Questo ultimo aspetto, che inizialmente non era stato preso in considerazione, merita un breve approfondimento che chiarisca perché sono state inserite dimensioni non prettamente attinenti i servizi bibliotecari e museali e le attività che i volontari possono svolgere.

### **Capitale sociale**

Il termine capitale sociale è stato definito come *"l'abilità delle persone di lavorare insieme per uno scopo comune in gruppi e in organizzazioni"* (Fukuyama, 1995), come *"connessioni tra le persone – reti sociali"*

e le norme di reciprocità e fiducia che ne scaturiscono” (Putnam, 2000) o come “reti, norme e valori che facilitano la cooperazione nei e tra i gruppi” (OCSE, 2001)<sup>5</sup>.

Il concetto di capitale sociale negli anni ‘80 nasce quale correzione della distorsione individualistica delle teorie economiche neoclassiche, in particolare in seguito alla difficoltà di ricondurre pratiche di scambio apparentemente diseconomiche nei paesi in via di sviluppo alle classiche teorie economiche dello scambio commerciale. Successivamente, il capitale sociale entra nell’analisi politologica quale proprietà a sostegno della qualità democratica di una società; un sostegno che le sole istituzioni rappresentative non sono un grado di assicurare, come già nel 1830 Alexis de Tocqueville sottolineò ne “La Democrazia in America” in cui osservava quanto l’associazionismo e l’impegno civico del cittadino americano fossero ingredienti indispensabili al corretto funzionamento delle società democratiche. Successivamente Robert Putnam nel suo noto saggio “La tradizione civica nelle regioni italiane” (1993), aveva sfruttato la riforma del 1970 per comparare il funzionamento dei governi regionali italiani in una sorta di esperimento naturale, individuando nel differente grado di “senso civico” la causa della differenze delle performance dei governi tra le regioni del Nord e del Sud. Un’accezione negativa di capitale sociale si trova invece negli studi del sociologo francese Pierre Bourdieu che nel saggio “The forms of capital” (1986) osserva come il capitale sociale sia uno strumento dell’ élite per il mantenimento del proprio status sociale da una generazione all’altra. In questo caso quindi il capitale sociale sarebbe strumento per escludere ed impedire la mobilità sociale.

Si tratta quindi di un concetto ampio, che si presta a notevoli interpretazioni anche molto distanti tra loro. L’OCSE (2013) ha proposto una classificazione del capitale sociale in quattro categorie, in base ai diversi livelli osservati: il livello individuale contrapposto a quello collettivo; il livello relativo alla struttura delle reti contrapposto a quello della risorse generate.

**Tab. 2 - Quattro interpretazioni di capitale sociale**

	<b>Struttura delle reti</b>	<b>Risorse</b>
<b>Individuale</b>	relazioni personali	supporto della rete sociale
<b>Collettivo</b>	impegno civico	norme di fiducia e cooperazione

Dall’incrocio delle differenti dimensioni è possibile individuare le quattro seguenti interpretazioni di capitale sociale, ciascuna con un focus su un fenomeno distinto.

<sup>5</sup> Il concetto di capitale sociale negli anni ‘80 nasce quale correzione della distorsione individualistica delle teorie economiche neoclassiche, in particolare in seguito alla difficoltà di ricondurre pratiche di scambio apparentemente diseconomiche nei paesi in via di sviluppo alle classiche teorie economiche dello scambio commerciale. Successivamente, il capitale sociale entra nell’analisi politologica quale proprietà a sostegno della qualità democratica di una società; un sostegno che le sole istituzioni rappresentative non sono un grado di assicurare, come già nel 1830 Alexis de Tocqueville sottolineò ne “La Democrazia in America” in cui osservava quanto l’associazionismo e l’impegno civico del cittadino americano fossero ingredienti indispensabili al corretto funzionamento delle società democratiche. Successivamente Robert Putnam nel suo noto saggio “La tradizione civica nelle regioni italiane” (1993), aveva sfruttato la riforma del 1970 per comparare il funzionamento dei governi regionali italiani in una sorta di esperimento naturale, individuando nel differente grado di “senso civico” la causa della differenze delle performance dei governi tra le regioni del Nord e del Sud. Un’accezione negativa di capitale sociale si trova invece negli studi del sociologo francese Pierre Bourdieu che nel saggio “The forms of capital” (1986) osserva come il capitale sociale sia uno strumento dell’ élite per il mantenimento del proprio status sociale da una generazione all’altra. In questo caso quindi il capitale sociale sarebbe strumento per escludere ed impedire la mobilità sociale.

1. Relazioni personali, ovvero la connessione tra due persone, dalla relazione più intima, alla relazione superficiale con colleghi, vicini o conoscenti. Granovetter (1973) indica quali fattori che determinano l'intensità di una relazione il tempo, l'intensità emotiva e la confidenza reciproca. Si possono quindi individuare legami forti ("strong ties"), rilevanti per il supporto materiale e emotivo, e legami deboli ("weak ties"), importanti perché permettono la connessione con cerchie sociali differenti dalla propria, favorendo l'accesso ad informazioni diverse da quelle cui accediamo normalmente. Putnam descrive le prime come "colla" della società, in quanto tengono insieme determinati gruppi, e le seconde come "olio" della società, in quanto ostacolano la polarizzazione e diminuiscono la conflittualità.

2. Lo studio delle relazioni sociali è ritenuto importante in quanto la rete sociale può offrire a ciascun individuo un supporto, importante per molti aspetti della vita di ciascuno. Il supporto della rete sociale si esprime in termini di:

- informazioni e consigli (ad es. circa opportunità lavorative; aiuto nelle decisioni);
- supporto emotivo (ad es. in caso di divorzio o lutto);
- supporto economico (ad es. prestiti in casi di emergenza);
- aiuti pratici (ad es. annaffiare le piante o aiutare in un trasloco);
- supporto materiale (ad es. prestare un'auto).

Alcuni studiosi hanno riscontrato forti correlazioni tra rete sociale e soddisfazione per la propria vita, salute fisica e mentale, stili di vita più sani, maggiore facilità nell'ingresso nel mondo del lavoro e nella progressione di carriera e migliori esiti educativi.

3. A livello collettivo il capitale sociale si declina in termini di impegno civico, ovvero impegno in quanto società civile definita come "infrastruttura intermedia tra i cittadini e lo Stato e considerata un elemento essenziale per il funzionamento democratico" (Fukuyama 2001). Recentemente si è data molta importanza alla cosiddetta cittadinanza attiva, ovvero alla "partecipazione alla società civile, alla propria comunità e/o alla vita politica, caratterizzata da reciproco rispetto, non violenza e dal rispetto dei diritti umani e della democrazia" (Hoskins 2006). Tale partecipazione si può declinare in forme anche assai diverse e un'ampia letteratura<sup>6</sup> è concorde nel indicare i seguenti aspetti quali espressione di cittadinanza attiva:

- essere membri di un'associazione (dal coinvolgimento esclusivamente formale, al ricoprire cariche o svolgere attività);
- svolgere attività di volontariato (dalle azioni informali al volontariato più strutturato);
- partecipare alla vita politica (dal votare, allo scrivere ad un deputato, dall'aderire ad un partito politico, al boicottare un prodotto o partecipare ad una manifestazione);
- fare donazioni (di denaro, di sangue...).

---

<sup>6</sup> H. Josef, Veldhuis R. (2006), "Indicators on Active Citizenship for Democracy – the social, cultural and economic domain", CRELL-Network on Active Citizenship for Democracy at the European Commission's Joint Research Center in Ispra

Numerosi studiosi hanno indagato le caratteristiche delle persone più impegnate, individuando importanti differenze a livello di genere: ad esempio, gli uomini tendono a prestare volontariato in modo formale, mentre la presenza delle donne è collegata con maggiore frequenza a contesti informali. Inoltre si osserva una relazione positiva tra l'età e impegno civico, anche se non è chiaro quanto ciò sia da attribuire al calare dei carichi lavorativi e famigliari oppure ad un fattore generazionale/culturale. Infine, nei contesti con forti disuguaglianze economiche e sociali si riscontrano solitamente livelli inferiori di impegno civico.

4. Sempre a livello collettivo, l'impegno civico diffuso è associato a maggiori livelli di fiducia e collaborazione. La fiducia va qui intesa come "l'aspettativa che nasce all'interno di una comunità, di un comportamento prevedibile, corretto e cooperativo, basato su norme comunemente condivise, da parte dei suoi membri" (Fukuyama 1996). Le norme di collaborazione regolano pertanto la reciprocità, la tolleranza e la non-discriminazione. L'importanza della fiducia in una comunità deriva dal fatto che essa riduce i costi di transazione, facilita la collaborazione, l'accordo e l'innovazione. Storicamente i paesi con alti livelli di fiducia tendono ad essere economicamente più sviluppati e i quartieri con alti livelli di fiducia sono associati a migliori condizioni di salute mentale e minore incidenza di malattie cardiache. Tuttavia la direzione del nesso causale non è stata verificata: non è dato sapere quindi se è la maggiore fiducia a portare benefici economici e sanitari, o se nei contesti caratterizzati da condizioni economiche e sanitarie migliori si sviluppa più facilmente fiducia reciproca.

Data l'importanza del concetto di capitale sociale nelle sue diverse interpretazioni, esiste una vasta letteratura che documenta tentativi di misurazione a diversi livelli: da quelli micro (di comunità) alle indagini massive su scala nazionale (Indagine Multiscopo dell'ISTAT) e internazionale (European Social Survey). L'idea di includere tali dimensioni nell'analisi del programma "Volontari per la Cultura" nasce dal tentativo di ampliare il campo d'indagine al di là degli spazi e delle attività delle biblioteche e dei musei per cogliere una dimensione collettiva e "di comunità".

### **Gli strumenti sviluppati e possibili interpretazioni delle evidenze**

Il sistema di valutazione prevede la somministrazione di questionari a target distinti e in momenti specifici:

1. un questionario rivolto ai volontari al momento dell'ingresso nel programma (allegato 2) e al termine di ogni annualità (allegato 3).

Il questionario rivolto ai volontari intende raccogliere informazioni rispetto a:

- il senso di appartenenza alla struttura presso cui hanno svolto le attività;
- il livello di partecipazione alle attività della struttura e alla progettazione culturale;
- l'aumento delle competenze personali;
- il capitale sociale: relazioni sociali, impegno civico e norme di fiducia.

2. un questionario rivolto ai referenti delle strutture (allegato 3) con cui si intendono raccogliere informazioni rispetto a:
  - il livello di adesione al programma;
  - la percezione circa il raggiungimento di determinati obiettivi;
  - l'aumento delle competenze dei referenti;
  - il livello di partecipazione dei volontari alle attività della struttura e alla progettazione culturale (secondo il punto di vista dei referenti);
  - le difficoltà incontrate.

Le domande poste (sia nel questionario rivolto ai volontari che in quello rivolto ai referenti) sono di tre tipologie. Domande **descrittive (D)** del profilo dei rispondenti e delle caratteristiche delle attività in cui sono stati coinvolti o che hanno seguito (in particolare - attraverso i dati raccolti con i questionari per i volontari - sarà possibile avere un quadro generale della popolazione dei volontari e, in alcuni casi, di fare confronti con indagini a livello nazionale e/o europeo: in questo caso le eventuali differenze non sono interpretabili come effetti del programma, ma come descrizione della popolazione che vi partecipa).

Se ripetute nel tempo invece, alcune possono fornire una descrizione dell'evoluzione del programma e degli eventuali cambiamenti nel tempo, in gergo tecnico si chiama **indagine longitudinale (L)**.

Infine, per poter avere un riscontro in breve tempo sugli effetti del programma, alcune dimensioni sono indagate attraverso domande **sulla percezione degli effetti (P)**, ovvero domande che misurano l'impatto del programma attraverso la percezione ex post dei rispondenti.

In entrambi i questionari (per i volontari e referenti) sono inoltre raccolte informazioni circa l'implementazione delle attività, finalizzate quindi non tanto a descrivere gli esiti, quanto a fornire indicazioni utili per la riprogettazione del programma.

Una volta messo a regime il sistema di valutazione, sarà possibile effettuare confronti di diverso tipo:

- **il confronto tra le caratteristiche dei volontari al momento dell'ingresso nel programma e al termine del 1° anno di attività:** le differenze che si riscontreranno - pur non permettendo una misurazione rigorosa degli effetti del programma - potranno essere interpretata quale esito di un anno di attività di volontariato. A questo confronto potrà seguire l'analisi longitudinale delle caratteristiche dei volontari nel tempo. Ad esempio, per quanto riguarda il senso di appartenenza alla biblioteca, si potrà misurare come cambiano le abitudini del volontario dal momento  $T_0$  (momento dell'ingresso nel programma) al momento  $T_1$  (dopo un anno di volontariato), e poi al momento  $T_2$  (ovvero dopo un ulteriore anno di volontariato) e così via. Si potrà quindi osservare se cambiamenti in termini di maggiore frequentazione della biblioteca avvengono durante il primo anno o se invece si tratta di un costante incremento nel tempo. Le implicazioni di policy infatti sarebbero diverse: nel primo caso l'obiettivo dovrebbe essere quello di portare il più alto numero di persone a svolgere almeno

un anno di volontariato, nel secondo caso invece l'amministrazione dovrebbe volgere i propri sforzi alla "fidelizzazione" dei volontari al programma.

- **il confronto tra le caratteristiche dei volontari e le caratteristiche della popolazione di riferimento** così come analizzata in studi più ampi (ISTAT e altre indagini realizzate a livello nazionale). Eventuali differenze non saranno interpretabili come effetto del programma, ma come capacità del programma di attrarre persone con determinati profili, sia dal punto di vista anagrafico (età, genere, titolo di studio, situazione occupazionale), sia dal punto di vista relazionale e valoriale. Anche in questo caso le informazioni raccolte possono essere rilevanti in termini di indicazioni di policy: i volontari sono rappresentativi della popolazione di riferimento o ci sono categorie di persone sistematicamente non rappresentate? Nel secondo caso l'amministrazione potrebbe ripensare la propria campagna di promozione del programma e identificare eventuali ostacoli alla partecipazione di determinate categorie di persone.
- **il confronto tra le opinioni di volontari e referenti afferenti diverse strutture:** attraverso questo confronto è possibile individuare diversi gradi di partecipazione e gradimento che caratterizzano le singole strutture. Tali differenze possono essere dovute alle caratteristiche specifiche delle strutture e dei volontari che vi operano, oppure a difficoltà organizzative che potrebbero essere oggetto di interventi mirati da parte dell'amministrazione. La variabilità del numero di volontari attivi in ciascuna biblioteca (o museo) impone tuttavia di utilizzare particolare cautela nell'operare confronti: il rischio di imputare meriti (o demeriti) alle strutture sulla base dell'opinione di pochi volontari non va sottovalutato e l'anonimato dei volontari che rispondono ai questionari va sempre garantito. Volendo operare un confronto tra strutture è sicuramente preferibile coinvolgere i referenti in un confronto su specifici aspetti, anche attingendo dai dati emersi dalle indagini, ma contestualizzandoli all'interno di ciascuna struttura.

Ai fini della stesura del presente rapporto, sono stati somministrati via e-mail nel mese di aprile due questionari. Quello per i volontari (da somministrare al termine delle attività) e quello per i referenti.

Le tempistiche dell'analisi non hanno reso possibile somministrare il questionario per i volontari al momento dell'ingresso nel programma.

Sono stati invitati a rispondere al questionario i volontari registrati sul portale della Provincia dedicato a "Volontario per la cultura" attivi nell'anno 2017/2018. I volontari che non avevano la possibilità di compilarlo a casa o avevano problemi ad accedere alla versione on-line hanno potuto chiedere aiuto ai referenti del programma o delle strutture di riferimento. Il questionario è stato compilato dal 42% dei volontari (138 volontari), prevalentemente donne.

**Tab. 3 – Tasso di risposta e caratteristiche anagrafiche dei volontari**

<b>Tasso di risposta</b>	<b>Rispondenti</b>	<b>Totale volontari</b>	<b>% Rispondenti</b>
Complessivo	138	254 <sup>7</sup>	54%
<b>Caratteristiche anagrafiche</b>	<b>Rispondenti</b>	<b>Totale volontari</b>	
donne	82%	78%	
età media	47	45	

Anche il questionario rivolto ai referenti delle strutture, è stato somministrato nel mese di aprile. Il tasso di risposta è stato molto alto: per le 29 strutture coinvolte nelle attività hanno risposto 28 referenti. L'unica struttura che non ha risposto al questionario è stata il Museo Civico di Bormio.

Nei seguenti capitoli sono presentati e discussi gli esiti di entrambi i sondaggi.

#### 4. Il coinvolgimento dei volontari

I volontari, o meglio le volontarie trattandosi per l'82% di donne, sono prevalentemente pensionate (una su quattro). Seguono altre situazioni occupazionali: casalinghe (12%), studentesse delle scuole superiori (11%), impiegate (10%), docenti (8%) e professioniste (7%). Tuttavia aggregando le diverse situazioni occupazionali, emerge che lavoratori e non lavoratori sono equamente rappresentati, ciascuno con il 38%, mentre gli studenti – siano essi superiori o universitari – rappresentano solo il 14%.

**Tab. 4 – La situazione occupazionale dei volontari**

<b>Situazione occupazionale</b>	<b>dettaglio</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
lavoratore	impiegato	14	10%	48	35%
	docente	11	8%		
	professionista	9	7%		
	operatore commercio e turismo	4	3%		
	operaio	3	2%		
	artigiano e agricoltore	1	1%		
	altro	6	4%		
non lavoratore	pensionato	33	24%	53	38%
	casalinga	16	12%		
	disoccupato	2	1%		
	condizione non lavorativa	2	1%		
studente	studente superiori	15	11%	20	14%
	studente universitario	5	4%		
missing		17	12%	17	12%
<b>Totale</b>		<b>138</b>	<b>100%</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

<sup>7</sup> <http://www.volontariperlacultura.it/gestione/indici.php?item=17>

## La motivazione e l'adesione

Le prime domande del questionario erano volte ad indagare i motivi alla base dell'adesione dei volontari al programma.

