

## CSV BERGAMO. LA STORIA DEL CENTRO

### Novembre 1997, nasce il CSV di Bergamo

L'art. 15 della legge 266 del 1991 istituisce i Centri di Servizio (Csv) «a disposizione delle organizzazioni di volontariato (Odv), e da queste gestiti, con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività». I Centri sono concepiti come strumenti per concorrere alla realizzazione del mandato costituzionale volto a favorire – art. 118 – «l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale». Successivamente, il Decreto ministeriale del 1997 declina gli oggetti di pertinenza dei Centri, delineando le funzioni che andranno a conformare la struttura organizzativa degli stessi.

In quegli stessi anni è già attiva in provincia di Bergamo l'esperienza de La Bottega del Volontariato, un coordinamento promosso da alcune organizzazioni di volontariato, con il supporto di ASL (oggi ATS), Comune e Provincia, operante per l'ideazione ed erogazione di servizi di consulenza, formazione e informazione per le associazioni del territorio. Quando nell'aprile del 1997 viene pubblicato in Lombardia il bando per la creazione e la gestione dei CSV, inizia così un complesso processo di raccordo fra l'esperienza della Bottega, del Forum del Terzo Settore della provincia, delle Consulte del Volontariato di Ponte San Pietro, Val Cavallina, Treviglio e Basso Sebino e di altre associazioni, che sfocia nella creazione di un tavolo unitario composto esclusivamente da organizzazioni di volontariato. Queste, nel luglio del 1997, costituiscono l'Associazione Centro Servizi Bottega del Volontariato della provincia di Bergamo, partecipano al bando e nel novembre dello stesso anno ottengono la gestione del Csv per il territorio bergamasco.

### Dal 1997 al 2005

L'effettiva apertura della sede provinciale di Bergamo e l'avvio dei servizi avvengono nel febbraio del 1998 con la realizzazione dei primi corsi di formazione. Nel 1999 viene inaugurata la Biblioteca del Volontario, inizia la pubblicazione dell'house organ «Bottega del Volontariato Note & Notizie» e viene messa online la prima versione del sito web.

In questi anni CSV opera per allestire la propria struttura operativa allargando sia lo staff che la propria base sociale, facendo un forte investimento verso la specializzazione dell'attività consulenziale e formativa rivolta ai volontari.

Tra il 2000 e il 2005 vengono attivati sette sportelli decentrati di CSV, in grado di offrire in modo capillare sulla provincia i medesimi servizi della sede provinciale (informazioni, consulenze, corsi di formazione). Viene inoltre stipulata una convenzione con la Provincia per l'erogazione di servizi di consulenza e formazione anche per le associazioni di promozione sociale.

Sempre in questi anni vengono avviati alcuni interventi innovativi:

- la prima redazione del Bilancio Sociale;
- i progetti di promozione del volontariato nelle scuole;
- l'Osservatorio sull'applicazione della legge 328/00;
- il corso di perfezionamento in «Gestione di organizzazioni non profit e Progettazione sociale» realizzato in collaborazione con l'Università degli Studi di Bergamo;
- la prima edizione della Festa del Volontario;
- una ricerca sui bisogni formativi delle organizzazioni di volontariato, poi pubblicata nell'opuscolo «Di che forma sei»;



- l'apertura dello Sportello Scuola e Volontariato attraverso un protocollo di intesa stipulato con Caritas e Ufficio Scolastico.

### **Nel 2007 le associazioni aderenti diventano 80**

La struttura di CSV cresce: nel 2007 le associazioni aderenti, dalle nove fondatrici, sono diventate 80, mentre lo staff arriva a superare le 10 persone tra dipendenti e collaboratori. L'area Promozione viene integrata nell'organigramma di CSV accanto alle aree tradizionali (formazione, comunicazione, consulenza e progettazione).

In questo periodo si concretizza l'ipotesi di assegnare agli sportelli decentrati una funzione specifica di creazione e incremento di reti fra agenzie del territorio e associazioni: dal 2007 CSV inizia ad assumersi la responsabilità di allestire spazi di progettazione territoriale attraverso i quali accompagnare i soggetti locali (enti locali, associazioni, altri soggetti del Terzo Settore) in un processo di riconnessione e riduzione delle parzialità.

