

***Un nuovo approccio
al volontariato:
grandi eventi e
partecipazione attiva***

*Chi sono i volontari di
EXPO Milano 2015 e come
capitalizzare il loro impegno*

REPORT INTERMEDIO DI RICERCA

Maggio 2016

A cura dell'equipe di ricerca

Hanno collaborato:

Maurizio Ambrosini

Michela Lenzi

Elena Marta

Anna Maria Meneghini

Antonella Morgano

Maura Pozzi

Massimo Santinello

Sandro Stanzani

Un nuovo approccio al volontariato: grandi eventi e partecipazione attiva

*Chi sono i volontari di
EXPO Milano 2015
e come capitalizzare
il loro impegno*

Equipe di ricerca

Maurizio Ambrosini

Docente di Sociologia, Università degli Studi di Milano.

Michela Lenzi

Ricercatore a tempo determinato presso il Dipartimento di Psicologia dello Sviluppo e della Socializzazione – Università di Padova. Componente del Seminario Permanente di Studi sul Volontariato “FUORI CORSO”.

Elena Marta

Professore ordinario di Psicologia sociale presso Università Cattolica, sede di Milano e Brescia, ove insegna Psicologia sociale e psicologia di comunità. Componente del Seminario Permanente di Studi sul Volontariato “FUORI CORSO”.

Anna Maria Meneghini

Ricercatrice di Psicologia Dinamica presso l'Università di Verona - Dipartimento di Scienze Umane - dove insegna “Psicologia Dinamica delle Motivazioni”, “Psicologia di Comunità”. Componente del Seminario Permanente di Studi sul Volontariato “FUORI CORSO”.

Antonella Morgano

Dottore di ricerca in Psicologia, attualmente Assegnista di ricerca presso il Dipartimento di Scienze Umane dell'Università di Verona per

il progetto “*Fare il volontario ad expo 2015: analisi del volontariato episodico attraverso l'esperienza dei volontari ad expo 2015 e costruzione di percorsi di orientamento al volontariato per i centri servizi al volontariato*”. Componente del Seminario Permanente di Studi sul Volontariato “FUORI CORSO”.

Maura Pozzi

Professore Associato di Psicologia Sociale presso l'Università Cattolica, sede di Milano e Brescia, ove insegna Psicologia Sociale e Psicologia degli Interventi nelle Comunità. Componente del Seminario Permanente di Studi sul Volontariato “FUORI CORSO”.

Massimo Santinello

Professore Ordinario di Psicologia Sociale e di Psicologia di Comunità – Dipartimento di Psicologia dello Sviluppo e della Socializzazione – Università di Padova. Componente del Seminario Permanente di Studi sul Volontariato “FUORI CORSO”.

Sandro Stanzani

Professore Associato di Sociologia dei Processi Culturali nell'Università degli Studi di Verona, ove insegna Sociologia del terzo settore. Componente del Seminario Permanente di Studi sul Volontariato “FUORI CORSO”.

Indice

Nota metodologica	pag. 5
Obiettivi del progetto di ricerca	pag. 7
Il report di ricerca	pag. 8
Introduzione	pag. 9
Prima Sezione	pag. 11
Volontariato per grandi eventi	pag. 13
Seconda Sezione	
La ricerca “quantitativa” e la ricerca “qualitativa”	pag. 17
1. CHI SONO I VOLONTARI?	pag. 19
2. COME SONO ARRIVATI A EXPO?	pag. 23
3. PERCHÉ SONO ARRIVATI A EXPO?	pag. 24
4. COS’HANNO FATTO A EXPO?	pag. 25
5. L’ESPERIENZA DI VOLONTARIATO DEI VOLONTARI EXPO	pag. 26
6. VOLONTARI A CONFRONTO:	
due diverse categorie di volontari e le loro caratteristiche	pag. 29
a. <i>Volontari “Experienced” e “New entry”:</i>	
<i>le loro caratteristiche socio-demografiche</i>	pag. 28
b. <i>Ragioni e profilo motivazionale dei volontari “Experienced” e “New entry”</i>	pag. 29
c. <i>Profilo fiducia dei volontari “Experienced” e “New entry”</i>	pag. 34
d. <i>Impegno civico dei volontari “Experienced” e “New entry”</i>	pag. 36
e. <i>Atteggiamento e interesse nei confronti della politica dei volontari</i>	
<i>“Experienced” e “New entry”</i>	pag. 37
f. <i>Partecipazione ai riti della propria religione dei volontari</i>	
<i>“Experienced” e “New entry”</i>	pag. 37
g. <i>Soddisfazione di vita dei volontari “Experienced” e “New entry”</i>	pag. 38
h. <i>Felicità dei volontari “Experienced” e “New entry”</i>	pag. 38
i. <i>Autostima dei volontari “Experienced” e “New entry”</i>	pag. 38
7. UNO SGUARDO A POSTERIORI:	
la valutazione dell’esperienza da parte dei protagonisti	pag. 40
8. ORIENTAMENTI FUTURI:	
rimanere nel mondo del volontariato?	pag. 42
9. L’ESPERIENZA DI VOLONTARIO EXPO MILANO 2015:	
la parola a 31 intervistati	pag. 44

10. VOLONTARIATO PER GRANDI EVENTI: UN NUOVO APPROCCIO AL VOLONTARIATO.....	pag. 56
a) La rappresentazione del volontariato nei termini dei 1391 volontari.....	pag. 56
b) Volontariato continuativo vs grandi eventi: la parola ai 31 intervistati.....	pag. 58

Terza Sezione

Alla luce di EXPO, quale volontariato per grandi eventi?	pag. 61
11.a) Conclusioni sui risultati della ricerca “Quantitativa”	pag. 63
11.b) Conclusioni sui risultati della ricerca “Qualitativa”	pag. 67

12. RIFLESSIONI CONCLUSIVE

Dopo l’esperienza di EXPO: perché il volontariato informale ci interpella.....	pag. 72
--	----------------

APPENDICE.....	pag. 75
----------------	----------------

<i>Parte 1:</i> confronto tra universo volontari Expo e volontari partecipanti alla ricerca “PRE”	pag. 77
--	----------------

<i>Parte 2:</i> confronto tra universo volontari Expo e volontari partecipanti alla ricerca “PRE e POST”	pag. 79
---	----------------

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI	pag. 81
---------------------------------	----------------

Nota metodologica

Il seguente documento presenta l'elaborazione dei dati raccolti in occasione dell'esposizione universale EXPO Milano 2015 "Nutrire il pianeta, energia per la vita!", che si è tenuta in Italia dal 1 maggio al 31 ottobre 2015, al fine di indagare una forma di volontariato legata ai grandi eventi.

Il progetto di ricerca, secondo **l'approccio multi-metodo**, si delinea in un disegno di ricerca complesso, articolato in due parti distinte, ma complementari tra loro, ciascuna delle quali si caratterizza per l'utilizzo di uno specifico strumento per la raccolta dei dati:

- a) una parte di ricerca definita "quantitativa", rappresentata dall'utilizzo dello strumento del questionario on-line;
- b) una parte di ricerca definita "qualitativa", rappresentata dall'utilizzo dello strumento dell'intervista "face to face".

La scelta di utilizzare i due metodi, implementati in due distinti momenti, è finalizzata a cogliere il fenomeno oggetto di studio nella sua complessità e globalità, per fornirne una visione più approfondita, più esaustiva.

Ricerca quantitativa

La parte quantitativa della ricerca, avviata e attivata a seguito di uno studio pilota che ha permesso di constatare l'adeguatezza dello strumento, si è composta, a sua volta, di tre fasi che hanno previsto tre momenti successivi di rilevazione. Le prime due rilevazioni sono state programmate in base ai turni di servizio dei singoli volontari: una rilevazione pre-esperienza e una rilevazione post-esperienza. Più nel dettaglio, prima dell'esperienza di volontariato a EXPO (T₁), ovvero una settimana prima dell'inizio del turno, ogni volontario è stato invitato a compilare un

questionario on-line, implementato attraverso la piattaforma Moodle dell'Ateneo di Verona (*Questionario pre-esperienza*), per rilevare le seguenti variabili:

- demografiche;
- esperienze di volontariato in corso e pregresse;
- motivazioni generali al volontariato e motivazioni specifiche al volontariato per eventi (Clary et al., 1998; Treuren, 2013; Wollebæk et al. 2012);
- cultura civile, impegno sociale e politico;
- soddisfazione di vita, felicità e autostima (Rosenberg, 1965).

In seguito, subito dopo il termine dell'esperienza di volontariato a EXPO (T₂), ad ogni volontario è stato inviato un secondo invito a compilare questionario on-line denominato "Questionario dopo esperienza", implementato sempre attraverso la piattaforma Moodle, utilizzata per il "Questionario pre-esperienza". Le variabili rilevate sono:

- soddisfazione delle motivazioni del volontario (Stukas et al., 2009);
- soddisfazione complessiva rispetto all'esperienza e alle aspettative;
- rappresentazione del volontariato, ovvero l'idea di volontariato da parte dei singoli volontari;
- intenzione futura a svolgere volontariato e forma di volontariato verso cui (eventualmente) ogni interessato intende orientarsi.

Entrambi i questionari sono stati presentati sia nella versione italiana che in quella inglese, al fine di favorire anche la partecipazione dei volontari provenienti da altre nazioni europee o extra europee.

Infine, ai precedenti due questionari sussegue un terzo questionario on-line denominato

“Questionario di Follow-up”¹ (sempre implementato attraverso la piattaforma Moodle), con la finalità di indagare l’attuazione, o meno, dell’intenzione espressa a continuare e/o intraprendere un’attività di volontariato da 5 a 11 mesi dopo l’esperienza di EXPO (T₃). A ciascun volontario, che aveva risposto ai questionari precedenti (T₁ e T₂), è stato quindi inviato un invito personale a compilare il terzo questionario. Le variabili rilevate sono:

- soddisfazione e fattori di soddisfazione per l’esperienza di volontario Expo 2015 a distanza di 5-11 mesi;
- effetti emergenti, ovvero gli effetti dell’impegno volontario a livello personale, relazionale e sociale;
- esperienze di volontariato intercorse nei mesi successivi all’esperienza Expo;
- rappresentazione sociale del volontariato.

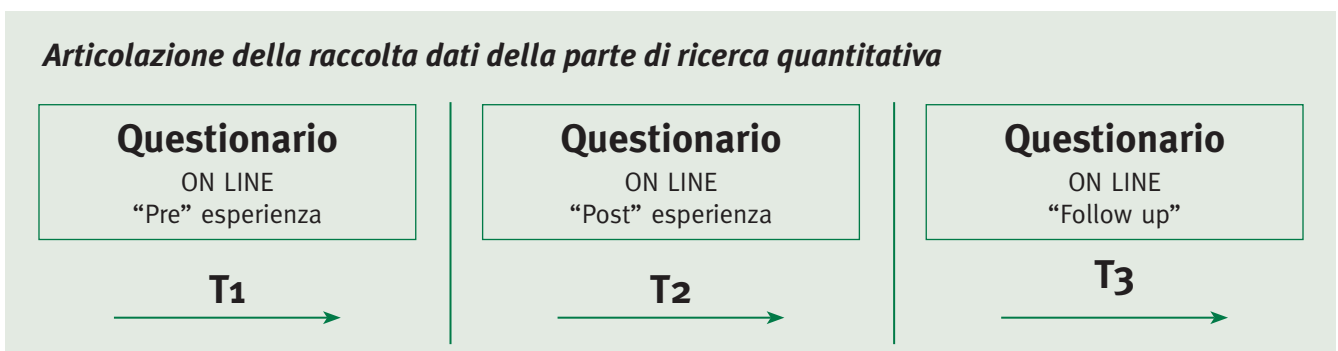
dell’esperienza di volontario a Expo.

Quanto sopra grazie anche alla collaborazione del Ciessevi -Centro Servizi per il Volontariato della Città Metropolitana di Milano- e della direzione *Organizzazione del Sistema Informativo* dell’Università degli studi di Verona.

Ricerca qualitativa

Al fine di avere accesso e poter cogliere il vissuto dell’esperienza di volontariato a Expo Milano 2015, sono state condotte 31 interviste individuali in profondità “*face to face*” e semi-strutturate, rivolte a volontari di Expo, al termine del loro servizio. Detti intervistati, sono stati reclutati grazie alla collaborazione del Ciessevi e sono stati individuati casualmente utilizzando, come unico criterio di selezione, la città di residenza, Milano.

Ciascuna intervista è stata effettuata nella



L’utilizzo del questionario on-line, quindi, ha permesso di disporre di uno strumento agevole dal punto di vista della somministrazione e della compilazione (i volontari hanno compilato il questionario attraverso computer/tablet nel momento che hanno ritenuto più consona), raggiungendo ciascun volontario che ha prestato servizio, garantendo l’anonimato ma salvaguardando la possibilità di incrociare i dati delle diverse rilevazioni tra le variabili in entrata e quelle in uscita. In tal modo, sono ottenuti dati di tipo longitudinale sugli effetti

sede del Ciessevi, interamente audio-registrata e, successivamente, trascritta al fine di poter disporre di materiale originale, completo, sul quale condurre le analisi qualitative.

A chiusura di questa nota metodologica si segnala che sia per la ricerca quantitativa che per quella qualitativa l’adesione a prendervi parte è stata individualmente volontaria; ogni partecipante ha dato il proprio consenso ad utilizzare i dati e le informazioni fornite a scopo di ricerca.

¹ La fase di raccolta dei dati relativi al questionario di “Follow-up” è terminata il 23 marzo 2016. Pertanto, la preparazione del database e le analisi dei dati sono ancora in corso.

Obiettivi del progetto di ricerca

Le risposte alle domande dei questionari e delle interviste si proponevano di conoscere e approfondire la nuova forma di volontariato “episodico”, legata ai grandi eventi, attraverso l’analisi dell’esperienza dei volontari che sono stati coinvolti in occasione di Expo Milano 2015. È stato così possibile: indagarne il profilo demografico, sociale, civile e motivazionale; rilevarne la soddisfazione rispetto all’esperienza realizzata in Expo, l’intenzione e l’attuazione futura a intraprendere o continuare un’attività di volontariato; esplorarne la rappresentazione di volontariato, conseguendo, così, gli obiettivi di ricerca posti sia dalla committenza, sia dall’equipe di ricerca.

Nello specifico, gli obiettivi di ricerca si sono delineati nelle seguenti domande:

1. Quali sono le caratteristiche socio-demografiche dei volontari che si sono accostati a Expo Milano 2015? Quali le loro motivazioni e le loro aspettative rispetto a questa esperienza di volontariato?
2. Quali i riscontri di soddisfazione dei singoli volontari dall’esperienza in Expo?
3. Quale la loro rappresentazione del volontariato?
4. Quali le loro intenzioni future, circa un impegno nel volontariato nelle proprie comunità di appartenenza?
5. Come avvicinare e/o mantenere i “volontari Expo” (in particolare le “New entry”) nel mondo del volontariato? Quali proposte potrebbero essere per loro allettanti? Quali strategie adottare? Come orientarli nella ricerca di opportunità di volontariato? Come capitalizzare l’esperienza?
6. C’è da parte loro l’interesse a formare un’associazione di volontari “grandi eventi”?
7. Cosa possono fare le Organizzazioni di Volontariato (OdV) e i Centri di Servizio per il Volontariato (CSV)?

Il report di ricerca

Il report di ricerca costituisce l'esito delle analisi (statistiche e qualitative) effettuate a fronte degli obiettivi e delle domande di ricerca precedentemente esposte. Analisi che hanno permesso di disporre di informazioni che tracciano una fotografia del fenomeno "volontariato per grandi eventi" e dei volontari che vi si accostano. Un report di ricerca che si propone, quindi, anche come uno strumento fruibile da chi opera nell'ampio settore del volontariato, fornendo orientamenti, indicazioni, suggerimenti che scaturiscono dall'analisi e dalla lettura dell'esperienza di volontariato a Expo Milano 2015. Gli aspetti approfonditi dalla ricerca, ovvero motivazioni generali e specifiche al volontariato per eventi; cultura civile, impegno sociale e politico; soddisfazione di vita e autostima; soddisfazione e vissuto dell'esperienza di volontario a Expo 2015; esperienze di volontariato attuali e pregresse; intenzione futura e realizzazione di esperienze di volontariato, hanno dato forma al presente documento, articolato in tre sezioni.

1. Una prima sezione dedicata all'inquadramento del fenomeno "volontariato episodico" e per "grandi eventi".
2. Una sezione centrale dedicata a ripercorrere l'esperienza dei volontari Expo Milano 2015, attraverso la presentazione dei risultati emersi sia dall'analisi delle risposte che i volontari hanno fornito ai tre questionari, sia alle risposte fornite durante le interviste.

I risultati di queste due parti sono, quindi, presentati attraverso una modalità sequenziale e talvolta integrata. Inoltre, per la ricerca qualitativa, sono riportate le risposte integrali che i volontari hanno fornito alle domande poste nel corso delle interviste. La scelta espositiva di trascrivere le parole audio-registrate dei volontari consente, infatti, di documentare e restituire quanto è emerso dalle analisi.

3. Una terza sezione riservata all'interpretazione e discussione dei risultati, e destinata a fornire una meta lettura del fenomeno oggetto di studio.

Seguono le conclusioni generali che, alla luce del lavoro di ricerca condotto, si prefiggono di rispondere alla domanda relativa al perché, dopo l'esperienza di Expo, il volontariato informale, oggi, interPELLI il mondo del volontariato. Infine, nell'appendice di dettaglio si dà conto della rappresentatività del campione.

Da ultimo, si segnala che, nel presente report, il lavoro di trattamento e di elaborazione dei dati della ricerca quantitativa è a cura dei componenti del *Seminario Permanente di Studi di sul Volontariato "FUORI CORSO"*, composto da: Anna Maria Meneghini, Antonella Morgano, Sandro Stanzani, Marta Elena, Maura Pozzi, Michela Lenzi e Massimo Santinello; il lavoro di trattamento e di elaborazione dei dati della ricerca qualitativa è a cura di Maurizio Ambrosini e Antonella Morgano.

Introduzione

di Maurizio Ambrosini

Nel composito panorama dell'impegno solidaristico da qualche tempo si è affacciato un nuovo fenomeno: quello di un volontariato informale, senza etichette, ossia svincolato da affiliazioni e appartenenze organizzative. Un numero crescente di cittadini è disposto a impegnarsi per una buona causa, ma allergico a sottoscrivere una tessera e ad aderire a un'associazione: si potrebbero chiamare "altruisti senza divisa", mutuando la definizione che ne ha dato alcuni anni fa Caltabiano (2006). Si manifesta una crescente divaricazione tra l'impegno volontario espresso dai singoli e quello incanalato e organizzato con la mediazione di soggetti collettivi di tipo associativo. Forme di volontariato brevi, occasionali, legate a manifestazioni o esigenze specifiche, stanno incontrando un notevole successo, che contrasta con le difficoltà che molte associazioni denunciano rispetto al reperimento di volontari per attività continuative e strutturate. Si spiega così la distanza tra le rilevazioni in cui milioni di cittadini dichiarano di impegnarsi in forme di volontariato e quelle in cui, interpellando le associazioni, si coglie al contrario un declino della partecipazione.

Il fenomeno può essere interpretato nella prospettiva del crescente soggettivismo dell'impegno altruistico. Non è vero infatti che l'affermazione dell'individuo sia sempre e assolutamente nemica della sollecitudine per gli altri. Il volontariato moderno è anzi una tipica espressione di scelte individuali, della personale e libera decisione di dedicare tempo, risorse ed energie a una causa giudicata meritoria (Ambrosini 2005). Non per caso il volontariato ha un grande rilievo in paesi come gli Stati Uniti d'America, connotati da una tradizione politica e culturale permeata di valori individualistici. Ciò che questo filone emergente di volontaria-

to aggiunge è un'accentuazione del soggettivismo, sotto forma di diffidenza per i vincoli organizzativi, gli impegni stabili, le dinamiche associative. Le domande che traspaiono sono quelle di flessibilità, limitazione, reversibilità delle scelte di dedizione.

Si può qui rintracciare un'analogia con altri fenomeni sociali del nostro tempo: moltissimi cittadini diffidano dei partiti, eppure in grandi numeri fanno la coda per votare alle elezioni primarie. Le chiese perdono praticanti regolari, ma radunano grandi masse in occasione degli incontri con il Papa o in altri eventi straordinari. Le associazioni spesso faticano a raccogliere adesioni, ma non di rado organizzano a loro volta eventi premiati da notevoli adesioni da parte del pubblico.

Nello stesso tempo però il volontariato informale presenta dei punti di contatto con i movimenti di cittadinanza attiva analizzati e promossi da Arena (2011) e Cotturri (2013): anche in questo caso entrano in gioco dei cittadini che assumono delle responsabilità nei confronti della comunità locale, partecipando insieme ad altri ad attività socialmente utili. Se la cittadinanza attiva può assumere molteplici forme, qui si manifesta secondo modalità essenzialmente operative, in cui la partecipazione non implica appartenenze strutturate e può esaurirsi nell'adesione a una singola iniziativa.

La confluenza con il filone della cittadinanza attiva risalta in modo particolare prendendo in considerazione le esperienze crescenti di volontariato promosso dai comuni o da altri enti locali: forme di impegno per la collettività in cui si esprime lo spirito civico, ossia il desiderio di dare alla propria cittadinanza contenuti di dedizione ai luoghi in cui si vive e di contributo al loro miglioramento (*cf.* Putnam, 2004).

PRIMA SEZIONE

Volontariato per i grandi eventi

di Anna Maria Meneghini e Antonella Morgano

Il *Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project* ha rilevato che ogni anno, nei 37 Stati coinvolti nell'indagine, 140 milioni di persone prendono parte ad una qualche attività di volontariato (International Labour Office, 2011). Questo "popolo di volontari" corrisponde circa al 12% della popolazione adulta di questi Paesi. In termini economici la stessa indagine mette in luce che il contributo apportato all'economia globale è stato stimato in 400 bilioni di dollari. Guardando alla realtà italiana, il report "Attività gratuite a beneficio di altri", pubblicato nel 2014 e realizzato da *Istat, CSVnet, Fondazione Volontariato e Partecipazione*, indica che in Italia 4,14 milioni di volontari si impegnano in organizzazioni o gruppi, mentre 3 milioni gravitano nell'area del volontariato non organizzato. Ci troviamo dunque davanti ad una *workforce* economica e "umana" importante².

Nella società contemporanea, il volontariato costituisce una risposta a molte problematiche sociali cui le istituzioni non riescono -da sole- a farvi fronte: vi sono, infatti, aree e ambiti del sociale in cui, attualmente, il volontariato costituisce il maggior, se non l'unico, sostegno/supporto a gruppi e a persone.

Il volontariato è, quindi, parte rilevante dell'attuale welfare e si presenta come fenomeno diffuso ma, dal punto di vista della *workforce* umana, in sofferenza. È questa la ragione per la quale i Centri Servizi di Volontariato (CSV) del territorio sono sempre più impegnati nelle azioni di *people raising*, ovvero nella ricerca di volontari, al fine di "agganciare" nuove persone al mondo del volontariato, individuando opportunità da proporre.

In questo scenario, negli ultimi anni, gli studi

sul volontariato hanno evidenziato il realizzarsi di una progressiva trasformazione del settore sia nelle modalità, sia nelle forme per meglio incontrare esigenze e aspettative delle comunità.

Tra le "nuove forme" di volontariato assume particolare rilevanza quella episodica.

La prima studiosa ad utilizzare questa espressione, nel 1990, fu Macduff in: "*Episodic volunteers: Reality for the future*". Il volontariato episodico si distingue da quello continuativo (detto anche regolare o tradizionale) in quanto le persone si impegnano in iniziative rette da attività occasionali, per brevi periodi di tempo, per rispondere ad esigenze particolari e contingenti. In altre parole, i volontari episodici offrono la loro disponibilità a svolgere attività di volontariato per un pomeriggio, un giorno, un fine settimana o anche un mese, magari in occasione di un evento particolare (Cnaan e Handy, 2005) e quando questa "parentesi" finisce si volgono ad altre esperienze (Smith et al., 2010). Il volontariato episodico si caratterizza, quindi, per la breve durata del coinvolgimento e del legame con l'organizzazione di volontariato; l'impegno contenuto e, quindi, meno oneroso per il volontario; la maggiore flessibilità.

Cnaan e Handy (2005) pongono la questione se la forma episodica possa essere considerata volontariato. Dal confronto con i criteri inclusivi che le due più diffuse definizioni di volontariato propongono (quella di Penner, 2002 e quella di Snyder e Omoto, 2008), emerge che l'unico criterio non soddisfatto dal volontariato episodico è quello relativo alla dimensione temporale. A tale proposito, Macduff (2005)

2 | <http://www.csvnet.it/press/siparladinoi/comunicati-stampa/1391-ecco-la-fotografia-del-volontariato-che-fa-bene-all-italia>.

classifica su un continuum temporale tre tipi di volontariato episodico:

- “*temporary*”, ovvero un servizio di volontariato di breve durata, che generalmente richiede un impegno quantificabile in poche ore o in un giorno (ad esempio, attività di ristoro ad un evento sportivo, o servizio pasti per gli *homeless*), caratterizzato per il fatto che il volontario ‘non ritorna’, non è legato all’organizzazione.
- “*Interim*”, ovvero un servizio di volontariato fornito su base regolare per meno di 6 mesi (ad esempio, una persona che partecipa alla realizzazione di un progetto per un numero limitato di mesi).
- “*Occasional*”, ovvero un servizio di volontariato offerto ad intervalli regolari per periodi di tempo brevi (ad esempio, chi si impegna ogni anno per eventi annuali di raccolta fondi, ma presta servizio solo per l’evento). Il servizio può durare un mese o due, o solo un giorno, o la serata dell’evento, ma l’organizzazione può contare sul ‘ritorno’ di questi volontari, anno dopo anno.