I volontari hanno dichiarato di aver preso parte al programma per aiutare gli altri (43%), per sentirsi utili (37%), per rimanere attivi (35%) e mettere a disposizione degli altri le proprie competenze (35%). Osservando la distribuzione per situazione occupazionale, si nota che per i lavoratori la principale motivazione è il clima della struttura, seguita dal desiderio di mettere a disposizione le competenze possedute; per i non lavoratori invece le principali motivazioni sono sentirsi utile e rimanere attivi; per gli studenti è il desiderio di aiutare gli altri che porta ad attivarsi come volontari.

**Tab. 5 – La motivazione per fare il volontario per condizione lavorativa\***

<b>Perché partecipi a Volontari per la Cultura?</b>	<b>lav.</b>	<b>no.lav</b>	<b>stud.</b>	<b>miss.</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
aiutare gli altri	14%	15%	27%	17%	60	43%
sentirmi utile	9%	20%	12%	13%	51	37%
rimanere attiva/o	8%	17%	12%	15%	48	35%
mettere a disposizione le competenze che già possiedo	17%	13%	8%	11%	48	35%
incontrare persone con le quali condividere interessi	14%	16%	6%	6%	46	33%
il clima della biblioteca/museo	18%	8%	10%	15%	45	33%
mettermi alla prova e imparare cose nuove	13%	9%	8%	13%	39	28%
entrare a far parte di un gruppo	6%	2%	0%	9%	14	10%
ottenere crediti formativi per la scuola o competenze utili per un lavoro	2%	1%	18%	2%	13	9%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		

\*lav. = lavoratore; no.lav = non lavoratore; stud. = studente; miss. = dato mancante

## L'impegno dei volontari

Oltre la metà dei volontari frequenta la struttura ogni settimana, senza particolari distinzioni per condizione lavorativa.

**Tab. 6 – La frequentazione della biblioteca o il museo**

<b>Quanto frequenti la biblioteca e/o il museo?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
qualche volta all'anno	15	12%
circa 1 volta ogni 2 mesi	11	8%
1 o più volte al mese	36	26%
ogni settimana	76	55%
<b>Totale</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

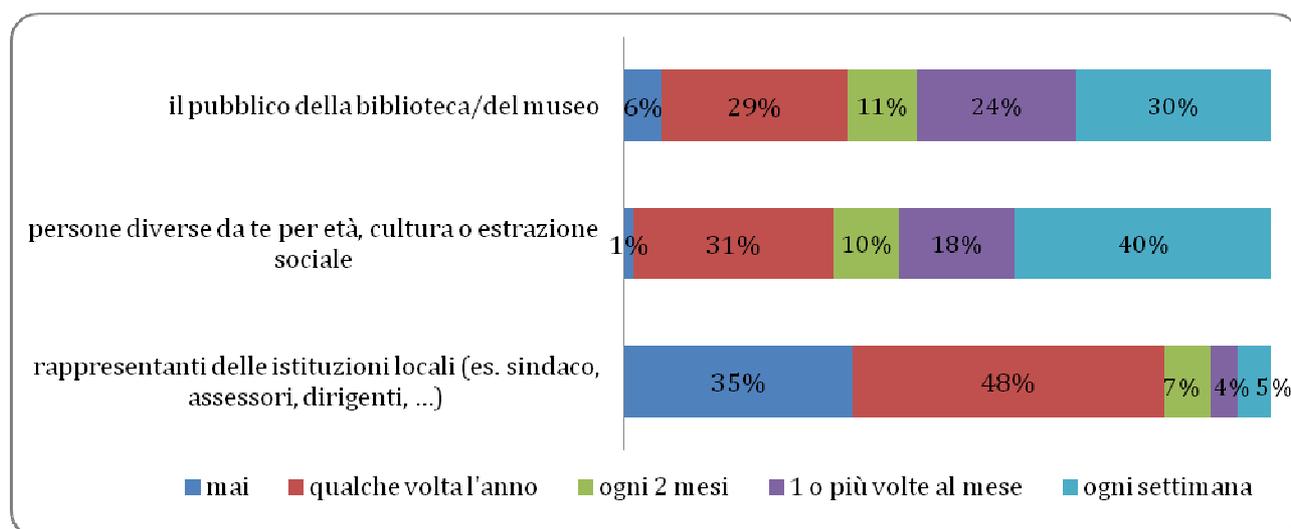
Se tale impegno è coerente con il ruolo di volontario, la tab.7 riporta la frequenza con cui i volontari parlano delle attività della biblioteca o del museo a persone che non le conoscono: la promozione da parte dei volontari è abbastanza intensa, visto che più della metà dei volontari ne parla almeno mensilmente. Si tratta di un'attività promozionale importante, in quanto non richiesta e che denota senso di appartenenza dei volontari alle istituzioni culturali. L'intuizione di utilizzare i volontari quali cinghia di trasmissione tra le strutture e la cittadinanza più distante pare essere stata vincente.

**Tab. 7 – La promozione della biblioteca o il museo**

Con quale frequenza parli delle attività della biblioteca/del museo a persone che non le conoscono?	lav.	no.lav	stud.	miss.	N	%
mai	2%	2%	0%	0%	2	1%
qualche volta all'anno	35%	23%	20%	24%	37	27%
circa 1 volta ogni 2 mesi	15%	15%	30%	12%	23	17%
1 o più volte al mese	25%	40%	25%	47%	46	33%
ogni settimana	23%	21%	25%	18%	30	22%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Si è voluto indagare inoltre le relazioni che si instaurano all'interno della biblioteca e del museo. Metà dei volontari hanno dichiarato di entrare in contatto con il pubblico della biblioteca/museo almeno una o più volte al mese. L'incontro con persone diverse per età, cultura o estrazione sociale avviene, per più della metà dei volontari, almeno una o più volte al mese. Molto minore è il contatto con rappresentanti delle istituzioni locali, quali sindaco, assessori o dirigenti.

**Tab. 8 – Le relazioni all'interno delle istituzioni culturali**



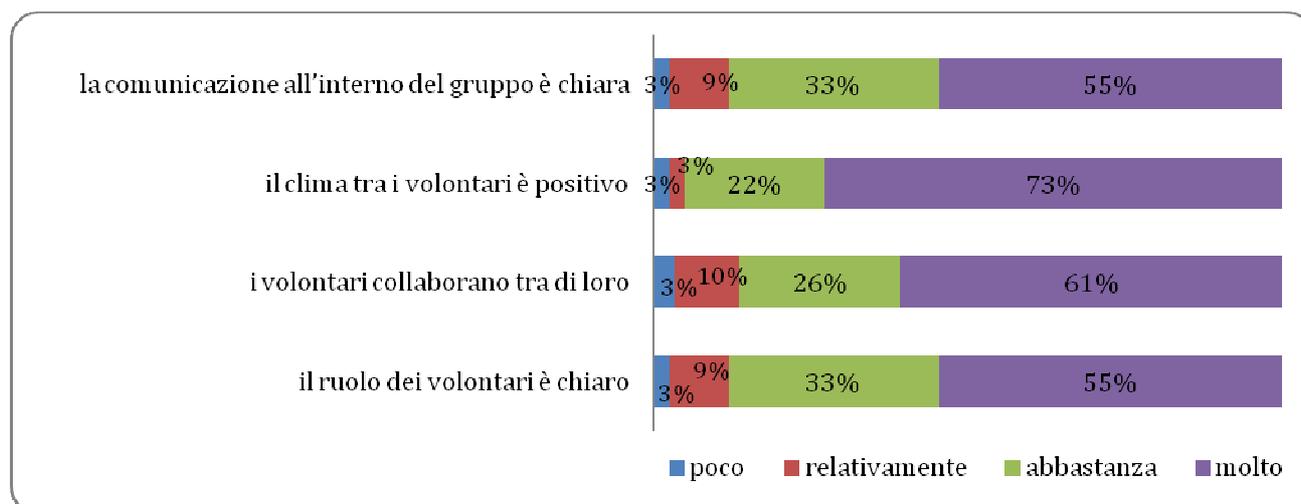
Si è passati successivamente a indagare le relazioni tra volontari; l'85% dei volontari dichiara infatti di far parte di un gruppo di volontari all'interno dell'istituzione culturale.

**Tab. 9 – Il gruppo dei volontari**

Nella biblioteca/museo c'è un gruppo di volontari di cui fai parte?	N	%
No	21	15%
Sì	117	85%
<b>Totale</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Tra questi, l'88% ritiene che la comunicazione all'interno del gruppo è (molto o abbastanza) chiara; il 95% che il clima è positivo; l'87% che il gruppo di volontari riesce a collaborare in modo proficuo; e l'88% che il ruolo dei volontari è chiaro.

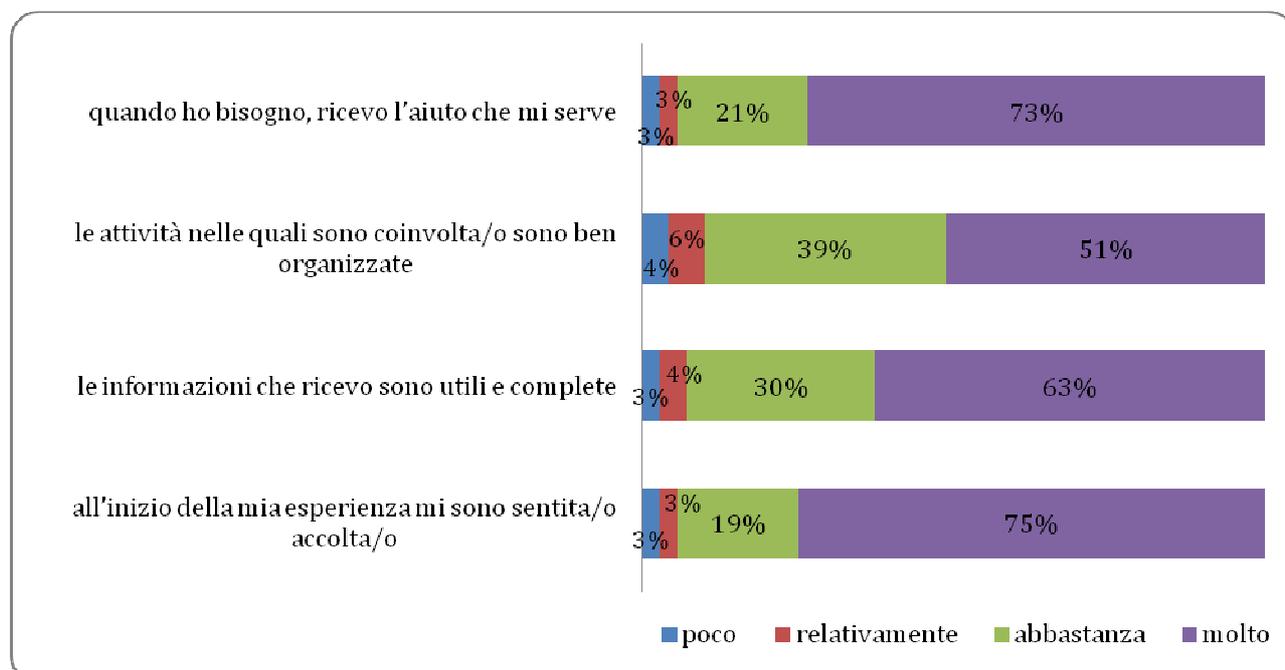
**Tab. 10 – L’opinione circa il gruppo di volontari**



**L’organizzazione delle attività**

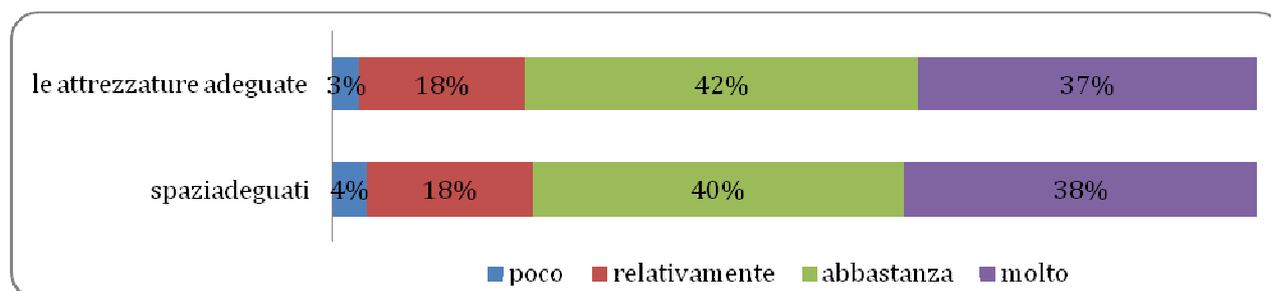
I volontari risultano essere molto soddisfatti del coordinamento e della gestione delle attività realizzate nell’ambito del programma: il 94% dichiara di ricevere (molto o abbastanza) l’aiuto che gli serve quando ne ha bisogno; il 90% ritiene che le attività nelle quali è coinvolto sono ben organizzate; il 93% ritiene di ricevere informazioni utili e complete rispetto alle attività che deve realizzare nella struttura; il 94% si è sentito ben accolto all’inizio dell’esperienza.

**Tab. 11 – il giudizio sull’organizzazione**



Successivamente ai volontari è stata chiesta un’opinione specifica rispetto alle attrezzature e rispetto agli spazi dedicati ai volontari all’interno delle strutture nelle quali sono coinvolti. Anche in questo caso l’opinione dei volontari è molto positiva: il 79% ritiene che le attrezzature sono adeguate e il 78% che gli spazi sono adeguati.

**Tab. 12 - L'opinione circa spazi e attrezzature**



### La partecipazione dei volontari alle attività della struttura

Il programma intendeva attivare i volontari non solo in qualità di esecutori di specifiche attività, ma ambiva ad un coinvolgimento più ampio del volontario all'interno della struttura ospitante, contemplando un contributo anche nelle fasi (1) di proposta, (2) di progettazione e programmazione e (3) di valutazione e miglioramento delle attività. Si è voluto indagare quindi, per ciascuna delle fasi citate, il coinvolgimento dei volontari e i loro desideri in merito.

Per quanto riguarda la fase di proposta, il 52% dei volontari ha proposto nuove idee e iniziative che sono state quasi sempre prese in considerazione e portate avanti. Più della metà dei volontari dichiara di partecipare molto o abbastanza alla fase di progettazione e programmazione delle attività, e quasi un volontario su tre vorrebbe esserlo di più. Anche per la fase di valutazione e miglioramento si osserva la stessa distribuzione, metà dei volontari sono coinvolti e un terzo vorrebbe esserlo di più. I volontari che dichiarano di voler essere più coinvolti sono sia quelli che vengono già coinvolti nelle attività di progettazione e valutazione, sia quelli che non lo sono mai stati.

**Tab. 13 – il coinvolgimento dei volontari**

Fase		N.	%	
[1.] Volontari che hanno proposto nuove idee e iniziative → le proposte sono state prese in considerazione		72	52%	
	sì	48	67%	
	qualche volta	21	29%	
	no	3	4%	
	→le proposte sono state portate avanti			
	sì	39	54%	
	qualche volta	29	40%	
	no	4	6%	
<hr/>				
[2.] Volontari che partecipano alla progettazione e programmazione delle attività	molto/abbastanza	77	56%	
	relativamente/poco	60	44%	
	.... vorrebbero essere più coinvolti	40	29%	
<hr/>				
[3.] Volontari che partecipano alla valutazione e miglioramento delle attività	molto/abbastanza	75	54%	
	relativamente/poco	64	46%	
	.... vorrebbero essere più coinvolti	46	33%	

## Lo sviluppo delle competenze dei volontari

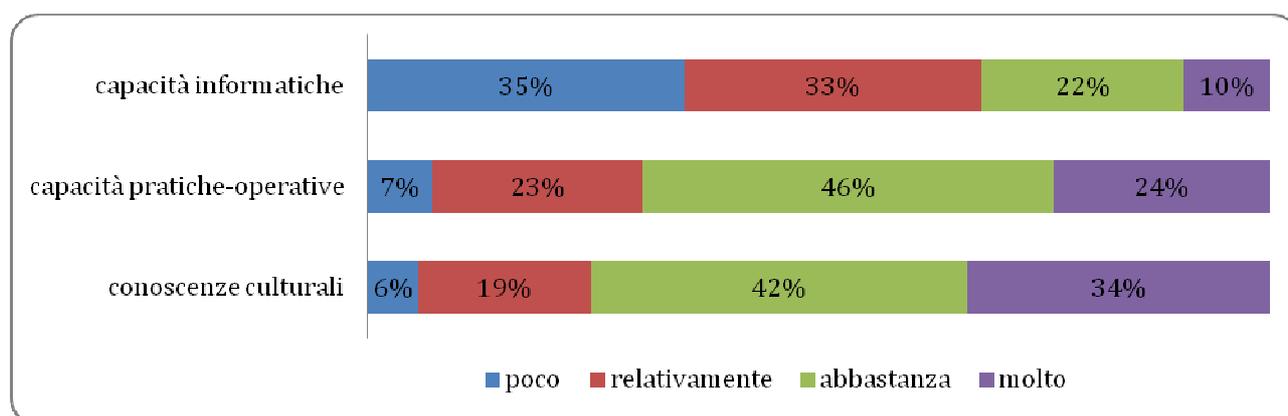
Uno degli esiti individuali auspicati dalla partecipazione dei volontari al programma è l'aumento delle competenze che il 90% dei volontari ritiene di aver grazie a questa esperienza. Non si registrano particolari distinzioni per condizione occupazionale. L'approfondimento rispetto alle competenze acquisite è particolarmente rilevante perché rappresentano potenziali qualità personali che possono entrare a fare parte del bagaglio di "esperienze e competenze individuali". Una volta che sono state sviluppate e rafforzate attraverso l'attività di volontariato, possono essere trasferite nella vita quotidiana o nell'ambito lavorativo.

Nel questionario è stata inserita una batteria di domande volte a verificare quali competenze fossero state rafforzate, ponendo l'attenzione sia su alcune competenze specifiche utili per la gestione e la programmazione delle attività, sia su altre competenze di carattere più generale - relative ad aspetti relazionali e personali.