Viene avviato il servizio di accompagnamento alla progettazione sociale; si svolge la prima edizione di Bergamo Solidale; viene stipulato un Protocollo di Intesa con il Comune di Bergamo per la promozione del volontariato giovanile e si inizia nel territorio provinciale un lavoro di collaborazione con le organizzazioni di volontariato per la realizzazione di eventi e manifestazioni di promozione.

Nel 2008, in collaborazione con gli altri CSV lombardi, il Co.Ge Lombardia e Fondazione Cariplo, viene pubblicato il primo bando di «coesione sociale». La testata di CSV diventa il mensile del volontariato bergamasco «Buone Notizie dal Volontariato». Viene pubblicato con la casa editrice Franco Angeli il libro Segni di futuro, prima raccolta delle riflessioni maturate dalle esperienze dei progetti giovani.

### **Dal 2007 al 2010, anni di svolta**

A partire dal 2009 l'erogazione di servizi di CSV viene articolata su due livelli: un «primo livello» pensato per dare risposta diretta a domande esplicite delle associazioni, attraverso i servizi di consulenza, formazione e orientamento; un «secondo livello» che prevede risposte più complesse e integrate per raggiungere una crescita organizzativa e relazionale. Si avviano intanto le prime sperimentazioni di processi di animazione territoriale, nei quali la funzione promozionale non è più legata a una sede fisica, ma all'azione di connessione di un operatore che nel territorio si muove per incontrare e lavorare «con» il volontariato.

Nel triennio 2007/2010 l'oggetto prioritario di lavoro diviene pertanto la cura delle condizioni affinché dentro un territorio si sviluppino forme più evolute di partecipazione, di riconoscimento del valore del volontariato, di convergenza di risorse differenti dentro un unico capitale sociale. Questa direttrice di lavoro, segnata da un approccio promozionale e problematizzante, viene recepita alla fine del 2010 anche nella struttura di Csv, con il passaggio a tre aree organizzative (Area Servizi, Area Sviluppo Territoriale e Area Sviluppo Organizzativo) e con la chiusura di tutte le sedi decentrate.

### **Dal 2010, sinergie crescenti**

Nel 2010, in risposta alla pesante crisi finanziaria che colpisce il sistema dei CSV, vengono ridimensionate le risorse economiche e umane di CSV, pur cercando di tutelare il lavoro di coinvolgimento e condivisione con gli stakeholder territoriali.

Ad oggi CSV Bergamo collabora con le aziende consortili locali, con i Comuni, le centrali cooperative, associazioni, forum e consulte tematiche e territoriali, scuole; si è rafforzata



la collaborazione con la rete lombarda dei Centri e si è sviluppato il Progetto di Sistema con Fondazione Sodalitas, Co.Ge e Fondazione Cariplo.

Queste sinergie si traducono in progettualità volte a sostenere la capacità del volontariato di qualificare il contesto che abita: ne sono esempio i Bandi ANCI (2011-13), i progetti In.Volo e Amministratore di Sostegno, le due edizioni del Bando Volontariato (2012 e 2014). Si avviano inoltre sperimentazioni finalizzate a mettere in relazione il volontariato tradizionale con nuove forme di partecipazione (reti sociali, associazionismo familiare, associazionismo giovanile, reti di prossimità) e con mondi attigui (il mondo della cooperazione e delle imprese for profit).



## **LE ESPERIENZE. Sostenere la solidarietà sociale nei territori. Un mandato continuamente da interpretare**

*Raccontiamo come il CSV di Bergamo abbia provato nel corso del tempo a “qualificare e sostenere il volontariato”, che è il mandato che la legge gli attribuisce, attraverso i racconti di esperienze vissute direttamente dagli operatori e mostrando come il mandato sia continuamente interpretato alla luce delle trasformazioni sociali, economiche e culturali.*

Sono passati molti anni dalla costituzione del Centro Servizi Bottega del Volontariato. Molte sono state le trasformazioni nel nostro modo di essere un CSV; molte le sperimentazioni che ci hanno permesso di continuare a sostenere le molteplici esperienze di solidarietà sociale nel territorio bergamasco. Solidarietà che si esprimono nelle forme tradizionali delle organizzazioni di volontariato (OdV) oppure nei gruppi di cittadini che decidono insieme di dedicare parte del proprio tempo al servizio di altri o del territorio.