Oltre a questa classificazione proposta da Macduff (2005), la realtà si mostra altamente variegata, in quanto spesso le occasioni e le esperienze dei volontari scaturiscono da una combinazione di queste forme di volontariato. Una sfaccettatura del volontariato episodico occasionale, con o senza “ritorno” del volontario per il ripetersi o meno dell’evento, è proprio il cosiddetto volontariato per grandi eventi.

Nel 2004, più di 3 milioni di persone, hanno prestato servizio volontario al “Make a Difference Day”; un evento che ha coinvolto migliaia di progetti, in centinaia di città statunitensi (Cnaan e Handy, 2005). Anche Snyder e Omoto (2008) riportano che nel Nord America sempre più le persone svolgono un’attività di volontariato solo per brevi periodi.

Con riferimento al contesto italiano, Ambrosini (2005, p.21-22: cfr. dati Fivol, periodo 1997-

2000) mette in contrapposizione la crescita del numero di associazioni di volontariato con la diminuzione del numero di volontari «almeno di quelli impegnati in maniera assidua», lasciando intendere un progressivo orientamento verso un volontariato più “intermittente”.

Oltre che diffuso, quindi, il volontariato episodico è in evidente crescita: il numero di link che fornisce una semplice ricerca su internet, utilizzando come parole chiave *episodic volunteer*, ne è una riprova. Tuttavia, si conosce ancora poco sul fenomeno perché poche sono le ricerche condotte in questo ambito. In Italia ricerche sul volontariato episodico sono praticamente assenti ad eccezione di due studi condotti, nel 2007 e nel 2012, sui volontari del Festivalletteratura di Mantova (Meneghini et al., *Submitted*).

Hustinx (2010) ipotizza che il trend di crescita del volontariato episodico sia imputabile ad un progressivo individualismo delle società occidentali: in contrasto al volontariato tradizionale, quale espressione primaria di una forte e durevole appartenenza ad un’associazione, i volontari oggi preferiscono sempre più *servizi singoli*, basati su specifici progetti, che coinvolgono più organizzazioni e, di conseguenza, sviluppano un attaccamento più debole ad un’organizzazione.

Cnaan e Handy (2005) riportano che su 1320 adulti statunitensi intervistati, il 47,9% dichiara che svolge sia volontariato episodico che volontariato continuativo; solo il 4,8% afferma di essere coinvolto esclusivamente in quest’ultima forma; un quinto del campione dichiara di svolgere solo volontariato episodico. Secondo gli autori, una possibile spiegazione di quest’ultimo dato, è che quel 20% del campione sia interessato a svolgere attività di volontariato, ma per ristrettezza di tempo, o per altri ostacoli, possa farlo solo sporadicamente. In altre parole, questo 20% sarebbe orientato verso condotte pro-sociali, ma non potendo

accedervi diversamente cerca nel volontariato episodico una soddisfazione (almeno parziale) di valori. I ricercatori riscontrano anche un'alta frequenza di ripetitività/realizzazione del volontariato episodico. Inoltre, i volontari episodici non si distinguono dagli altri per caratteristiche anagrafiche (solo il gruppo che è impegnato in entrambi i tipi di volontariato è significativamente più anziano degli altri). Più nello specifico, informazioni sulle motivazioni al volontariato episodico emergono da un'indagine di Allison, Okun e Dutridge (2002), i quali hanno trovato che su 129 volontari episodici, coinvolti nel loro studio, i valori propri dell'attività -in cui gli stessi erano impegnati- e gli aspetti sociali connessi assumevano un'importanza cruciale. Hanno anche riscontrato che divertimento, religiosità e *team building* sono importanti caratteristiche dell'attività per motivare al volontariato episodico.

Nonostante i risultati cui sono pervenuti Cnaan e Handy (2005) sulle caratteristiche del "volontario episodico", il volontariato episodico sembra particolarmente legato alla fascia giovanile della popolazione (Handy et al., 2010).

Smith e colleghi (2010) hanno condotto uno studio per indagare le percezioni di 4081 studenti universitari in USA, Canada, Australia, Nuova Zelanda e Gran Bretagna circa le motivazioni e i benefici del volontariato. Lo studio si caratterizza per il confronto tra non volontari³ (27%) e volontari (73%), che i ricercatori hanno distinto in "regolari" (35,6%) e "occasionalisti" (64,4%). Innanzitutto i dati indicano una netta predominanza del volontariato episodico tra i giovani, soprattutto in Gran Bretagna, meno in USA e Canada. Per quanto riguarda le

motivazioni, quelle altruistiche, sono di gran lunga il tipo di motivazioni più rilevanti per tutti e tre i gruppi. Nel caso delle motivazioni strumentali⁴ sono i "non volontari" a ritenerle più importanti nel motivare, seguiti -nell'ordine- dagli occasionali e dai volontari "regolari". I ricercatori intravedono dunque una tendenza, da parte dei volontari occasionali, ad essere un po' più influenzati da pressioni esterne, rispetto ai "regolari". Relativamente ai benefici percepiti, si riscontra un continuum "regolari"- "episodici"- "non-volontari" per i benefici di tipo altruistico e per alcuni di tipo strumentale. È noto che le motivazioni per le quali le persone si impegnano nel volontariato sono plurime (Kiviniemi et al., 2002). Da una recente review (Dunn et al., 2016) emerge che le motivazioni che caratterizzano i volontari episodici sono principalmente la funzione di accrescimento, quella valoriale e quella sociale. Inoltre, le ricerche (Marta et al., 2006; Handy et al., 2010) hanno rilevato che, soprattutto per la fascia giovanile, l'allargamento delle competenze in vista di un futuro lavoro e la possibilità di inserire l'esperienza di volontariato nel CV, al fine di aumentare le proprie opportunità lavorative, rivestono un peso rilevante. Alcuni autori (ad esempio Prouteau e Wolff, 2006) ipotizzano che questa tendenza possa essere una conseguenza dell'aumento della competitività nel mercato del lavoro, quasi una risposta al dilemma citato da Handy e colleghi (2010): "*If you want to get a good job, you need experience; but to get experience you need a job*"⁵. Se, quindi, il bacino di potenziali volontari è sempre più composto da persone disposte ad impegnarsi solo nel breve periodo, le organiz-

3 I In questo caso si chiedeva al partecipante di esprimere la sua opinione su quali pensava fossero le motivazioni che spingono le persone a fare volontariato.

4 I Quelle indagate facevano riferimento all'ambito lavorativo, ad esempio, i ricercatori hanno indagato la percezione dei partecipati circa l'utilità dell'esperienza di volontariato quale valore aggiunto per il Curriculum Vitae e la sua rilevanza nella presentazione di una domanda di lavoro.

5 I "Se si vuole ottenere un buon lavoro, è necessaria l'esperienza; ma per ottenere l'esperienza è necessario un lavoro".

zazioni di volontariato devono offrire attività che rispondano a questa disponibilità, adattando, di conseguenza, la loro struttura organizzativa (Rotolo e Wilson, 2004; Taylor et al., 2008). Secondo lo studio condotto da Taylor e colleghi (2008), in termini pratici, ciò significa che le attività di volontariato episodico, rispetto a quelle praticate dai volontari “tradizionali” devono essere maggiormente strutturate e definite, con compiti ed obiettivi chiari.

In sintesi, la struttura organizzativa del volontariato episodico, il tipo di impegno “intermittente” che richiede, la peculiare forma di aggregazione che rende possibile, così come le iniziative “evento” a cui solitamente si associa, configurano una tipologia di partecipazione apparentemente diversa dalla tradizionale modalità di volontariato. Tuttavia quest’ultima, richiedendo un impegno prolungato nel tempo ed un’affiliazione associativa di carattere continuativo, potrebbe non sempre costituire una risposta efficace alle condizioni sociali attuali. Macduff, in *Emerging Areas of Volunteering* (2005), sostiene che il volontariato episodico fornisce un’opportunità per reclutare volontari anche tra le persone che non sono attratte dalle forme “tradizionali” del volontariato. D’altra parte, il volontariato episodico può essere considerato una forma di coinvolgimento nella comunità e, quindi, un mezzo per sviluppare senso civico, capitale sociale, senso di comunità, legami, percezione del senso di appartenenza.

Dal 1 maggio al 31 ottobre 2015, a Milano ha avuto luogo Expo 2015 “NUTRIRE IL PIANETA ENERGIA PER LA VITA”, la cui organizzazione ha fatto leva anche sull’apporto di volontari coinvolti, oltre che dal Ciessevi e CSVnet nella misura di 4975 volontari Expo e 822 volontari del padiglione dell’Unione Europea, anche da Caritas, Fondazione PIME Onlus, Save the Children Italia onlus, Touring Club Italiano, Servizio Civile Nazionale, Volontari per un Giorno, Padiglione Stati Uniti, Padiglione della Repubblica Popolare Cinese. Un’opportunità per migliaia persone di diverse nazionalità e per la maggior parte giovani, di fare esperienza di volontariato episodico ad un grande evento, un evento di portata mondiale.

L’evento Expo Milano 2015 ha fornito, perciò, l’occasione per raccogliere informazioni, anche sul versante scientifico circa il volontariato episodico ai grandi eventi. Sul versante della concretezza operativa, il programma “Volontari Expo 2015” ha permesso ai Centri di Servizio per il Volontariato di “agganciare” persone non ancora inserite nel mondo del volontariato e di orientarle tra le molteplici forme affinché individuino quella più idonea (da quella tradizionale di volontariato continuativo, a quella di volontariato episodico, o ad altra forma), ovvero quella modalità di servizio volontario che risponde alle loro personali esigenze e che per loro possa essere soddisfacente.

SECONDA SEZIONE

La ricerca “quantitativa” e la ricerca “qualitativa”

1. Chi sono i volontari?

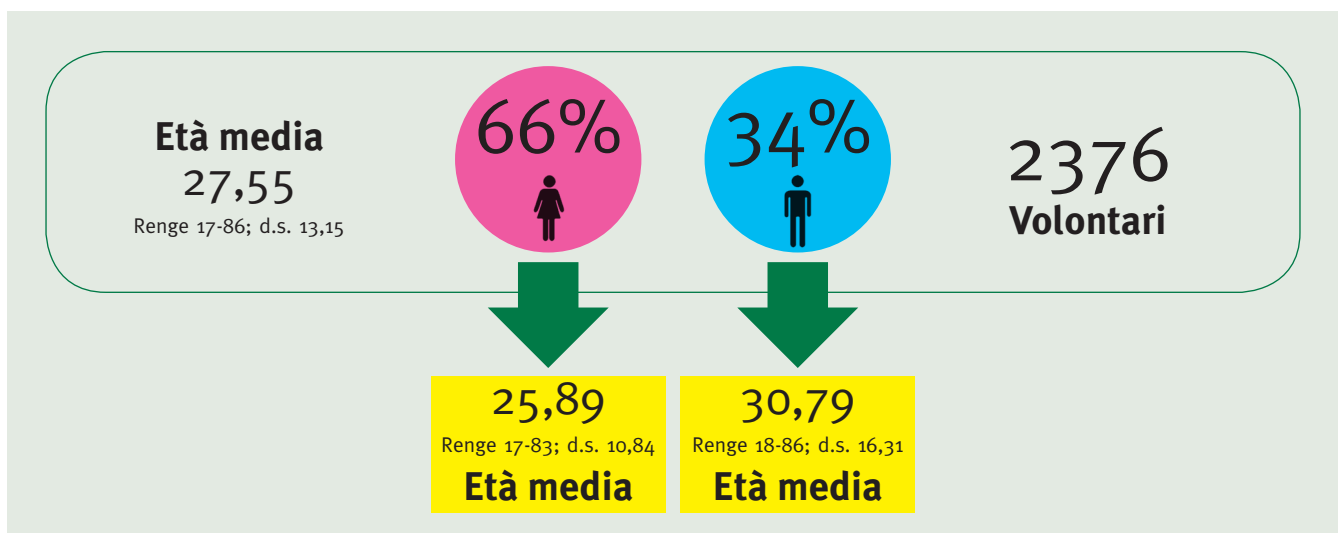
Una fotografia anagrafica

Alla ricerca “quantitativa” hanno partecipato 2376 volontari, che costituiscono il 48% della popolazione totale dei volontari che hanno prestato servizio in Expo Milano 2015.

Confrontando il dato dell’universo dei volontari all’interno dei Programmi Volontari per Expo e Volontari per il Padiglione dell’Unione Europea ad Expo, con quello dei volontari che hanno partecipato alla ricerca, emerge una corrispondenza sia nella percentuale della presenza dei generi maschile e femminile, sia rispetto all’età media, che al titolo di studio posseduto. Una proporzione che si mantiene anche rispetto alla regione di residenza e all’affluenza di volontari provenienti dalle regioni italiane (Cfr. Appendice, parte 1 del presente documento).

rappresentate sono, nell’ordine, la Lombardia (52%; N=1122); il Piemonte (9%; N=200); la Sicilia (5%; N=107) e il Veneto (4.5%; N=97). Relativamente allo **stato civile**, la stragrande maggioranza dei volontari, ovvero l’87.5% (N=2080), è celibe/nubile; il 10.1% (N=241) è coniugato/a; l’1.6% (N=37) è separato/a o divorziato/a; lo 0.6 % (N=14) è vedovo/a e uno 0.2% (N=4) è risposato/a.

Il **livello di istruzione** dei volontari è medio-alto. Infatti, la percentuale dei diplomati e laureati è pari al 91.5% (N=2175). Più nel dettaglio, il 54% (N=1285) dei volontari è in possesso di un “diploma di maturità”, il 30.5% (N=723) di un “diploma universitario” e il 7% (N=167) ha un “titolo post laurea o master o dottorato



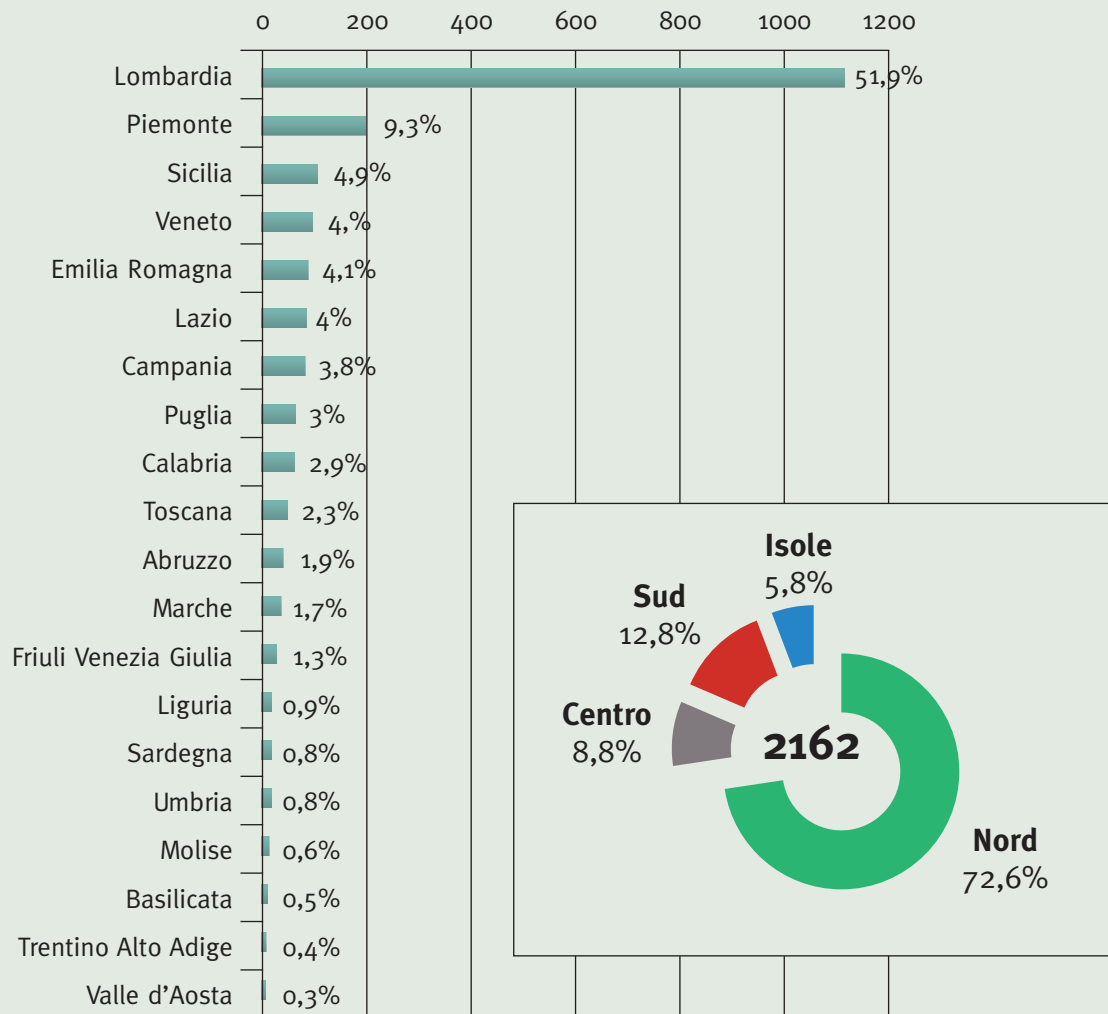
La stragrande maggioranza dei volontari è **nata** in Italia (85%; N=2025); il 9% (N=210) in una nazione extra europea e il 6% (N=141) in una nazione europea.

Inoltre, la maggioranza dei volontari **risiede** nel Nord Italia (72,6%; N=1570); seguita da volontari residenti nel Sud Italia (12.8%; N=276); nel Centro (8.8%; N=191) e nelle Isole (5.8%; N=125). Nello specifico, le regioni italiane più

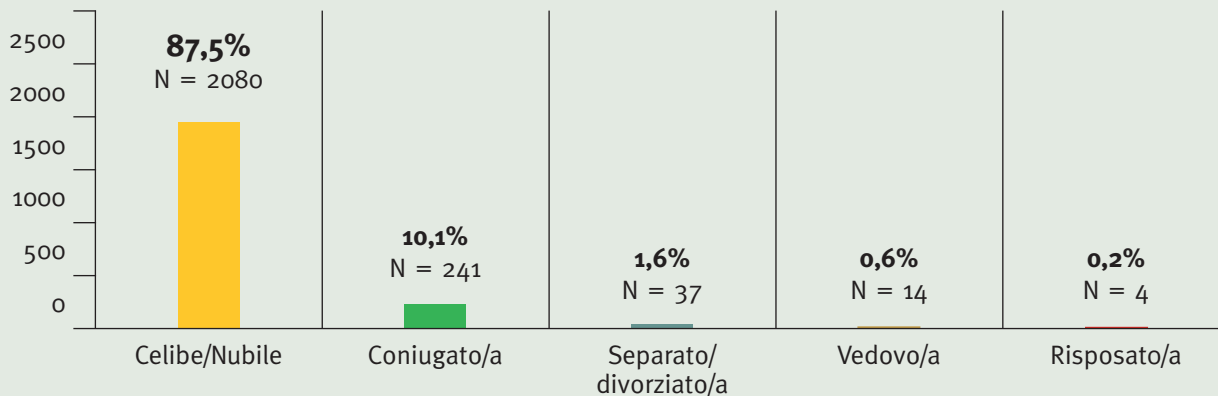
di ricerca o scuola di specializzazione”. Inoltre, l’8.3% (N=197) riporta di essere in possesso della “licenza media o di avviamento” al quale si aggiunge uno 0.1% (N=2) che è in possesso della “licenza elementare” e un altro 0.1% (N=2) che dichiara di non essere in possesso di “nessun titolo di studio”.

Con riferimento alla **professione**, il 64.6% (N=1534) dei volontari afferma di essere stu-

Volontari residenti in Italia per macroarea e per regione. Valori percentuali validi



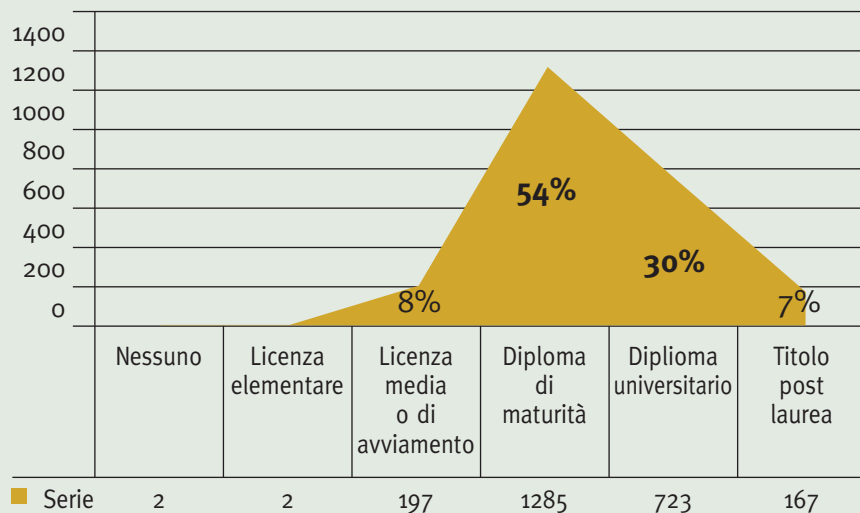
Stato civile dei volontari. Distribuzione di frequenza e valori percentuali validi



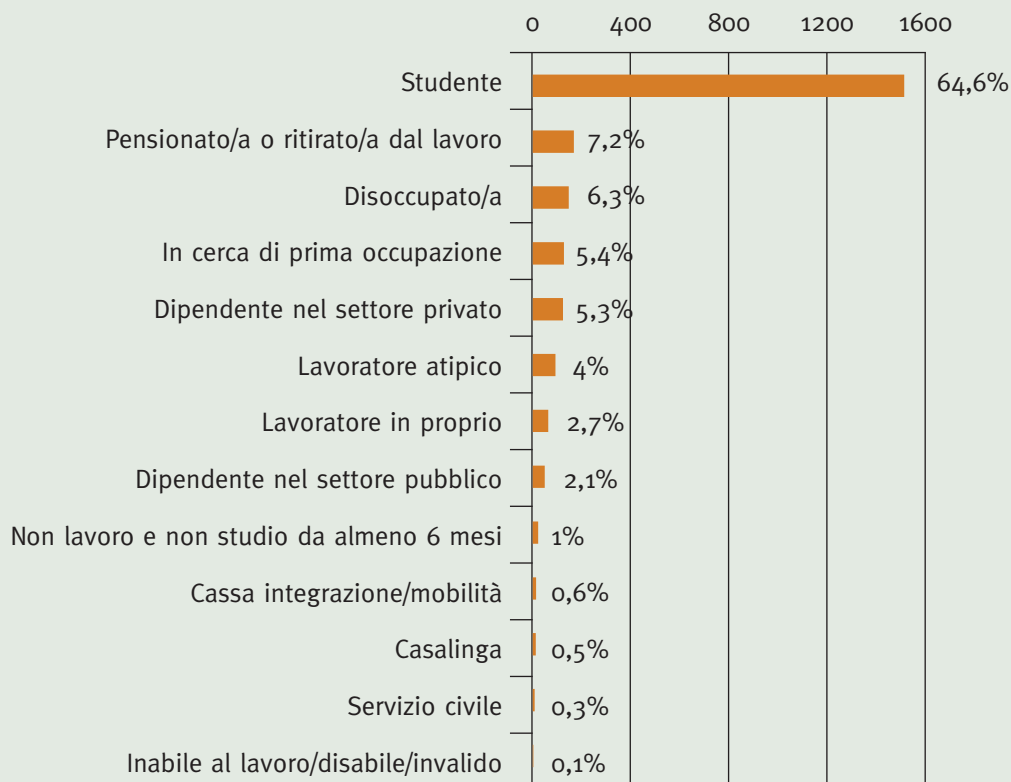
dente; seguito dal 7.2% (N=170) di volontari “pensionati o ritirati dal lavoro”; dal 6.3% (N=149) di “disoccupati”; dal 5.4% (N=129) di persone “in cerca di prima occupazione” e 5.3% (N=125) di “lavoratori dipendenti nel settore privato”. Ancora, dal 4% (N=94) di lavoratori

atipici (a progetto/ex co.co.co., collaborazione occasionale, lavoro senza contratto o non regolamentato). Seguono, lavoratori in proprio (2.7%; N=64), lavoratori dipendenti nel settore pubblico (2.1%; N=50), persone che “non lavorano e non studiano” (1%; N=23), persone

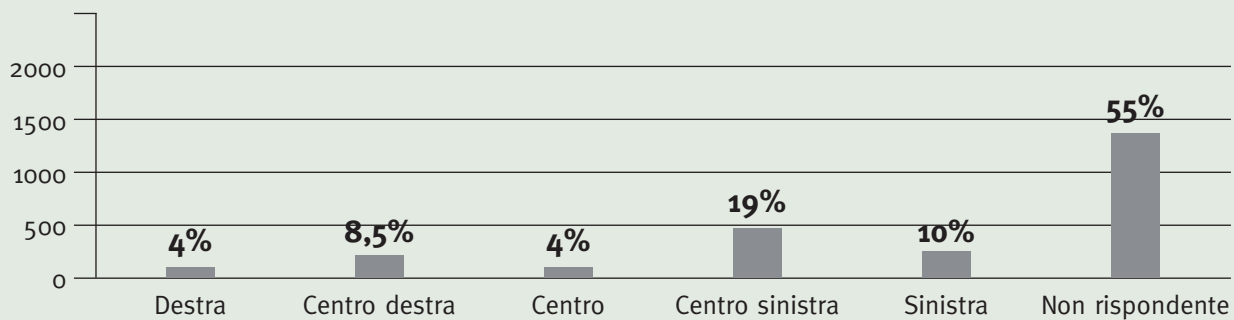
Livello di istruzione dei volontari. Distribuzione di frequenza e valori percentuali validi



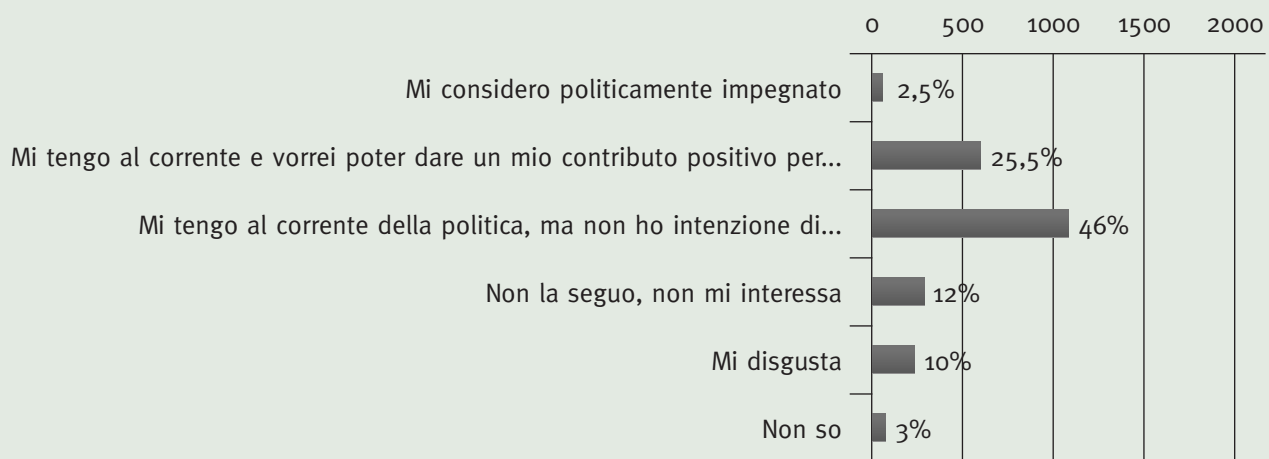
Volontari residenti in Italia per macroarea e per regione. Valori percentuali validi



Collocazione dei volontari. Distribuzione di frequenza e valori percentuali



Atteggiamento nei confronti della politica dei volontari. Distribuzione di frequenza e valori percentuali



in “cassa integrazione” (0.6%; N=14), casalinghe (0.5%; N=13), persone “in servizio civile” (0.3%; N=8), “inabili al lavoro” (0.1%; N=3).