Del primo gruppo fanno parte le conoscenze informatiche, le capacità pratico-operative utili per la programmazione e gestione delle attività e le conoscenze culturali. La scala di riferimento per ogni singola voce si basa su un valore di 4 gradi crescenti che va da 1 (poco) a 4 (molto).

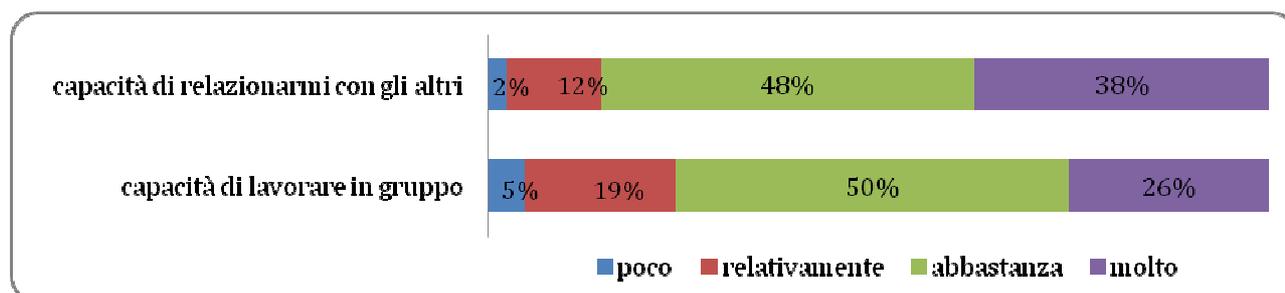
I volontari, come era lecito aspettarsi, hanno indicato un incremento rilevante delle conoscenze culturali; inoltre hanno segnalato il rafforzamento delle capacità pratico operative. Le capacità informatiche sono quelle su cui la partecipazione al programma ha avuto meno influenza. Non si notano sostanziali differenze per le diverse condizioni lavorative.

**Tab. 14 - Competenze specifiche rafforzate**



Relativamente alle competenze relazionali e personali, nel questionario è stata chiesta l'opinione dei volontari circa la propria capacità di lavorare in gruppo e la capacità di relazionarsi con gli altri, quale esito della partecipazione alle attività di volontariato. I volontari hanno indicato mediamente un rafforzamento importante rispetto ad entrambe le capacità.

**Tab. 15 - Competenze relazionali rafforzate**



Il programma ha dato molta importanza allo sviluppo delle competenze necessarie ai volontari per rivestire al meglio il ruolo loro assegnato. Nell'ambito delle attività finanziate era prevista infatti una specifica linea di azione per la formazione volta ad accrescere la consapevolezza del contesto da parte dei volontari (museo, biblioteca e loro sistemi territoriali), migliorare la qualità delle attività e sviluppare senso di appartenenza e coesione. Tuttavia la risposta all'offerta formativa è stata moderata: solo il 47% dei volontari ha preso parte alle lezioni e agli approfondimenti proposti dalla Provincia. La modesta partecipazione non può essere imputata a dimensioni organizzative e programmatiche: la comunicazione e la pianificazione delle attività è stata infatti efficace, solo il 7% dei volontari non ha aderito alla formazione perché non era a conoscenza delle attività e solo il 3% perché i temi proposti non erano considerati utili o interessanti. Chi non ha partecipato lo ha fatto prevalentemente per mancanza di tempo. Stupisce che non vi siano differenze in tale distribuzione né per condizione lavorativa, né per aspettative iniziali: coloro che hanno indicato tra le motivazioni per aderire al programma il desiderio di "mettermi alla prova e imparare cose nuove" non partecipano più degli altri alla formazione proposta.

**Tab. 16 - La partecipazione agli incontri di formazione**

Volontari che hanno partecipato a qualche incontro di formazione	N.	%
Sì	64	47%
No, perché....	74	53%
non avevo tempo	67	91%
non sapevo ci fosse la formazione	5	7%
il tema non era di mio interesse	2	3%
avevo problemi a raggiungere la sede	0	0%
<b>Totale</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Tra i volontari che hanno partecipato alla formazione si registra una notevole soddisfazione per la formazione ricevuta: oltre l'80% di chi ha partecipato è soddisfatto e ritiene utile la formazione per lo sviluppo delle proprie competenze (il 37% ritiene che le occasioni di formazione siano state molto utili per migliorare le proprie competenze e il 46% che siano stati abbastanza utili). Solo un fisiologico 3% di volontari ha ritenuto queste occasioni poco utili.

**Tab. 17 - Il giudizio sulla formazione ricevuta**

<b>Utilità della formazione per il miglioramento delle competenze</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
molto	24	37%
abbastanza	30	46%
relativamente	9	14%
poco	2	3%
<b>Totale</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Ai volontari è stato anche chiesto se, indipendentemente dalla partecipazione ai momenti di formazione, ritengono di avere accresciuto le proprie competenze. Incrociando le risposte dei volontari con quelle relative alla partecipazione alla formazione si può notare che – come auspicato – il 94% di chi ha potuto prendere parte alla formazione in aula ritiene di aver sviluppato le proprie competenze. Si nota però anche, che una quota rilevante (86%) di quanti non hanno seguito la formazione in aula, ritiene comunque che la sola esperienza di volontariato abbia permesso di accrescere le proprie competenze.

**Tab. 18 - La formazione e l'accrescimento delle competenze**

<b>Aumento delle competenze</b>	<b>Partecipanti alla formazione</b>	<b>Non partecipanti alla formazione</b>	<b>Totale</b>
Sì	60 (94%)	64 (86%)	125 (90%)
No	4 (6%)	10 (14%)	14 (10%)
<b>Totale</b>	<b>64 (100%)</b>	<b>74 (100%)</b>	<b>138 (100%)</b>

Questo elemento può essere spiegato da due fattori: (i) il ruolo di guida e accompagnamento svolto dai referenti delle strutture; (ii) l'effetto *learning by doing*:

(i) in primo luogo il programma stesso assegna un ruolo importante ai referenti delle strutture nella gestione e conduzione dei volontari. I referenti sono tenuti a guidare e promuovere lo sviluppo delle competenze dei volontari e ricevono una formazione specifica affinché li sappiano coordinare e guidare, supportandoli nella crescita delle competenze necessarie per la gestione delle attività;

(ii) in secondo luogo l'attività che i volontari sono tenuti a svolgere nelle strutture, sotto la guida e la supervisione dei referenti, può essere considerata una vera e propria fase di rinforzo delle competenze. Inizialmente i volontari affiancano referenti e volontari più esperti nella gestione delle attività, ma col tempo dovrebbero diventare parzialmente autonomi non solo nella gestione delle attività e dell'utenza, ma anche nell'individuazione dei bisogni del territorio e nella progettazione di nuove attività.

I volontari hanno inoltre espresso diversi desideri relativi alla propria formazione. Dal punto di vista delle modalità di erogazione della formazione, alcuni hanno proposto di immaginare corsi a distanza (*e-learning*) con la possibilità di collegarsi in remoto; altri invece sono interessati alla spendibilità

della formazione in contesti formali, quali la partecipazione ai concorsi. Per quanto riguarda la formazione dei volontari che si occupano all'attività di guida, riportiamo la richiesta di un volontario:

*Essendo io una guida turistica, penso che sarebbe più "giusto" che gli incontri formativi con i volontari che si occupano di visite guidate o simili fossero tenute da persone più del settore turistico che del settore umanistico (p.e. insegnanti o storici)*

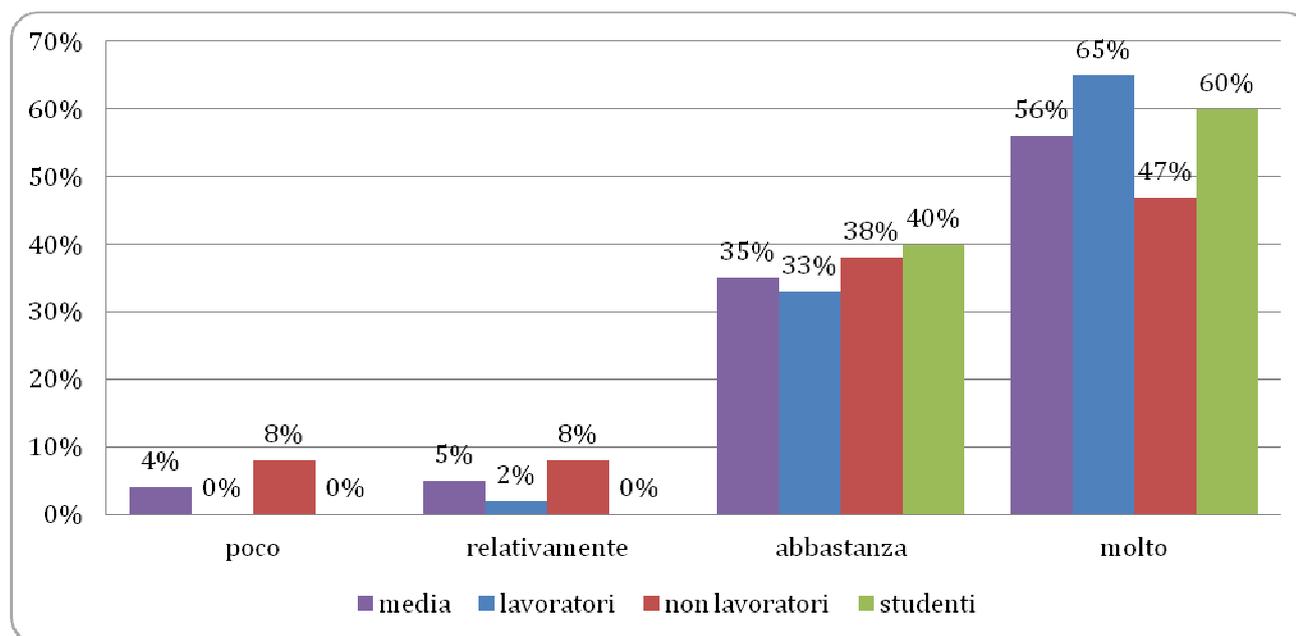
Per quanto riguarda i temi che i volontari desiderano affrontare, i desideri si possono così sintetizzare (sottolineati i temi più citati):

- **infanzia:** aiuto compiti, bibliografia Nati per Leggere, modalità e abilità differenti da mettere in gioco nella lettura, lettura espressiva, educazione dei bambini al rispetto dei libri, delle regole e della loro importanza, modalità di lettura ai bambini da 0 a 3 anni, ultime uscite editoriali per bambini, formazione dei bambini, trucca bimbi;
- **stranieri:** didattica di italiano per stranieri, intercultura, comunicazione interculturale;
- **giovani:** ultime uscite editoriali per ragazzi, comunicazione e coinvolgimento dei giovani, protagonismo culturale giovanile;
- **genitori:** consigli sull'educazione dei figli;
- **anziani:** Alzheimer e malattie legate alla senescenza, lettura per/con anziani;
- **ambiente:** protezione flora e fauna e rispetto ambientale;
- **storia e cultura:** didattica museale, storia della Valtellina, storia delle biblioteche in Valtellina, le biblioteche nel mondo, cineforum, arte, opera, musica classica, risorse culturali provinciali e regionali, tradizioni del territorio, didattica museale per giovani delle medie e delle superiori;
- **competenze specifiche:** informatica, parlare in pubblico, dizione, gestione di presentazioni frontali, predisposizione di presentazioni audiovisive, scrittura creativa, utilizzo nuove tecnologie, inglese per visite guidate, lettura;
- **competenze trasversali:** il ruolo del volontario, comunicazione efficace, organizzazione eventi e fund raising, organizzazione del lavoro di gruppo, relazione con l'utenza, biblioteconomia.

### **La soddisfazione complessiva**

Ai volontari è stato chiesto quanto fossero complessivamente soddisfatti dall'attività di volontariato svolta nell'arco dell'ultimo anno. I risultati sono decisamente soddisfacenti con oltre il 90% dei giudizi positivi: il 56% è molto soddisfatto dal percorso realizzato e il 35% è abbastanza soddisfatto. I lavoratori sembrano essere i più entusiasti del percorso realizzato, mentre la categoria più critica – pur esprimendo un alto gradimento – è quella dei non lavoratori. Gli studenti esprimono esclusivamente giudizi positivi.

**Tab. 19 - La soddisfazione per il percorso**



## 5. Il capitale sociale dei volontari

Il questionario ha infine indagato il capitale sociale posseduto dai volontari, nelle quattro accezioni descritte nel capitolo 2. Tale indagine non dà immediatamente indicazioni circa il funzionamento e l'efficacia del programma, ma permetterà in futuro di ricostruire nel tempo i trend che caratterizzano i volontari e di confrontarli con quelli nazionali o, eventualmente, con indagini *ad hoc* realizzate tra i non-volontari, siano essi fruitori delle biblioteche o persone coinvolte in altre progettualità.

Come si è visto, le dimensioni di capitale sociale sono quattro: 1) relazioni personali, 2) supporto della rete sociale, 3) impegno civico e 4) norme di fiducia e cooperazione.

### 1) Relazioni personali

Le reti di relazioni familiari - intese come luogo in cui si sviluppano relazioni di fiducia e reciprocità - sono un elemento fondamentale delle relazioni personali. Nelle più recenti definizioni di quello che può essere definito come "capitale sociale familiare" si tiene conto del rapporto tra genitori e figli, ma anche del ruolo della famiglia allargata.

L'ampiezza della rete familiare è stata misurata attraverso la prossimità spaziale dei membri della famiglia, ovvero il numero di famigliari (sia membri del proprio nucleo familiare che non conviventi) che vivono entro un chilometro di distanza rispetto all'intervistato, o in un raggio tra 1 e 15 km di distanza. La tabella 21 riporta le risposte date dai volontari, dalle quali emerge che la maggior parte dei volontari ha fino a 5 famigliari nel raggio di 1 km e un quarto dei volontari ha - nello stesso raggio tra i 6 e i 10 famigliari.

**Tab. 20 – Relazioni familiari**

Numero di familiari	1km	1-15 km
Nessuno	11 (8%)	24 (17%)
Da 1 a 5 persone	69 (50%)	32 (23%)
da 6 a 10 persone	35 (25%)	36 (26%)
Da 11 a 20 persone	17 (12%)	25 (18%)
Più di 20 persone	3 (2%)	18 (13%)
missing	3(2%)	3 (2%)
<b>Totale</b>	<b>138 (100%)</b>	<b>138 (100%)</b>

Oltre i legami familiari, rilevanti sono i legami con persone esterne alla cerchia di parenti e affini. La tabella 22 riporta quindi la frequenza degli incontri con gli amici. Dal confronto con i dati rilevati mediante la medesima domanda nell'indagine dell'ISTAT 2016<sup>8</sup>, emerge che, complessivamente, i volontari godono di una socialità maggiore rispetto alla media lombarda in quanto il 54% frequenta gli amici più di una volta a settimana, a fronte del 42% dei lombardi.

**Tab. 21 – Relazioni amicali**

Con quale frequenza vedi gli amici nel tempo libero?	N	%	% Istat
tutti i giorni	18	14%	16%
qualche volta a settimana	56	40%	26%
una volta a settimana	21	15%	22%
qualche volta al mese	33	24%	19%
qualche volta all'anno	8	6%	9%
mai	0	0%	6%
non ho amici	2	1%	2%
<b>Totale</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fonte: rielaborazione ASVAPP su dati questionario Volontari per la Cultura e indagine ISTAT 2016

## 2) supporto della rete sociale

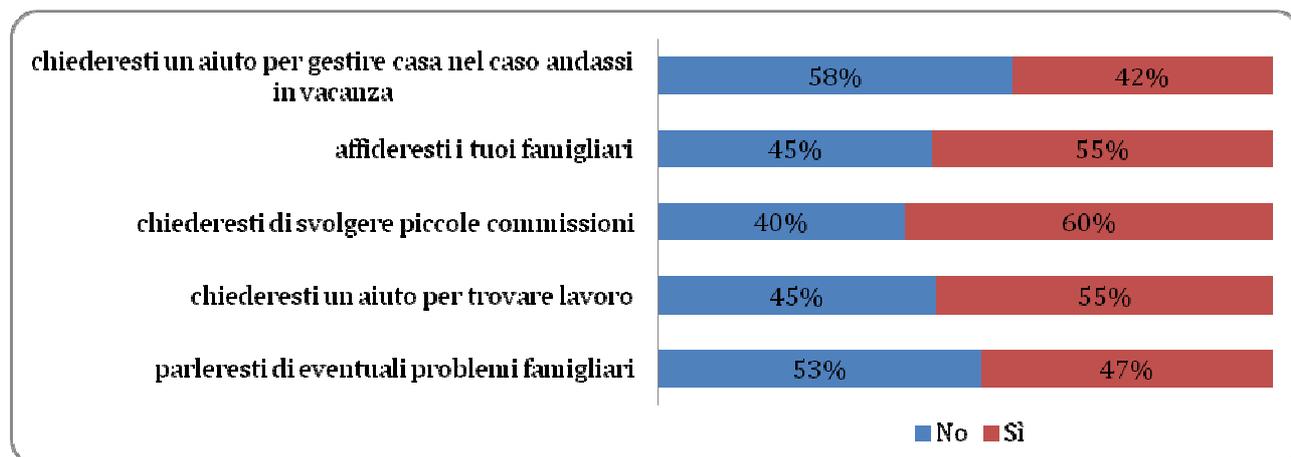
Le relazioni informali rappresentano una dimensione importante per l'accumulazione di capitale sociale svolgendo un ruolo di "ponte" (vengono infatti definite *bridging social capital*) che favorisce la circolazione delle informazioni e la diffusione della fiducia tra ambienti socioeconomici diversi, che altrimenti non entrerebbero mai in contatto. Nel questionario sono state inserite alcune domande per capire se la partecipazione al programma e alle attività di volontariato avesse consentito di instaurare legami tali da prevedere una reciproca collaborazione in situazioni di difficoltà, indagando in modo specifico gli elementi di supporto che i volontari hanno acquisito grazie alla partecipazione al programma.

E' stato chiesto ai volontari se avessero conosciuto persone a cui oggi potrebbero chiedere aiuto in caso di necessità. In particolare per (i) gestire casa nei periodi di vacanza; (ii) affidare i famigliari; (iii) svolgere piccole commissioni; (iv) trovare lavoro; (v) parlare di problemi famigliari.