Sempre più nel corso del tempo abbiamo verificato come queste forme di aiuto reciproco, di sostegno alle persone in difficoltà o di cura di beni comuni siano esperienze centrali nella vita sociale di un paese, di una valle, di una città. Esperienze che fanno sentire alle persone vicinanza, prossimità. Che allontanano in alcuni, anche solo per un istante, solitudini e abbandoni. Che consentono ad anziani, adulti fragili, famiglie con difficoltà economiche, giovani in cerca di un senso, di riprendere contatto con la quotidianità della vita: una quotidianità non più mortificata ma curata.

Da qualche tempo tuttavia avvertiamo una fatica, una stanchezza nelle diverse forme di volontariato, soprattutto da parte delle organizzazioni maggiormente strutturate. Come se vi fosse una crisi di queste esperienze. Una crisi che si avverte nelle associazioni quando non vi è ricambio generazionale, quando i soci non si sentono parte attiva della vita associativa, quando le routine erodono il senso e consumano le energie/passioni. Le associazioni, con il passar degli anni, rischiano di essere più proiettate a conservare che a innovare, a proteggere che a generare, a prescrivere che a riscrivere la storia con altri giovani volontari.

Diventa allora importante continuare a chiederci – come abbiamo fatto fino a oggi – in che modo poter «sostenere e qualificare il volontariato» (che è il mandato che ci assegna la legge), in che modo poter essere una risorsa a servizio di esperienze che rappresentano espressioni di un «noi» sociale, mai come oggi da tutelare e promuovere.

### **All'inizio l'idea di essere un servizio di patronato per il volontariato**

I Centri di Servizio al Volontariato (CSV) nascono con la legge 266 del 1991, che li istituisce conferendo loro la funzione di sostenere e qualificare il volontariato in varie modalità (con la realizzazione di strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà; con la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti; con l'offerta di consulenza e assistenza qualificata nonché di strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività; con la messa in atto di iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti a OdV; con la diffusione di informazioni, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale).

Nella fase costitutiva il CSV di Bergamo, così come molti altri CSV in altre province, operava come un servizio di patronato per il volontariato. Si agiva secondo una logica di consulenza/assistenza che veniva attivata nel momento in cui un'associazione ne faceva richiesta. Il mandato era assunto come una funzione di supporto neutro e tecnicistico alle



realità associative. Il presupposto che orientava gli indirizzi di CSV era che il volontariato fosse perfettamente in grado di riconoscere e nominare i propri bisogni/problemi e ricercasse semplicemente un luogo competente e professionale dove ottenere una risposta tempestiva, adeguata e pertinente.

In questa direzione, al fine di rendere maggiormente fruibili i servizi di CSV da parte delle associazioni, viene avviata, fin dal 1999, l'apertura di sportelli decentrati. L'ipotesi era che il CSV potesse esercitare pienamente la propria funzione di supporto al volontariato decentrando le proprie sedi. Si immaginava infatti che la possibilità di «sostenere e qualificare» il volontariato dentro i contesti locali – ovvero la funzione territoriale di CSV – fosse correlata principalmente al rendere accessibili le proprie sedi.

Secondo tale logica (anche in considerazione della conformazione geomorfologica del territorio bergamasco, piuttosto frammentata e composta da zone di montagna) si ipotizzava che, facilitando l'accesso da parte delle associazioni al luogo di erogazione di servizi, sarebbero aumentati i contatti e le domande, con evidenti ricadute sulla qualità organizzativa e funzionale delle associazioni stesse.