Con riferimento agli schieramenti **politici**, il 19% (N=444) dei volontari, che hanno risposto a questa domanda, si colloca nel “centro sinistra”; il 10% (N=241) nella “Sinistra” e l’ 8.5% (N=201) nel “Centro destra”.

La maggioranza dei volontari (46%; N=1101), inoltre, esprime un **atteggiamento** non partecipativo **nei confronti della politica** (“Mi tengo al corrente della politica, ma non ho intenzione di parteciparvi personalmente”). Solo un 2.5% (N=59) si “Considera politicamente impegnato” e il 25.5% (N=608) si “Tiene al corrente e vorrebbe poter dare un suo contributo positivo per migliorarla”. Rispetto a questi dati, un 22% (N=532) di volontari dichiara di avere

un atteggiamento politico di forte distacco e si colloca o nella categoria “Non la seguo, non mi interessa” (12%; N=295) o nella categoria “Mi disgusta” (10%; N=237).

Infine, per quanto riguarda la partecipazione ai **riti della propria religione**, solo il 25% dei volontari (N=594) dichiara di seguirli con una certa costanza, e di questi il 4% (N=95) “Più di una volta alla settimana”. Il 38% (N=1146) dei volontari vi partecipa saltuariamente, ad esempio “Solo in occasioni particolari, come funerali e matrimoni” (30%; N=721) o per le “Feste comandate” (18%; N=425).

Il 22% (N=524), invece, dichiara di “Non essere credente e di partecipare talvolta per vicinanza umana a riti religiosi come funerali e matrimoni” e un 5% (N=112) afferma di non seguire riti della sua religione.

**Partecipazione dei volontari ai riti della loro religione.
Distribuzione di frequenza e valori percentuali**

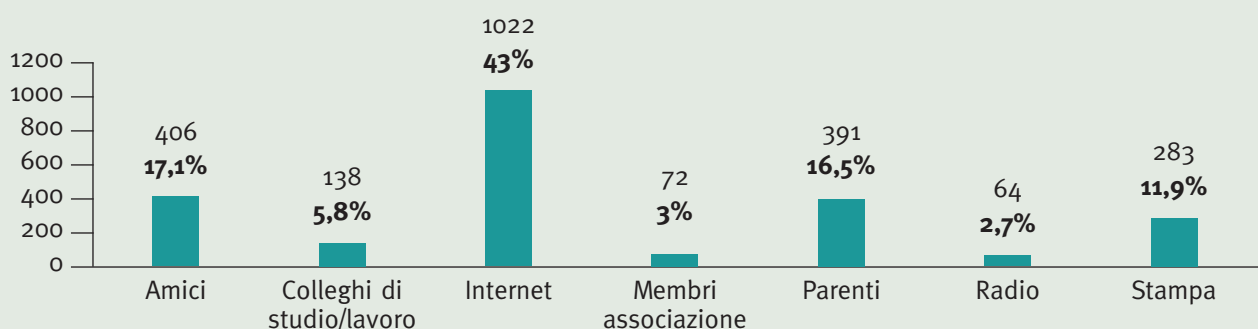


2. Come sono arrivati ad Expo?

La maggioranza dei volontari afferma che è venuta a conoscenza della possibilità di partecipare a Expo tramite “Internet” (43%; N=1022), seguita da un 17,1% (N=406) che lo ha saputo tramite “Amici” e da un 16,5% (N=391) tramite “Parenti”. Un 11,9% (N=283) è venuto a conoscenza di questa opportunità dalla “Stampa”, un 5,8% (N=138) da “Colleghi di studio e/o

lavoro”, un 3% (N=72) attraverso il passaparola tra i “Membri dell’associazione di cui fanno parte” e, infine, un 2,7% (N=64) dalla “Radio”. Emerge, quindi, che a fronte del 43% (N=1022) che ha saputo della possibilità di svolgere attività di volontariato ad Expo tramite “Internet”, vi è un 42,4% (N=1007) che lo ha saputo tramite il cosiddetto “passaparola”.

**Modalità di conoscenza dell’opportunità di diventare volontario.
Distribuzione di frequenza e valori percentuali validi**

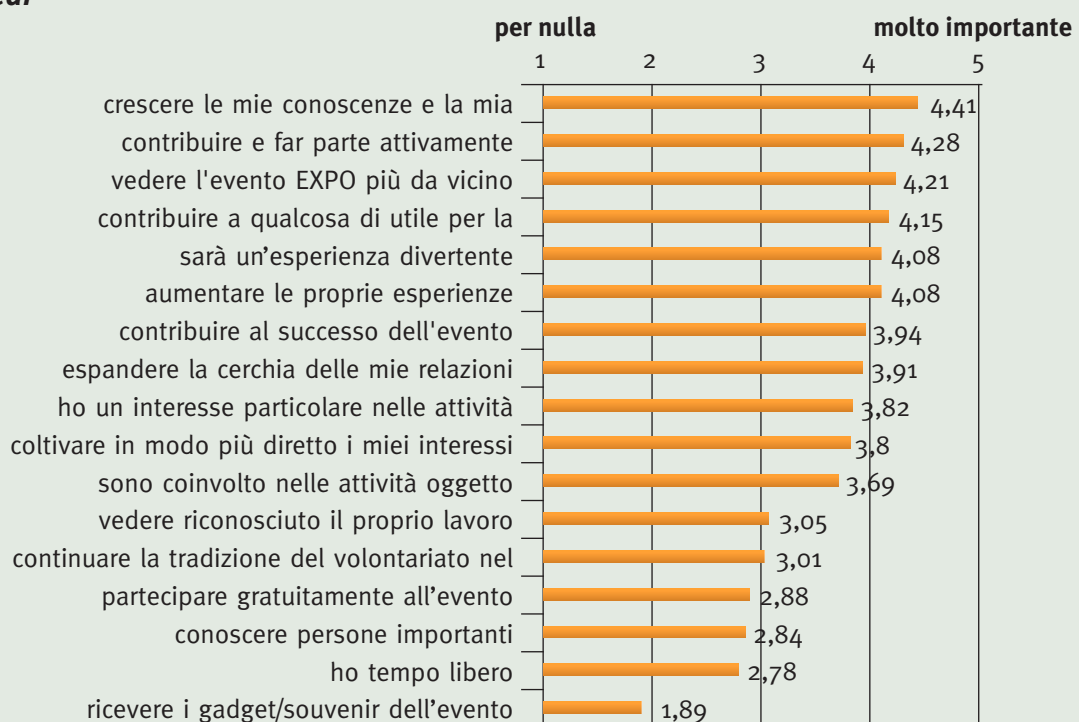


3. Perché sono arrivati a Expo?

Al fine di indagare quale sia o quali siano le ragioni più importanti per le quali i volontari hanno scelto di proporsi come tali a Expo 2015, è stato chiesto di indicare su una scala da 1 “Per nulla importante” a 5 “Molto importante”, quanto “Nella tua scelta di fare volontariato a Expo 2015 hanno contato le seguenti ragioni”:

1. Fare il volontario mi dà l'opportunità di ricevere i gadget/souvenir dell'evento.
2. Fare il volontario mi dà l'opportunità di partecipare gratuitamente all'evento.
3. Fare il volontario mi permette di contribuire al successo dell'evento.
4. Voglio contribuire e far parte attivamente all'evento.
5. Sono coinvolto nelle attività oggetto dell'evento.
6. Ho un interesse particolare nelle attività oggetto dell'evento.
7. Fare il volontario per questo evento sarà un'esperienza divertente.
8. Desidero fare volontariato in questo evento perché ho tempo libero.
9. Fare volontariato in Expo fa crescere le mie conoscenze e la mia esperienza.
10. Fare volontariato in Expo mi dà l'occasione di contribuire a qualcosa di utile per la collettività.
11. Fare volontariato mi consente di vedere l'evento Expo più da vicino.
12. Fare volontariato in Expo mi consente di espandere la cerchia delle mie relazioni.
13. Fare volontariato in Expo mi dà l'occasione di continuare la tradizione del volontariato nel nostro Paese.
14. Fare volontariato in Expo mi consente di coltivare in modo più diretto i miei interessi culturali personali.

Graduatoria delle ragioni che più hanno contato nella scelta di candidarsi come volontario. Valori medi



15. *Fare volontariato in Expo è un'occasione per vedere riconosciuto il proprio lavoro.*
16. *Fare volontariato è un'occasione per aumentare le proprie esperienze attraverso il contatto personale con i visitatori di Expo.*
17. *Fare volontariato in Expo è un'occasione per conoscere persone importanti.*

La ragione più importante, per la quale i volontari hanno scelto di proporsi come tali a Expo 2015, è legata ad aspetti personali e culturali [*“Fare volontariato in Expo fa crescere le mie conoscenze e la mia esperienza”* (media: 4.41; d.s.=.77)]. A questa prima ragione seguono quelle legate alla partecipazione attiva all'evento [*“Voglio contribuire e far parte attivamente*

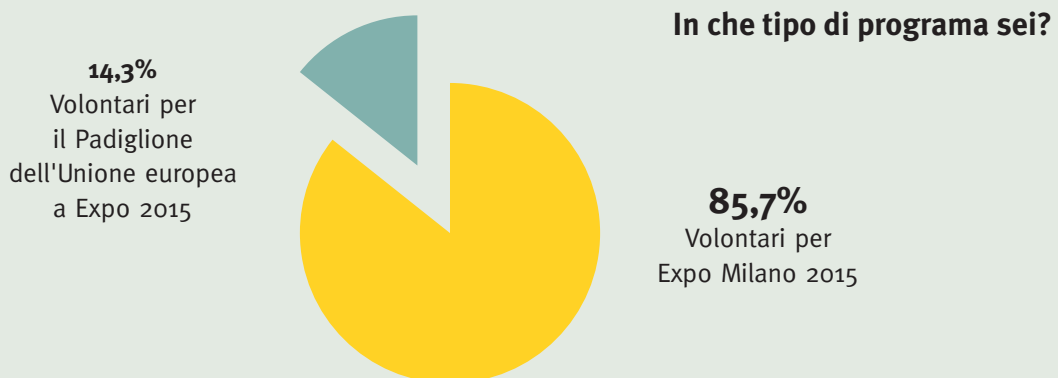
all'evento” (media: 4.28; d.s.=.81); e *“Fare volontariato mi consente di vedere l'evento Expo più da vicino”* (media: 4.21; d.s.=.87)], e quelle sociali/comunitarie [*“Fare volontariato in Expo mi dà l'occasione di contribuire a qualcosa di utile per la collettività”* (media: 4.15; d.s.=.91)]. Invece, la ragione che, in assoluto, ha pesato meno è quella strumentale, ovvero: *“Fare il volontario mi dà l'opportunità di ricevere i gadget/souvenir dell'evento”* (media: 1.89; d.s.=1.01). Emerge, quindi, che l'aspettativa di accrescere le proprie conoscenze ed esperienze, e di contribuire attivamente all'evento sono state le ragioni che hanno contato maggiormente nella determinazione a candidarsi come volontari Expo.

4. Cos'anno fatto a Expo?

La stragrande maggioranza dei volontari, che ha risposto al questionario, ha partecipato al Programma Volontari per Expo Milano 2015 (85.7%; N=2036)⁶ [cfr. Grafico 1 del presente

paragrafo] ei volontari si distribuiscono equamente nei turni di servizio predisposti (cfr. Grafico 2 del presente paragrafo).

**Grafico 1: Programma svolto dai volontari Expo.
Distribuzione di frequenza e valori percentuali validi.**



⁶ La suddivisione dei volontari nei due programmi emersa nella ricerca rispecchia quella dell'universo totale dei volontari che hanno prestato servizio in Expo [volontari per Expo Milano 2015: 85.82% (N=4975); volontari per il padiglione dell'Unione Europea a Expo 2015: 14.18% (N=822)].

Grafico 2: Suddivisione dai volontari Expo nei turni di servizio. Distribuzione di frequenza e valori percentuali validi.

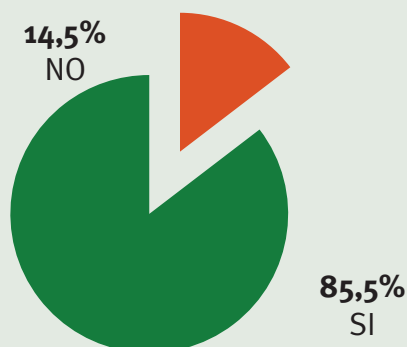


4. L'esperienza di volontariato dei volontari

Tra i volontari, che hanno compilato il questionario "Pre-esperienza", l'85,5% (N=2029) afferma che è la **prima volta che svolge un'attività di volontariato per un evento**; dei restanti, il 40% (N=132) afferma di aver già prestato servizio come volontario per eventi "Una volta" e il 24% (N=81) "Più di quattro volte". Inoltre del campione totale, il 45% (N=1067) dichiara di non avere mai prestato un servizio di volontariato nella forma definita continuativa e il restante 55% (N=1309) si suddivide

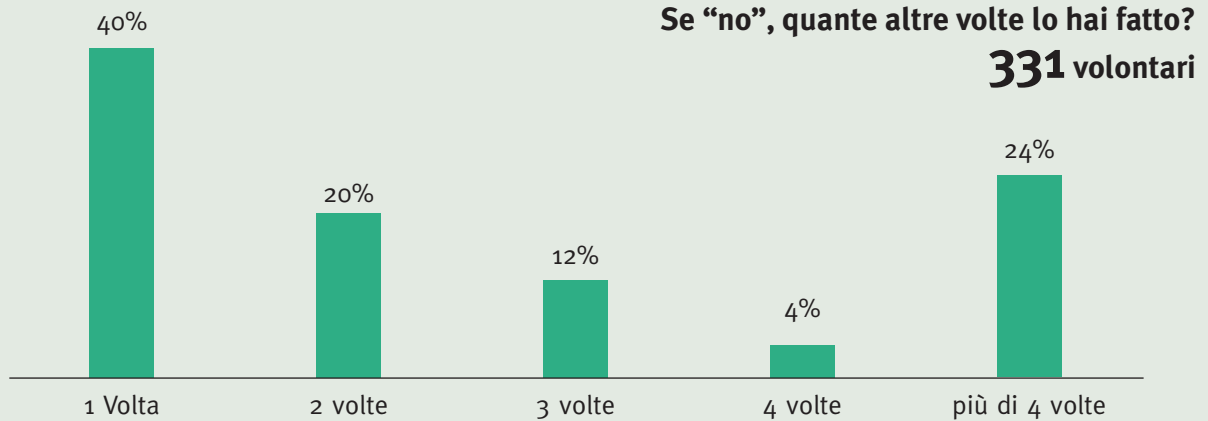
tra chi al momento della compilazione stava svolgendo volontariato nella forma continuativa (25%; N=595) e chi l'aveva svolta in passato ma poi l'aveva abbandonata (30%; N=714). Più nel dettaglio, tra chi dichiara di svolgere o di avere svolto attività di volontariato continuativo, il 48,5% (N=612) riporta di fare o avere fatto volontariato da "1 a 5 anni", il 27% (N=345) da "meno di un anno", il 13% (N=161) da "6 a 10 anni" e l'11,5% (N=144) da "oltre 10 anni".

Prima esperienza di volontariato legata a un evento. Valori percentuali validi.



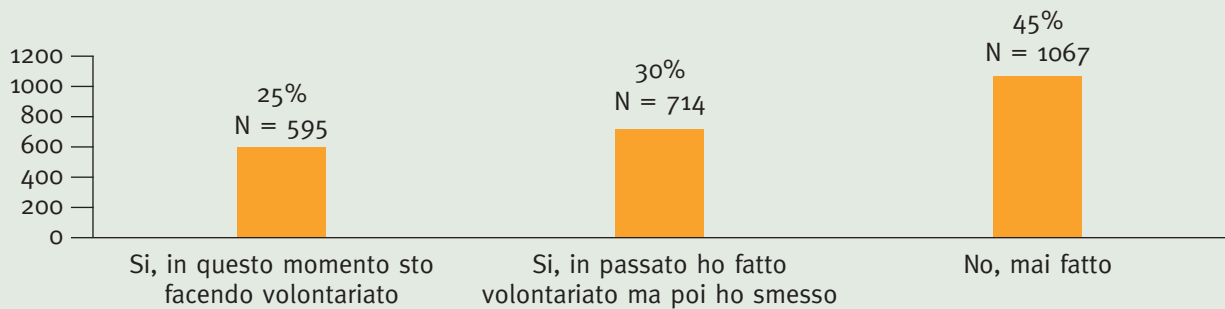
È la prima volta che fai volontariato per un evento
(come EXPO, olimpiadi, anno santo, mondiali di varie discipline sportive)?

Esperienza di volontariato legata a un evento. Valori percentuali validi.

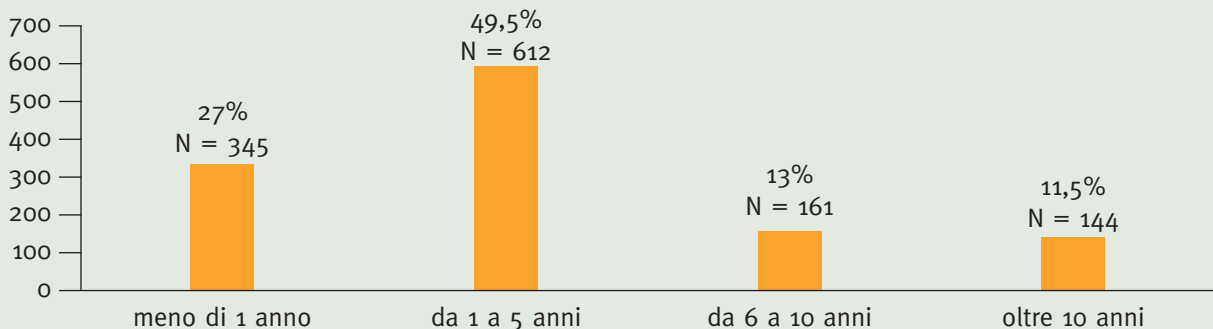


Volontariato continuativo. Distribuzione di frequenza e valori percentuali validi.

Sei (sei stato) impegnato in attività di volontariato all'interno di una o più organizzazioni (volontariato organizzato)?



Durata del servizio di volontariato continuativo. Distribuzione di frequenza e valori percentuali validi.



6. Volontari a confronto

Due diverse categorie di volontari e le loro caratteristiche

Per approfondire chi sono i volontari che si sono accostati a Expo Milano 2015, sulla base della combinazione delle risposte relative all'esperienza di volontariato, che sono state fornite alla domanda "È la prima volta che fai volontariato per un evento (come Expo, olimpiadi, anno santo, mondiali di varie discipline sportive)?" e alla domanda "Sei (sei stato) impegnato in attività di volontariato all'interno di una o più organizzazioni (volontariato organizzato)?", sono state individuate due categorie di volontari: quelli che hanno già svolto

esperienze di volontariato, denominati "Experienced", e quelli che sono entrati nel mondo del volontariato attraverso l'esperienza di Expo, denominati "New entry".

Nello specifico dei 2376 volontari, che hanno risposto al questionario "Pre-esperienza", il 59% (N=1394) appartiene alla categoria di volontari "Experienced" e il 41% (N=982) alla categoria "New entry". Inoltre, tra i volontari "Experienced" il 94% (N=1309) ha svolto o svolge un'attività di volontariato continuativa e il 6% (N=85) un'attività di volontariato solo episodica.

Volontari "Experienced" e volontari "New entry". Valori percentuali validi.



[6.a]

Volontari "Experienced" e "New entry": le loro caratteristiche socio-demografiche

Con riferimento all'**età**, emerge che i volontari "New entry" sono più giovani (media: 25.92; d.s.=11.46) rispetto ai volontari "Experienced" (media: 28.7; d.s.=14.12)⁷. Più nello specifico, i "New entry" sono principalmente giovani appartenenti alle fasce d'età: "17-20 anni" e "21-

23 anni"; mentre gli "Experienced" appartengono principalmente alla fascia adulta: "31-50 anni"; "51 anni in su"⁸.

Rispetto alla **professione**, emerge che i volontari "New entry" sono principalmente "Studenti" o "In cerca di prima occupazione"; mentre i volontari "Experienced" sono "Pensionati", "Lavoratori del settore pubblico e privato", oppure "Disoccupati"⁹.

Inoltre, seppur "Internet" ha costituito il mezzo

7 | L'analisi del t test per campioni indipendenti è risultata statisticamente significativa nella differenza d'età: $t(2327,147) = 5.292, p < .001$.

8 | L'analisi del chi quadrato è risultata statisticamente significativa: $X^2(5) = 26.331, p < .001$.

9 | L'analisi del chi quadrato è risultata statisticamente significativa: $X^2(12) = 43.116, p < .001$.

di informazione attraverso il quale, sia i volontari “New entry” che i volontari “Experienced”, sono venuti a **conoscenza dell’opportunità di essere volontari a Expo**, lo studio mostra che i volontari “New entry” hanno saputo di questa opportunità principalmente da “Parenti” e “Amici”; mentre, i volontari “Experienced” dalla “Stampa”, “Membri dell’associazione a cui appartengono” e “Da colleghi di studio e/o lavoro”¹⁰.

Infine, quanto al programma svolto in Expo, emerge che è più probabile che i volontari “New entry” siano presenti nel “*Programma Volontari Expo Milano 2015*”; mentre i volontari “Experienced” nel “*Programma Volontari per il padiglione dell’Unione europea*”¹¹.

Dalle analisi, non si riscontrano associazioni tra le due categorie di volontari e il genere, e la regione di residenza.

[6.b]

Ragioni e profilo motivazionale dei volontari “Experienced” e “New entry”

6.b.1 Le ragioni

Confrontando le due categorie di volontari sulle ragioni che più hanno contato nella scelta di proporsi come volontari a Expo 2015, emerge che - su una scala da 1 “Per nulla importante” a 5 “Molto importante” - i due gruppi si differenziano nell’importanza attribuita alla ragione “*Fare volontariato in Expo fa crescere le mie*

conoscenze e la mia esperienza”, che risulta più rilevante per i volontari “New entry”¹².

Inoltre, i due gruppi di volontari si differenziano nell’importanza attribuita alle ragioni “*Fare volontariato in Expo mi dà l’occasione di continuare la tradizione del volontariato nel nostro Paese*” e “*Fare volontariato in Expo è un’occasione per conoscere persone importanti*”. Infatti, anche se mediamente queste due ragioni sono percepite come meno importanti dai volontari di entrambi i gruppi, dalle analisi emerge che continuare la tradizione del volontariato nel proprio Paese è più importante per i volontari “Experienced”¹³; mentre la possibilità di conoscere persone importanti è più tipica nei volontari “New entry”¹⁴.

In particolare, i volontari “New entry” sono più spinti a intraprendere questo tipo di attività per ragioni legate a un ritorno non materiale: “*Fare volontariato in Expo fa crescere le mie conoscenze e la mia esperienza*”, “*Fare volontariato in Expo mi consente di espandere la cerchia delle mie relazioni*”, “*Fare volontariato in Expo è un’occasione per vedere riconosciuto il proprio lavoro*”, “*Fare volontariato è un’occasione per aumentare le proprie esperienze attraverso il contatto personale con i visitatori di Expo*”, “*Fare volontariato in Expo è un’occasione per conoscere persone importanti*” (“New entry”, media: 3.72; d.s.=.73; “Experienced”, media: 3.62; d.s.=.77)¹⁵.

10 | L’analisi del chi quadrato è risultata statisticamente significativa: $X^2(6) = 60.736, p < .001$.