<sup>8</sup> ISTAT, Aspetti della vita quotidiana 2016, Lombardia. <http://dati.istat.it/>

Oltre la metà degli intervistati dichiara di aver sviluppato rapporti tali da poter chiedere aiuto per svolgere piccole commissioni (60%) o affidare i famigliari o chiedere aiuto per trovare un lavoro (55%). Una quota rilevante di intervistati (47%) ha conosciuto almeno una persona con cui parlerebbe di eventuali problemi famigliari. Il 42% degli intervistati ha conosciuto almeno una persona a cui potrebbe chiedere aiuto per gestire la casa nel caso andasse in vacanza.

**Tab. 22 – supporto da persone conosciute attraverso la partecipazione al programma**



La tipologia di volontari che sostiene di poter ricevere più supporto dalla rete sociale è quella dei lavoratori, per tutte le tipologie di supporto. Gli studenti al contrario sono quelli che meno immaginano di poter fare affidamento alla rete sociale sviluppata: si posizionano al di sotto della media rispetto a tutti gli item, esclusa la richiesta di aiuto per trovare lavoro (75%). Non è da escludere però che – fatta esclusione per la ricerca di lavoro – i rimanenti item siano distanti dalle necessità degli studenti.

**Tab. 23 – Reti di collaborazione per tipologia di condizione occupazionale**

Tipologie di supporto richiesto	lavoratore	non lavoratore	studente	Media
parleresti di eventuali problemi famigliari	<u>56%</u>	<u>49%</u>	25%	47%
affideresti i tuoi famigliari	<u>71%</u>	53%	35%	55%
chiederesti un aiuto per gestire casa nel caso andassi in vacanza	<u>48%</u>	<u>45%</u>	25%	42%
chiederesti un aiuto per trovare lavoro	<u>65%</u>	36%	<u>75%</u>	54%
chiederesti di svolgere piccole commissioni	60%	<u>64%</u>	50%	59%

Un'analoga indagine è stata svolta su volontari del terzo settore a Parma<sup>9</sup> che distingue tra reti di collaborazione stretta e reti di collaborazione più generale. Per quanto riguarda la collaborazione più stretta rileva che: i) più del 90% dei volontari dichiara di avere almeno una persona conosciuta attraverso l'associazione con cui parlerebbe dei proprio problemi famigliari; ii) più del 60% dichiara di avere almeno una persona conosciuta attraverso l'associazione cui affiderebbe i propri famigliari; iii) circa il 50% dichiara di avere almeno una persona conosciuta attraverso l'associazione cui

<sup>9</sup> Degli Antoni G., "Gli effetti del volontariato su varie forme di capitale sociale: una analisi su un campione di associazioni della provincia di Parma"

chiederebbe aiuto per gestire casa nel caso andasse in vacanza o con cui vi è assistenza reciproca in attività di vario tipo. Per quanto riguarda invece la collaborazione più generale, i volontari di Parma dichiarano nel 60% dei casi di avere almeno una persona conosciuta attraverso l'associazione cui chiederebbe aiuto per trovare lavoro o collaborerebbe per svolgere piccole commissioni.

### 3) impegno civico

A livello collettivo il capitale sociale si declina in termini di impegno civico e di cittadinanza attiva. Nel questionario sono state inserite diverse domande che analizzano questo tema per raccogliere informazioni rispetto alla partecipazione dei volontari a livelli diversi: rispetto alle attività della propria comunità, alla partecipazione a organizzazioni e associazioni e infine alla partecipazione alla vita politica.

In primo luogo si è chiesto ai volontari quale fosse la percezione che avevano del proprio livello di partecipazione alla vita sociale e alle attività realizzate nella propria comunità. Quello che emerge è una popolazione che si descrive come leggermente più partecipe della media. Il 28% dei volontari ritiene di partecipare alle attività in misura superiore a quella delle persone della propria età; il 40% ritiene di essere in linea con i coetanei; mentre il 19% pensa di partecipare meno o molto meno della media. Il 14% dichiara di non saper rispondere alla domanda.

**Tab. 24 – Percezione della propria partecipazione alla vita sociale**

<b>Rispetto alle altre persone della tua età, con quale frequenza prendi parte alla vita sociale e alle attività del tuo comune?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>% EES<sup>10</sup></b>
Molto meno degli altri	7	5%	23%
Meno degli altri	19	14%	24%
Più o meno come gli altri	55	40%	39%
Più degli altri	28	20%	9%
Molto più degli altri	10	7%	3%
Non so	19	14%	2%
<b>Totale</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

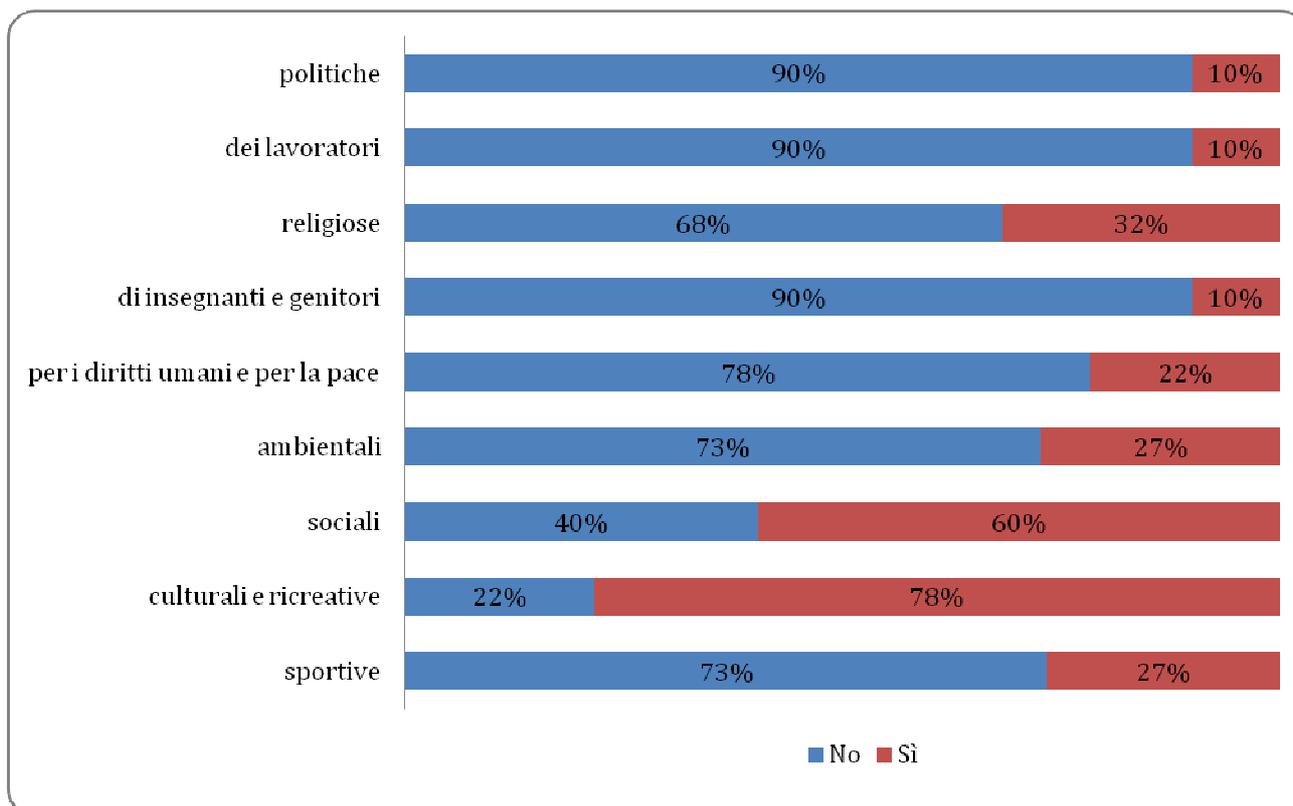
Fonte: rielaborazione ASVAPP su dati questionario Volontari per la Cultura e indagine ESS 2012

In questo caso è possibile fare un confronto con l'indagine a livello italiano dell'European Social Survey. Dal confronto emerge che i volontari coinvolti nel programma si sentono mediamente più coinvolti nella vita sociale del proprio comune rispetto alla media italiana, anche se dichiarano molto più spesso di non saper rispondere alla domanda.

Successivamente si è passati ad indagare l'aspetto della partecipazione ad associazioni o organizzazioni. Si è chiesto ai volontari se, negli ultimi 12 mesi, avessero partecipato in maniera attiva volontaria e continuativa a diverse tipologie di associazioni.

**Tab. 25 – Partecipazione ad associazioni ed organizzazioni**

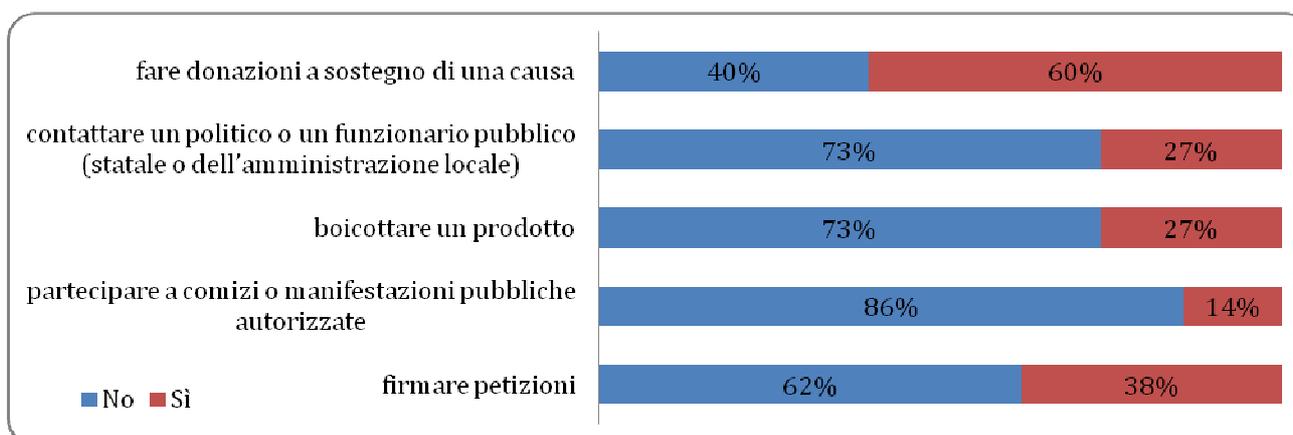
<sup>10</sup> European Social Survey Round 6 Data (2012). Data file edition 2.3. NSD - Norwegian Centre for Research Data, Norway - Data Archive and distributor of ESS data for ESS ERIC. Variable sclact. Filter, Italy



La maggioranza dei volontari ha preso parte ad associazioni culturali e ricreative (78%) e ad associazioni di tipo sociale (60%). Circa un terzo partecipa ad organizzazioni religiose (32%), ambientali e sportive (27%). Un volontario su cinque aderisce ad associazioni per la pace e i diritti umani, mentre solo il 10% ad organizzazioni politiche, di lavoratori e di insegnanti e genitori.

Successivamente è stato chiesto ai volontari se, negli ultimi 12 mesi, avessero compiuto azioni afferenti la sfera della partecipazione politica. E' emerso che il 60% dei volontari ha fatto donazioni a sostegno di una causa, il 38% ha firmato petizioni, il 27% ha boicottato un prodotto o contattato un politico/funzionario pubblico, mentre solo il 14% ha partecipato a comizi o manifestazioni pubbliche autorizzate.

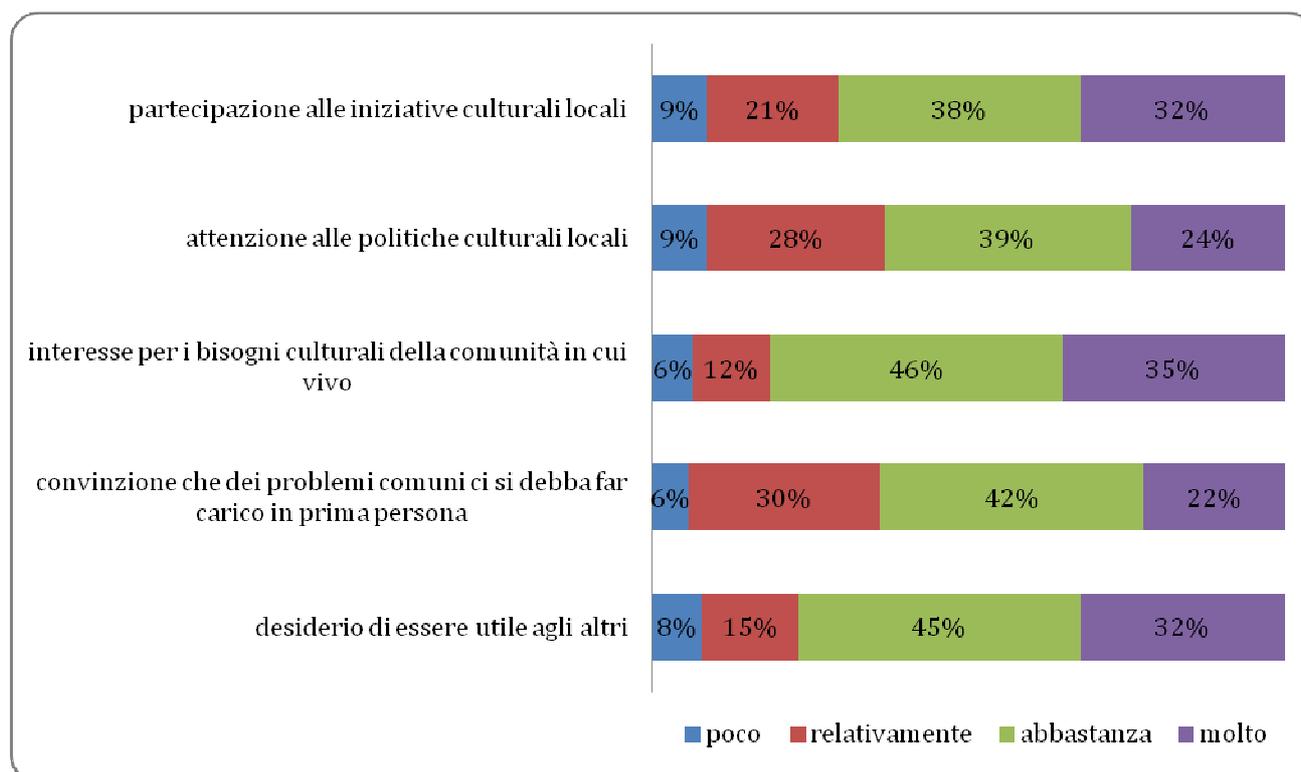
**Tab. 26 – Partecipazione politica**



Anche in questo caso è possibile fare un confronto con l'indagine ESS, che rileva varie forme di partecipazione politica. Secondo quanto emerge dall'indagine ESS, gli italiani presentano livelli di partecipazione più bassi rispetto a quella dei volontari coinvolti nel programma. Negli ultimi 12 mesi infatti solo il 15% ha contattato un politico o un funzionario pubblico, il 12% ha boicottato un prodotto e il 23% ha firmato petizioni. L'unica attività per la quale la media nazionale è più alta rispetto ai valori dei volontari è la partecipazione a comizi o manifestazioni pubbliche autorizzate (17%). In questo caso forse il contesto geografico specifico della Valtellina impedisce ai volontari una partecipazione più attiva.

In ultima analisi, si è cercato di capire quanto il programma "Volontari per la Cultura" fosse stato in grado di sviluppare alcune caratteristiche personali dei volontari che dovrebbero portare ad aumentare il livello di attenzione e interesse verso la comunità e i problemi che la riguardano. Si è chiesto quindi ai volontari di valutare quanto ritenessero che la partecipazione al programma abbia influito su determinate caratteristiche.

**Tab. 27 – Percezione su partecipazione al programma e impegno civico**



I risultati raccolti sembrano confermare la percezione di una crescita dell'indice di *civiness* legata alla partecipazione alle attività di volontariato. I volontari dichiarano infatti che il programma ha influito molto o abbastanza sugli aspetti indicati: l'81% indica un maggiore interesse per i bisogni della comunità; il 77% indica un accresciuto desiderio di essere utile agli altri; il 70% indica maggiore partecipazione alle iniziative culturali locali; il 66% ha aumentato la convinzione che dei problemi

comuni ci si debba far carico in prima persona e il 63% dichiara di essere più attento alle politiche culturali locali.

#### 4) norme di fiducia e cooperazione

L'ultima dimensione rilevata per la misurazione del capitale sociale è quella relativa alla fiducia per i membri della comunità e al rispetto delle norme che la governano. Per rilevare questi aspetti sono state inserite nel questionario alcune domande per verificare la propensione alla cooperazione delle persone e il loro livello di tolleranza e reciprocità.

Ai volontari è stato chiesto di posizionarsi rispetto a due affermazioni opposte circa: (i) la possibilità di raggiungere decisioni migliori discutendo in gruppo o decidendo da soli; (ii) la fiducia che si può complessivamente riporre nelle persone; (iii) la fiducia nell'aiuto che si può ricevere dai vicini; (iv) l'opinione circa le persone di culture differenti.

**Tab. 28 – Norme di fiducia e cooperazione**

	massimo posizionamento positivo	posizionamenti positivi	né positivo né negativo	posizionamenti negativi	massimo posizionamento negativo	
<b>Discutendo si prendono decisioni migliori</b>	21%	35%	14%	21%	9%	<b>Discutere è inutile, meglio decidere da soli</b>
<b>Gran parte della gente è degna di fiducia</b>	10%	30%	36%	18%	6%	<b>Bisogna stare molto attenti</b>
<b>Le persone nella zona in cui vivo sono disponibili ad aiutarsi a vicenda</b>	7%	35%	33%	20%	5%	<b>Le persone nella zona in cui vivo non sono disponibili ad aiutarsi a vicenda</b>
<b>Le persone di altre culture sono una ricchezza</b>	27%	16%	28%	19%	11%	<b>Le persone di altre culture sono un problema</b>

Ne emerge un quadro di una comunità tendenzialmente propensa alla collaborazione e al confronto: il 56% degli intervistati ritiene che discutendo si prendano decisioni migliori. Per quanto riguarda la fiducia generalizzata e la collaborazione con i propri vicini, i volontari si posizionano prevalentemente in posizioni neutre o moderatamente positive. Nei confronti delle persone di altre culture si osserva comunque un'apertura (il 43% dei volontari ritiene che siano una ricchezza), nonostante sia l'item in cui si ritrova la percentuale più alta (11%) di posizionamento negativo.