Così, oltre alla sede provinciale di Bergamo, furono inaugurati, negli anni immediatamente successivi all'avvio delle attività, gli sportelli territoriali di Ponte San Pietro, Albino, Treviglio, Trescore Balneario, Villongo e San Pellegrino Terme. Di fatto, sette sedi di Csv, ognuna perfettamente operativa e potenzialmente in grado di offrire in modo capillare in tutto il territorio provinciale i medesimi servizi.

### **Poi la scelta di diventare partner per lo sviluppo del volontariato**

Nel corso del tempo il constatare la scarsa frequentazione delle sedi locali da parte delle associazioni e l'insoddisfazione legata al sentire di svolgere una funzione alcune volte solo amministrativo-burocratica (soprattutto a fronte della sensazione di non riuscire a offrire risposte davvero in grado di «sostenere e qualificare il volontariato») ci hanno spinto a riformulare il mandato assegnatoci dalla legge 266, a mettere in discussione l'idea che attraverso lo sportello si sostanziasse il legame con il territorio e si agisca una funzione di promozione del volontariato.

In particolare vi è stata un'esperienza che ha segnato profondamente la storia del nostro Csv.

Nel 2004 l'obiettivo di aggiornare il catalogo dei servizi e delle proposte del Centro ci ha portato ad avviare una ricognizione dei bisogni delle associazioni territoriali. Questa ricerca era finalizzata a strutturare proposte formative e consulenziali più pertinenti e maggiormente fruibili.

Il percorso prevedeva due strumenti di indagine: un apposito questionario e poi alcuni focus group in cui discutere gli esiti conoscitivi. Il presupposto era sempre il medesimo: che il volontariato avesse presenti i propri bisogni e che il problema fosse dargli uno spazio in cui poterli nominare e consegnare.

I risultati della ricerca in realtà restituiscono esiti fallimentari e disvelano l'inadeguatezza dell'ipotesi di base. Il numero di questionari restituiti è infatti esiguo (a fronte degli oltre 2000 inviati a volontari e presidenti di associazioni) e ancor meno significativa è la partecipazione nei numerosi focus group disseminati nel territorio provinciale.

Questa esperienza ci ha definitivamente confermato come fosse entrata in crisi la logica intorno alla quale fino a quel momento si era impostata la relazione con le associazioni. Una logica che vedeva il CSV in una posizione meramente ricettiva degli stimoli che arrivavano, in modo autonomo, dal volontariato.



Si rendeva evidente come il modello della moltiplicazione e diffusione dei punti di accesso (introdotto con gli sportelli territoriali e replicato poi nella ricognizione) non garantisse affatto la possibilità di supportare e qualificare il volontariato.

Dovevamo fare una transizione: non più solo offrire prestazioni, dare informazioni e servizi, ma creare un'interlocuzione maggiormente dialettica con le associazioni.

Non più solo essere uno sportello cui rivolgersi per acquistare ciò di cui le associazioni ritengono di aver bisogno, ma un partner con cui leggere i cambiamenti sociali, discutere i problemi del territorio, sviluppare progettualità capaci di rivitalizzare la cultura del «noi» dentro i contesti, potenziare la capacità delle associazioni di essere risorsa per il territorio. Una transizione che si può condensare nell'espressione: dall'essere servizio per all'essere servizio con il volontariato.

### **Dalla logica reattiva si passa alla logica proattiva**

Uscire dagli uffici, incontrare le persone e i luoghi, promuovere azioni nei territori, è stato – a un certo punto della nostra storia – un modo diverso, forse più evoluto, di interpretare la funzione di «sostenere e qualificare» le esperienze di volontariato presenti nel territorio. L'esperienza che in modo particolare ci ha convinto dell'importanza di co-progettare con i soggetti del territorio sono stati i «Progetti Giovani».