11 | L’analisi del chi quadrato è risultata statisticamente significativa: $X^2(1) = 9.220, p < .01$.

12 | L’analisi del t test per campioni indipendenti è risultata statisticamente significativa nella ragione: “*Fare volontariato in EXPO fa crescere le mie conoscenze e la mia esperienza*”: $t(2223,579) = -2.068, p < .05$

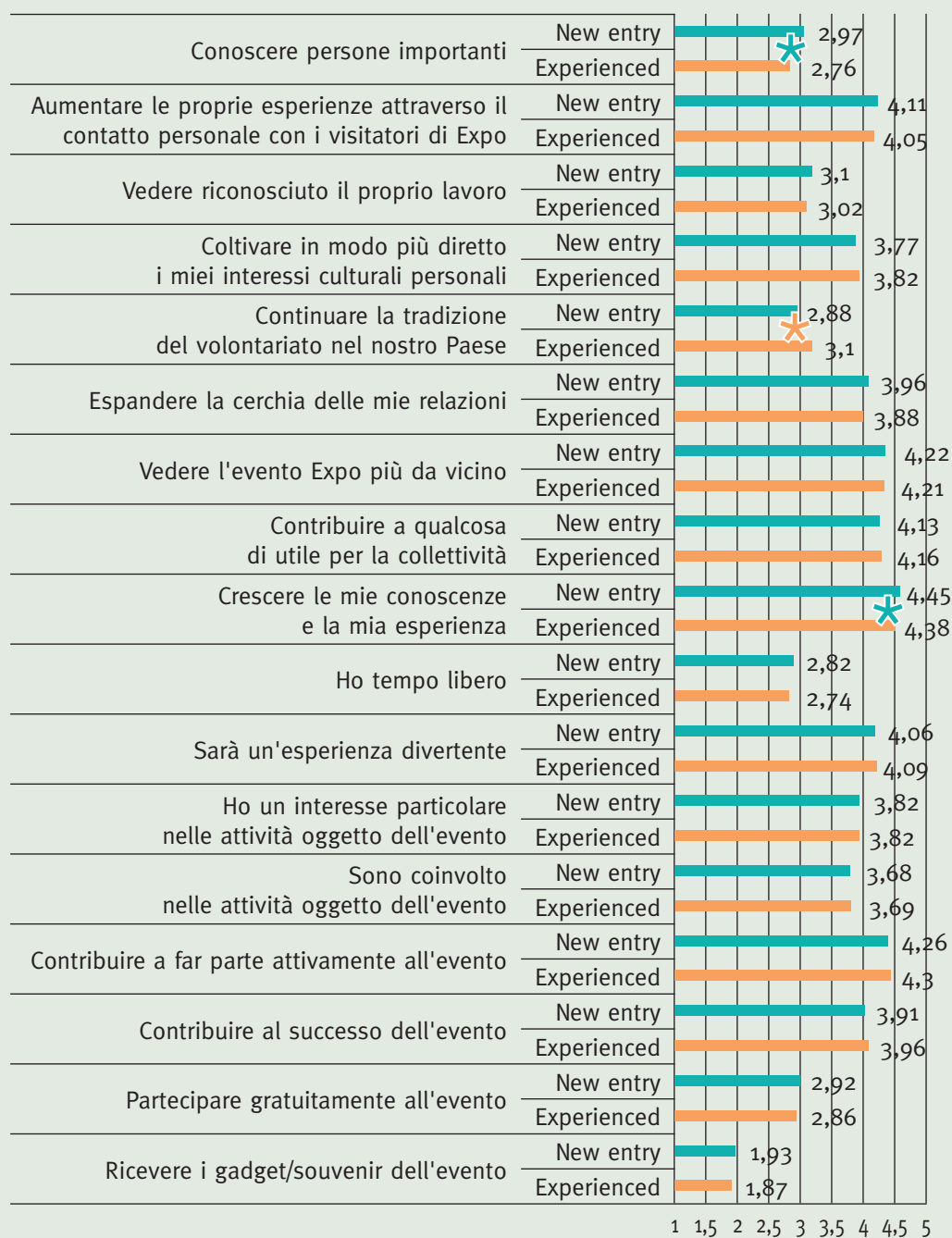
13 | L’analisi del t test per campioni indipendenti è risultata statisticamente significativa nella ragione “*Fare volontariato in EXPO mi dà l’occasione di continuare la tradizione del volontariato nel nostro Paese*”: $t(2374) = 4.087, p < .001$

14 | L’analisi del t test per campioni indipendenti è risultata statisticamente significativa nella ragione: “*Fare volontariato in EXPO è un’occasione per conoscere persone importanti*”: $t(2374) = -4.079, p < .001$

15 | L’analisi del t test per campioni indipendenti è risultata statisticamente significativa nelle ragioni legate a un ritorno non materiale: $t(2374) = -3.111, p < .01$

Mentre, l’analisi del t test per campioni indipendenti non è risultata statisticamente significativa nelle ragioni legate a un contributo e partecipazione specifici all’evento: $t(2374) = -.721, p = .471$ e a quelle legate un ritorno strumentale: $t(2374) = -1.495, p = .135$

Confronto tra volontari “New entry” ed “Experienced” nel peso attribuito a ciascuna ragione per la scelta a candidarsi come volontario Expo. Valori medi e differenze significative.



6.b.2 Motivazioni e profili motivazionali

Le motivazioni sono state indagate attraverso il *Volunteer Function Inventory* di Omoto e Snyder (1995), somministrato nella versione italiana di Barbaranelli e colleghi (2003). La scala, composta da 30 item, misura sei funzioni motivazionali principali: “Valoriale”, “Conoscitiva”, “Sociale”, “Carriera”, “Protezione”, “Accrescimento”, ciascuna delle quali è misurata da 5 item.

- La “funzione valoriale” attiene alla possibilità di esprimere i propri valori altruistici durante l’attività di volontariato.
- La “funzione conoscitiva” fa riferimento alla possibilità di apprendere nuove conoscenze e modalità per combinare saperi e risorse, di costruire nuove competenze ed esercitare abilità che altrimenti rimarrebbero inesprese.
- La “funzione sociale” è legata ad un riconoscimento sociale, in quanto l’attività di volontariato è connotata positivamente da familiari, amici colleghi, partner e società. A ciò si aggiunge la possibilità di incontrare e conoscere nuove persone.
- La “funzione carriera” secondo la quale il volontariato costituisce un’opportunità di svolgere un’attività funzionale ad un lavoro remunerato o a un avanzamento di carriera.
- La “funzione protezione” che è connessa alla riduzione del senso di colpa per sentirsi e percepirsi più fortunati di altri e alla possibilità di lasciarsi alle spalle e/o superare momenti tristi della propria vita, attraverso l’attività di volontariato.
- La “funzione accrescimento” è legata alla possibilità di intraprendere un’attività che promuove il miglioramento delle capacità relazionali, lo sviluppo individuale, l’auto-gratifica, l’autostima.

Ai partecipanti è stato, quindi, chiesto di esprimere la loro opinione circa l’importanza di ciascuna delle 30 motivazioni nella scelta di fare volontariato, graduando la loro risposta su una

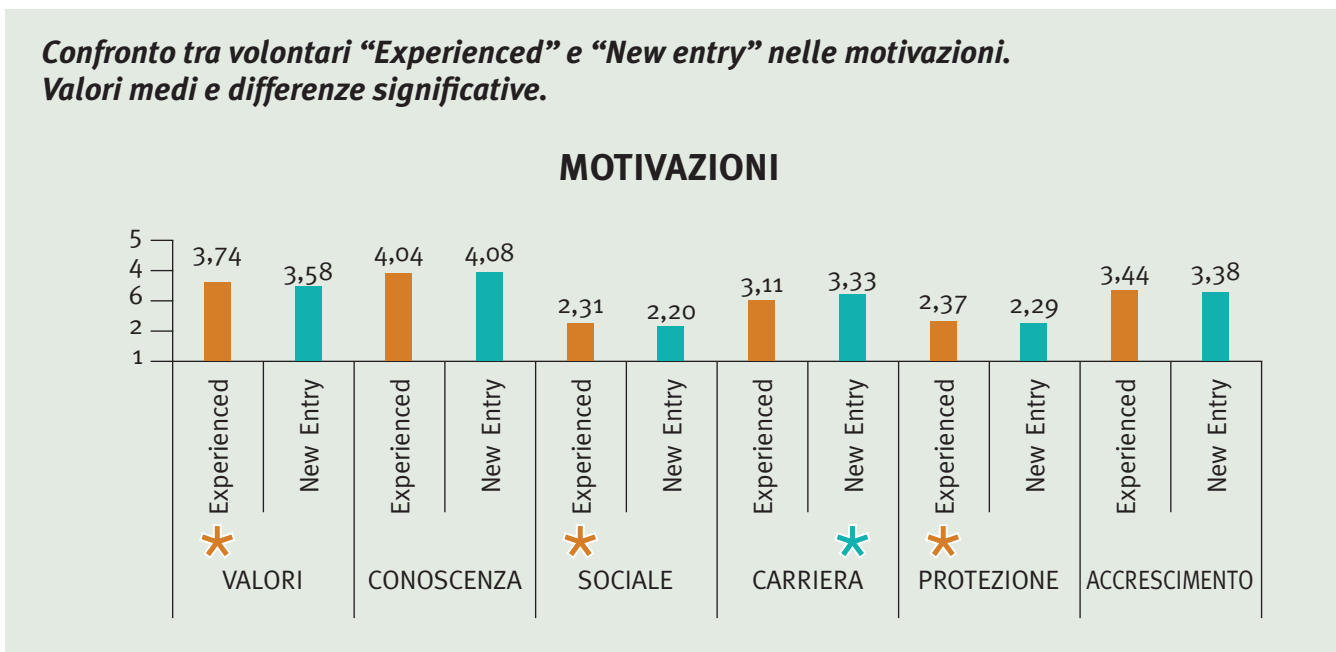
scala da 1 “Per nulla importante” a 5 “Molto importante”.

1. *Il volontariato può aiutarmi ad entrare in un posto dove mi piacerebbe lavorare.*
2. *I miei amici sono volontari.*
3. *Mi preoccupo delle persone meno fortunate di me.*
4. *Le persone cui sono vicino/a vogliono che io faccia il volontariato.*
5. *Il volontariato mi fa sentire importante.*
6. *Le persone che conosco condividono con me un interesse sociale nel mettersi a servizio della comunità.*
7. *Non importa quanto male sono stato/a, il volontariato mi aiuta a dimenticarlo.*
8. *Ho una genuina preoccupazione per il gruppo di persone nei confronti delle quali effettuo la mia attività di volontario/a.*
9. *Attraverso il volontariato mi sento meno solo/a.*
10. *Posso avere nuovi contatti che potrebbero aiutare i miei affari.*
11. *L’attività di volontariato mi allevia un po’ dal senso di colpa che provo per essere stato/a più fortunato/a degli altri.*
12. *Posso sapere di più sulla “causa” per la quale lavoro.*
13. *Il volontariato accresce la mia autostima.*
14. *Il volontariato mi permette di acquisire una nuova prospettiva sulle cose.*
15. *Il volontariato mi permette di conoscere diverse opportunità di lavoro.*
16. *Provo compassione verso le persone in stato di bisogno.*
17. *Altre persone cui sono vicino/a attribuiscono un alto valore al servizio sociale.*
18. *Il volontariato mi permette di imparare cose direttamente, attraverso la pratica.*
19. *Penso che sia importante aiutare gli altri.*
20. *Il volontariato mi aiuta a superare i miei problemi personali.*
21. *Il volontariato può aiutarmi ad affermarmi nella mia professione.*

22. Posso fare qualcosa per una causa che ritengo importante per me.
23. Il volontariato è un'attività importante per le persone che io conosco meglio.
24. Il volontariato è una valida via d'uscita per i miei problemi personali.
25. Posso imparare a trattare con una varietà di persone.
26. Il volontariato mi fa sentire necessario/a per gli altri.
27. Il volontariato mi fa stare meglio con me stesso/a.
28. L'esperienza del volontariato può rendere più interessante il mio curriculum vitae.
29. Il volontariato è un modo per fare nuove amicizie.
30. Posso mettere alla prova le mie potenzialità.

In generale, emerge che la motivazione che caratterizza maggiormente i volontari di Expo è quella conoscitiva (media: 4.06; d.s.=.67), seguita da quella valoriale (media: 3.67; d.s.=.71) e di accrescimento (media: 3.42; d.s.=.85). Inoltre, confrontando i volontari "New entry" ed "Experienced", emerge che la motivazione della "conoscenza" mantiene il suo primato in entrambe le categorie di volontari che, invece, si contraddistinguono nelle seguenti motivazioni¹⁶:

- VALORIALE: i volontari "Experienced" hanno una motivazione valoriale più elevata (media: 3.74; d.s.=.70) rispetto ai volontari "New entry" (media: 3.58; d.s.=.72).
- SOCIALE: i volontari "Experienced" hanno una motivazione sociale più elevata (media:



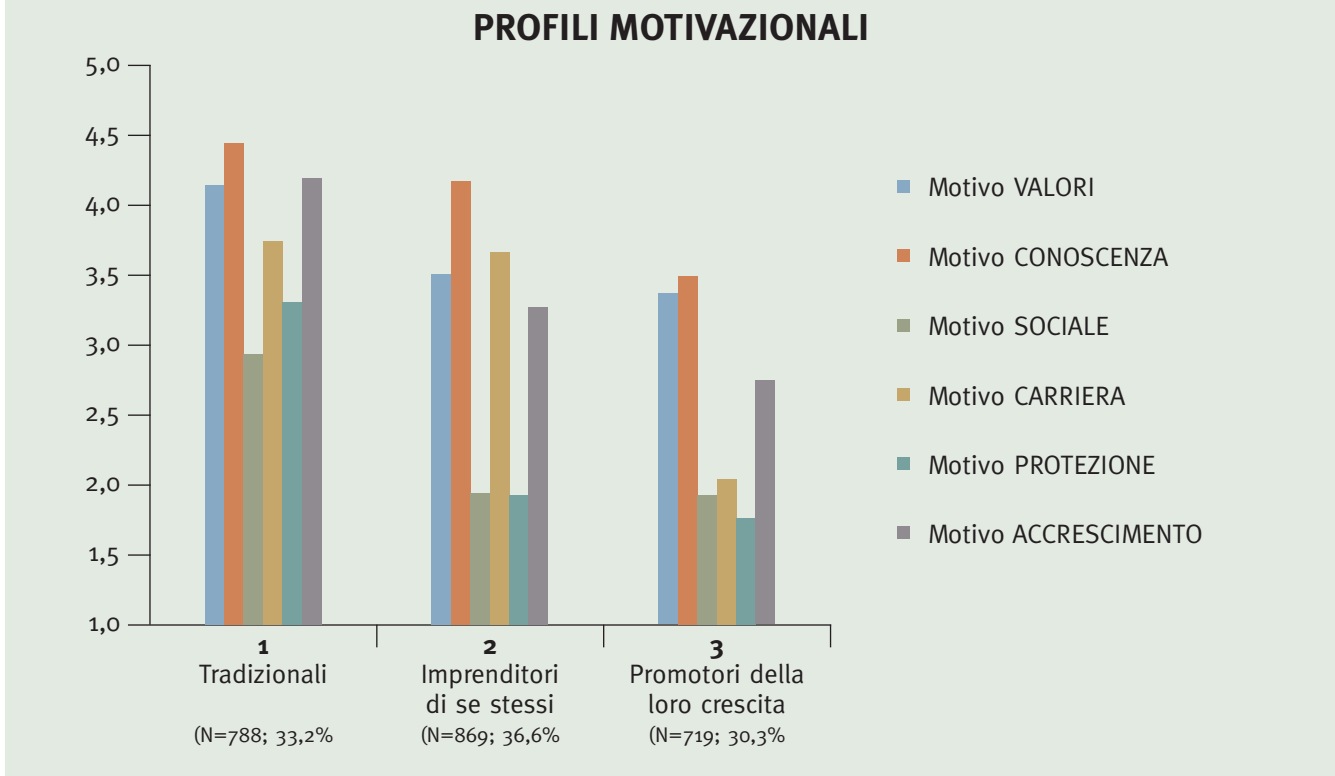
16 L'analisi del t test per campioni indipendenti è risultata statisticamente significativa nella motivazione (cfr. dettaglio statistico):

- Valoriale: $t(2374) = 5.338, p < .001$
- Sociale: $t(2203.586) = 3.216, p = .001$
- Carriera: $t(2209.095) = - 5.093, p < .001$
- Protettiva: $t(2374) = 1.985, p < .05$

Mentre, l'analisi del t test per campioni indipendenti non è risultata statisticamente significativa nella fiducia (cfr. dettaglio statistico):

- Accrescitiva: $t(2374) = 1.839, p = .066$
- Conoscitiva: $t(2241.118) = -1.270, p = .227$

Disposizione dei valori medi di ciascuna delle sei motivazioni nei profili individuati.



2.31; d.s.=.85) rispetto ai volontari “New entry” (media: 2.20; d.s.=.79).

- **PROTETTIVA:** i volontari “Experienced” hanno una motivazione di protezione più elevata (media: 2.37; d.s.=.93) rispetto ai volontari “New entry” (media: 2.29; d.s.=.94).
- **CARRIERA:** i volontari “New entry” hanno una motivazione orientata alla carriera più elevata (media: 3.33; d.s.=.99) rispetto ai volontari “Experienced” (media: 3.11; d.s.=1.07).

Emerge, quindi, che i volontari “New entry”, rispetto ai volontari “Experienced”, hanno una motivazione più orientata alla carriera, finalizzata all’acquisizione di conoscenze e abilità per una futura attività remunerata o come esperienza da inserire nel *Curriculum Vitae*.

Attraverso l’analisi dei cluster K-mean è stato possibile individuare i profili motivazionali, ovvero diverse categorie di volontari che si differenziano tra loro in base alla costellazione di motivazioni che li hanno spinti a fare volontariato. Questa analisi consente, infatti, di

formare gruppi i cui membri siano simili dal punto di vista delle caratteristiche indagate (in questo caso, le motivazioni) e del modo in cui queste caratteristiche si combinano tra loro (ad esempio, livelli alti in alcune motivazioni e bassi in altre motivazioni). Allo stesso tempo, l’analisi cerca di massimizzare le differenze tra i vari gruppi aventi configurazioni di motivazione diverse, definendo gruppi con costellazioni tipiche differenti tra loro.

Sono stati, così, individuati tre gruppi di volontari, ciascuno dei quali è caratterizzato da uno specifico profilo motivazionale:

- *Primo profilo*, che caratterizza un gruppo di persone per le quali il volontariato è parte del sé, del proprio modo di essere e di vivere, “a 360 gradi”. Si tratta di “volontari tradizionali” che, oltre a motivazioni di accrescimento e valoriali, sono anche ben integrati in una rete sociale che conosce e valorizza l’attività di volontariato.
- *Secondo profilo*, che caratterizza un gruppo

di persone che vedono nel mondo del volontariato un'occasione di crescita personale anche orientata alla carriera. I volontari che presentano questo profilo motivazionale potrebbero essere denominati "volontari imprenditori di sé stessi".

- *Terzo profilo*, che caratterizza un gruppo di persone che sono orientate al volontariato per esprimere valori altruistici e per una possibilità di crescita personale generalizzata. I volontari che appartengono a questo profilo presentano bassi livelli di motivazione sociale e protettiva come quelli appartenenti al profilo 2, ma al contrario di quest'ultimi, presentano bassi valori anche nella funzione carriera. Questi volontari potrebbero, quindi, essere definiti promotori della propria crescita.

Confrontando le due categorie di volontari nei tre profili emerge che il 40,9% (N=402) dei volontari "New entry" è caratterizzato da un profilo motivazionale di "tipo 2"; mentre i volontari "Experienced" si distribuiscono quasi

equamente tra i tre profili¹⁷. Le analisi mostrano, quindi, che è più probabile che i volontari "New entry" siano caratterizzati da un profilo motivazionale imprenditoriale.

[6.c]

Profilo fiducia

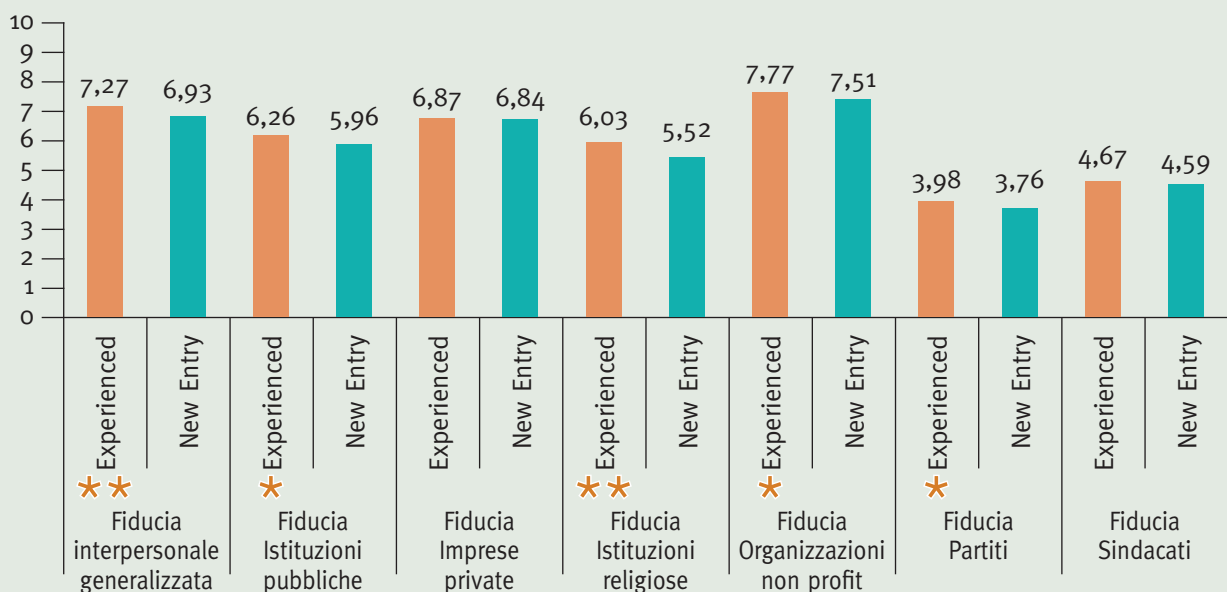
dei volontari "Experienced" e "New entry"

La fiducia è stata indagata attraverso due domande.

La prima domanda ha riguardato la **fiducia interpersonale generalizzata**, attraverso il seguente quesito: "Quanto sei d'accordo con la seguente affermazione? «Gran parte della gente è degna di fiducia». Per rispondere utilizza una scala da 0 a 10 in cui 0 indica che non sei "Per niente d'accordo" e 10 che sei "Completamente d'accordo". Utilizza i voti intermedi per graduare il tuo giudizio".

La seconda domanda ha indagato la **fiducia riposta nelle istituzioni**, attraverso la richiesta: "Indi-

Confronto tra volontari "Experienced" e "New entry" nei livelli di fiducia. Valori medi e differenze significative.



17 I L'analisi del chi quadrato è risultata statisticamente significativa: $X^2(2) = 14,995, p = .001$

ca su una scala da 0 a 10, dove 0 è “per nulla” e 10 “moltissimo”, quanta fiducia riponi in:

- a. Istituzioni pubbliche
- b. Imprese private
- c. Istituzioni religiose
- d. Organizzazioni non-profit
- e. Partiti
- f. Sindacati

In generale, i volontari che appartengono alla categoria “Experienced” nutrono livelli maggiori di fiducia rispetto ai volontari “New entry”. Più nel dettaglio, su una scala da 0 “Per nulla” a 10 “Moltissimo” i volontari “Experienced” hanno una **fiducia interpersonale generalizzata** mediamente più alta (media: 7.27; d.s.=2.05) rispetto ai volontari “New entry” (media: 6.93; d.s.=2.11); ripongono maggiore fiducia nelle **istituzioni pubbliche** (media: 6.26; d.s.=2.29; “New entry”, media: 5.96; d.s.=2.25); nelle **istituzioni religiose** (media: 6.03; d.s.=2.74; “New entry”, media: 5.52; d.s.=2.69); nelle **organizzazioni non profit** (media: 7.77; d.s.=2.06; “New entry”, media: 7.51; d.s.=2.10).

Inoltre, anche se comunque bassa, i volontari “Experienced” ripongono mediamente più fiducia nei **partiti** (media: 3.98; d.s.=2.33) rispetto ai volontari “New entry” (media: 3.76; d.s.=2.28).

Le due categorie di volontari sono, invece, pressoché alla pari, nella fiducia riposta nei

sindacati e nelle **imprese private** (per i valori medi, cfr. Grafico sotto riportato)¹⁸.

Come per la variabile motivazioni, anche per le variabili sulla fiducia, è stato possibile individuare i profili di fiducia che caratterizzano e differenziano tra loro i volontari.

Sono stati, così, individuati quattro gruppi di volontari, ciascuno dei quali è caratterizzato da uno specifico profilo di fiducia¹⁹.

1. *Profilo Uno*: volontari laici, ovvero volontari che hanno una bassa fiducia nei confronti delle istituzioni religiose.
2. *Profilo Due*: volontari aperti, ovvero volontari che hanno i più alti livelli di fiducia interpersonale e nelle varie istituzioni (sia pubbliche, che private che religiose).
3. *Profilo Tre*: volontari privati, ovvero volontari che hanno alta fiducia nel terzo settore e fiducia interpersonale generalizzata, ma si fidano meno delle istituzioni pubbliche e dei partiti.
4. *Profilo Quattro*: volontari diffidenti, ovvero volontari che hanno i più bassi livelli di fiducia in tutti gli ambiti indagati.