In questa prima edizione del rapporto di valutazione le quattro dimensioni di capitale sociale hanno fornito prevalentemente una descrizione delle caratteristiche dei volontari (al massimo indicando scostamenti dalla media della popolazione lombarda). Solo per alcune domande (in cui si chiedeva ai volontari la propria percezione circa alcuni cambiamenti) è stato possibile indicare l'effetto percepito del programma. Ripetendo nel tempo la somministrazione del questionario e somministrando ai nuovi volontari il questionario baseline (allegato 2) sarà possibile verificare i cambiamenti anche rispetto alle altre dimensioni.

## 6. L'opinione dei referenti rispetto al programma "Volontari per la Cultura"

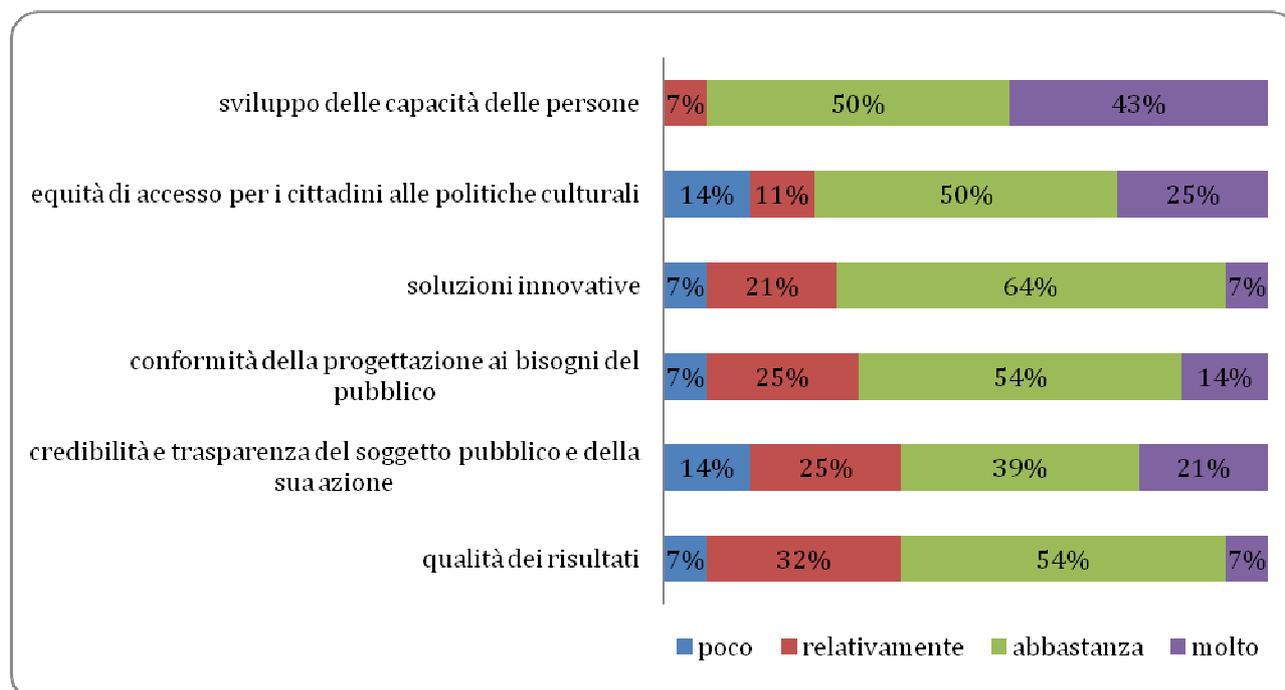
Attraverso il questionario inviato ai referenti sono state raccolte le opinioni e le percezioni dei responsabili rispetto alla propria attività e rispetto ai cambiamenti, ai vantaggi ed alle eventuali criticità che l'attività dei volontari ha portato nelle strutture.

In apertura del questionario si voleva indagare l'adesione valoriale dei referenti al programma. Si è quindi chiesto quali fossero secondo loro i principali vantaggi che la partecipazione dei cittadini può portare e quali i principali rischi.

### I benefici della partecipazione

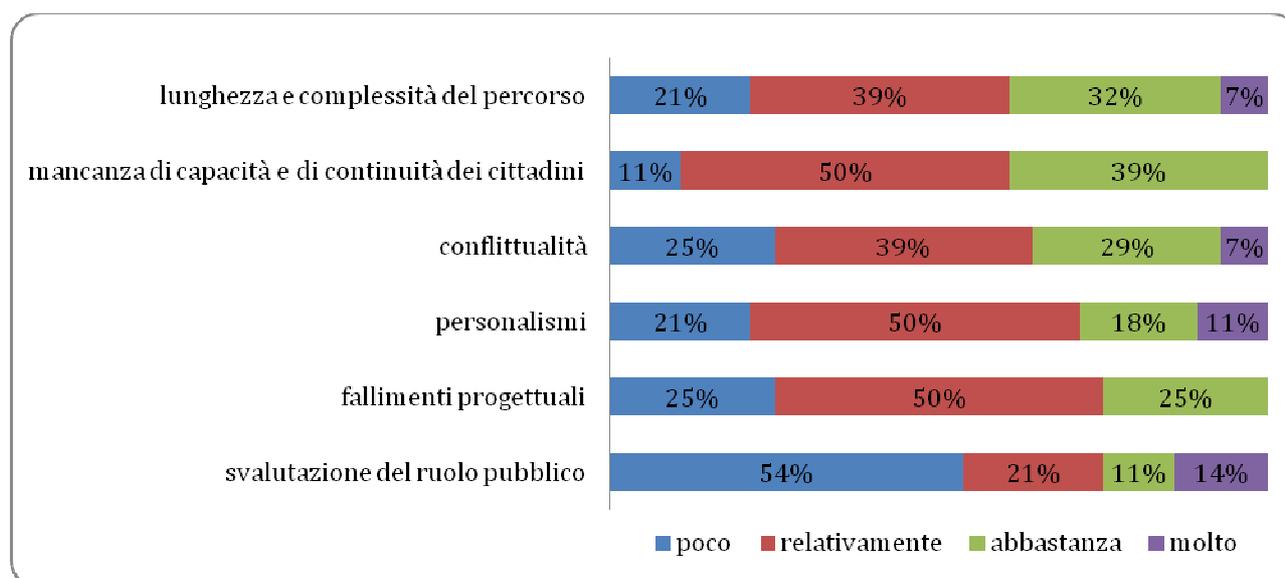
Per quanto riguarda i vantaggi della partecipazione, i referenti la valutano positivamente in un'ottica di *empowerment*, individuando quale vantaggio prevalente lo sviluppo delle capacità delle persone. Seguono i benefici in termini di equità di accesso per i cittadini alle politiche culturali, di identificazione di soluzioni innovative e di conformità della progettazione ai bisogni del pubblico. Meno citati i vantaggi in termini di credibilità e trasparenza del soggetto pubblico e di qualità dei risultati.

Tab. 29 – Vantaggi della partecipazione dei cittadini



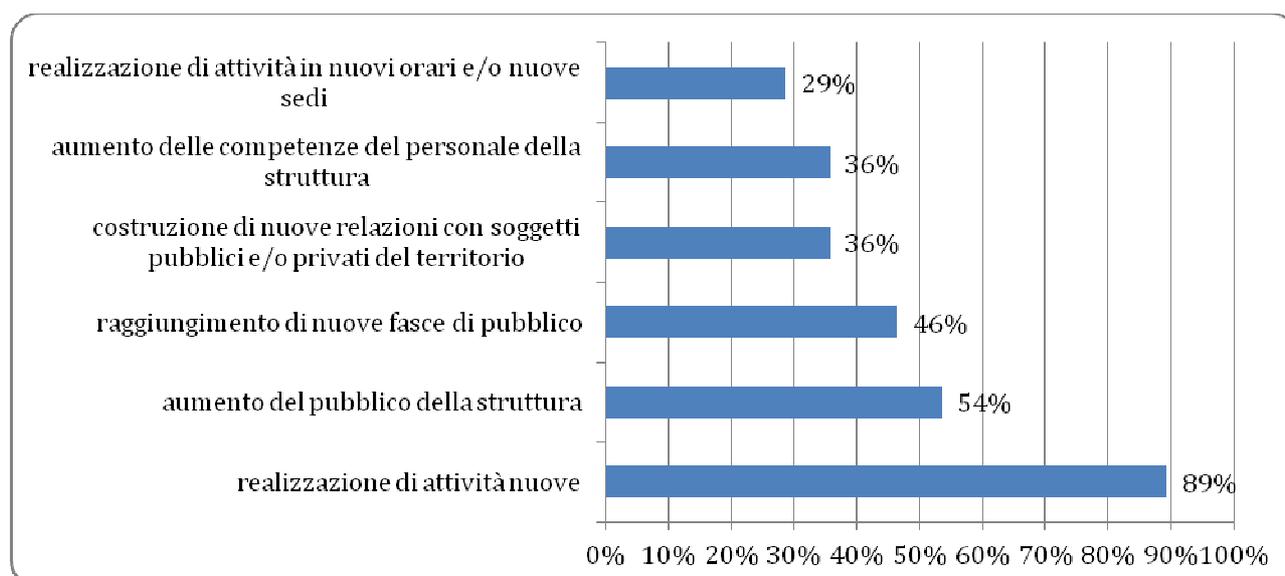
I principali rischi evidenziati sono invece legati alla lunghezza e alla complessità del percorso, che possono rallentare la realizzazione delle attività e la mancanza di capacità e continuità da parte dei cittadini. Osservando le risposte circa il rischio di svalutazione del ruolo del pubblico, i referenti sembrano polarizzarsi: se da un lato la maggior parte dichiara di reputare questo rischio poco probabile, dall'altro la percentuale che reputa molto rischioso questo aspetto raggiunge il 14%, ovvero il valore più alto riscontrato.

**Tab. 30 – Rischi dati dalla partecipazione dei cittadini**



In seconda battuta è stato chiesto ai responsabili il giudizio sui vantaggi raggiunti grazie al programma “Volontari per la Cultura”. Il principale vantaggio sembra essere la possibilità di realizzare attività nuove; seguono l’aumento del pubblico della struttura e il raggiungimento di nuove fasce di pubblico. Più di un terzo delle strutture indica inoltre, quali aspetti positivi, la costruzione di nuove relazioni con soggetti pubblici/privati del territorio e l’aumento delle competenze del personale della struttura. Meno importante pare essere stato il coinvolgimento dei volontari nella realizzazione di attività in nuovi orari e/o in nuove sedi.

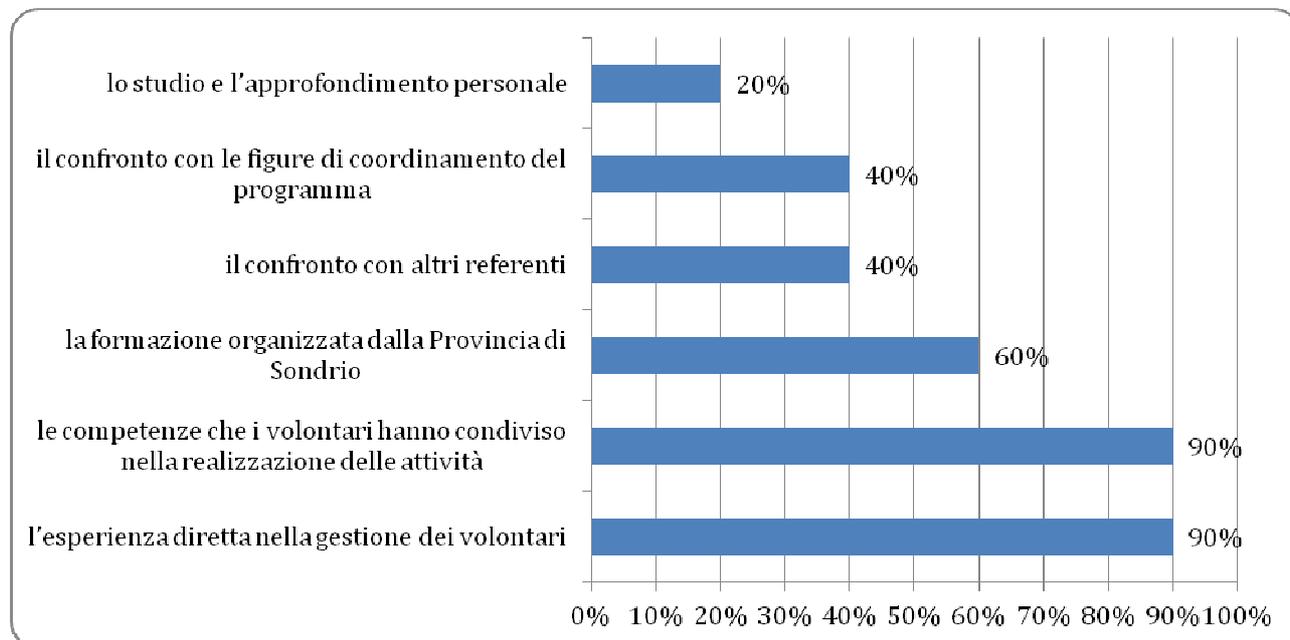
**Tab. 31 – Vantaggi del programma “Volontari per la Cultura”**



Ai referenti che hanno dichiarato l’aumento delle competenze del personale della struttura quale vantaggio della partecipazione al programma, è stato chiesto che cosa avesse permesso tale aumento: quasi tutti hanno dichiarato che l’esperienza diretta nella gestione dei volontari e le competenze condivise dai volontari nella realizzazione delle attività hanno rappresentato importanti dinamiche di

apprendimento; il 60% ha indicato la formazione organizzata dalla Provincia di Sondrio, mentre il confronto con altri referenti o con le figure di coordinamento del programma è stato indicato dal 40% dei referenti. Il 20% indica lo studio e l'approfondimento personale.

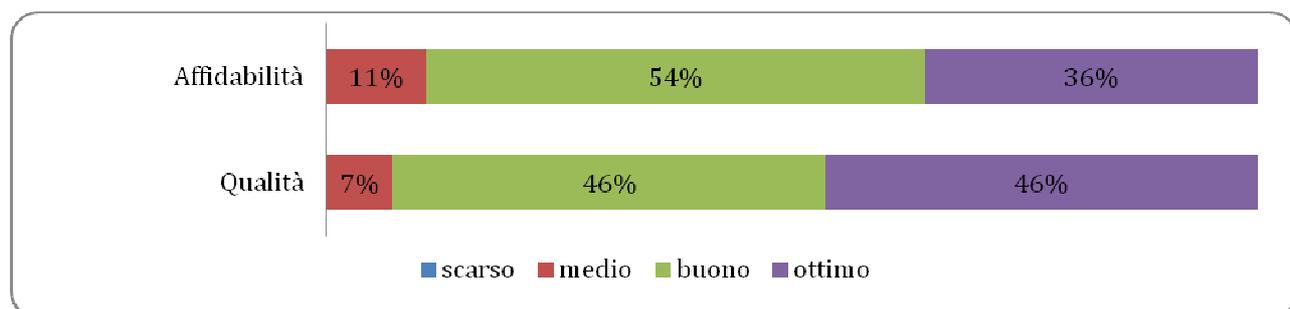
**Tab. 32 – Fattori che permettono l'aumento delle competenze del personale della struttura**



### Il coinvolgimento dei volontari

Uno dei rischi nel coinvolgimento dei volontari è tipicamente rappresentato dalla natura stessa dell'attività volontaria: la scarsa affidabilità e/o la scarsa qualità del lavoro svolto. La tabella mostra come nel caso del programma "Volontari per la Cultura" i referenti abbiano un'opinione estremamente positiva del contributo offerto dai volontari.

**Tab. 33 – Affidabilità e qualità del contributo offerto dai volontari**



Come anticipato nel capitolo 3, il programma intendeva attivare i volontari non solo in qualità di esecutori di specifiche attività, ma ambiva ad un coinvolgimento più ampio del volontario all'interno della struttura ospitante, contemplando un contributo in diverse fasi: ideazione (1), progettazione e programmazione (2) e valutazione e miglioramento delle attività (3). La fase che registra un maggior coinvolgimento dei volontari è quella relativa alla progettazione delle attività: tutte le strutture coinvolgono almeno qualche volontario in questa fase, mentre la maggior parte delle strutture (19)

coinvolge tutti i volontari. Le motivazioni per il mancato coinvolgimento dei volontari nella fase di ideazione sono prevalentemente riconducibili al fatto che le attività realizzate sono spesso già consolidate da tempo. Le motivazioni per il mancato coinvolgimento dei volontari nella fase di progettazione invece sono relative alla specifica natura di alcune attività, che non necessitano di progettazione, mentre per la fase di valutazione in molti casi il mancato coinvolgimento è dovuto al fatto che tale fase non è ancora stata realizzata. Il giudizio dei referenti è positivo per tutti i diversi livelli di coinvolgimento dei volontari.

**Tab. 34 – il coinvolgimento dei volontari nelle strutture**

<b>Fase</b>		<b>N.</b>	<b>%</b>
<b>[1]. Ideazione</b>	tutti	12	43%
	qualcuno	13	46%
	nessuno	3	11%
<b>[2.] progettazione</b>	tutti	19	68%
	qualcuno	9	32%
	nessuno	0	0%
<b>[3.] valutazione e miglioramento delle attività</b>	tutti	15	54%
	qualcuno	5	18%
	nessuno	8	29%

Il programma, inoltre, prevedeva che i volontari potessero proporre attività diverse da quelle abitualmente realizzate dalle strutture ospitanti: questo è avvenuto nel 61% dei casi e quasi sempre è stato possibile realizzare le attività proposte. La mancata realizzazione di alcune attività proposte dai volontari è dovuta solitamente a difficoltà emerse in fase di realizzazione/erogazione delle attività, quali ad esempio la mancanza di adesione da parte del pubblico o degli altri volontari.