L'obiettivo di questi progetti era avvicinare il mondo giovanile al volontariato. Ci rendevamo infatti conto di come vi fosse una distanza tra le nuove generazioni e le associazioni tradizionali di volontariato: queste erano scarsamente percepite dai giovani come luoghi dove fare esperienza di partecipazione sociale. Questa distanza la sentivamo come un problema per il futuro del volontariato nel territorio: un problema non direttamente espresso dalle OdV (se non in termini di «lamentela» attorno allo scarso ricambio generazionale), ma certamente presente dentro i contesti in cui esse si muovono. Così nel 2004, per la prima volta, anziché limitarci a fornire alle associazioni gli strumenti per «reclutare» nuove leve di volontariato giovanile, si è deciso di avviare interlocuzioni con tutte le organizzazioni che nel territorio si occupavano di giovani. Abbiamo coinvolto scuole, oratori, centri di aggregazione giovanile; abbiamo attivato insegnanti, animatori di oratorio, operatori sociali; si sono costituite équipe progettuali composte da operatori di Csv e dai referenti delle diverse organizzazioni coinvolte: associazioni (non solo di volontariato, ma di promozione sociale, culturali, sportive...), amministrazioni locali, comunità montane, istituti scolastici, cooperative sociali, parrocchie...

Per elaborare i Progetti Giovani si attiva quindi un processo partecipato, che ribalta la precedente logica reattiva. Dal binomio «stimolo-risposta» si passa a una funzione di tipo proattivo, di sollecitazione di pensiero, di ricerca di incontro con l'esterno, con la finalità di sviluppare con alcuni interlocutori accordi temporanei su ipotesi e progetti di lavoro specifici. In questo modo il CSV si fa promotore di azioni sociali e di progettazioni sul territorio. Gli operatori escono dai loro uffici e vanno a incontrare gli interlocutori nei loro contesti di vita: a scuola, in biblioteca, presso gli enti locali, nelle abitazioni private...

Quest'esperienza di lavoro territoriale mostra l'utilità e produttività di un lavoro «con» il volontariato e «con» i territori. Rende evidente che i bisogni reali – spesso impliciti nelle organizzazioni e nei territori – non si possono cogliere se non attraverso un incontro. Che è per

tutti generativo ridurre frammentazioni, ricostruire relazioni di fiducia e riconoscimento reciproco, per ideare e sperimentare insieme.



## **Promuovere la partecipazione nei tavoli sociali e nei territori**

A partire dal 2007 si apre una nuova fase. In quel periodo la partecipazione del volontariato ai Piani di zona era segnalata dalle istituzioni come carente. Questa debolezza si evidenzia in una serie di interviste che gli operatori del Csv fanno ai 14 responsabili degli Uffici di Piano. Quando viene chiesto loro quali fossero i problemi del volontariato nel prendere parte a questi tavoli, in maniera unanime emerge il fatto che ciascuna associazione persegue individualmente i propri obiettivi, fa fatica a collegarsi con le altre.

Come CSV non avevamo mai lavorato direttamente su questo tipo di problema (la frammentazione nel territorio delle esperienze di volontariato), anche perché la singola associazione non ci riportava la frammentazione come questione rilevante per la propria vita associativa e Csv riteneva di aver assolto il proprio compito di sostegno alla partecipazione del volontariato attraverso azioni di monitoraggio e documentazione dei processi in atto.

Questa fase di ascolto dei referenti istituzionali, intrapresa proprio per arricchire la nostra capacità di cogliere la complessità della questione, è stata dirimente per cambiare il nostro oggetto di lavoro. Un cambiamento che era già stato in parte anticipato dalle evoluzioni precedenti, con le quali avevamo progressivamente spostato il focus dai bisogni interni delle associazioni a quelli delle associazioni considerate dentro le dinamiche territoriali.

Così il tema prioritario da parte nostra, in questa fase, diventa quello di accompagnare le associazioni ad affrontare la sfida dell'integrazione dei servizi e delle politiche sociali dentro il territorio: una sfida non solo lanciata dalla legge 328/2000, ma in qualche modo connessa alla necessità di sostenere nuovi processi di partecipazione sociale e la capacità dei cittadini, organizzati e non, di farsi carico dei propri problemi, di sviluppare reti, solidarietà e prossimità.

Un processo culturale lento, a tratti faticoso, che ha richiesto a CSV di assumere una funzione di connessione delle associazioni con le diverse realtà presenti nella vita sociale dei loro territori: enti locali, Asl, terzo settore, scuole, parrocchie...