Confrontando le due categorie di volontari emerge che i volontari “Experienced” hanno più probabilità di essere caratterizzati da un profilo di fiducia aperto o privato (profilo 2 e 3); mentre i volontari “New entry” sembrano essere caratterizzati da un profilo di fiducia laico o diffidente (profilo 1 e 4)²⁰.

18 | L'analisi del t test per campioni indipendenti è risultata statisticamente significativa nella fiducia (cfr. dettaglio statistico):

- Interpersonale generalizzata: $t_{(2374)} = 3.897, p < .001$
- nelle istituzioni pubbliche: $t_{(2374)} = 3.256, p = .001$
- nelle istituzioni religiose: $t_{(2374)} = 4.484, p < .001$
- nelle organizzazioni non profit: $t_{(2374)} = 3.040, p < .05$
- nei partiti: $t_{(2374)} = 2.317, p < .05$

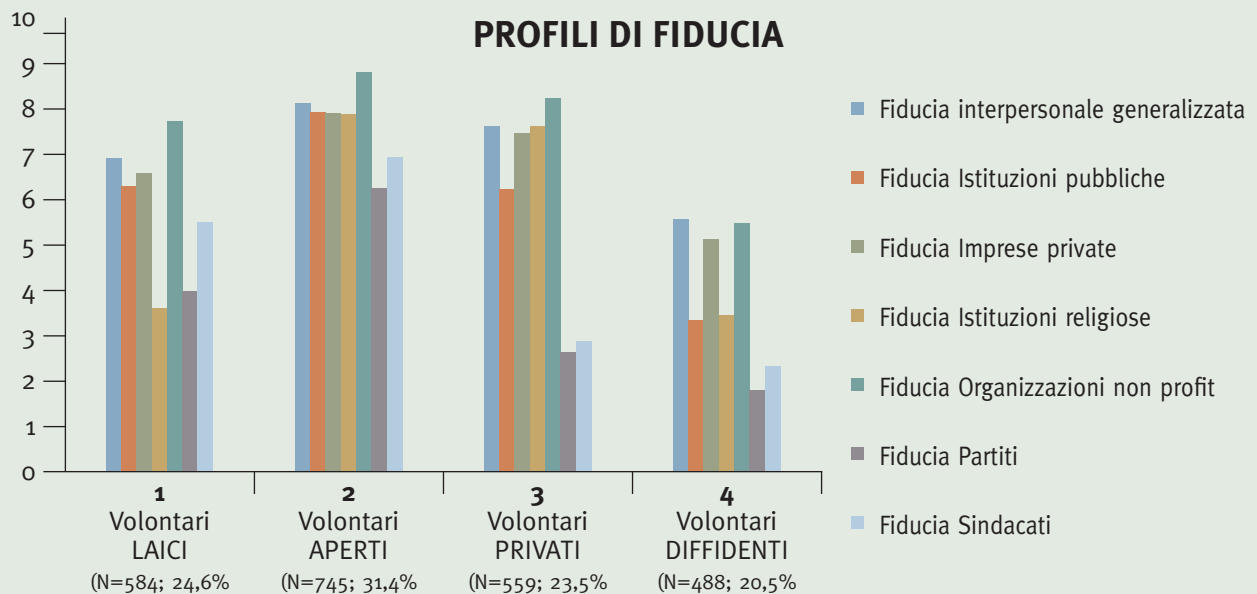
Mentre, l'analisi del t test per campioni indipendenti non è risultata statisticamente significativa nella fiducia (cfr. dettaglio statistico):

- nelle imprese private: $t_{(2374)} = .437, p = .662$
- nei sindacati: $t_{(2374)} = -.730, p = .465$

19 | I profili di fiducia sono stati individuati attraverso l'analisi dei cluster K-mean. Per la descrizione della procedura si rimanda al paragrafo 6.b.2 del presente documento.

20 | L'analisi del chi quadrato è risultata statisticamente significativa: $X^2(3) = 15.894, p = .001$

Disposizione dei valori medi di ciascuna delle sei motivazioni nei profili individuati.



[6.d]

Impegno civico

dei volontari “Experienced” e “New entry”

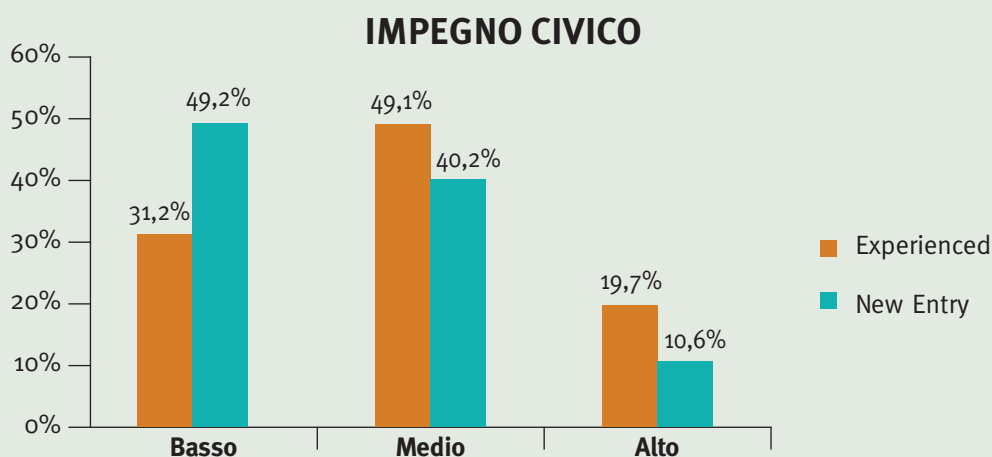
L'impegno civico è stato misurato attraverso il calcolo di un indice ricavato sulla base delle risposte che i volontari hanno fornito alle seguenti domande, con modalità di risposta: “sì”; “no”:

- Ti è capitato di votare per le ULTIME elezioni europee?
- Ti è capitato di aderire ad una petizione pubblica o a una raccolta di firme NELL'ULTIMO ANNO?

- Ti è capitato di partecipare a una riunione per discutere problemi della tua comunità, quartiere o zona di residenza NELL'ULTIMO ANNO?
- Ti è capitato di contribuire ad una raccolta di fondi per scopi di solidarietà sociale e di beneficenza NELL'ULTIMO ANNO?
- Ti è capitato di intervenire su argomenti politici nell'ambito di newsgroup/chatline/mailling list NELL'ULTIMO ANNO?

Dall'analisi²¹ emerge che i volontari “New entry” sono meno impegnati, a livello civico, rispetto ai volontari “Experienced”.

Volontari “Experienced” e “New entry” nei tre livelli di Impegno Civico. Valori percentuali.



21 L'analisi del chi quadrato risulta statisticamente significativa: $X^2 (5) = 101.087, p < .001$

[6.e]

Atteggiamento e interesse nei confronti della politica dei volontari “Experienced” e “New entry”

6.e.1 Atteggiamento dei volontari “Experienced” e “New entry” nei confronti della politica

Ai volontari è stato chiesto di indicare quale delle seguenti frasi meglio esprime il loro atteggiamento nei confronti della politica.

1. *Mi considero politicamente impegnato*
2. *Mi tengo al corrente e vorrei poter dare un mio contributo positivo per migliorarla*
3. *Mi tengo al corrente della politica, ma non ho intenzione di parteciparvi personalmente (la lascio a chi ha più competenza di me)*
4. *Non la seguo, non mi interessa*
5. *Mi disgusta*
6. *Non so*

Dall'analisi²², emerge che è più probabile che i volontari “New entry” siano caratterizzati da un atteggiamento più “passivo” nei confronti della politica (“*Mi tengo al corrente della politica, ma non ho intenzione di parteciparvi personalmente (la lascio a chi ha più competenza di me)*”; “*Non la seguo, non mi interessa*”; “*Mi disgusta*”), rispetto ai volontari “Experienced” che, invece, dichiarano di avere un atteggiamento più “attivo” nei confronti della politica (“*Mi considero politicamente impegnato*”; “*Mi tengo al corrente e vorrei poter dare un mio contributo positivo per migliorarla*”).

6.e.2 Interesse dei volontari “Experienced” e “New entry” per la politica

L'interesse dei volontari per la politica è sta-

to indagato attraverso la domanda: “*Su una scala da 0 a 10, in cui 0 indica “Per nulla” e 10 “Moltissimo”, puoi dire in che misura sei interessato alla politica? Utilizza i voti intermedi per graduare il tuo giudizio*”.

Dall'analisi²³ emerge che i volontari “Experienced” esprimono un maggiore interesse per la politica (media: 6.37; d.s.=2.745) rispetto ai volontari “New Entry” (media: 5.97; d.s.=2.717).

[6.f]

Partecipazione ai riti della propria religione dei volontari “Experienced” e “New entry”

Ai volontari è stato chiesto di indicare quante volte seguono i riti della loro religione (ad esempio la messa), attraverso le seguenti opzioni

1. *Mai*
2. *Solo in occasioni particolari (funerali, matrimoni, etc.)*
3. *Per le feste comandate*
4. *Una volta alla settimana*
5. *Più di una volta alla settimana*
6. *Non sono credente (anche se talvolta partecipo, per vicinanza umana, a riti religiosi come funerali, matrimoni, etc.)*

Dall'analisi²⁴ emerge che è più probabile che i volontari “Experienced” siano maggiormente credenti (“*Una volta alla settimana*”; “*Più di una volta alla settimana*”), rispetto ai volontari “New entry” che, invece, dichiarano per lo più di non seguire i riti della loro religione, di non essere credenti ma partecipano “*Per vicinanza umana a riti religiosi come funerali e matrimoni*”, e “*Solo in occasioni particolari (funerali, matrimoni, etc.)*”.

22 | L'analisi del chi quadrato risulta statisticamente significativa: $\chi^2 (5) = 22.149, p < .001$

23 | L'analisi del t test per campioni indipendenti è risultata statisticamente significativa nell'interesse nei confronti della politica $t(2374) = 3.558, p < .001$.

24 | L'analisi del chi quadrato risulta statisticamente significativa: $\chi^2 (5) = 48.356, p < .001$

[6.g]**Soddisfazione di vita dei volontari
“Experienced” e “New entry”**

Al fine di indagare la soddisfazione di vita, ai volontari è stato chiesto: *“Complessivamente, quanto sei soddisfatto della tua vita? Per rispondere utilizza una scala di valori compresi tra 0 e 10, in cui 0 indica “Per nulla” e 10 “Moltissimo”.*

Dall’analisi emerge che i volontari “Experienced” sono più soddisfatti della loro vita (media: 8.42; d.s.=1.60) rispetto ai volontari “New entry” (media: 8.20; d.s.=1.65)²⁵.

[6.h]**Felicità dei volontari
“Experienced” e “New entry”**

La felicità dei volontari è stata indagata attraverso la seguente domanda: *Pensando alla tua vita, oggi, quanto ti senti felice? Per rispondere utilizza una scala di valori compresi tra 0 e 10, in cui 0 indica “Per nulla” e 10 “Moltissimo”.*

Dall’analisi emerge che i volontari “Experienced” sono più felici (media: 8.38; d.s.=1.74) rispetto ai volontari “New entry” (media: 8.21; d.s.=1.73)²⁶.

[6.i]**Autostima dei volontari
“Experienced” e “New entry”**

L’autostima dei volontari è stata indagata attraverso la *“Self-esteem Scale”* di Rosenberg (1965)²⁷ che si compone di 10 item.

Ai partecipanti è stato chiesto di indicare il loro grado d’accordo, attraverso una scala da 1 “Pienamente in disaccordo” a 5 “Fortemente d’accordo”, con ciascuna delle seguenti affermazioni:

1. *Penso di valere almeno quanto gli altri*
2. *Penso di avere un certo numero di qualità*
3. *Sono portata/o a pensare di essere un fallimento*
4. *Sono in grado di fare le cose bene almeno come la maggior parte delle altre persone*
5. *Penso di non avere molto di cui essere fiera/o*
6. *Ho un atteggiamento positivo verso me stessa/o*
7. *Complessivamente sono soddisfatta/o di me stessa/o*
8. *Desidererei aver maggior rispetto di me stessa/o*
9. *A volte mi sento proprio inutile*
10. *A volte penso di essere una/un buona/o a nulla*

Dall’analisi²⁸ emerge che i volontari “Experienced” hanno più autostima (media: 3.82; d.s.=.64) rispetto ai volontari “New entry” (media: 3.75; d.s.=.65).

25 | L’analisi del t test per campioni indipendenti è risulta statisticamente significativa: $t_{(2374)} = 3.274, p = .001$

26 | L’analisi del t test per campioni indipendenti è risulta statisticamente significativa: $t_{(2374)} = 2.409, p < .05$

27 | Riferimenti bibliografici:

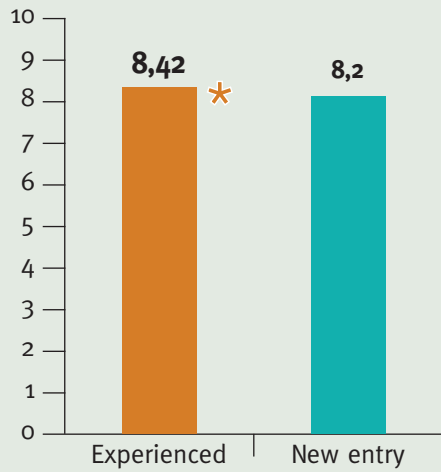
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton, NJ: Princeton University Press.

- Prezza, M., Trombaccia, F. R., & Armento, L. (1997). *La scala dell’autostima di Rosenberg: Traduzione e validazione Italiana*. Bollettino di psicologia applicata.

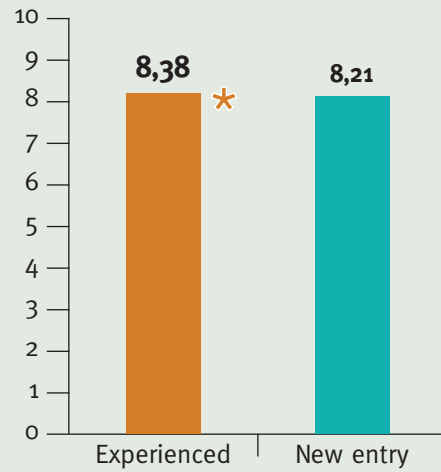
28 | L’analisi del t test per campioni indipendenti è risulta statisticamente significativa: $t_{(2374)} = 2.519, p < .05$

Confronto tra volontari “Experienced” e “New entry” nelle variabili “Soddisfazione di vita”, “Felicità” e “Autostima”. Valori medi e differenze significative.

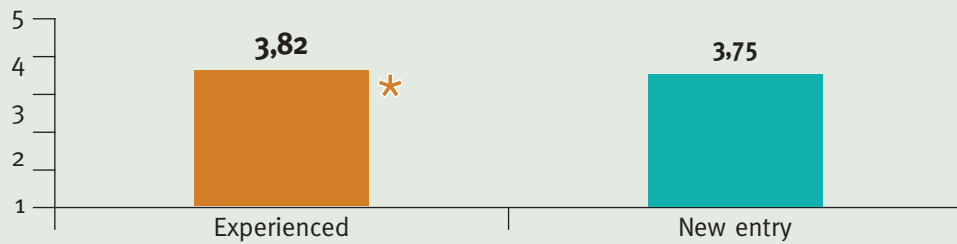
SODDISFAZIONE DI VITA



FELICITÀ



AUTOSTIMA



7. Uno sguardo a posteriori la valutazione dell'esperienza da parte dei protagonisti

I volontari che hanno partecipato alla ricerca rispondendo sia al questionario “Pre esperienza” che al questionario “Post esperienza” sono 1391, di cui 455 maschi (33%) e 936 femmine (67%), di **età** compresa tra i 18 e gli 83 anni (media: 28.75; d.s.=14.003). Dal confronto con le percentuali dell’universo dei volontari, emerge che anche questo sottocampione di volontari è rappresentativo della popolazione di riferimento (Cfr. appendice parte 2).

Su una scala da 1 (“Per nulla”) a 5 (“Molto”), sia i volontari “New entry” che “Experienced” dichiarano di essere **molto soddisfatti** dell’esperienza svolta come volontari a Expo (media: 4.64; d.s.=.645) e che l’esperienza ha **incontrato le loro aspettative** in modo abbastanza elevato (media: 4.26; d.s.=.817).

In particolare, i volontari “New entry” sembrano essere mediamente più soddisfatti dell’esperienza (media: 4.7; d.s.=.59) rispetto ai volontari “Experienced” (media: 4.6; d.s.=.68)²⁹.

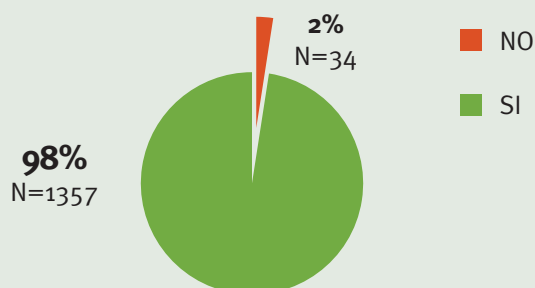
Inoltre, emerge che la stragrande maggioranza dei volontari, di entrambe le categorie di volontari, **consiglierebbe ad amici e/o a parenti l’esperienza** (98%; N=1357).

Attraverso la somministrazione della scala di Stukas e colleghi (2009)³⁰, è stato possibile indagare quanto l’esperienza di volontariato vissuta ha offerto l’opportunità di soddisfare le motivazioni più importanti dei volontari, quindi indagare se l’esperienza ha soddisfatto proprio quello che i volontari cercavano nel volontariato, ovvero le loro spinte motivazionali (funzione motivazionale) che sono state misurate attraverso la scala VFI di Omoto e Snyder (1995) - (cfr. paragrafo: *Ragioni e profili motivazionali dei volontari “Experienced” e “New entry”* del presente documento).

Dalla scala delle opportunità offerte dall’attività di volontariato è stato possibile rilevare che le due funzioni/motivazioni più soddisfatte, sono quelle legate alla motivazione “Conoscitiva” (media:4.11; d.s.=.79) e a quella “Va-

Esperienza da consigliare. Valori percentuali.

Consigliaresti l’esperienza a parenti e/o amici?



²⁹ | L’analisi del t test per campioni indipendenti è risulta statisticamente significativa: $t_{(1295,309)} = -2.746, p < .05$

³⁰ | Riferimento bibliografico:

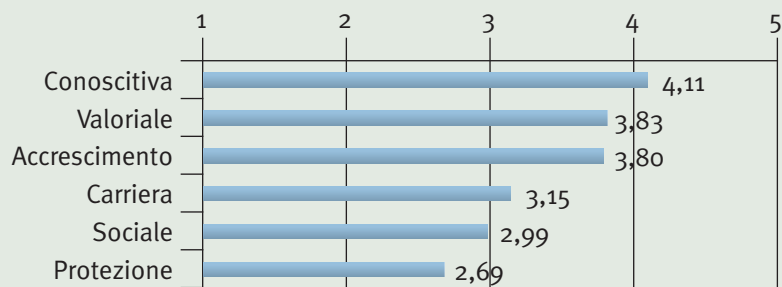
- Stukas, A. A., Worth, K. A., Clary, E. G., & Snyder, M. (2009). The matching of motivations to affordances in the volunteer environment an index for assessing the impact of multiple matches on volunteer outcomes. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38(1), 5-28.

loriale” (media: 3.83; d.s.=.87). Queste due funzioni sono anche risultate più importanti per i volontari Expo e il loro appagamento ha contribuito a percepire l’esperienza di volontario Expo soddisfacente.

Inoltre, le analisi non mostrano differenze si-

gnificative tra i volontari “New entry” e “Experienced” rispetto alla soddisfazione delle funzioni motivazionali: i volontari appartenenti a entrambi i gruppi, infatti, mostrano un alto livello di soddisfazione delle funzioni motivazionali ritenute più importanti³¹.

Motivazioni soddisfatte dall’attività di volontariato. Valori medi.



³¹ | L’analisi del t test per campioni indipendenti non è risultata statisticamente significativa in nessuna funzione (cfr. dettaglio statistico):

- Valoriale: $t(1398) = -.953, p = .341$
- Conoscitiva: $t(1398) = -1.667, p = .096$
- Sociale: $t(1398) = .118, p = .906$
- Carriera: $t(1249,707) = .272, p = .786$
- Protettiva: $t(1398) = -1.921, p = .055$
- Accrescitiva: $t(1398) = -.630, p = .529$

8. Orientamenti futuri

rimanere nel mondo del volontariato? Quali intenzioni?

La stragrande maggioranza dei volontari dichiara l'intenzione di voler svolgere un'attività di volontariato anche in futuro (96,5%; N=1342) e di volerlo continuare, soprattutto, nella forma "episodica" (64%; N=803).

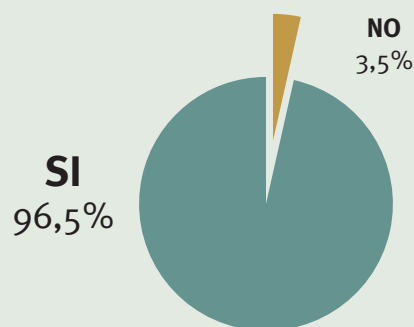
In particolare, dall'analisi emerge che è più probabile che siano i volontari "Experienced" a voler continuare in futuro un'attività di volontariato rispetto ai volontari "New entry"³²; e che è più probabile che siano i volontari "New entry" a volerlo continuare in una "forma episodica" rispetto ai volontari "Experienced" che

lo intraprenderebbero sia in "forma continuativa" che in "altra forma"³³.

Più nel dettaglio³⁴, per realizzare la loro intenzione futura di continuare a fare volontariato, **è più probabile che** i volontari "New entry" consultino i siti internet delle associazioni e "aspettino l'occasione giusta"; mentre i volontari "Experienced" **è più probabile che** cerchino informazioni presso le associazioni o le istituzioni (ad esempio, i Centri Servizi per il Volontariato) o attraverso altri canali, non meglio specificati³⁵.

Intenzione futura di svolgere un'attività di volontariato. Valori percentuali.

Hai intenzione di fare volontariato anche in futuro?



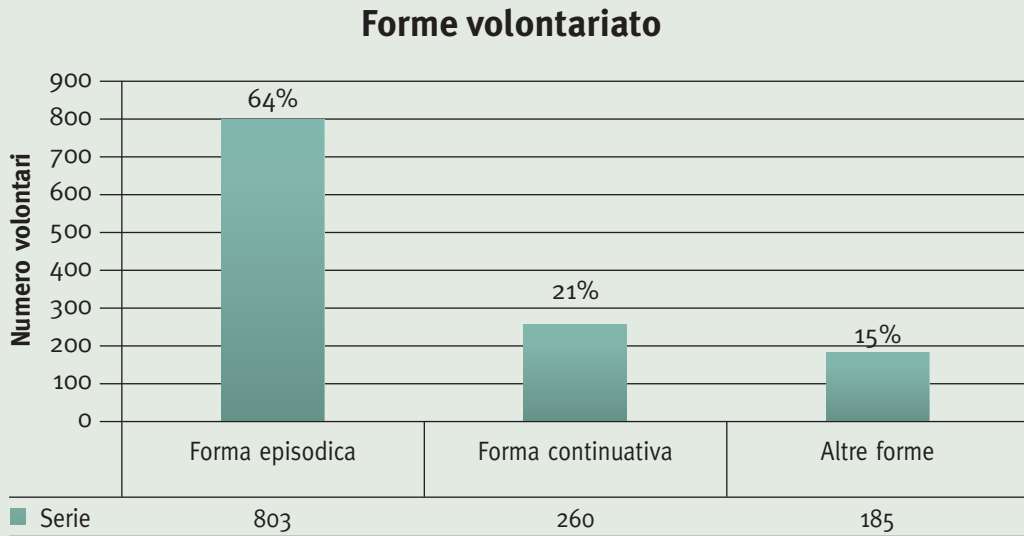
32 | L'analisi del chi quadrato risulta statisticamente significativa: $X^2 (1) = 15.771, p < .001$

33 | L'analisi del chi quadrato risulta statisticamente significativa: $X^2 (2) = 71.479, p < .001$

34 | L'analisi del chi quadrato risulta statisticamente significativa: $X^2 (4) = 38.651, p < .001$

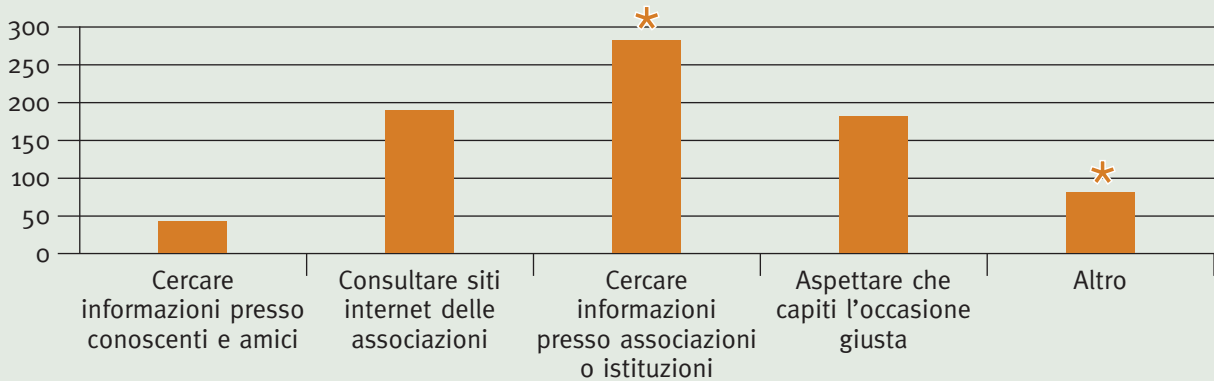
35 | Le analisi dei dati Follow-up potranno approfondire e meglio inquadrare le modalità attraverso le quali i volontari hanno realizzato o provato a realizzare la loro intenzione di continuare un'attività di volontariato

**Forma di volontariato che si intende intraprendere in futuro:
Distribuzione di frequenza e valori percentuali.**

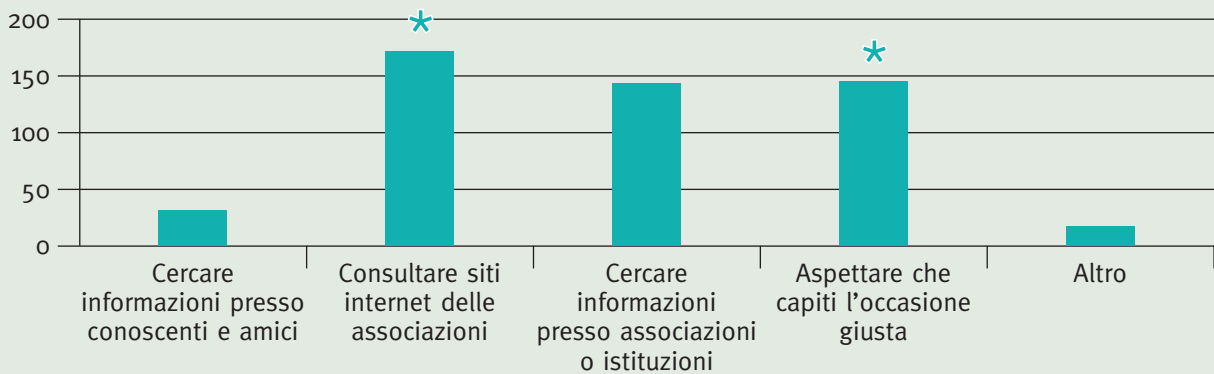


Associazione significativa tra le modalità di realizzazione dell'intenzione futura di continuare un'attività di volontariato e volontari "Experienced" o "New entry".