Spesso le attività realizzate hanno coinvolto un pubblico nuovo e verranno replicate in futuro, attraverso il coinvolgimento del volontario che ha proposto l'attività, grazie ad altri volontari o alle relazioni che si sono create tra biblioteca o museo e altri soggetti del territorio.

### **Il vissuto dei referenti**

I referenti sono soddisfatti dell'iniziativa. Il ruolo di referente è giudicato come molto gratificante dal 21% di loro e come abbastanza gratificante dal 46%.

**Tab. 35 – il ruolo del referente**

<b>Il ruolo di referente per te è gratificante?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
poco	0	0%
relativamente	9	32%
abbastanza	13	46%
molto	6	21%
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Oltre un terzo dei referenti coinvolti nelle strutture ha dichiarato che pur ritenendo la gestione del programma impegnativa non poteva considerarla faticosa. Oltre un terzo dei referenti ha identificato come aspetto più faticoso nella gestione del programma il carico burocratico e amministrativo.

**Tab. 36 – L'aspetto più faticoso**

<b>Cosa è più faticoso per te nel portare avanti il programma?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
per me portare avanti il programma è impegnativo, ma non faticoso	10	36%
gli adempimenti burocratici e amministrativi	10	36%
la gestione relazionale e personale di personale e volontari	5	18%
l'organizzazione delle attività e dei volontari	2	7%
altro	1	4%
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Il servizio di coordinamento offerto dalla Provincia di Sondrio è stato molto apprezzato dai referenti: nessuno ha indicato il livello più basso di gradimento mentre oltre il 50% si è dichiarato completamente soddisfatto.

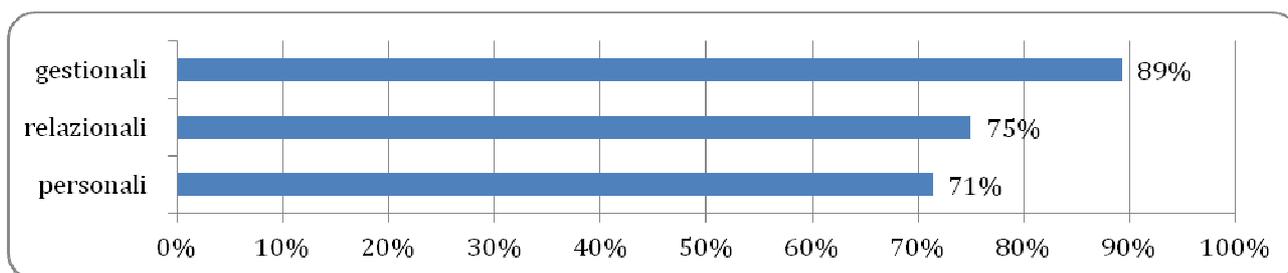
**Tab. 37 – Giudizio sul servizio di coordinamento**

<b>6. Come valuti il servizio di coordinamento offerto dalla Provincia di Sondrio?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
1	0	0%
2	3	11%
3	11	39%
4	14	50%
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Ai referenti è stato chiesto quali competenze vorrebbero sviluppare in futuro per poter svolgere al meglio il proprio ruolo. I temi per i quali i referenti esprimono le maggiori necessità formative sono stanzialmente di tipo gestionale e organizzativo: *“migliorare le competenze organizzative; gestione di processi partecipativi anche con numero elevato di persone e per eventi estemporanei (ad es. con volontari che si prestano solo per l'evento); gestione del programma volontari nella complessità del sistema biblioteca; motivazione dei volontari e gestione del rapporto con altro personale; gestione di problematiche che possono intercorrere durante lo svolgimento del programma (es. volontari scoraggiati, aggressivi, troppo impegnativi etc); gestione ottimale del tempo e della co-progettazione; gestione relazionale con gli amministratori, magari con formazione diretta a loro in primis<sup>11</sup>”*.

<sup>11</sup> In corsivo le citazioni riportate nel campo note del questionario ai referenti

**Tab. 38 – Le competenze che i referenti vorrebbero sviluppare in futuro, per svolgere al meglio il loro ruolo**



I referenti, inoltre, hanno indicato le modalità con cui vorrebbero sviluppare le competenze necessarie. La possibilità di avere momenti di confronto con gli altri referenti è la modalità più richiesta (68%) seguita dalla formazione specifica (61%). I referenti<sup>12</sup> hanno inoltre posto l'accento sull'importanza di dare *“un taglio più pratico/concreto più che teorico”* con *“simulazioni pratiche [...], così da poter provare a mettere in pratica le teorie viste negli scorsi anni”*. Il consiglio è anche quello di *“organizzare corsi di formazione dislocati nel territorio, per facilitare chi è lontano.”*

**Tab. 39 – Le modalità attraverso cui sviluppare le competenze**

Attraverso quali modalità vorresti sviluppare le competenze di cui senti bisogno?	N	%
il confronto con altri referenti	19	68%
la formazione	17	61%
il confronto con le figure di coordinamento del programma	13	46%
lo studio e l'approfondimento personale	6	21%

<sup>12</sup> In corsivo le citazioni riportate nel campo note del questionario ai referenti

## 7. Conclusioni e indicazioni di policy

In conclusione, qual è l'impatto del programma? In questa fase, è ragionevole attribuire al programma tutto ciò che emerge dalle domande sulle percezioni degli effetti: possiamo quindi definire come impatto tutte le risposte che i volontari e i referenti hanno dato a quel tipo di domanda. Il limite è ovviamente che si tratta di percezioni e non di dati oggettivi. In futuro, ripetendo nel tempo l'indagine e somministrando il questionario anche ai neo-volontari, sarà possibile giungere ad una stima dell'impatto più precisa. L'ottimo resta ovviamente la creazione di un gruppo di controllo (ad esempio raccogliendo un alto numero di adesioni per il programma e poi ammettendo solo metà dei candidati mediante sorteggio), ma al momento non sembra ci siano né le condizioni, né la reale necessità di arrivare ad una stima così rigorosa.

Riprendendo la sezione relativa ai risultati del modello logico presentato nel Capitolo 2, intendiamo dare una lettura dei risultati emersi per ciascuna dimensione osservata.

### RISULTATI ATTESI

livello struttura	livello volontari	livello collettività
<b>1. avvicinare</b> le biblioteche e i musei alle nuove esigenze culturali con <b>nuove proposte</b> culturali	<b>3.</b> dare <b>efficacia</b> all'attività dei volontari con una buona progettazione, il lavoro di rete e la formazione	<b>5.</b> aumentare le <b>relazioni sociali</b> dei volontari
<b>2. radici</b> più profonde nella comunità: arricchire la rete di <b>relazioni</b> con altri soggetti del territorio	<b>4.</b> aumentare il senso di <b>appartenenza</b> dei volontari alla biblioteca	<b>6.</b> aumentare le competenze per l' <b>impegno civico</b> da parte dei volontari

#### 1. Avvicinare le biblioteche e i musei alle nuove esigenze culturali con nuove proposte culturali

I referenti delle strutture hanno valutato positivamente la partecipazione dei volontari individuando quale vantaggio prevalentemente (oltre allo sviluppo delle capacità delle persone) la maggiore equità di accesso per i cittadini alle politiche culturali e la possibilità di programmare soluzioni più innovative e conformi ai bisogni del pubblico. Secondo i referenti la partecipazione dei volontari permette di realizzare nelle strutture attività nuove e di aumentare l'utenza, anche con il raggiungimento di nuove fasce di pubblico. Infatti, metà dei volontari dichiara di incontrare almeno una o più volte al mese persone diverse per età, cultura o estrazione sociale, indice di un'apertura delle strutture ad una pluralità di utenze. Per quanto riguarda l'incremento delle proposte culturali, il 52% dei volontari ha proposto nuove idee e iniziative, che generalmente sono state prese in considerazione e realizzate, coinvolgendo un pubblico nuovo.

## **2. Radici più profonde nella comunità: arricchire la rete di relazioni con altri soggetti del territorio**

Più di un terzo dei referenti ha indicato, quali aspetti positivi del programma, la costruzione di nuove relazioni con soggetti pubblici/privati del territorio e l'aumento delle competenze del personale della struttura. Anche il ruolo dei volontari è stato importante per dare radici alle strutture: oltre la metà dei volontari promuove l'attività delle strutture parlandone con persone che non le conoscono settimanalmente o comunque più volte al mese. Il coinvolgimento dei volontari non sembra favorire relazioni unicamente con rappresentanti delle istituzioni locali (sindaco, assessori, dirigenti, ecc). Solo il 16% li ha incontrati più di qualche volta l'anno.

## **3. Dare efficacia all'attività dei volontari con una buona progettazione, il lavoro di rete e la formazione**

Uno degli esiti auspicati dalla partecipazione dei volontari al programma era l'aumento delle competenze attraverso la formazione e il confronto tra volontari e tra volontari e referenti: nel 90% dei casi questo è stato possibile. Sono state sviluppate competenze culturali (76%) e capacità pratico-operative (70%) dei volontari. Le competenze informatiche sono quelle sulle quali si è inciso di meno: solo il 32% dichiara di averle incrementate. Oltre l'80% dei volontari che hanno partecipato alla formazione offerta dalla Provincia è stato soddisfatto dall'esperienza e l'ha ritenuta utile per lo sviluppo delle proprie competenze. Anche i referenti hanno individuato tra i principali vantaggi della partecipazione al programma lo sviluppo delle capacità delle persone coinvolte. Si può dunque ragionevolmente affermare che il programma ha un effetto positivo sulle competenze dei volontari e dei referenti.

Il programma intendeva infatti attivare i volontari non solo in qualità di esecutori di specifiche attività, ma ambiva ad un coinvolgimento più ampio del volontario all'interno della struttura ospitante, contemplando un contributo anche nelle fasi di proposta, progettazione e valutazione delle attività. Il 52% dei volontari ha proposto nuove idee e iniziative che sono state quasi sempre prese in considerazione e portate avanti. Più della metà dei volontari dichiara di partecipare molto o abbastanza alla fase di progettazione e programmazione delle attività, e quasi un volontario su tre vorrebbe esserlo di più. Anche per la fase di valutazione metà dei volontari sono coinvolti e un terzo vorrebbe esserlo di più.

La fase che registra un maggior coinvolgimento dei volontari è quella relativa alla progettazione delle attività: tutte le strutture coinvolgono almeno qualche volontario in questa fase, mentre la maggior parte delle strutture coinvolge tutti i volontari.

#### **4. Aumentare il senso di appartenenza dei volontari alla biblioteca**

Un terzo dei volontari indica tra le principali motivazioni per fare il volontario “il clima della biblioteca/museo”. Tale motivazione è prevalente tra i lavoratori e indica un apprezzamento per la biblioteca o il museo in quanto tale, indipendentemente dalle attività svolte in qualità di volontario. Inoltre l’85% dei volontari fa parte di un gruppo di volontari di cui apprezza il clima. Il senso di appartenenza dei volontari si esprime anche attraverso il coinvolgimento nell’attività di promozione delle attività della biblioteca: più della metà di loro parla almeno una volta al mese delle attività della biblioteca o del museo a persone che non le conoscono. L’intuizione di utilizzare i volontari quali canale di connessione tra le strutture e la cittadinanza più distante pare essere stata vincente.

#### **5. Aumentare le relazioni sociali dei volontari**

La partecipazione al programma ha aumentato le relazioni informali tra i volontari, consentendo di instaurare legami di reciproca collaborazione in situazioni di difficoltà: quasi due terzi dichiara di aver conosciuto nuove persone su cui contare per svolgere piccole commissioni (60%); affidare i famigliari (55%); chiedere aiuto per trovare un lavoro (55%); parlare di problemi famigliari (47%); chiedere aiuto per gestire la casa durante le vacanze (42%). I volontari che hanno rafforzato di più la propria rete sociale sono i lavoratori.

#### **6. Aumentare le competenze per l’impegno civico da parte dei volontari**

Il programma ha modificato alcuni atteggiamenti che incidono sul senso civico e sulla cittadinanza attiva: l’81% dei volontari dichiara di essere più interessato ai bisogni della comunità; il 77% indica un maggiore desiderio di essere utile agli altri; il 70% una maggiore partecipazione alle iniziative culturali locali; il 66% ha aumentato la convinzione che dei problemi comuni ci si debba far carico in prima persona e il 63% dichiara di essere più attento alle politiche culturali locali. I volontari del programma “Volontari per la Cultura” si sentono inoltre più coinvolti nella vita sociale del proprio comune rispetto alla media italiana. Anche rispetto al tema della partecipazione politica i volontari del programma risultano essere più attivi rispetto alla media italiana.

## INDICAZIONI DI POLICY

Obiettivo ultimo del lavoro svolto è avere sufficienti evidenze empiriche per suggerire indicazioni di policy, ovvero suggerimenti su come migliorare le caratteristiche dell'intervento. Riteniamo utile suddividerle per fasi di attuazione del programma. Si tratta di proposte che il gruppo di ricerca ritiene utile condividere con l'amministrazione, cui ovviamente spetta l'onere e l'onore di approfondire fattibilità ed utilità.

### **Campagna di adesione delle strutture al programma**

Il programma Volontari per la Cultura è attivo in 25 dei 77 dei Comuni della provincia di Sondrio, per un bacino di popolazione servito pari al 63% dei residenti. La partecipazione delle biblioteche e delle strutture è aumentata, ma nelle future edizioni del programma si potrebbe curare la fase di promozione in modo ampliare ulteriormente le strutture, con particolare attenzione non solo ai grandi comuni più popolati, ma anche a quelli più periferici, dove scarseggia l'offerta culturale e dove le strutture culturali sono, probabilmente, più in difficoltà nell'erogazione di servizi culturali. La possibilità di coinvolgere strutture in quei territori renderebbe più capillari le attività del programma e garantirebbe nuove possibilità anche ai cittadini che vivono in contesti dove l'offerta culturale è più scarsa.

### **Gestione amministrativa e coordinamento dei referenti delle strutture**

Per favorire l'adesione anche delle strutture meno articolate e con minor personale disponibile, è importante verificare e ridurre, ove possibile, l'onere amministrativo. In ogni caso, si consiglia di mantenere e potenziare il servizio di coordinamento offerto dalla Provincia di Sondrio - molto apprezzato dai referenti - che lo hanno trovato un utile supporto logistico e un importante strumento per risolvere problemi specifici. Un'ulteriore facilitazione potrebbe essere quella di favorire la costituzione di gemellaggi tra le strutture più piccole con strutture vicine di dimensioni maggiori, così da permettere la diffusione di pratiche e saperi.

### **Formazione del personale**

Più di un terzo dei referenti coinvolti nell'indagine ha indicato, quali aspetti positivi della partecipazione delle strutture al programma, l'aumento delle competenze del personale interno. Per potenziarle si suggerisce di affiancare alla formazione frontale organizzata dalla Provincia momenti di scambio e di confronto specifici per i referenti, privilegiando anche le località più remote.

Per quanto riguarda la formazione frontale, i referenti chiedono che la nuova programmazione sia mirata allo sviluppo delle abilità di tipo gestionale (rispetto alle abilità personali o relazionali). Riportiamo i temi più richiesti: miglioramento delle competenze organizzative; gestione di processi partecipativi anche con numero elevato di persone e per eventi estemporanei (ad es. con volontari che si prestano solo per l'evento); gestione del programma volontari nella complessità del sistema

biblioteca; motivazione dei volontari e gestione del rapporto con altro personale; gestione di problematiche che possono intercorrere durante lo svolgimento del programma (es. volontari scoraggiati, aggressivi, troppo impegnativi etc); gestione ottimale del tempo e della co-progettazione; gestione relazionale con gli amministratori.

La partecipazione dei volontari nelle diverse fasi di ideazione e progettazione delle attività, seppure lodevole e ampiamente apprezzata, in alcuni casi ha rallentato la realizzazione pratica delle attività. La formazione dei referenti rispetto alle capacità gestionali e organizzative dovrebbe facilitare lo svolgimento dei processi partecipativi, limitando così rallentamenti e blocchi delle attività.

I referenti hanno posto l'accento anche sull'importanza di avere una formazione con un taglio più concreto, in modo da mettere in pratica le teorie presentate nei precedenti cicli di formazione. Il consiglio, anche in questo caso, è quello di organizzare corsi di formazione dislocati nel territorio. Tale suggerimento tuttavia è di difficile praticabilità per problemi organizzativi (scarsa numerosità per aree disaggregate). Forse anche in questo caso potrebbe arrivare la risposta dall'introduzione di moduli formativi a distanza.

### **Le attività realizzate con i volontari**

La formazione specifica rivolta ai volontari è stata apprezzata, ma la partecipazione non è stata omogenea. La mancata partecipazione è dovuta prevalentemente a problemi di tempo. Per il futuro si potrebbero immaginare corsi decentrati, al fine di diminuire il tempo necessario per il raggiungimento della sede del corso. I volontari hanno infatti suggerito di ripristinare la modalità formativa iniziale, che prevedeva di replicare gli incontri in diverse sedi e date diverse al fine di facilitare la partecipazione.

Rispetto alle competenze specifiche maturate, i volontari hanno dichiarato di aver sviluppato in gran parte le competenze culturali e le capacità pratico-operative, mentre sembrano essere state poco potenziate le competenze informatiche. A tal fine si suggerisce di approfondire il tema del *digital divide* e verificare la fattibilità di corsi di formazione specifici, visto che il segmento di popolazione maggiormente rappresentato tra i volontari (ovvero i pensionati) tipicamente si caratterizza per una scarsa conoscenza degli strumenti digitali. Un altro ambito in cui è possibile ipotizzare di rafforzare la formazione specifica è quello della didattica di italiano per stranieri (DITALS) già stata introdotta negli ultimi anni. In questo caso la formazione potrebbe anche rispondere all'esigenza di alcuni volontari di ottenere una formazione spendibile sul mercato del lavoro. Solitamente i corsi DITALS riconoscono anche le ore di volontariato spese nell'insegnamento di italiano a stranieri e questo potrebbe valorizzare l'attività già svolta in biblioteca.