Nel lessico come nella pratica degli operatori di Csv, iniziano a consolidarsi, in modo sempre più marcato, nuove competenze finalizzate a innalzare i livelli di cooperazione reciproca e di riconoscimento delle organizzazioni di volontariato dentro il territorio. La mission di sostenere e sviluppare il volontariato diventa in questa fase quella di aiutarlo a partecipare più attivamente ai tavoli di concertazione e programmazione e alla vita locale.

Gli operatori di CSV si muovono all'interno dei territori intercettando bisogni/opportunità intorno a cui attivare «micro» imprese di comunità, accompagnando le associazioni a collaborare e a confrontarsi con le altre realtà dello stesso contesto, sviluppando insieme ad esse una visione meno parziale dei problemi sociali e arrivando a ideare azioni più pertinenti.

Allo stesso tempo le istituzioni, e con esse gli altri soggetti, sono sollecitate a uscire dai loro arroccamenti e iniziano a riconoscere il valore del volontariato come soggetto con il quale pensare nuove forme di cura dei problemi dei territori.

## **Generare il senso di comunità**

Negli ultimi anni, dentro la polverizzazione delle esperienze di partecipazione, l'indebolimento delle appartenenze e dei legami, diventa pertanto cruciale la funzione



connettiva di qualcuno che aiuti le singole alterità a coltivare relazioni tra loro, a esprimere modalità generative di stare nei territori, a partecipare alla costruzione di un senso di comunità.

In questo momento storico, come CSV, riteniamo che consista in questo la funzione di «sostenere e qualificare il volontariato», le sue esperienze, la sua cultura: nel promuovere connessioni fra le esperienze tradizionali di volontariato (che nel nostro territorio continuano a essere una risorsa molto significativa), le nuove forme di socialità (spesso più informali e temporanee) e le diverse istituzioni presenti nel territorio (Comuni, scuole, Asl, parrocchie, ecc.). Una funzione che si esplica convocando – intorno ai problemi che via via emergono – singoli e organizzazioni nella ricerca di una progettualità e una prospettiva comune.

È una funzione distante da quella di patronato assunta inizialmente. Tuttavia è forse l'esito più maturo dello spostamento che si è consolidato in questi anni nel modo di interpretare il mandato (datoci dalla legge 266/1991): dall'esclusiva ideazione ed erogazione di servizi per il volontariato, si è passati a promuovere una funzione di sviluppo dei contesti locali, aiutando le diverse realtà a esprimere maggiore capacità politica e a produrre capitale sociale. Questo spostamento apre certamente a nuove domande e nuovi interlocutori, ma non modifica la centralità del volontariato nella mission di CSV. Anzi, a noi sembra che proprio l'aver considerato le associazioni dentro le dinamiche dei loro territori abbia consentito di comprenderne meglio le difficoltà e fatiche e, di conseguenza, di mettere in campo risorse e processi più efficaci per continuare a sostenerle e svilupparle. Questa transizione – d'altra parte – è stata possibile grazie ai numerosi incontri avuti in questi anni con volontari, associazioni, gruppi. Non avremmo potuto ripensare il nostro «essere servizio» se non avessimo incontrato richieste, desideri, paure e dubbi di quanti oggi abitano città, paesi, valli. Se non avessimo attivato un'interlocuzione attiva con la materialità della vita dei territori. Questi incontri hanno plasmato e trasformato ciascuno di noi e l'organizzazione del Csv. Ci hanno portato a interpretare dinamicamente il mandato. A chiederci come poter essere una risorsa che «sostiene e qualifica» le esperienze di volontariato nel mutare delle condizioni sociali, economiche, culturali. Abbiamo cercato di non assumere mai il mandato come adempimento da eseguire. Non ci siamo mai sentiti dei burocrati. Forse – verrebbe da dire – ci siamo sentiti come dei ricercatori, esploratori sempre inesperti e come tali sempre in continuo apprendimento e studio.

Ricerca e approfondire è forse oggi il modo per stare nella crisi, potendo ancora trovare nuove possibilità di supporto alle esperienze del «noi» in territori fragili ma resilienti.