Volontari "Experienced" e "Relazione intenzione futura"



Volontari "New entry" e "Relazione intenzione futura"



9. L'esperienza di volontario Expo Milano 2015 la parola a 31 intervistati

L'esperienza di volontario Expo 2015 è stata indagata con un approccio qualitativo attraverso interviste in profondità individuali, "face to face", che hanno coinvolto 31 volontari, al termine del servizio che hanno prestato nell'ambito dell'evento (cfr. "Nota Metodologica" del presente documento).

Giovani, adulti e pensionati, equamente suddivisi tra maschi e femmine³⁶, che rispetto alla loro storia di volontariato si suddividono tra: giovani studenti o pensionati che si sono avvicinati per la prima volta ad un'attività di volontariato con Expo; giovani studenti e adulti che hanno ripreso a svolgere volontariato con Expo; adulti e pensionati che svolgono con continuità un'attività di volontariato. Il loro curriculum di studi si caratterizza, prevalentemente, per la conoscenza delle lingue straniere e lo studio di materie scientifiche; sul versante degli interessi personali sono accomunati dal piacere di viaggiare, di conoscere nuovi posti, entrare in contatto con culture diverse e dalla passione per lo sport. Attraverso l'analisi delle risposte date da ciascun volontario è stato così possibile ricostruire e inquadrare l'esperienza di volontario Expo, avendo accesso al vissuto, ripercorrendo motivazioni e grado di soddisfazione, i punti di forza, gli aspetti di arricchimento e l'orientamento futuro rispetto all'impegno di volontario: aspetti che nella loro totalità e nell'accostamento delle trentuno sfaccettature, configurano e restituiscono quello che può essere considerato l'affresco (il quadro) del "volontario Expo".

Il vissuto dell'esperienza

I volontari intervistati raccontano la loro esperienza a Expo, come un'esperienza «Di vita»

(Int. 26) e la descrivono come «Unica» (Int.15), «Bella» (Int.18), «Travolgente» (Int. 31), «Interessante e inaspettata» (Int.30), grazie alla quale è stato possibile conoscere molte persone e provare molteplici emozioni. Un'esperienza che ha fatto crescere, ampliando e fortificando capacità e abilità personali, favorendo la "scoperta" di aspetti di sé.

«...è stata un'esperienza **unica**, che mi ha regalato un **sacco di emozioni**. Mi ha fatto conoscere un **sacco di persone** e mi ha fatto anche **crescere**» (Int. 15)

«**Ampliare il mio orizzonte di inglese**; [...] avere conosciuto **tante persone** che vengono da tutte le parti del mondo[...]. Mi **piace curiosare** [...] e [...] **dare qualcosa del mio tempo libero** è capitata questa occasione qui e io mi sono buttato» (Int. 10)

Un'esperienza che ha permesso loro di mettersi in gioco, in quanto vissuta non tanto da spettatori quanto da protagonisti e nella quale ciascuno ha dato qualcosa di sé, unitamente al «Piacere per avere aiutato qualcuno» (Int.4).

«... in sintesi è una **bella** esperienza [...] senza ombra di dubbio; mi ha fatto crescere; **mi ha permesso di mettermi in gioco al 100%**» (Int. 18) «... la cosa che veramente mi è piaciuta di questa esperienza [...] ho potuto **viverla dietro** [...] dietro le quinte [...] **non solo da spettatore ma anche da chi gestisce**» (Int. 26)

«**Divertimento, stanchezza, piacere di avere aiutato qualcuno**» (Int. 4)

36 I Genere degli intervistati: 48% maschi, 52% femmine.

Un profilo che, per altro, non nasconde aspetti di criticità, stanchezza (Int.4) e iniziale scetticismo; nonché un atteggiamento “allergico” allo stesso mondo del volontariato. Un atteggiamento che, però, nel corso dell’esperienza si è modificato trasformandosi in apprezzamento, fino a diventare volontà di ripetizione.

«... I primi giorni [...] ero un pò **scettico** [...] continuando nell’**esperienza**, cioè giorno dopo giorno, ho notato che [...] **ti arricchivi con la presenza e con il contatto con i visitatori, un contatto di visitatori internazionali**» (Int. 14)

«Fino a due settimane prima **era l’ultimo dei miei pensieri** fare un’esperienza a Expo; non avevo intenzione di fare volontariato, di **solito sono tendenzialmente allergico a queste cose.** [...] Credo che lo rifarò» (Int. 29)

Un’esperienza, quindi, «... complessivamente, assolutamente gratificante, da un punto di vista personale» (Int. 2) che « ... conosciuta [...] per caso [...] ha aiutato [...] ad entrare in un ambito diverso da quello scolastico, a sperimentare [...] lingue e skill nuove [...], non avendo mai fatto nessun tipo di lavoro e avendo fatto tipi di volontariato completamente diversi. Quindi dal punto di vista personale e formativo è stato interessante; [e] dal punto di vista umano [...] un arricchimento personale» (Int. 30).

Aspettative e motivazioni: fattori di soddisfazione

Un’esperienza della quale i volontari si dichiarano soddisfatti.

Avere conosciuto tanta gente; aver partecipato a «Una cosa così grande come Expo» (int. 24); nella quale «Ti senti partecipe [...] di un qualcosa di cui tutti parlano» (Int. 26), vivere in prima persona l’esperienza e «Potere dire “c’e-

ro anche io!”» (Int. 7) e vivere un’esperienza divertente, sono i primi fattori di soddisfazione. A questi si aggiungono: la durata limitata dell’impegno, accompagnata da opportunità che comunque Expo offriva e assicurava loro, in particolare l’acquisizione di competenze e professionalità, la pratica delle lingue, i benefit (pass, dotazione di tablet, partecipazione ad appuntamenti ricreativi e di divertimento) che hanno consentito di vivere pienamente l’evento durante il loro servizio. Il quadro si completa con la possibilità di costruire reti amicali, prospettive professionali, e per i volontari del padiglione UE, l’aver potuto svolgere un ruolo attivo con una certa autonomia (cfr. Int. 29). Un livello di soddisfazione che viene quantificato sicuramente in linea, ma anche «Ben oltre» (Int. 31) le aspettative.

«Expo è di fatto un elemento che ti fa piacere Expo perchè è questo contesto, è proprio un acceleratore di sensazioni di emozioni [...], lo stesso Expo secondo me ti fa piacere Expo» (Int. 31)

Le motivazioni, infatti, con le quali i volontari si erano accostati a questa esperienza, riprendono e in parte richiamano quanto già emerso dalle analisi dei dati della parte quantitativa della ricerca.

Dall’analisi delle interviste emerge, infatti, che le motivazioni per le quali i volontari hanno deciso e scelto di intraprendere questa esperienza sono riconducibili a elementi partecipativi, conoscitivi ma anche formativo-professionali e civici.

La motivazione partecipativa si è declinata in due versanti: quello della curiosità e quello di poter far parte di un evento “straordinario”, bucadone lo schermo.

«La curiosità prima di tutto» (Int. 17) quale atteggiamento che, nascendo dal desiderio di sapere, spinge ad interessarsi davvero dell’e-

vento: «*La curiosità di vedere una situazione eccezionale nel suo esprimersi*» (Int. 9), di poter «*Curiosare all'interno per un lungo periodo*» (Int. 5); «*Entrare nel mondo Expo, [perché] ero curioso di capire Expo dall'interno*» (Int. 23).

Quindi un prendere parte, essere parte, trovarsi insieme con altri per essere e realizzare una parte dell'evento stesso, diventando e assumendo un ruolo di protagonisti attivi con la «*Voglia di mettermi in gioco, partecipare, poter conoscere culture differenti, nuove persone, nuovi amici, e poter essere parte, poter dire di aver fatto parte attivamente di un evento di questa portata*» (Int. 21). Quindi, «*Essere parte di qualcosa di più grande di me*» (Int. 13), al quale accedere da una prospettiva diversa che si contrappone a quella di spettatori/visitatori: «*Essere parte dell'evento e non turista e non parte esterna [...] e un giorno raccontarla anche ai nipoti [che] magari la leggeranno sui libri di storia e io potrò dire: "Io ho partecipato, non io ero presente in quell'epoca, ma io ero Expo"*» (Int. 23).

Posizione rafforzata anche dalle verbalizzazioni emerse anche in altre interviste che pongono l'accento sul «*Poterci mettere un piedino dentro*» (Int. 8) ed «*Essere al centro di un evento mondiale: è una cosa che ti capita una volta nella vita, soprattutto nella tua città*» (Int. 3). Tutto ciò chiama in causa l'evento Expo, sottolineandone sia l'aspetto "mondiale" e di unicità «*Ho fatto [il volontario] all'Expo, anche proprio perché era l'Expo*» (Int. 11); «*Prima di tutto perché essendo un evento mondiale ti capita una volta nella vita di vederlo*» (Int. 2); «*Un evento del genere è unico nella vita*» (Int. 12); sia i suoi aspetti più intrinseci, come ad esempio sottolineato da un intervistato che afferma: «*Ero interessato ad Expo perché, facendo architettura, avevamo lavorato su Expo nel senso che durante un laboratorio di esercitazione avevamo cercato di disegnare, piuttosto che creare, un padiglione per Expo. Poi volevo*

farne parte perché alla fine c'è un sacco di gente, molte culture e comunque è un evento importante» (Int. 31).

Inoltre, proprio il verificarsi dell'evento ha costituito, in particolare per i volontari "New entry", l'opportunità di entrare nel mondo del volontariato.

«Non ho mai avuto l'opportunità [di svolgere un'attività di volontariato] [...]. Tutto sommato sono stato fortunato nel campo del lavoro, **poter andare in pensione, poter avere un sostegno** [economico] **abbastanza buono ...mi sento in debito con le altre persone, con le altre entità e cerco di trovare qualcosa per poter dare** [...] **Expo è stata l'occasione**» (Int. 10)

«... Comunque avevo sempre voluto fare volontariato, volevo proprio provare la Croce Rossa, perché io studio farmacia, quindi la trovo più attinente [...] ma dopo per un motivo o per l'altro non sono mai riuscita a iniziare» (Int. 22)

«*Il volontario era un'esperienza che non ho mai provato [...] ho avuto la possibilità [...] un'occasione: direi l'Expo qua a Milano non so tra quanti anni si presenterà, se si presenterà. Quindi ho ritenuto che era un'ottima occasione poi per provare il volontariato*» (Int. 27)

A questa motivazione "partecipativa" si affianca quella conoscitiva, orientata sia verso una dimensione relazionale «*Il fatto di conoscere tanta gente diversa dal mio contesto [...] cioè avere una possibilità di conoscenza ma non per fini lavorativi, ma una conoscenza per scopo personale*» (Int. 26), sia verso una dimensione esperienziale, a sua volta ulteriormente specificata, nei giovani volontari, in una motivazione formativa e professionale. L'esperienza di volontariato Expo è stata vissuta come «*Un'op-*

portunità di imparare di più [...], per aumentare la mia conoscenza» (Int. 13); «Per esercitare le lingue» (Int. 3); « ... io studio architettura, quindi la voglia di vedere cos'era realmente Expo» (Int. 18); una decisione maturata «Per la mia scelta di studi futuri, che restano nel campo dell'ospitalità e del turismo [...] e perchè sono molto interessato personalmente [...] all'aspetto della nutrizione, e partecipare a un evento fondato su questo [tema] in un paese come l'Italia, mi è sembrato molto importante» (Int. 28), fino ad indicare la finalità di «Arricchire il mio curriculum» (Int. 22) e perché «È un'esperienza da mettere sul curriculum [...] per il futuro» (Int.24); in quanto «Fai vedere qual è il tuo carattere, che sei capace di sacrificarti per gli altri, senza avere un tornaconto personale. Uniamo l'utile al dilettevole» (Int. 2).

Una motivazione iniziale proiettata verso il futuro, verso la possibilità di inserirsi in ambito lavorativo e sociale, presentando esperienze attraverso le quali far leggere, intravedere parte della propria personalità.

Infine, ma non per importanza, emerge altresì una motivazione civica, tipicamente adulta, che si delinea nella possibilità e nella volontà di «Dare una disponibilità per la città» (Int. 2); «Rendermi utile alla collettività» (Int. 14); di «lo voglio essere la Milano che ospita Expo» (Int. 23) e dire «Un grazie alla mia città» (Int. 7). Una motivazione condivisa anche da alcuni giovani intervistati che hanno affermato: «Innanzitutto io sono di Milano quindi per rappresentare sia la mia città che l'Italia e rendermi finalmente utile a un evento così importante» (Int.15) e «Per un discorso di [essere] cittadino italiano, [...]. Da cittadino italiano mi sono sentito abbastanza orgoglioso di partecipare, in prima persona, a un'esperienza simile» (Int. 30).

Accanto alle motivazioni presentate, c'è anche chi sottolinea che «Non è escluso il fatto di essere utile [...] che entra già nel concetto di

volontariato [...] di fare un qualche cosa per essere utile; un qualche cosa per arricchirsi materialmente no [...] ma moralmente sì» (Int. 9), e chi dichiara di avere aderito perché «Avevo tempo libero e, sinceramente, non avevo nient'altro in programma [...] e non ci credo tanto che faccia curriculum» (Int. 29).

Punti di forza e di debolezza

Un'esperienza che trova il suo punto di forza nell'aspetto relazionale: una relazione sia nei confronti dell'evento Expo in quanto tale; sia nei confronti della dimensione "esterna", rappresentata dai visitatori di Expo; sia dalla dimensione "interna", esito di quanto si è instaurato tra i volontari e l'evento Expo, tra i volontari e i visitatori di Expo, e tra gli stessi volontari.

«I punti di forza sono appunto quello di **poter partecipare a un evento di fama mondiale, di poter vedere e di poter partecipare anche agli eventi della manifestazioni, poter visitare il sito espositivo.**

Incontrare un sacco di persone che normalmente nella vita quotidiana uno non avrebbe mai incontrato. Il nostro gruppo, va beh ... come penso tutti i gruppi, era costituito da persone dai 18 ai 70 anni, quindi con una gran mescolanza di esperienze e di personalità e quant'altro... è stato molto carino [...] per questo motivo di **conoscenza di altre persone» (Int. 19)**

Nello specifico, infatti, i volontari hanno potuto stringere e costruire legami tra di loro, mettendo proprio in risalto «Il rapporto umano con gli altri volontari» (Int. 10); «I rapporti che riesci a creare all'interno del gruppo» (Int. 29); la possibilità di tessere relazioni di amicizia (cfr. Int. 25) e di «Costruire un qualche cosa che non era ancora una squadra ma una sintonia nel fare le cose» (Int. 9), che ha agevolato e

favorito l'emergere di un «*Lavoro di gruppo [coordinato dal] team leader*» (Int. 18).

«***Siamo diventati comunque un gruppo unito, quindi noi volontari alla fine ci aiutavamo a vicenda, si sono creati comunque dei legami abbastanza forti tra di noi***» (Int. 15)

Una relazione che si è aperta anche alla dimensione "esterna" rappresentata dai visitatori di Expo e dalle culture delle nazioni presenti: «*Incontrare persone straniere*» (Int. 5); «*Venire a contatto anche con culture che non avrei mai pensato*» (Int. 3) sono elementi che hanno qualificato e "fortificato" l'esperienza di volontariato in Expo.

Inoltre, lo stesso evento Expo, in quanto tale, ha promosso l'instaurarsi di una relazione "sentita" dai volontari: «*Vivere Expo*» (Int. 16); «*Poter vedere tutto, perché in due settimane la giri bene e ti rendi conto di che cosa c'è*» (Int. 3); «*Stare dentro tutto il giorno e scoprirla*» (Int. 15); «*Poter visitare il sito espositivo*» (Int. 19); ma anche il contributo attivo messo in campo da ciascun volontario al fine di «*Dare una mano*» (Int. 4); di «*Aiutare a fare Expo*» (Int. 13) ha permesso di cogliersi parte di Expo, contribuendo anche a promuoverne la riuscita.

«Ti senti partecipe di un grande evento di un qualcosa di cui tutti parlano e questa è una cosa carina per certi versi» (Int. 26)

«***... ho contribuito a questa cosa anche se non sarò sui giornali [...] ho aiutato a fare Expo, a farlo [...] andare bene***» (Int. 13)

«... l'aver aiutato a migliorare una manifestazione che agli inizi aveva [...] disguidi, problemi e cose non ancora a regime [...] **siamo stati quelli che hanno dato una mano a migliorare il primo impatto**» (Int. 4)

Sempre in merito alla dimensione relazionale, un elemento non scontato, sottolineato e riconosciuto tra i punti di forza dagli intervistati, è stata la possibilità, oltre che di uno scambio generazionale (tra pari), anche di uno scambio intergenerazionale.

«Ho conosciuto un sacco di gente e **la cosa che più mi ha lasciato impressionata è il contatto tra generazioni diverse.** [...] Cosa che fuori da Expo non succede» (Int. 3)

«**... ci siamo sempre misti nei gruppi** diciamo che non c'erano mai solo giovani o anziani a loro piaceva che noi parlavamo le lingue [...]; certamente ci muoviamo diversamente perché abbiamo l'esperienza della vita e invece da loro mi piaceva molto che sifacevano meno problemi vedevano la vita più così..**ed è stato bellissimo, veramente. Proprio quel misto tra le due generazioni**» (Int. 16)

Il contatto tra generazioni diverse e la loro compresenza all'interno del gruppo di volontari, ha permesso a ciascuna generazione di mettere in campo e di condividere competenze, nonché di riconoscere quelle delle altre generazioni, quale ricchezza che ha portato ad un'interazione di positiva collaborazione.

«Collaborazione interpersonale tra i vari volontari come punto di forza, l'organizzazione e anche la partecipazione e la coesione intergenerazionale perchè noi avevamo ragazzi di venti, trent'anni che comunque, chi alla ricerca di un lavoro, chi invece in ferie per fare questa esperienza, si sono inseriti [...] e con i quali abbiamo lavorato bene e c'è stata [...] un equilibrio intergenerazionale molto molto collaborativo. Devo dire ero molto scettico all'inizio, invece mi sono ricreduto perchè abbiamo avuto modo di conoscere ragazzi molto in gamba» (Int. 14)

«Sono arrivata senza conoscere nessuno, subito subito ho trovato un ambiente molto familiare, anche tra noi volontari avevamo subito legato, fatto amicizia, **senza ostacoli d'età, cioè da noi giovani con quelli più anziani, a fine giornata ci si ritrovava sempre tutti insieme**» (Int. 18)

«Bella la **commistione di giovani** tipo lei [intervistatore] e **anziani** tipo me, quindi **si interagiva molto bene**» (Int. 12)

Per quanto riguarda lo scambio tra pari emerge l'apertura a trasferire informazioni, suggerimenti proprio di giovani che stanno vivendo fasi di vita comuni, come le scelte legate al percorso di studi e alle prospettive professionali.

«... ho incontrato sempre gente più grande che ha fatto anche più esperienze **e me le sono fatte descrivere queste esperienze e ho imparato cose che non conoscevo, ad esempio l'Erasmus**» (Int. 24)

«È stata una bella esperienza, in particolare ho avuto modo di conoscere anche altre persone che erano più grandi di me [...] ho trovato anche molto utile chiacchierare, al di fuori o magari nelle piccole pause, con loro per **parlare anche un po' dell'università, cosa consigliarmi, quindi essendo finita la maturità, stavo per [iniziare] il primo anno di università, mi sono comunque informato bene**» (Int.27)

Accanto a questo aspetto relazionale, è possibile rintracciare anche un punto di forza individuale/personale: l'esperienza di volontariato a Expo ha costituito, infatti, un'opportunità per conoscere se stessi, anche attraverso una maggiore consapevolezza delle proprie doti, abilità, risorse, con rafforzamento dell'immagine di sé e delle proprie conoscenze [«**Rafforzamento lingua inglese**» (Int. 24)].

Scoprirsi capaci, scoprire risorse, abilità e doti personali da mettere a disposizione e da condividere e sulle quali poter contare, sono aspetti che i volontari riconoscono e riferiscono tra i punti di forza dell'esperienza.

«... poter **applicare** queste **facoltà** che magari quotidianamente non si applicano quindi gestire discorsi complessi quindi abbastanza più o meno complessi in inglese; [...] il discorso di organizzazione del tempo che personalmente non ho, quindi anche gestire tempi per lavorare in questo padiglione, che mi hanno aiutato a **sviluppare altre facoltà**» (Int. 30)

«Tra i colleghi della mia età, tutti con certe **competenze della vita, che [abbiamo] portato**» (Int. 6)

Inoltre, soprattutto i giovani, riportano che l'esperienza di volontariato ha costituito una prima occasione di incontro con il mondo adulto più vasto, espandendo la propria cerchia di relazioni e di contatti precedentemente rappresentati soprattutto da genitori e insegnanti.

«**Conoscere tante persone fuori dal tuo contesto**» (Int. 26)

Ancora, un'esperienza che, nella concretezza della quotidianità, ha costituito il banco di prova per l'assunzione di responsabilità, anche in una prospettiva di professionalizzazione.

L'esperienza di volontario Expo -per alcuni- si è, quindi, declinata anche come un'esperienza che «*Ha aiutato a crescere, in maniera professionale*» (Int. 25). Aspetto che è stato percepito e colto come «*Formazione informale*» (Int. 22). In sintesi, quindi, un'esperienza che trova negli aspetti relazionale e personale/individuale, la sua forza, il fondamento della sua positività: «*L'idea di entrare a contatto con altre perso-*

ne, di fare nuove amicizie, di conoscere nuove cose [...] appunto tutto nell'insieme, secondo me, è stata la forza» (Int. 11).

Quanto ai limiti dell'esperienza vissuta, invero, alla domanda posta nel corso dell'intervista, con ciascuno dei 31 volontari, la risposta è stata sostanzialmente negativa. Gli unici riferimenti sono rintracciabili in alcune difficoltà di funzionamento della "macchina di Expo", principalmente nelle fasi di assestamento iniziale, e al rapporto che alcuni hanno vissuto con altre figure operanti all'interno del sito espositivo.

«No, non credo che ce ne siano» (Int. 31)

«Unica esperienza negativa che ho avuto è con uno dei capi lavoro» (Int. 25)

«Un team leader che [...] senza un ruolo definito. [...]

Secondo me il team leader dovrebbe avere un ruolo più definito, cioè non semplicemente di gestione» (Int. 26)

«Alcuni ruoli all'interno del padiglione» (Int. 27)

«Organizzazione a tutto tondo dell'evento» (Int. 29)

L'appreso e il ricevuto, ricchezza acquisita

Per i volontari, l'esperienza di Expo, si è connotata, oltre che per il "dare" anche per il "ricevere", che l'ha fatta percepire e riconoscere come arricchimento, attraverso l'acquisizione di «Nuove conoscenze [...] fornendo] un punto di vista diverso» (Int. 24).

Alla domanda "C'è qualcosa che pensi di aver ricevuto e/o imparato da questa esperienza di volontario a Expo", i 31 intervistati hanno, infatti, risposto affermativamente individuando -anche in questo caso- i benefici dell'esperienza negli aspetti personali, relazionali e di apprendimento.

Tra gli aspetti personali, gli intervistati hanno sottolineato che è stata «Un'esperienza che mi ha fatto maturare ancora di più» (Int. 15); «Ha cambiato di più me.. è ovvio che ho aiutato le altre persone, però ha cambiato anche me» (Int. 11), raggiungendo «... sicurezza in più nelle mie possibilità e capacità» (Int. 21).

«Secondo me la **consapevolezza di essere in grado di muovermi** anche fuori dalla mia comfort zone, cioè quindi di saper cavarmela anche nel momento in cui non sono nel mio cerchio di sicurezza [...] Forse il dover **collaborare con persone** che sono totalmente **diverse** da me e sono anche totalmente diverse dalle persone con cui di solito mi relaziono, quindi diverse dai miei amici, e dovendo **relazionarmi con loro**, perchè non posso fare una selezione delle amicizie, ho cercato di essere un po' più morbido, flessibile, rispetto a quello che sono normalmente» (Int. 31)

Un imparato e ricevuto indicato dagli intervistati anche nella dimensione relazionale in quanto «Come in molte delle attività di volontariato ... si riceve tanto, si riceve da quelle che sono le persone con le quali si è a contatto appunto nella quotidianità» (Int. 9); «Ho ricevuto dalla gente che ho trovato perché di partenza io sono mediamente socievole, ma aperto a tutti [...] invece lì mi sono sentito veramente coinvolto» (Int. 29) perché «Nei rapporti con gli altri si impara sempre qualcosa, come comportarsi, ogni tanto si sbaglia e poi ci si accorge» (Int. 12). Un ricevere che ha assunto anche la forma di «Sorrisi e ringraziamenti delle persone che ho aiutato» (Int. 15).