Un ulteriore elemento molto apprezzato durante gli incontri di formazione è dato dalla possibilità di permettere un momento di incontro e scambio tra volontari di strutture diverse, impegnati su specifici

temi (i temi educativi, l'insegnamento dell'italiano agli stranieri, ecc). Questo elemento andrebbe rafforzato e potrebbe portare alla creazione di gruppi tematici di approfondimento.

I volontari hanno espresso il desiderio di essere coinvolti di più nelle fasi di progettazione e valutazione e sarebbe quindi auspicabile venire loro incontro, senza per questo aggravare l'onere dei referenti. Quali strategie si possano adottare per favorire il coinvolgimento dei volontari potrebbe essere oggetto di un confronto con i referenti delle strutture.

### **La rete con le istituzioni del territorio**

Uno degli obiettivi della partecipazione dei volontari era quello di costruire nuove relazioni tra le strutture ed altri soggetti pubblici/privati del territorio. Per rafforzare questa rete potrebbe essere utile rafforzare ulteriormente le collaborazioni tra le varie biblioteche e proporre attività simili in comuni diversi al fine di facilitare sinergie e confronti su attività concrete. Inoltre si potrebbero costruire nuove sinergie con altri soggetti partendo da attività comuni, come ad esempio si è iniziato a fare con i Centri Provinciali per l'Istruzione per gli Adulti (CPIA) per l'erogazione dei corsi di italiano per stranieri. Inoltre si potrebbe porre maggiore enfasi sull'importanza di coinvolgere i volontari non solo nelle attività interne e nella relazione con l'utenza delle strutture, ma anche nella costruzione di reti con attori istituzionali esterni.

## Bibliografia

---

- Aguilera, M. (2002), "The impact of social capital on labour force participation: evidence from the 2000 Social Capital Benchmark Survey", *Social Science Quarterly*, 83:3, pp. 853-74
- Berkman, L. e T. Glass (2000), "Social integration, social networks, social support and health" in Berkman, L. e I. Kawachi (eds.), *Social Epidemiology*, Oxford University Press, Oxford
- Bourdieu, P. (1986), "The forms of capital", in Richardson, John G (ed.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, New York: Greenwood
- Case, R. et al. (1992), "Living alone after myocardial infarction: impact on prognosis"; *Journal of the American Medical Association*, 267:4, pp. 515-19
- Degli Antoni G., "Gli effetti del volontariato su varie forme di capitale sociale: una analisi su un campione di associazioni della provincia di Parma", *Rapporto di Ricerca - Progetto "Il valore aggiunto del volontariato" realizzato in collaborazione fra Forum Solidarietà di Parma, Fondazione Cariparma, EconomEtica e Università di Parma.*
- Fukuyama, F. (2001), "Social Capital, Civil Society and development", *Third World Quarterly*, Vol. 22:1, pp 7-20
- Fukuyama, F., (1995), "Trust: the social virtues and the creation of prosperity", Hamish Hamilton, London
- Granovetter, M. (1973), "The strength of weak ties", *American Journal of Sociology*, Vol. 78, pp. 1360-1380
- Hamano T. et al (2010), "Social Capital and Mental Health in Japan: A Multilevel Analysis", *PLoS One* 5.10: e13214
- Helliwell, J e R. Putnam (2008), "the social context of well-being", *Philosophical transactions - Royal Society of London series B biological sciences* (2004): 1435-1446
- Hoskins, B. (2006), "A framework for the creation of indicators on active citizenship and education and training for active citizenship", Ispra, Joint Research Centre
- Hoskins, B. et al (2006), "Measuring active citizenship in Europe", Institute for the Protection and Security of the Citizen, CRELL Research Paper 4, Ispra, Joint Research Centre
- Kellogg Foundation (2004), "Logic Model Development Guide", Michigan
- Lelkes, O. (2010), "Social participation and social isolation", *Eurostat Methodologies and Working Paperws*, EU Publications: Luxembourg
- Lin, N. (2001), "Social Capital: A Theory of Social Structure and Action", Cambridge University Press, Cambridge
- Lochner et al. (2003), "Social Capital and neighbourhood mortality rates in Chicago", *Social Science and Medicine*, Vol. 56, pp. 1797-805
- Martini A. e M. Sisti (2009), "Valutare il successo delle politiche pubbliche", Bologna, Il Mulino
- OECD (2001), "The well-being of Nations: The Role of Human and Social Capital", OECD Publishing
- OECD (2011), "How's Life?: Measuring Well-Being", OECD Publishing
- OECD, (2012), "Equity and Quality in Education: Supporting Disadvantaged Students and Schools", OECD Publishing.
- Putnam, R. (1993), "Making democracy work: civic traditions in Modern Italy", Princeton University Press, New Jersey (tr. it. *La tradizione civica nelle regioni italiane*, Milano, Arnoldo Mondadori Editore, 1994)

- Putnam, R. (2000), "Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community", Simon and Schuster, New York
- Scrivens, K. and C. Smith (2013), "Four Interpretations of Social Capital: An Agenda for Measurement", OECD Statistics Working Paper, 2013/06, OECD Publishing, Paris.
- Sherbuourne et al. (1995), "Personal and psychological risk factors for physical and mental health outcomes and course depression amongst depressed patients", *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 63:3, pp. 345-55

## Allegato 1 - Attività e strutture

Attività	Biblioteche e Musei che cercano volontari per questa attività		Categorie
	N	Dettaglio	
<b>SOS compiti e doposcuola</b>	10	Biblioteca di Sondalo Biblioteca di Piateda Biblioteca di Lanzada Biblioteca di Caspoggio Biblioteca di Chiesa in Valmalenco Biblioteca di Albosaggia Biblioteca di Ardenno Museo civico di Storia naturale di Morbegno Biblioteca di Dubino Biblioteca di Delebio	Bambini & adolescenti
<b>Leggiamo ad alta voce a bambini e ragazzi</b>	18	Biblioteca di Livigno Biblioteca di Chiuro Biblioteca di Valdidentro Biblioteca di Bormio Biblioteca di Valdisotto Biblioteca di Tirano Biblioteca di Ponte in Valtellina Biblioteca di Piateda Biblioteca di Montagna in Valtellina Biblioteca di Chiesa in Valmalenco Biblioteca Rajna di Sondrio Biblioteca di Albosaggia Biblioteca di Ardenno Biblioteca di Talamona Biblioteca di Morbegno Biblioteca di Delebio Biblioteca di Berbenno di Valtellina Biblioteca di Chiavenna	Bambini & adolescenti
<b>Organizziamo eventi, incontri o corsi</b>	9	Biblioteca di Valfurva Biblioteca di Bormio Biblioteca di Tirano Biblioteca di Piateda Biblioteca di Lanzada Biblioteca di Ardenno Biblioteca di Talamona Museo civico di Storia naturale di Morbegno Biblioteca di Berbenno di Valtellina	Arte & Cultura
<b>Italiano per stranieri, corsi e conversazioni</b>	3	Biblioteca di Bormio Biblioteca di Tirano Biblioteca di Berbenno di Valtellina	Stranieri
<b>Bibliotaxi</b>	6	Biblioteca di Valdidentro Biblioteca di Bormio Biblioteca di Valdisotto Biblioteca di Sondalo Biblioteca di Piateda Biblioteca di Ardenno	Terza e Quarta età
<b>Prestiamo libri e DVD in altri luoghi</b>	5	Biblioteca di Bormio Biblioteca di Valdisotto Biblioteca di Fusine Biblioteca di Ardenno	Trasversale Biblioteca

		Biblioteca di Berbenno di Valtellina	
<b>Computer facile, corsi e aiuto per inesperti.</b>	4	Biblioteca di Bormio Biblioteca di Valdisotto Biblioteca di Caspoggio Biblioteca di Chiesa in Valmalenco	Terza e Quarta età
<b>Lingue straniere, conversazioni per adulti</b>	2	Biblioteca di Bormio Biblioteca di Caspoggio	Adulti
<b>Lingue straniere, conversazioni e letture coi bambini</b>	3	Biblioteca di Bormio Biblioteca di Valdisotto Biblioteca di Caspoggio	Bambini & adolescenti
<b>Gruppi di lettura</b>	5	Biblioteca di Livigno Biblioteca di Tirano Biblioteca di Piaveda Biblioteca di Lanzada Biblioteca di Chiesa in Valmalenco	Arte & Cultura
<b>Visite culturali</b>	1	Biblioteca di Bormio	Arte & Cultura
<b>Laboratori creativi per adulti</b>	10	Biblioteca di Valdidentro Biblioteca di Bormio Biblioteca di Valdisotto Biblioteca di Sondalo Biblioteca di Ponte in Valtellina Biblioteca di Piaveda Biblioteca di Caspoggio Biblioteca di Chiesa in Valmalenco Biblioteca di Fusine Biblioteca di Dubino	Adulti
<b>Laboratori creativi e didattici per bambini</b>	14	Biblioteca di Valdidentro Biblioteca di Valfurva Museo Civico di Bormio Biblioteca di Bormio Biblioteca di Valdisotto Museo dei Sanatori di Sondalo Biblioteca di Sondalo Biblioteca di Ponte in Valtellina Biblioteca di Piaveda Biblioteca di Montagna in Valtellina Biblioteca di Caspoggio Biblioteca di Chiesa in Valmalenco Biblioteca di Albosaggia Museo Vallivo di Valfurva	Bambini & adolescenti
<b>Orti e giardini: corsi, esperienze e semenze.</b>	3	Biblioteca di Tirano Biblioteca di Piaveda Museo civico di Storia naturale di Morbegno	Adulti
<b>In casa di riposo, leggiamo ad alta voce</b>	3	Biblioteca di Valfurva Biblioteca di Tirano Biblioteca di Talamona	Terza e Quarta età
<b>Testimonianze e tradizioni: raccolta e archivio</b>	4	Museo di Livigno e Trepalle Biblioteca di Lanzada Biblioteca di Caspoggio Biblioteca di Chiesa in Valmalenco	Terza Quarta età
<b>Produzioni</b>	1	Biblioteca Rajna di Sondrio	Bambini &

culturali di giovani per i giovani		adolescenti
<b>Visite guidate nei musei</b>	4	Museo di Livigno e Trepalle Museo dei Sanatori di Sondalo Biblioteca di Talamona Museo Vallivo di Valfurva Arte & Cultura
<b>Ricerca ed esposizione di reperti, foto e video</b>	4	Museo di Livigno e Trepalle Museo dei Sanatori di Sondalo Museo civico di Storia naturale di Morbegno Museo Vallivo di Valfurva Arte & Cultura
<b>Promuoviamo le attività e i servizi</b>	7	Biblioteca di Valdidentro Biblioteca di Bormio Biblioteca di Valdisotto Biblioteca di Sondalo Museo civico di Storia naturale di Morbegno Biblioteca di Delebio Biblioteca di Chiavenna Trasversale Biblioteca
<b>Visite guidate nel territorio</b>	4	Museo di Livigno e Trepalle Museo Civico di Bormio Biblioteca di Piateda Biblioteca di Talamona Biblioteca di Valdidentro Biblioteca di Valfurva Biblioteca di Bormio Biblioteca di Valdisotto Biblioteca di Ponte in Valtellina Biblioteca di Piateda Biblioteca di Montagna in Valtellina Biblioteca di Lanzada Arte & Cultura
<b>Aiuto in biblioteca</b>	18	Biblioteca di Caspoggio Biblioteca di Chiesa in Valmalenco Biblioteca Rajna di Sondrio Biblioteca di Albosaggia Biblioteca di Ardenno Biblioteca di Talamona Museo civico di Storia naturale di Morbegno Biblioteca di Dubino Biblioteca di Delebio Biblioteca di Berbenno di Valtellina Trasversale Biblioteca

## Allegato 2 - Questionario volontari baseline

N. 13	Tipo	Ambito di indagine	Domanda	Opzioni
0			<b>Hai già svolto attività di volontariato?</b> <b>Se sì, in quale ambito?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sociale o assistenziale</li> <li>- sanitario</li> <li>- culturale</li> <li>- ambientale</li> <li>- protezione civile</li> <li>- altro</li> </ul>	<i>si/no</i>  <i>scelta multipla</i>
2	D-L	Motivazione	<b>Perché vorresti diventare Volontario per la Cultura? Per:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aiutare gli altri</li> <li>- il clima della biblioteca/museo</li> <li>- sentirmi utile</li> <li>- rimanere attiva/o</li> <li>- mettermi alla prova e imparare cose nuove</li> <li>- incontrare persone con le quali condividere i miei interessi</li> <li>- entrare a far parte di un gruppo</li> <li>- mettere a disposizione le competenze che già possiedo</li> <li>- ottenere crediti formativi per la scuola o competenze utili per un lavoro</li> </ul>	<i>max 3</i>
1	D-L	Appartenenza	<b>Quanto frequentavi la biblioteca e/o il museo prima di diventare Volontario per la Cultura?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mai</li> <li>- qualche volta all'anno</li> <li>- circa 1 volta ogni 2 mesi</li> <li>- 1 o più volte al mese</li> <li>- ogni settimana</li> </ul>	<i>scelta singola</i>
19	D-L	Relazioni sociali - Appartenenza	<b>[Se &gt; di mai] -Con quale frequenza parlavi delle attività della biblioteca/del museo a persone che non le conoscono?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mai</li> <li>- qualche volta all'anno</li> <li>- circa 1 volta ogni 2 mesi</li> <li>- 1 o più volte al mese</li> <li>- ogni settimana</li> </ul>	<i>scelta singola</i>
20	D-L	Impegno civico	<b>Negli ultimi 12 mesi, hai partecipato in maniera volontaria e continuativa a organizzazioni:<sup>14</sup></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sportive</li> <li>- culturali e ricreative</li> <li>- sociali</li> <li>- ambientali</li> <li>- per i diritti umani e per la pace</li> <li>- di insegnanti e genitori</li> <li>- religiose</li> <li>- dei lavoratori</li> <li>- politiche</li> </ul>	<i>si/no</i>
21	D-L	Impegno civico	<b>Negli ultimi 12 mesi, ti è capitato di:<sup>15</sup></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- firmare petizioni</li> <li>- partecipare a comizi o manifestazioni pubbliche autorizzate</li> <li>- boicottare un prodotto</li> <li>- contattare un politico o un funzionario pubblico (statale o dell'amministrazione locale)</li> <li>- fare donazioni a sostegno di una causa</li> </ul>	<i>si/no</i>
22	D-L	Impegno civico	<b>Rispetto alle altre persone della tua età, con quale frequenza prendi parte alla vita sociale e alle attività del tuo Comune?<sup>16</sup></b>	<i>scelta singola</i>

<sup>13</sup> La numerazione segue quella relativa al Questionario Volontari, vedi allegato 3

<sup>14</sup> possibile confronto con Indagine Multiscopo ISTAT

<sup>15</sup> possibile confronto con ESS

<sup>16</sup> possibile confronto con ESS

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Molto meno degli altri</li> <li>- Meno degli altri</li> <li>- Più o meno come gli altri</li> <li>- Più degli altri</li> <li>- Molto più degli altri</li> <li>- Non so</li> </ul>	
15	D-L	Valori	<p><b>Come ti posizioni rispetto alle seguenti affermazioni? Rispondi d'impulso.</b><sup>17</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gran parte della gente è degna di fiducia/ Bisogna stare molto attenti</li> <li>- Le persone nella zona in cui vivo sono disponibili ad aiutarsi a vicenda/ Le persone nella zona in cui vivo non sono disponibili ad aiutarsi a vicenda</li> <li>- Le persone di altre culture sono una ricchezza/ Le persone di altre culture sono un problema</li> <li>- Discutere è inutile, meglio decidere da soli/ Discutendo si prendono decisioni migliori</li> </ul>	<i>differenziale semantico: scala 1-7</i>
17	D-L	Relazioni sociali	<p><b>Con quale frequenza vedi gli amici nel tempo libero?</b><sup>18</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tutti i giorni</li> <li>- qualche volta a settimana</li> <li>- una volta a settimana</li> <li>- qualche volta al mese</li> <li>- qualche volta all'anno</li> <li>- mai</li> <li>- non ho amici</li> </ul>	<i>scelta singola</i>

<sup>17</sup> possibile confronto con ISTAT/ESS (d21)

<sup>18</sup> possibile confronto con Indagine Multiscopo ISTAT

## Allegato 3 - Questionario volontari

N.	Tipo	Ambito di indagine	Domanda	Opzioni
1	D-L	Appartenenza	<b>Quanto frequenti la biblioteca e/o il museo?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- qualche volta all'anno</li> <li>- circa 1 volta ogni 2 mesi</li> <li>- 1 o più volte al mese</li> <li>- ogni settimana</li> </ul>	<i>scelta singola</i>
2	D-L	Motivazione	<b>Perché partecipi a Volontari per la Cultura? Per:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aiutare gli altri</li> <li>- il clima della biblioteca/museo</li> <li>- sentirmi utile</li> <li>- rimanere attiva/o</li> <li>- mettermi alla prova e imparare cose nuove</li> <li>- incontrare persone con le quali condividere i miei interessi</li> <li>- entrare a far parte di un gruppo</li> <li>- mettere a disposizione le competenze che già possiedo</li> <li>- ottenere crediti formativi per la scuola o competenze utili per un lavoro</li> </ul>	<i>max 3</i>
3	D	Struttura e organizzazione	<b>Che cosa pensi della biblioteca o del museo in cui collabori come volontaria/o?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gli spazi per i volontari sono adeguati</li> <li>- le attrezzature a disposizione dei volontari sono adeguate</li> </ul>	<i>scala 1-4</i>
4	D	Struttura e organizzazione	<b>Che cosa pensi del coordinamento dei volontari nella biblioteca o nel museo in cui collabori come volontaria/o?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- all'inizio della mia esperienza mi sono sentita/o accolta/o</li> <li>- le informazioni che ricevo sono utili e complete</li> <li>- le attività nelle quali sono coinvolta/o sono ben organizzate</li> <li>- quando ho bisogno di aiuto, ricevo l'aiuto che mi serve</li> </ul>	<i>scala 1-4</i>
5	D	Struttura e organizzazione	<b>Nella biblioteca o nel museo c'è un gruppo di volontari di cui fai parte?</b>	<i>si/no</i>
	D	Struttura e organizzazione	<b>Se sì, che cosa ne pensi?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il ruolo dei volontari è chiaro</li> <li>- i volontari collaborano tra di loro</li> <li>- il clima tra i volontari è positivo</li> <li>- la comunicazione all'interno del gruppo è chiara</li> </ul>	<i>scala 1-4</i>
6	D-L	Struttura e organizzazione	<b>Nello svolgere la tua attività di volontario, con che frequenza:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- entri in contatto diretto con il pubblico della biblioteca/del museo</li> <li>- entri in contatto con rappresentanti delle istituzioni locali (es. Sindaco, Assessore, Dirigenti, ...)</li> <li>- entri in contatto con persone diverse da te per età, cultura o estrazione sociale</li> </ul>	<i>mai; qualche volta all'anno; circa 1 volta ogni 2 mesi, 1 o più volte al mese, ogni settimana</i>
7	D-L	Struttura e organizzazione	<b>Hai proposto alla biblioteca/al museo nuove idee e iniziative?</b>	<i>si/no</i>
	D-L	Struttura e organizzazione	<b>Se sì, sono state prese in considerazione?</b>	<i>no; qualche volta; sì</i>
	D-L	Struttura e organizzazione	<b>Se sì, sono state portate avanti?</b>	<i>no; qualche volta; sì</i>
8	D-L	Struttura e organizzazione	<b>Partecipi alla progettazione e programmazione delle attività?</b>	<i>scala 1-4</i>
9	D-L	Struttura e organizzazione	<b>Vorresti essere più coinvolta/o?</b>	<i>si/no</i>
10	D-L	Struttura e organizzazione	<b>Partecipi alla valutazione e al miglioramento delle attività?</b>	<i>scala 1-4</i>
11	D-L	Struttura e organizzazione	<b>Vorresti essere più coinvolta/o?</b>	<i>si/no</i>
12	D	Competenze	<b>Hai partecipato a qualche incontro di formazione proposto da Volontari per la Cultura?</b>	<i>si/no</i>
	D	Competenze	<b>Se no, perché?</b>	<i>scelta</i>