Infine, un imparato e ricevuto indicato anche a livello più strettamente cognitivo, di apprendimento. A tale riguardo, i volontari intervistati hanno fatto preciso riferimento al corso di formazione frequentato prima di iniziare il loro

servizio, durante il quale hanno meglio acquisito, ad esempio «...come rapportarsi con gli altri» (Int. 12).

Inoltre, nelle loro attività a Expo, hanno appreso come operare con un adeguato approccio professionale.

«...quando avevo letto [che l'attività di volontariato avrebbe fatto] curriculum, cioè ci avevo un po' riso su, perchè dicevo: che capacità puoi imparare facendo un'esperienza di volontariato. [Ero] molto prevenuto e invece, come ti dicevo, già il fatto di dover parlare con le persone a seconda della loro "categoria", e interagire con loro è stata una bella lezione [...] quindi [Expo] permette tanto, di aprirsi veramente verso gli altri. Questa è forse la cosa più grande che ho ricevuto, anche perchè è praticamente il primo ambiente di lavoro che abbia mai visto» (Int. 29)

In questo livello rientra anche quanto appreso dalla tematica di Expo: «[dal] tema di Expo, ho imparato come devo usare il cibo [...] e cose che sono importanti per l'ambiente, per l'energia e anche per il futuro della città e del mondo in cui viviamo» (Int. 13) o «Quello che si spiegava nel nostro padiglione [padiglione dell'Unione Europea]» (Int. 24).

Quindi, un appreso e ricevuto, quale ricchezza a seguito di «Un'esperienza in più che ti rimane per la vita» (Int. 12), che ha permesso di «Imparare a relazionarsi con gli altri, [...] imparare doti che nessuno appunto ti può insegnare» (Int. 26), che ha portato ad «Un aumento nel rispetto delle persone, nel rispetto dei bisogni degli altri; [...] ovviamente lavorando in un gruppo unico con una ventina di persone, ci sono credenze diverse, idee diverse, anche per fare un piano da eseguire durante il turno [...] imparare a non imporsi ma ascoltare gli altri è una cosa importante che ho sviluppato durante quelle due e passa settimane» (Int. 28).

«... a livello personale e anche a livello professionale mi ha cresciuto come figura quindi, di sicuro è stato utile e interessante questa esperienza a Expo» (Int. 30).

Di contro, c'è anche chi ha sottolineato di non aver imparato e/o ricevuto nulla di particolare: «Non so se ho tanto da imparare, forse dovevo insegnare più che imparare» (Int. 7) o, nel momento dell'intervista, di non averlo presente: «Questo non saprei dirlo, nel senso che magari qualcosa mi è entrato ma non lo so» (Int. 23).

Orientamento al futuro.

Rifaresti l'esperienza?

Per grandi eventi nella tua città? E volontariato continuativo?

Un'esperienza, quella di volontari Expo, che la maggior parte degli intervistati rifarebbe in futuro.

Quanto alle condizioni, la maggior parte di loro riferisce di non averne di rilevanti o particolari, per cui ripeterebbe l'esperienza così come è stata vissuta.

«Queste condizioni mi piacciono tanto [...] un impegno non così corto ma non così lungo: due settimane è stato molto bello con quattro o cinque ore al giorno.

Le cose che ci hanno dato, per esempio l'abito, il pasto, [...] andare a Expo prima del nostro turno e vederla... queste cose sono state un buon bilancio tra quello che ci hanno dato e quello che abbiamo dato noi [...] **penso che le condizioni siano state tutte buone tutte**» (Int. 25)

Unica richiesta aggiuntiva, espressa da alcuni volontari adulti e giovani, è la possibilità di avere «Un minimo di potere in più» (Int. 8), per personalizzare l'attività, per «Poter ridare sempre a quella cosa un'impronta personale» (Int. 29) e, quindi, acquisire un raggio d'azio-

ne che, attraverso una partecipazione sempre più attiva, consenta di assumere anche ruoli più importanti «*Non soltanto essendo una pedina... ma magari un direttore di turno o un team leader o qualcosa del genere*» (Int. 28). Comunque, l'esperienza verrebbe immediatamente rifatta in un evento che si presenti come «*Nuovo*» (Int. 10), che sia «*Grande*» (Int. 11), «*Importante*» (Int. 15), e non soltanto nazionale «*A me piace molto questa cosa del coinvolgimento non solo dell'Italia, perché appunto mi affascinano molto anche altre culture*» (Int. 11); durante il quale «*... si possa partecipare in maniera attiva*» (Int. 28); e che tratti una tematica di interesse per il volontario, ad esempio le Olimpiadi o un torneo internazionale di calcio «*Per grandi eventi sarei interessato ancora: se sportivo ancora meglio!*» (Int. 14). Adulti e anziani esprimono nella vicinanza geografica una condizione auspicabile «*Se è un evento [...] raggiungibile facilmente*» (Int. 16), «*... dipende dall'evento, dipende un po' dalle distanze*» (Int. 7).

Rispetto, poi, alla possibilità di svolgere altre esperienze di volontariato legate a grandi eventi cittadini, gli intervistati presterebbero ancora il loro servizio. A tale proposito, in primo luogo, ripropongono e ri-sottolineano quanto sopra esposto, a partire dal "formato" dell'evento.

«*Sì a grandi eventi, i grandi eventi alla fine sono stati un'ottima esperienza*» (Int. 27)
 «*Eventi che coinvolgono la mia città assolutamente sì, ma [...] non soltanto Milano. Se ci fosse una possibilità così bella anche lontano, credo non mi darebbe fastidio partire due settimane, un mese per parteciparvi. L'importante è che deve essere un minimo legato ai miei interessi. Non andrei a fare il volontario ai mondiali di ginnastica artistica, forse...*» (Int. 29)

In secondo luogo, ribadiscono la scelta di intraprendere un servizio di volontariato per senso civico nei confronti della propria città.

«*Sì [...] Milano è la mia casa da 14 15 mesi e non so quanto starò qua. Poter restituire un po' alla Città, farla sentire parte di me e dire ai turisti che vengono sono cose che a me piacerebbe un sacco fare [...] mi piacerebbe tanto partecipare e fare delle cose qui a Milano*» (Int. 25)

A fianco di questa motivazione civica emerge, soprattutto nei giovani, un'attenzione alla dimensione lavorativa, in quanto il volontariato (come già precedentemente richiamato) offre la possibilità di ricevere una formazione professionale.

«*Sì come cittadino e per una formazione professionale [...] sono interessanti e, anche nel piccolo, possono aiutare a crescere, come figura professionale*» (Int. 30)

Il volontariato per grandi eventi, quindi, attira, mette in campo e in movimento nuove forze perché, rispetto a quello tradizionale, è percepito come «*Più semplice [...] limitato nel tempo... perchè uno dedica un periodo a questo e poi torna alla vita normale, mentre [il volontariato tradizionale] devi incastrarlo nella vita normale, magari uno riesce e magari no, dipende dagli anni, dipende dalle fasi, dipende da cosa uno studia, Secondo me è più semplice fare un volontariato secco, un periodo e fine*» (Int. 26).

Infatti, rispetto alla possibilità di svolgere o continuare a svolgere volontariato continuativo, in particolare i "New entry" o chi ha interrotto il suo servizio di volontariato prevedono vincoli alla loro disponibilità, vincoli legati principalmente all'esigenza di conciliarlo con altri impegni:

- «Se l'università me lo permette, sì» (Int. 31)
- «Dipende dal tempo» (Int. 26)
- «Dipende dal luogo e dall'organizzare i tempi» (Int. 27)
- «Dipende dal tempo di impiego, su che percorso, su che periodo, in che settore» (Int. 14)
- «Non lo so devo vedere anche con gli altri impegni» (Int. 15)

Tuttavia, nel caso in cui il volontariato tradizionale introducesse alcune caratteristiche proprie di quello legato ai grandi eventi, a partire dagli aspetti di variabilità e flessibilità, i volontari-non già impegnati nella stessa forma- sarebbero invogliati a intraprenderlo.

«Dipende dalle condizioni [...] **Lo intraprenderei se ci fossero condizioni di variabilità**, nel senso non fare per sei mesi la stessa identica cosa, perchè come persona proprio preferisco avere cose varie che mi aiutino sotto vari aspetti» (Int. 30)

«Non faccio per esempio volontariato in una sola associazione per un lungo periodo di tempo perchè io **sono molto flessibile** [...] è una questione personale: non mi piace fare un impegno, una mossa se non sono sicuro che darò tutto al 100% [e non mi piace] dire che oggi non potrò perchè lavoro [...] Allora mi piacerebbe tanto poter fare piccoli progetti, un impegno di una due settimane o per esempio nel week end [...] perchè non lavoro e sono un pò più libero. Per questo non ho [...] **non ho potuto impegnarmi in qualcosa di fisso**» (Int. 25)

Dall'analisi delle interviste emerge, infatti, che il volontariato per grandi eventi è quello che meglio risponde alle esigenze e allo stile di vita odierni. Un volontariato che non si nega, ma che viene "piegato" e per certi versi "cu-

cito" sulla quadratura di impegni, necessità e quotidianità personali per essere praticato. «Secondo me i 15 giorni era il periodo giusto... Non so se sarei in grado di tenere l'impegno per tanto tempo» (Int. 11).

«Perché il problema è evidentemente sempre il fattore tempo [a intraprendere un'attività di volontariato continuativa]. Paradossalmente è più semplice organizzarsi su due settimane blindate, sono quelle sapute dall'anno prima, che sono state due settimane di ferie punto, che non su un'attività continuativa che, invece, richiede nell'anno una riorganizzazione di spazi che non sempre ci sono. Qui lo sapevo, avevo preso le ferie, fine del cinema. Non ero in ufficio, non ero al lavoro, basta così. Sul volontariato in continuo, il pomeriggio è complicato durante l'anno» (Int. 2)

In sintesi, circa l'orientamento futuro, emerge che, soprattutto per i "New entry" e coloro che hanno smesso di compiere questo tipo di attività, il volontariato si configura come situazionale e flessibile; al contrario, per chi è già impegnato in un'attività di volontariato tradizionale, la possibilità di intraprendere anche il volontariato per grandi eventi -continuando quello in corso- si riflette nella capacità di saper conciliare il proprio servizio in entrambi, realizzando concretamente un volontariato plurale e articolato.

«Certo [continuerò la mia attività di volontario "tradizionale"] [...]

Anche perchè ultimamente le persone che prestano attività di volontariato sono sempre meno, e le condizioni a cui si presta a farlo sono sempre più alte, per cui ecco devo dire che trovare qualcuno che si prende a cuore quello che fa e continui a farlo è importante adesso» (Int. 28)

**“Associazione a supporto dei volontari per eventi”:
cosa ne pensano i 31 volontari intervistati**

Con riferimento al pensiero dei 31 intervistati, circa la costituzione di un’associazione a supporto dei volontari per eventi, non c’è un’indicazione univoca -tra le risposte fornite a questa domanda- che è sintetizzabile in due posizioni: da un lato c’è chi la ritiene necessaria («É necessaria, mi sembra, no?» Int. 16) e chi, invece, la ritiene “contrastante”. Infatti, la presenza di un’associazione diventerebbe qualcosa vissuto come troppo «macchinoso» (Int. 8), fino a risultare “antitetico” (utilizzando l’espressione dell’intervistato numero 29) con chi è interessato a svolgere un’attività di volontariato legato ad eventi. A parere dei volontari, con la costituzione di un’associazione si potrebbe, infatti, incorrere nel rischio di allontanare ulteriormente le persone che vorrebbero avvicinarsi al mondo del volontariato ma che, proprio per le sue caratteristiche “tradizionali”, non è accessibile. La presenza di un’associazione rientra, quindi, nel tipico scenario del volontariato tradizionale e la sua costituzione aumenterebbe ulteriormente la partecipazione di chi già presta un servizio di volontariato nella forma continuativa.

«[...] però il fatto che ci sia qualcuno interessato come me, solo a eventi episodici, è **antitetico** al fatto di fare un’associazione. Può essere interessante qualcuno che tenga le fila, che tenga i contatti di queste persone e allora ben venga, però bisogna stare attenti secondo me, perchè queste persone tante di loro hanno partecipato a questo [tipo di volontariato] proprio per il carattere di Expo, se invece si iniziasse a fare un’associazione verrebbero coinvolte maggiormente quelle persone che fanno volontariato in maniera continuativa, che secondo me [...] come modo di fare, come interessi e come partecipazione sono completamente diversi da quelli che fanno un’esperienza come questa» (Int. 29)

Tuttavia, l’aspetto di necessità o non necessità, non misconosce la sua utilità. L’associazione è vista, dalla maggior parte dei volontari intervistati, come qualcosa di utile, opportuno, funzionale, al fine di «Comunicare opportunità ai volontari» (Int.25) e perchè «Sarebbe comodo, perché almeno hai un riferimento» (Int. 19). «[...] Un’associazione di volontari a breve termine, potrebbe essere bello perchè dà una compattezza logistica e perchè [...] la gente potrebbe essere spinta a interessarsi all’associazione perchè offre proprio queste cose: cioè se io voglio fare un’esperienza di volontariato a breve termine, oggi, non so a cosa rivolgermi se non cercare esperienze, mentre lì [associazione] mi rivolgo a loro [...] e mi dicono c’è questo» (Int. 26).

Ecco che allora l’associazione assume le sembianze di attivatore/catalizzatore che, svolgendo la funzione di raccordo tra le attività presenti e i volontari, e inviando proposte “mirate” a seconda degli interessi dei volontari, diventa punto di riferimento e una fonte di opportunità alle quali il volontario decide se aderirvi o meno.

«Potrebbe essere utile [...] fare tipo una lista, con tutti gli eventi, specificare in parte i ruoli e poi la gente dovrebbe spuntare o non spuntare una scelta» (Int. 27)

L’associazione, a parere degli intervistati, quindi, diventa utile e funzionale soprattutto svolgendo un lavoro di back office.

«Opportuna e utile e funzionale, nella gestione, in un lavoro di **back office**, ad esempio [...] impegnando i volontari rispetto a determinati eventi specifici [...]. Per cui c’è bisogno il giorno x per la manifestazione y e quindi queste associazioni di volontariato raccolgono le adesioni per quello specifico evento» (Int. 2)

Un'associazione quale punto di riferimento nel quale, quindi, reperire informazioni e nel quale trovare e venire a conoscenza di esperienze, occasioni, possibilità, diventando essa stessa sponsorizzatore di una nuova e specifica offerta di volontariato.

«Per **pubblicizzarlo** di più perchè magari, se non si hanno volontari, è anche perchè nessuno sa che si cercano volontari per determinati eventi» (Int. 24)

«Ho sempre provato a cercare però non sapevo mai come fare» (Int. 15)

Un'associazione che assuma un ruolo di coordinamento tra i volontari, agevolando il contatto con associazioni, non sempre ritenuto facile, e di organizzatore specializzato in gestione di grandi eventi, in grado di prepararli al meglio e di indirizzarli.

«Organizzando più eventi permette di capire e migliorarsi sull'organizzazione degli eventi, di renderli sempre più interessanti per chi ci lavora, per chi va a fare il volontariato, a renderlo più interessante a migliorare sotto vari aspetti» (Int. 30)

«Forse il fatto che comunque sia specializzata nella gestione di questi eventi potrebbe aiutare al fatto di non essere disorientata all'inizio quindi saprebbe già cosa fare quindi, avrebbe una sorta di modello prestabilito da seguire per poi attuare i diversi eventi o comunque gestire i volontari, quindi sì però non credo che sia proprio necessaria» (Int. 31)

In questo senso, i volontari intervistati hanno ritrovato già nel Ciessevi l'istituzione che assolve e svolge queste funzioni: «Tipo il Ciessevi» (Int. 7); «Il Ciessevi non è già un'associazione che supporta?» (Int. 11).

A ciò si aggiunge la possibilità che l'associazione svolga la funzione di garante e tutela del volontario, attestando la sua effettiva partecipazione così da poterla inserire nel proprio Curriculum Vitae.

«Che fornisce la possibilità di accrescere il proprio curriculum, la propria rete di amicizie, il proprio bagaglio culturale» (Int. 28)

Emerge, quindi, un'associazione dalla quale "ricevere", ma alla quale non si è necessitati a "dare".

10. Volontariato per grandi eventi un nuovo approccio al volontariato

Si sta affermando o siamo in presenza di una nuova cultura di volontariato? Il volontariato per grandi eventi costituisce la “nuova forma” di volontariato?

Al fine di trovare risposta a queste domande, è stata indagata la rappresentazione di volontariato, attraverso l’analisi delle parole che i 1391 volontari hanno associato nel questionario post-esperienza; e la presenza, o meno, di differenza tra volontariato continuativo e episodico, attraverso una specifica domanda rivolta, durante l’intervista, a ciascuno dei 31 volontari.

[10. a]

La rappresentazione del volontariato nei termini dei 1391 volontari

La rappresentazione del volontariato è stata indagata attraverso il *compito delle associazioni libere*, utilizzando come termine induttore la parola “volontariato”. Questo compito, infatti, permette di avere accesso al contenuto di una rappresentazione, per il suo carattere spontaneo e per la sua dimensione proiettiva.

In fase di compilazione del questionario “Post esperienza”, i volontari sono stati invitati, infatti, ad associare tre termini alla parola stimolo “volontariato” attraverso la seguente consegna: “Per me il volontariato è: ... indica 3 parole che esprimono la tua idea di volontariato”, lasciandoli totalmente liberi nella scelta di quale termine inserire/associare alla parola stimolo.

Alla parola volontariato sono state associate 69 diverse parole (tra sostantivi, verbi, aggettivi, parole composte e frasi).

Al fine di avere accesso alla rappresentazione di volontariato, sono state eliminate 3 parole, perché considerate non pertinenti o perché digitate in modo sbagliato; in seguito i termini associati sono stati ricondotti in un’unica forma sostantiva e singolare, per un totale di 296 parole che, successivamente sono state raggruppate, da due giudici non indipendenti, attraverso un’aggregazione semantica e mantenendo l’ordine originale delle evocazioni fornito dai partecipanti. Il corpus che ne è conseguito si compone, quindi, di 64 parole (cfr. Figura sotto riportata).



Il corpus è stato, successivamente, elaborato attraverso il software EVOC10 versione 2003 che, proprio sulla base della frequenza dei termini e del loro ordine di evocazione, restituisce in quattro quadranti il contenuto e la struttura della rappresentazione sociale della parola stimolo “volontariato”.

L’analisi dei termini associati dei partecipanti ha mostrato 4144 parole evocate; la media delle parole associate al termine induttore è pari a 1.9, su un *range* di possibilità 1-3 (cfr. Tabella 1 del presente paragrafo).

In considerazione del rapporto TABRGFR emesso dal software (cfr. Immagine sotto riportata) è

Tabella 1. Sintesi dei risultati delle analisi del corpus formato dalle evocazioni dei partecipanti allo studio “Volontari Expo”. Milano, 2015.

Numero di informatori	1489
Numero totale di parole evocate	4144
Numero di parole diverse	64
Frequenza minima/cut-off	75
Frequenza media di termini evocati	1.96
Numero di termini evocati analizzati	21

La rappresentazione del volontariato: Output_EVOC

Options pour le programme TABRGFR

Fréquence Minimale: 75
 Fréquence Intermediaire: 183
 Rang moyen: 1.9

Rang < 1.9

aiuto	354	1,565
condivisione	198	1,808
disponibilit.	340	1,618

Fréquence >= 183

Rang >= 1.9

collaborazione	183	1,945
esperienza	184	2,076

Fréquence <= 75

Fréquence < 182

altruismo	139	1,741
dono	140	1,693
servizio	118	1,568
solidariet...	141	1,716
utilit...	85	1,824

amicizia	117	2,120
conoscenza	92	2,304
crescita	120	2,292
divertimento	121	2,322
gentilezza	94	2,234
gioia	101	2,297
impegno	116	1,974
meraviglioso	116	2,086
partecipazione	129	1,915
socializzazione	114	2,079
sorriso	100	2,000

possibile osservare e cogliere il contenuto della rappresentazione sociale riferita all'oggetto volontariato, che origina dall'analisi combinata dei termini attraverso due criteri: maggiore frequenza e ordine gerarchico, ovvero in quale posizione compare la parola (prima, seconda o terza). Si assume, infatti, che la parola che ricorre più frequentemente e al primo posto rivesta una maggiore importanza, nello schema cognitivo della persona, e che, quindi, costituisca la parte centrale (il nucleo) della rappresentazione sociale.

Dalla lettura dell'output emesso dal software, ovvero dalla lettura dei quattro quadranti, emerge che "Aiuto"; "Condivisione"; "Disponibilità" sono le parole che costituiscono il *nucleo centrale* (cfr. quadrante superiore sinistro) della rappresentazione sociale del "volontariato", ovvero sono le parole evocate più spesso e al primo posto e che, quindi, sono le più significative, quelle centrali per i partecipanti.

La rappresentazione si compone anche di elementi che ricorrono con maggiore frequenza, ma con minore importanza, perché non riportati in prima posizione. Questi elementi, immediatamente adiacenti al nucleo centrale, formano la *prima periferia* (cfr. quadrante superiore destro) e, in questa ricerca, sono espressi dai termini: "Collaborazione" ed "Esperienza". Le parole che compaiono in questo quadrante, anche se periferiche, rafforzano il nucleo della rappresentazione.

La rappresentazione si compone, anche, di un *secondo nucleo* (cfr. quadrante basso sinistro) che è formato dai termini che sono meno frequenti, ma importanti per una minoranza di volontari, in quanto ricorrono nelle prime posizioni, ovvero "Altruismo"; "Dono"; "Servizio"; "Solidarietà"; "Utilità". Proprio perché queste parole sono centrali per una minoranza conferiscono solidità al nucleo centrale della rappresentazione.

Infine, la rappresentazione è formata dalla *seconda periferia* (cfr. quadrante inferiore destro),

ossia gli elementi ancora più periferici e meno importanti, in quanto sono termini meno frequenti che non ricorrono nelle prime posizioni. Essa è formata da "Amicizia", "Conoscenza", "Crescita", "Divertimento", "Gentilezza", "Gioia", "Impegno", "Bellezza", "Partecipazione", "Socializzazione" e "Sorriso".

Tuttavia, gli elementi che compongono la seconda periferia sono elementi "in transizione", in quanto potrebbero entrare o uscire dalla rappresentazione di volontariato; per questo motivo necessitano di un dato longitudinale per capire se effettivamente rientrano, o meno, nella rappresentazione.

A tale riguardo, nel questionario di Follow-up, **è stato proposto ai volontari lo stesso compito associativo. Pertanto**, l'interpretazione di questo risultato sarà meglio leggibile al termine della raccolta e dell'analisi dei dati riferiti alla compilazione del questionario di Follow-up.

[10. b]

Volontariato continuativo vs grandi eventi: la parola ai 31 intervistati

Dall'analisi delle risposte dei 31 intervistati fornite alla domanda: "C'è differenza tra volontariato continuativo e quello per eventi (come Expo)?" è stato possibile approfondire se e quali differenze vi siano tra queste due forme di volontariato.

Dall'analisi delle risposte emerge che temporalità, configurazione, impegno richiesto, valore aggiunto sono le dimensioni sulle quali le due forme di volontariato si differenziano.

Ciò che principalmente diversifica queste due forme di volontariato è proprio l'aspetto temporale: una temporalità che racchiude in sé, si connota e comporta le diverse sfaccettature.

Il volontariato tradizionale, proprio per la sua estensione temporale, assume un carattere più profondo, racchiudendo in sé un'opportunità di

crescita personale e umana: «*Fare il volontario tutta la vita probabilmente rende una persona migliore*» (Int. 15); «*Fa crescere umanamente, ti rende utile*» (Int. 23); ed è associato a un'utilità sociale, declinata nell'offerta di un servizio rivolto a situazioni di difficoltà e di disagio, con la possibilità di costruire qualcosa di più sincero, mettendo in campo la possibilità di «*Costruire anche qualcosa di più*» (Int. 11), attraverso l'approfondimento di rapporti e relazioni: «*È anche un po' il legame che uno crea con le persone che ti spinge a rimanere perché [...] so che hanno bisogno del mio aiuto. Se io me ne vado chi glielo dà? Che non c'è nessuno che prende il posto*» (Int. 28).

Il volontariato continuativo, infatti, è maggiormente associato a un aspetto di fatica, in quanto, se comparato con quello dei grandi eventi, «*È più un sacrificio*» (Int. 3), «*È più impegnativo*» (Int. 15). Inoltre, «*È più organizzato e strutturato*» (Int. 17). Questa forma di volontariato, secondo gli intervistati, richiede sia un'adesione interiore ad un progetto: «*Devi avere il cuore per fare una cosa per sempre... Devi credere nella causa*» (Int. 13), sia ad una associazione che si prefigge di realizzarlo.

«*Partecipare a un'associazione di volontariato vuol dire che uno deve avere comunque del tempo libero a disposizione, perché uno deve dire: "se faccio parte di un'associazione non è che posso andare lì una volta al mese, devo andarci più continuamente", e quindi vuol dire avere un impegno assiduo più lungo e forse anche meno divertente perché, di fatto, per Expo ci divertivamo.*

[...] *Volontariato [in] ospedale, che ho fatto io [...] soddisfa per certi versi, però non è una cosa ludica con ragazzi della tua età dove scherzi, eccetera, è un pochino più seria la questione*» (Int. 26)

In sintesi, quindi, «*Impegno e costanza sono dei fattori che rendono il volontariato tradizio-*

nale più impegnativo rispetto a quello di Expo» (Int. 31).