	P	Competenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>- non sapevo ci fosse la formazione</li> <li>- il tema non era di mio interesse</li> <li>- non avevo tempo</li> <li>- avevo problemi a raggiungere la sede</li> </ul> <p><b>Se sì, queste occasioni ti hanno aiutato a migliorare le tue competenze?</b></p>	<p><i>singola</i></p> <p><i>scala 1-4</i></p>
13	D	Competenze	<b>Su quali temi vorresti venisse organizzata una formazione in futuro?</b>	<i>campo aperto</i>
14	P	Competenze	<b>Ti sembra che le tue competenze siano cresciute grazie all'esperienza di volontario per la cultura?</b>	<i>si/no</i>
	P	Competenze	<p><b>Se sì, quali?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- capacità di lavorare in gruppo</li> <li>- capacità di relazionarsi con gli altri</li> <li>- conoscenze culturali</li> <li>- capacità pratiche-operative</li> <li>- capacità informatiche</li> </ul>	<i>scala 1-4</i>
15	D-L	Valori	<p><b>Come ti posizioni rispetto alle seguenti affermazioni? Rispondi d'impulso.<sup>19</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gran parte della gente è degna di fiducia/ Bisogna stare molto attenti</li> <li>- Le persone nella zona in cui vivo sono disponibili ad aiutarsi a vicenda/ Le persone nella zona in cui vivo non sono disponibili ad aiutarsi a vicenda</li> <li>- Le persone di altre culture sono una ricchezza/ Le persone di altre culture sono un problema</li> <li>- Discutere è inutile, meglio decidere da soli/ Discutendo si prendono decisioni migliori</li> </ul>	<i>differenziale semantico: scala 1-7</i>
16	D-L	Relazioni sociali	<p><b>Quante persone della tua famiglia allargata (conviventi, parenti e affini) vivono<sup>20</sup>:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- entro 1 km di distanza dalla tua abitazione, indipendentemente dal fatto che siano coabitanti o meno</li> <li>- in un raggio compreso tra 1 e 15 km</li> </ul>	<i>N°</i>
17	D-L	Relazioni sociali	<p><b>Con quale frequenza vedi gli amici nel tempo libero?<sup>21</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tutti i giorni</li> <li>- qualche volta a settimana</li> <li>- una volta a settimana</li> <li>- qualche volta al mese</li> <li>- qualche volta all'anno</li> <li>- mai</li> <li>- non ho amici</li> </ul>	<i>scelta singola</i>
18	P	Relazioni sociali	<p><b>Ci sono persone che hai conosciuto attraverso la partecipazione al programma Volontari per la Cultura, a cui:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- parleresti di eventuali problemi familiari</li> <li>- chiederesti un aiuto per trovare lavoro</li> <li>- chiederesti di svolgere piccole commissioni</li> <li>- affideresti i tuoi familiari</li> <li>- chiederesti un aiuto per gestire casa nel caso andassi in vacanza</li> </ul>	<i>si/no</i>
19	D-L	Relazioni sociali - Appartenenza	<p><b>Con quale frequenza parli delle attività della biblioteca/del museo a persone che non le conoscono?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mai</li> <li>- qualche volta all'anno</li> <li>- circa 1 volta ogni 2 mesi</li> <li>- 1 o più volte al mese</li> <li>- ogni settimana</li> </ul>	<i>scelta singola</i>
20	D-L	Impegno civico	<p><b>Negli ultimi 12 mesi, hai partecipato in maniera volontaria e continuativa a organizzazioni:<sup>22</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sportive</li> <li>- culturali e ricreative</li> <li>- sociali</li> <li>- ambientali</li> <li>- per i diritti umani e per la pace</li> <li>- di insegnanti e genitori</li> </ul>	<i>si/no</i>

<sup>19</sup> possibile confronto con ISTAT/ESS (d21)

<sup>20</sup> domanda tratta da "Questionario e Guida Pratica per la misurazione del Capitale Sociale", di Fabio Sabatini

<sup>21</sup> possibile confronto con Indagine Multiscopo ISTAT

<sup>22</sup> possibile confronto con Indagine Multiscopo ISTAT

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- religiose</li> <li>- dei lavoratori</li> <li>- politiche</li> </ul>	
21	D-L	Impegno civico	<p><b>Negli ultimi 12 mesi, ti è capitato di:</b><sup>23</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- firmare petizioni</li> <li>- partecipare a comizi o manifestazioni pubbliche autorizzate</li> <li>- boicottare un prodotto</li> <li>- contattare un politico o un funzionario pubblico (statale o dell'amministrazione locale)</li> <li>- fare donazioni a sostegno di una causa</li> </ul>	<i>si/no</i>
22	D-L	Impegno civico	<p><b>Rispetto alle altre persone della tua età, con quale frequenza prendi parte alla vita sociale e alle attività del tuo Comune?</b><sup>24</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Molto meno degli altri</li> <li>- Meno degli altri</li> <li>- Più o meno come gli altri</li> <li>- Più degli altri</li> <li>- Molto più degli altri</li> <li>- Non so</li> </ul>	<i>scelta singola</i>
23	P	Impegno civico/ culturale	<p><b>Quanto ritieni di aver sviluppato le seguenti caratteristiche partecipando al programma Volontari per la Cultura?</b><sup>25</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- desiderio di essere utile agli altri</li> <li>- convinzione che dei problemi comuni ci si debba far carico in prima persona</li> <li>- interesse per i bisogni culturali della comunità in cui vivo</li> <li>- attenzione alle politiche culturali locali</li> <li>- partecipazione alle iniziative culturali locali</li> </ul>	<i>scala 1-4</i>
24	P	Soddisfazione	<b>Complessivamente, sei soddisfatta/o della tua esperienza di volontariato?</b>	<i>scala 1-4</i>
25	D	Soddisfazione	<b>Puoi spiegare brevemente perché?</b>	<i>campo aperto</i>
26	D	Suggerimenti	<b>Hai suggerimenti e proposte per migliorare il programma Volontari per la Cultura?</b>	<i>campo aperto</i>
27	D	Suggerimenti	<b>Vuoi lasciarci riflessioni e commenti che non hanno trovato spazio nei punti precedenti?</b>	<i>campo aperto</i>

<sup>23</sup> possibile confronto con ESS

<sup>24</sup> possibile confronto con ESS

<sup>25</sup> domanda tratta da "Gli effetti del volontariato su varie forme di capitale sociale: una analisi su un campione di associazioni della provincia di Parma" di Giacomo Degli Antoni

## Allegato 4 - Questionario referenti delle strutture

N.	T	Ambito di indagine	Domanda	Scala
<i>Per iniziare ti chiediamo la tua opinione rispetto a vantaggi e rischi della partecipazione dei cittadini</i>				
1	D	Adesione al progetto	<b>Al di là della specifica esperienza di quest'anno con il programma Volontari per la Cultura, quali sono secondo te i vantaggi della partecipazione dei cittadini all'interno di strutture culturali pubbliche?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• credibilità e trasparenza del soggetto pubblico e della sua azione</li> <li>• equità di accesso per i cittadini alle politiche culturali</li> <li>• sviluppo delle capacità delle persone</li> <li>• conformità della progettazione ai bisogni del pubblico</li> <li>• qualità dei risultati</li> <li>• soluzioni innovative</li> </ul>	scala 1-4
2	D	Adesione al progetto	<b>Al di là della specifica esperienza di quest'anno con il programma Volontari per la Cultura, quali sono secondo te i rischi della partecipazione dei cittadini all'interno di strutture culturali pubbliche?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fallimenti progettuali</li> <li>• svalutazione del ruolo pubblico</li> <li>• lunghezza e complessità del percorso</li> <li>• mancanza di capacità e di continuità dei cittadini</li> <li>• personalismi</li> <li>• conflittualità</li> </ul>	scala 1-4
3	P	Effetti percepiti	<b>La partecipazione al programma Volontari per la Cultura ha comportato un vantaggio per la struttura in termini di:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• realizzazione di attività nuove</li> <li>• realizzazione di attività in nuovi orari e/o nuove sedi</li> <li>• costruzione di nuove relazioni con soggetti pubblici e/o privati del territorio</li> <li>• aumento del pubblico della struttura</li> <li>• raggiungimento di nuove fasce di pubblico</li> <li>• aumento delle competenze del personale della struttura</li> </ul>	scelta multipla
4	D P	Competenze	<b>[se SI' a AUMENTO DELLE COMPETENZE] Cosa ha permesso l'aumento delle competenze?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la formazione organizzata dalla Provincia di Sondrio</li> <li>• l'esperienza diretta nella gestione dei volontari</li> <li>• le competenze che i volontari hanno condiviso nella realizzazione delle attività</li> <li>• il confronto con altri referenti</li> <li>• il confronto con le figure di coordinamento del programma</li> <li>• lo studio e l'approfondimento personale</li> </ul>	scelta multipla
<i>Ti chiediamo ora di pensare agli ultimi 12 mesi di attività del programma nella tua struttura</i>				
5	D	Giudizio e gradimento	<b>Il ruolo di referente per te è gratificante?</b>	scala 1-4
6	D P	Giudizio e gradimento	<b>Cosa è più faticoso per te nel portare avanti il programma Volontari per la Cultura?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'organizzazione delle attività e dei volontari</li> <li>• gli adempimenti burocratici e amministrativi</li> <li>• la gestione relazionale e personale di personale e volontari</li> <li>• per me portare avanti il programma è impegnativo, ma non faticoso</li> <li>• altro, _____</li> </ul>	scelta singola
7	D P		<b>Come valuti il servizio di coordinamento offerto dalla Provincia di Sondrio?</b>	scala 1-4
8	D	Giudizio e	<b>Come valuti il contributo dei volontari nella tua struttura in termini di:</b>	

		gradimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• qualità <i>scala 1-4</i></li> <li>• affidabilità <i>scala 1-4</i></li> </ul>	<i>commenti campo aperto</i> <i>commenti campo aperto</i>	
9	D P - D R	Co- progettazione	<b>Quanti volontari sono stati coinvolti nella fase di ideazione?</b> [fase dell'analisi del contesto, del problema, degli obiettivi e degli attori sociali (stakeholders); si conclude con l'individuazione delle attività e delle metodologie più idonee in relazione agli obiettivi]		<i>nessuno, qualcuno, tutti</i>
			<b>Se "tutti"</b> <b>E' stata positiva l'esperienza?</b> <i>si/no</i> <input type="checkbox"/> <b>se no, perché?</b> <i>campo aperto</i> <b>Se "qualcuno"</b> <b>Perché non sono stati coinvolti tutti?</b> <i>campo aperto</i> <b>L'esperienza con i volontari coinvolti è stata positiva?</b> <i>si/no</i> <input type="checkbox"/> <b>se no, perché?</b> <i>campo aperto</i> <b>Se "nessuno"</b> <b>Perché non sono stati coinvolti?</b> <i>campo aperto</i>		
			<b>Quanti volontari sono stati coinvolti nella fase di progettazione?</b> [fase di definizione delle attività da realizzare, delle risorse umane necessarie, del piano temporale di svolgimento e del piano economico-finanziario]		<i>nessuno, qualcuno, tutti</i>
			<b>Se "tutti"</b> <b>E' stata positiva l'esperienza?</b> <i>si/no</i> <input type="checkbox"/> <b>se no, perché?</b> <i>campo aperto</i> <b>Se "qualcuno"</b> <b>Perché non sono stati coinvolti tutti?</b> <i>campo aperto</i> <b>L'esperienza con i volontari coinvolti è stata positiva?</b> <i>si/no</i> <input type="checkbox"/> <b>se no, perché?</b> <i>campo aperto</i> <b>Se "nessuno"</b> <b>Perché non sono stati coinvolti?</b> <i>campo aperto</i>		
10	D R	Co- progettazione	<b>Quanti volontari sono stati coinvolti nella fase di valutazione?</b> [fase del rilevamento sistematico, continuo o periodico, di dati per la sorveglianza di processi o risultati(monitoraggio) e della valutazione vera e propria che esprime giudizi di valore, qualitativi e/o quantitativi]		<i>nessuno, qualcuno, tutti</i>
			<b>Se "tutti"</b> <b>E' stata positiva l'esperienza?</b> <i>si/no</i> <input type="checkbox"/> <b>se no, perché?</b> <i>campo aperto</i> <b>Se "qualcuno"</b> <b>Perché non sono stati coinvolti tutti?</b> <i>campo aperto</i> <b>L'esperienza con i volontari coinvolti è stata positiva?</b> <i>si/no</i> <input type="checkbox"/> <b>se no, perché?</b> <i>campo aperto</i> <b>Se "nessuno"</b> <b>Perché non sono stati coinvolti?</b> <i>campo aperto</i>		
10	D R	Co- progettazione	<b>I volontari hanno proposto attività diverse da quelle abitualmente realizzate dalla biblioteca/dal museo?</b>		<i>si/no</i>
			<b>[se SI] E' stato possibile realizzarle?</b>		<i>Sì tutte/solo alcune/no nessuna</i>
			<b>[SE NO NESSUNA]</b> <b>Se non è stato possibile realizzarle, quando si è fermato il processo di co-progettazione?</b> - in fase di definizione dell'idea progettuale • in fase di progettazione/organizzazione delle attività • in fase di realizzazione/erogazione delle attività <b>Perché?</b> <i>campo aperto</i>		<i>scelta singola</i>
			<b>[SE SI TUTTE]</b> <b>Quando sono state realizzate, le attività hanno coinvolto un pubblico nuovo?</b> <i>si/in parte/no</i> <b>Le attività verranno replicate in futuro?</b> <i>si/in parte/no</i>		

		<p><b>Se sì, come?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il volontario che l'ha proposta la porterà avanti</li> <li>• la replicheremo grazie ad altri volontari</li> <li>• la replicheremo grazie alla rete di relazioni che si sono create</li> <li>• la replicheremo grazie al personale della biblioteca</li> </ul> <p><b>Se no, perché?</b> campo aperto</p>	<i>scelta multipla</i>
		<p><b>[SE SOLO ALCUNE]</b>  <b>Per quelle che non è stato possibile realizzare, quando si è fermato il processo di co-progettazione?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in fase di definizione dell'idea progettuale</li> <li>• in fase di progettazione/organizzazione delle attività</li> <li>• in fase di realizzazione/erogazione delle attività</li> </ul> <p><b>Perché?</b> campo aperto</p>	<i>scelta multipla</i>
		<p><b>[Se SI'tutte]</b>  <b>le attività che sono state realizzate hanno coinvolto un pubblico nuovo? sì/in parte/no</b>  <b>Le attività realizzate verranno replicate in futuro? sì/in parte/no</b></p>	
		<p><b>Se sì, come?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il volontario che l'ha proposta la porterà avanti</li> <li>• la replicheremo grazie ad altri volontari</li> <li>• la replicheremo grazie alla rete di relazioni che si sono create</li> <li>• la replicheremo grazie al personale della biblioteca</li> </ul> <p><b>Se no, perché?</b> campo aperto</p>	<i>scelta multipla</i>
<i>Ti chiediamo ora di guardare al futuro del programma Volontari per la Cultura.</i>			
11	Competenze	<p><b>In futuro, per svolgere meglio il ruolo di referente dei volontari, vorresti sviluppare ulteriormente le seguenti competenze?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• personali (autocritica; autostima; autocontrollo; flessibilità; integrità; ottimismo; iniziativa)</li> <li>• relazionali (ascoltare; comprendere; motivare; guidare; mediare; fornire feedback; valutare)</li> <li>• gestionali (pianificare; organizzare; risolvere problemi; decidere; delegare; innovare; cambiare)</li> </ul>	<i>scala 1-4</i>
12	Competenze	<p><b>Attraverso quali modalità vorresti sviluppare le competenze di cui senti bisogno? Attraverso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la formazione</li> <li>• il confronto con altri referenti</li> <li>• il confronto con le figure di coordinamento del programma</li> <li>• lo studio e l'approfondimento personale</li> </ul>	<i>scelta multipla</i>
13	Competenze	<b>Puoi indicarci le tue principali necessità formative?</b>	<i>campo aperto</i>
14	Giudizio e gradimento	<b>Hai delle idee per il miglioramento del programma?</b>	<i>campo aperto</i>