Il volontariato per eventi, infatti, proprio per la limitatezza temporale connessa ad una particolare circostanza, definisce i confini entro i quali prestare un servizio di volontariato.

«*Expo è interessante nella forma che è un evento, quindi per come sono io non lo vedo come un impegno costante [...] non ce la farei mai a entrare in un'associazione di volontariato per come sono fatto, per l'idea di dover continuare a prendere un impegno per un anno, per più tempo, e so che non lo farei, o non lo farei con lo spirito giusto, o dopo un po' inizierei a fare l'indiano e scomparire, perché è difficile che io rimanga coinvolto su una cosa per così tanto tempo [...]. Quindi, forse, questo mi ha sempre tenuto lontano dalle associazioni di volontariato*» (Int. 29)

Un servizio che assume un carattere «*Spensierato e divertente*» (Int. 18), talvolta ludico, durante il quale, proprio perché «*Ha una fine*» (Int. 10) certa, permette di dare il «*100% delle tue energie*» (Int. 8) e di «*Rendere al massimo*» (Int. 6). Un servizio che, nonostante la sua intensità, è percepito come «*Più vivibile*» (Int. 9) e conciliabile con la quotidianità, perché comunque lascia «*Tempo a disposizione*» (Int. 14). A ciò si connette il valore aggiunto di una «*Crescita di competenze*» (Int. 23), perché «*Dà informazione*» (Int. 28), e consente l'«*Applicazione di facoltà, come la capacità di relazionarsi in un gruppo, intrattenere, organizzare a livello temporale*» (Int. 30).

«*In quelli di piccolo periodo, sei più attivo, le cose succedono più presto e tu hai un'esperienza molto caricata di emozioni, di lavoro, di impegno [...].*

Sposti tutto quello che devi spostare, ti organizzi e lo fai [...] ma quando [il servizio

di volontariato] è più lungo, è più difficile organizzare la tua vita sempre intorno a tutto questo [...] [e se non c'è continuità] *con quello che fai nel lungo periodo si perde [...]. Se tu fai il volontario di lungo periodo succede non solo a te; tu provi per farlo al meglio di te, però non c'è questa continuità, ci sono volte che non vedi quello che hai fatto anche se tu hai messo molto sforzo perché non sei stato lì tutto il tempo. È un po' più difficile anche [mantenere] l'incentivo di essere lì [...]. In quello continuo [volontariato] la differenza maggiore è che non sempre c'è lo stesso impegno» (Int. 25)*

Una forma di volontariato -quella legata a grandi eventi- che si caratterizza, quindi, per specificità che si definiscono per differenziazione da quella tradizionale o continuativa. Nonostante le differenze individuate dai volontari intervistati circa queste due forme di volontariato, c'è un aspetto che, a parere di un volontario, accomuna queste due forme: *«Sono molto egoista nel senso che cerco dal volontariato di trarre qualcosa che mi faccia crescere umanamente oppure che mi dia delle nuove competenze [...]: in entrambi i casi io acquisisco qualcosa: mi do per acquisire» (Int. 23).*

Confronto tra “Volontariato continuativo” e “Volontariato per eventi”.

Volontariato continuativo		Volontariato per eventi
Esteso	Temporalità	Ha una fine
Organizzata e strutturata	Configurazione	Fluida e <i>One shot</i>
Profondo e costante che richiede un'adesione interiore	Impegno	Più vivibile, che lascia più tempo a disposizione e nella quale dai il 100% delle tue energie
Crescita umana/personale Utilità sociale	Valore aggiunto	Incremento di conoscenze e abilità
IMPEGNO e COSTANZA	Volontariato in “due parole”	ALLEGRO e DIVERTENTE

I termini sopra riportati sono desunti dalle interviste

TERZA SEZIONE

Alla luce di Expo quale volontariato per grandi eventi?

11.a Conclusioni sui risultati della ricerca “Quantitativa”

di Anna Maria Meneghini e Antonella Morgano

I quesiti dai quali ha preso avvio e attorno ai quali si è focalizzata la ricerca quantitativa hanno fornito un profilo dei volontari che si sono accostati ad Expo e permettono di sviluppare alcune riflessioni e delineare alcune possibili linee di intervento per rispondere all’obiettivo di realizzare un’offerta di servizio volontario più ampia e più fruibile da parte di persone con motivazioni ed esigenze diverse. Dopo aver presentato i risultati emersi, sono ora avanzate alcune conclusioni e riflessioni su questi risultati, che possono essere punto di partenza per lo sviluppo di efficaci strategie di intervento.

Caratteristiche socio-demografiche

I volontari che si sono accostati a Expo sono principalmente persone di genere femminile e giovani, con un livello di istruzione elevato. Quanto alla loro professione emerge che Expo ha attirato prevalentemente studenti (che hanno costituito la maggioranza) seguiti da pensionati, disoccupati e persone in cerca di prima occupazione.

Data la collocazione geografica dell’evento Expo 2015, ovviamente la Lombardia è la regione più rappresentata. Ciò non toglie che si sia verificata una buona presenza anche di persone residenti in altre regioni italiane.

Con riferimento all’atteggiamento dei volontari nei confronti della politica si tratta di persone che si tengono al corrente, ma non hanno intenzione di parteciparvi personalmente. Inoltre, circa la loro collocazione politica emerge che la maggioranza dei volontari si colloca nello schieramento politico del “centro-sinistra”. Tuttavia, l’alta presenza di non rispondenti a questa domanda (più della metà dei volontari, infatti, non ha fornito risposta) suggerisce

che questi volontari non trovino collocazione e non si rispecchino nei tradizionali schieramenti di “sinistra”, “centro-sinistra”; “centro”; “centro-destra”; “destra”. Tuttavia, emerge che i volontari con altre esperienze di volontariato, volontari “Experienced”, rispetto a coloro che si sono accostati al volontariato per la prima volta in occasione dell’evento Expo, sono caratterizzati da un maggior interesse e da un atteggiamento più attivo nei confronti della politica.

Un trend, quest’ultimo, che si riscontra anche nella partecipazione ai riti della propria religione e all’impegno civico: i volontari “Experienced” risultano, infatti, maggiormente praticanti a livello religioso, e più attivi negli appuntamenti e nell’attività socio-civico-politica.

Inoltre, i volontari “Experienced” mostrano, complessivamente, un buon livello di apertura e fiducia verso gli altri (l’altro generalizzato) e un sostanziale atteggiamento di fiducia nei confronti delle principali istituzioni sociali.

In sintesi, i dati sembrano suggerire che chi è già inserito nel mondo del volontariato sembra più coinvolto negli aspetti comunitari del territorio, dalla politica alla religione, e ripone maggior fiducia verso l’altro generalizzato. Resta comunque impossibile evincere dai dati stessi se tale caratteristica possa essere un effetto del proprio impegno nel volontariato o se chi è più impegnato spiritualmente, politicamente, socialmente sia colui che si attiva con maggior facilità anche a livello di volontariato. D’altra parte, è interessante notare che la possibilità di essere volontario in occasione dell’evento Expo ha attirato e coinvolto una presenza ampia e articolata di persone. Tra i volontari Expo sono, infatti, presenti non solo persone già attive e inserite nel mondo del volontaria-

to, ma anche persone che, proprio in occasione dell'evento, si sono riavvicinate e re-inserite nel mondo del volontariato, avendo a suo tempo interrotto un impegno svolto in maniera continuativa. Inoltre, sono presenti anche e soprattutto, persone che si sono avvicinate per la prima volta al mondo del volontariato. Pertanto, è possibile concludere che un volontariato episodico ad un grande evento, quale Expo 2015, è stato in grado di attrarre e coinvolgere nuovi volontari ed ex-volontari.

Motivazioni e aspettative

Chi si è candidato in Expo come volontario, sembra vedere nel volontariato un'opportunità soprattutto per ampliare e accrescere le proprie conoscenze (indipendentemente dal fatto di essere volontario "New entry" o "Experienced"). Prima dell'esperienza l'interessato si aspettava (soprattutto il volontario "New entry") che Expo assolvesse a questa funzione. I volontari "New entry", infatti, sono caratterizzati da una motivazione legata alla carriera e alla possibilità di acquisire conoscenze e competenze "da spendere" in un futuro occupazionale. Una condizione che si lega al dato che i volontari "New entry" sono, in particolare, studenti e studentesse giovani. Ulteriore conferma a questa considerazione viene dal fatto che, tra le ragioni che hanno spinto i partecipanti a candidarsi quella che sembra aver ricoperto un ruolo determinante è l'aspettativa di aumentare le proprie conoscenze e la propria esperienza, cui segue la possibilità di diventare, essere e sentirsi parte attiva dell'evento.

Data l'alta percentuale di volontari giovani, si potrebbe avanzare l'ipotesi che il volontariato per grandi eventi possa costituire, per questa fascia d'età, una forma breve di *gap year*, ovvero di riempimento di un tempo altrimenti non utilizzato. Più nel dettaglio, in attesa di un lavoro e/o dell'avvio di un percorso professionale, il tempo è impiegato e investito

nel volontariato perché, in una prospettiva di futuro prossimo e meno prossimo, l'esperienza di volontariato è considerata plus valore: permette di sviluppare conoscenze, competenze e abilità trasversali e relazionali, spendibili, successivamente, in molti ambiti, a partire da quello lavorativo.

Soddisfazione per l'esperienza svolta e intenzioni future

L'esperienza di volontario Expo è risultata molto soddisfacente, avendo ampiamente risposto alle attese.

È, però, necessario tenere in considerazione che l'entusiasmo riportato per l'esperienza Expo può aver risentito del fatto che i volontari hanno risposto al questionario appena conclusa l'esperienza stessa.

Tuttavia, l'alto livello di soddisfazione è sostenuto anche dall'intenzione espressa da un largo numero di partecipanti a continuare e/o assumere un impegno futuro nel mondo del volontariato, in modo particolare nella forma episodica. Infatti, seppur i volontari "New entry" siano più portati a intraprendere e a ripetere questo tipo di attività (forse perché è l'unica da loro conosciuta e sperimentata?) anche i volontari "Experienced" affermano di volerla praticare in aggiunta alla forma continuativa. Elementi, questi, che sottolineano la positività dell'esperienza di volontariato a Expo, in quanto dalle risposte dei partecipanti emerge, da un lato, che i volontari "Experienced" hanno colto nella forma di volontariato ai grandi eventi una modalità che si può affiancare a quella del volontariato continuativo; dall'altro che per i volontari "New entry" questa esperienza di volontariato per un grande evento sembra aver acceso il desiderio di mettere un piede nel mondo del volontariato, promuovendo anche la sperimentazione di forme diverse da quella episodica.

In conclusione, con riferimento all'esperienza

dei volontari Expo 2015, si può affermare che il volontariato per eventi, o più in generale quello episodico, sembra essere, per molti un volontariato che costituisce o potrebbe costituire un trampolino di lancio per altre esperienze³⁷.

La rappresentazione del volontariato

Da una prima analisi dei termini utilizzati dai partecipanti, emerge che i volontari di Expo si rappresentano il volontariato essenzialmente come una forma di **“aiuto”** che si delinea e che richiede un’esperienza concreta che coinvolga l’altro generalizzato. Quindi una **“condivisio- ne”** che parte da una personale **“disponibili- tà”** e si attua nella **“collaborazione”** possibile sia con il soggetto destinatario sia con gli altri volontari.

Il volontariato si configura, quindi, come un servizio **“donato”**, **“utile”** e mosso da **“altruismo”** per fini di **“solidarietà”**³⁸.

Spunti di riflessione dalla ricerca quantitativa per capitalizzare l’esperienza dei volontari Expo

Aver intercettato nuovi volontari e aver riscontrato una loro disponibilità a voler proseguire un impegno di volontariato, anche attraverso modalità altre rispetto a quelle tradizionali, pone con forza la necessità di perseguire la capitalizzazione dell’esperienza.

La ricerca quantitativa mette in luce qualche elemento finalizzato a cogliere e individuare alcune prime strategie di avvicinamento e mantenimento di nuovi volontari. Innanzitutto, sicuramente e come già richiamato, il grande evento costituisce un’importante fonte di attrazione, un catalizzatore per avvicinare nuovi volontari e la forma episodica è quella ampia-

mente preferita e auspicata, soprattutto dai **“New entry”**.

Inoltre, un interessante spunto di riflessione, per possibili strategie da applicare in futuro nel reclutamento dei volontari, scaturisce dalle modalità con cui i volontari hanno dichiarato di essere venuti a conoscenza dell’opportunità di diventare ed essere **“volontario”** in occasione dell’evento Expo. Le risposte dei partecipanti evidenziano, infatti, che al di là di Internet -che risulta il mezzo predominante per acquisire informazioni- il passaparola, declinato in fonti diverse a seconda della categoria di volontario (**“New entry”** o **“Experienced”**), indica che il futuro volontario si avvale di un contatto relazionale diretto, soprattutto quando si accosta per la prima volta al volontariato (*cf.* volontari **“New entry”**). Più esplicitamente, il venire a conoscenza della possibilità di svolgere un’esperienza di volontario da altre persone, in forma diretta, sembra essere una carta vincente per avvicinare i potenziali volontari. Il passaparola, soprattutto per i volontari **“New entry”**, sembra supportare e rendere più pregnante l’eventuale informazione comunicata dai mezzi informatici, per decidere di prendere parte ad un’esperienza di volontariato. La combinazione di più mezzi (internet, mezzi informatici e rete di conoscenze) potrebbe risultare, dunque, la migliore modalità da mettere in campo. A tale riguardo, le analisi delle risposte al Follow-up potrebbero fornire spunti aggiuntivi.

Tutto questo, senza sottovalutare il fatto che molti volontari **“New entry”** di Expo pur esprimendo l’intenzione di continuare con il volontariato, hanno affermato che, per concretizzare tale intenzione, **“aspetteranno l’occasione giusta”**. Di conseguenza, segnali e stimoli di sollecitazione vanno inviati e proposti con la giu-

³⁷ | Le analisi dei dati Follow-up potranno rispondere e inquadrare meglio e rendere più chiara la reale intenzione a praticare volontariato.

³⁸ | Anche in questo caso, il dato va letto e completato con quanto emergerà nell’analisi dei dati Follow-up.

sta preoccupazione di ottenere l'esito atteso, "bypassando" il rischio di perdere l'opportunità di coinvolgere queste persone nel mondo del volontariato.

Dalla ricerca emerge, sicuramente, che ci sono ambiti nuovi, rispetto a quelli tradizionali, che intercettano motivazioni, atteggiamenti e stili di vita propri di possibili nuovi attori del volontariato, senza ovviamente trascurare quelli che già vi operano.

I volontari Expo si suddividono tra coloro che sono già più inclini, aperti e disponibili al volontariato, e per questo più facili da coinvolgere e da mantenere coinvolti, anche con la proposta di un volontariato in forma episodica a sfondo pro-sociale; e una quota di volontari che si sperimenta sul campo con l'obiettivo di ottenere e sviluppare competenze, con particolare attenzione all'ambito professionale/occupazionale.

In entrambi i casi, comunque, la forma episodica è vissuta come un'occasione per accrescere le proprie conoscenze ed esperienze.

In sintesi, il grande evento sembra aver creato l'occasione perché i volontari continuativi si aprissero a situazioni nuove di azione volontaria. Al tempo stesso, per i nuovi volontari si configura come primo step/gradino di avvicinamento al mondo del volontariato.

Considerazioni conclusive

Il volontariato per grandi eventi, e più in generale il volontariato episodico, è una forma di volontariato che attira persone e, proprio per questo motivo, si propone quale forma vincente considerato che è un'esperienza che risulta gradita e soddisfacente.

Il volontariato episodico, infatti, potrebbe costituire una modalità di volontariato che permette a persone che vivono momenti e situazioni diverse, anche per la fase del ciclo di vita attraversata, di intraprendere o continuare un impegno volontario, non altrimenti realizzabi-

le. Il volontariato episodico si pone, quindi, come un'offerta che permette di essere volontario svolgendo un servizio che non sovverte la quotidianità che il periodo della vita richiede (impegni di studio e/o lavorativi, impegni familiari e/o personali).

Prendendo le distanze da un'attività di volontariato continuativa che di per sé richiede e si caratterizza per un impegno più costante nel tempo e "più a goccia", la possibilità di un coinvolgimento anche totale, di una *full-immersion* nell'evento coinvolge ed entusiasma, perché fa sentire comunque il volontario tale, seppur per un tempo definito, perché permette di vivere l'esperienza in modo pieno.

Il volontariato episodico, in sintesi, costituisce un'occasione per avvicinarsi o re-immersersi nel volontariato, quale occasione di crescita conoscitiva sia personale che esperienziale. La possibilità di sentirsi e di essere volontari è realizzata dalla presenza di un evento che, proprio in quanto evento, offre la possibilità di sentirsi utili e soddisfare il proprio essere volontario con il valore aggiunto di conoscenze e di uno stacco di novità. Il volontariato episodico, quindi, non si pone in contrapposizione alle forme di volontariato tradizionale, ma si pone come una modalità che, affiancandosi a queste forme, può rendere realizzabile l'attività volontaria per molte persone.

Al di là degli obiettivi e delle risposte alle domande fondanti la ricerca, il lavoro svolto, confrontando volontariato episodico e continuativo, fornisce un'indicazione in più: mette in luce che i volontari "Experienced" si sentono più soddisfatti della loro vita, si dichiarano più felici e possiedono una maggior autostima. Dati che indicano che il volontariato è foriero di benessere anche individuale.

Un benessere che, comunque, anche i volontari "New entry" sembra abbiano intravisto e vissuto, nell'esplicitazione dell'intento di voler procedere con altre esperienze.

11.b Conclusioni sui risultati della ricerca “Qualitativa”

di Maurizio Ambrosini e Antonella Morgano

La meta lettura delle interviste ai 31 volontari milanesi Expo ha permesso di indagare e approfondire l’esperienza di volontario all’evento. Essa fornisce una serie di spunti per individuare risposte alle domande che hanno fondato la ricerca. In particolare, offre alcuni spunti di riflessione con riferimento alla forma di volontariato legata a grandi eventi, e più in generale alla forma di volontariato episodica. L’esperienza di volontario Expo, infatti, si inserisce nel complesso e plurale mondo del volontariato.

Dall’analisi delle interviste emerge che il vissuto, il percepito e l’inteso della loro esperienza in Expo non si differenziano tanto per la loro precedente storia di volontariato, quanto per l’appartenenza dei volontari a fasce d’età diverse, ovvero quella giovanile e adulta/anziana. La differenziazione, invece, sussiste nella diversità di motivazioni che li hanno portati a decidere di accostarsi e vivere l’esperienza di Expo e nelle loro intenzioni future rispetto a un impegno di volontariato dopo Expo.

L’evento, quindi, ha costituito un importante attrattore di risorse diverse, ma anche nuove, quale occasione di avvicinamento sia di giovani che di adulti ed anziani; sia di persone già inserite nel mondo del volontariato, che di persone in precedenza ad esso ancora esterne, mosse da motivazioni diverse. Un aspetto, quello sopra descritto, che con buona probabilità dà sostanza all’ipotesi che tra le due forme di volontariato continuativo/tradizionale ed episodico, non vi sia una contrapposizione inconciliabile, ma piuttosto vi sia una diversa modalità attraverso la quale svolgere un’attività di volontariato, che mette in luce elementi e sfaccettature diverse del servizio volontario. La presenza di un grande evento, la parteci-

pazione volontaria alla sua riuscita, la volontà di condividere un’esperienza, unitamente all’interscambio di esperienze si sono rivelate un punto di vista privilegiato per accedere e meglio comprendere questa “nuova” forma di volontariato.

L’esperienza di volontario Expo: forza e crescita

La voglia di mettersi in gioco e di conoscere realtà diverse; il desiderio di rendersi utili per la propria città e comunità; di apprendere e mettere a disposizione alcune abilità e competenze; la curiosità di vedere e vivere da una prospettiva interna, privilegiata un evento universale e internazionale nel suo esprimersi; la consapevolezza, soprattutto da parte dei giovani, che un’esperienza simile offre opportunità formative e professionali, costituiscono i fattori di richiamo, fondanti la volontà di prendere parte all’evento nel ruolo di volontari.

Quello che l’esperienza di ciascun volontario mette in risalto, in modo quasi ricorrente in ogni area indagata attraverso le domande poste durante l’intervista, è che l’esperienza di volontario Expo è stata forte, valida, fonte di crescita e di arricchimento personale.

Più nello specifico, sono due i punti di forza esplicitati nel racconto dell’esperienza da parte dagli intervistati: il primo si riconduce all’aspetto relazionale; il secondo ad un aspetto prettamente personale, soprattutto da parte dei giovani volontari.

Punti di forza che si sono resi visibili nella possibilità di uno scambio giocato sia a livello *intragenerazionale* che a livello *intergenerazionale*.

Lo scambio *intragenerazionale*, o scambio tra pari, principalmente riscontrabile nella fascia

giovanile, richiama il fenomeno della generazione Erasmus, ovvero di giovani aperti allo scambio e alla condivisione di esperienze di vita e formative utili ad orientare sia il loro futuro più immediato di studenti, sia quello atteso di persone inserite nel mercato del lavoro. Lo scambio *intergenerazionale* sottolinea il fatto che l'attività di volontariato a Expo ha aperto la possibilità di uno spazio d'interazione quotidiana tra generazioni diverse. Spazio durante il quale la diversità ha trovato un'opportunità di dialogo e confronto intergenerazionale che ha portato le generazioni ad una maggiore conoscenza reciproca, con riconoscimento delle risorse e della ricchezza dei rispettivi background. L'emergere della dimensione intergenerazionale è aspetto non scontato a livello sociale, oggi, che sollecita e si pone quale pista di lavoro per le organizzazioni e, in generale, il mondo del volontariato nella definizione e messa in atto di azioni tese proprio a valorizzare, sostenere, promuovere e rafforzare tale scambio.

Un'esperienza di volontariato "altra" che, vissuta all'interno di un gruppo dei pari, ma non solo, si è dimostrata ricca di aspetti stimolanti ed è considerata patrimonio cui attingere nel futuro prossimo e meno prossimo.

L'esperienza di volontario Expo, seppur temporanea ha infatti lasciato un segno significativo nella vita di ciascun volontario, sia "New entry" che "Experienced".

La possibilità di essere volontario Expo ha fornito un punto di vista nuovo e diverso che ha interrotto e si è inserito nella routine quotidiana e che, soprattutto per i giovani, ha portato ad una maggiore consapevolezza di se stessi e delle proprie capacità.

Un'esperienza, quella del volontario Expo, che dai racconti dei 31 intervistati, ha generato effetti sulla crescita personale e sulla crescita relazionale. «*Un'esperienza in più, che ti rimane per la vita*» (Int. 18)

Un'esperienza che, quindi, si è rivelata arricchente anche tramite l'acquisizione di maggiori conoscenze sulle modalità di relazionarsi, di porsi, di stare e di interagire con gli altri.

Un appreso che, passando attraverso la relazione e il rapporto con l'altro generalizzato, è associato anche alla dimensione del ricevere, quale aspetto intrinseco alla definizione stessa di relazione.

Le dimensioni personale e relazionale, ricorrenti nelle interviste, costituiscono le due facce di una stessa medaglia sulle quali le associazioni di volontariato, e più in generale il mondo del volontariato, possono concentrarsi per capitalizzare, a livello di volontariato, quanto emerso dall'evento di Expo.

Verso un volontariato episodico

La forma episodica costituisce la concretizzazione dell'intento di avviare e/o riprendere un impegno volontario; è la risposta alla richiesta di un volontariato che sia vario e sostenibile, come messo in luce anche dagli elementi che gli intervistati hanno associato, per differenza, rispetto alla forma di volontariato continuativa/tradizionale.

Una forma di volontariato, quella episodica, che si propone quindi come un'alternativa nell'offerta di un servizio volontario, una possibilità di scelta, non definitiva, ma fluida e flessibile. Il volontariato per grandi eventi, infatti, prendendo le distanze da quello continuativo/tradizionale, nella sua finitezza e limitatezza circoscritta alla durata dell'evento stesso, ha il pregio di essere vissuto come un'occasione di crescita che, in quanto caratterizzata da fluidità e flessibilità, è un'occasione che può essere inserita nella propria quotidianità, senza stravolgerla e, proprio per questo, è percepita come più vivibile. Un'esperienza che, oltre a configurarsi come un servizio rivolto ad altri, diventa allettante nell'acquisizione di conoscenze e competenze.

La delimitazione del servizio volontario all'evento e la sua durata costituiscono condizioni di particolare intensità -sia a livello emotivo che di carico/incarico richiesto- che contribuiscono a mettere al centro questa esperienza, facendo sì che ciascuno dia il massimo delle sue energie; viva appieno e capti azioni, emozioni e momenti, all'interno di una cornice di divertimento.

Infatti, quanto agli orientamenti futuri, permane e prevale l'idea, per tutti i 31 volontari intervistati, di impegnarsi in un volontariato episodico, da ripetersi, sicuramente, anche e soprattutto qualora coinvolgesse la propria città. Inoltre, è nel confronto tra volontari "New entry" ed "Experienced" che si tratteggia la linea futura rispetto ad un impegno nel volontariato continuativo: i volontari "Experienced", avendo già in corso questo tipo di impegno, lo continueranno; i volontari "New entry" e i giovani "Experienced", che hanno interrotto il loro servizio/impegno di volontariato, manifestano perplessità nell'intraprenderlo.

In un mondo in cui tutto sembra fluido, in cui tutto scorre veloce, dove forse l'incertezza frena l'assunzione di impegni continuativi, la proposta di volontariato legato ai grandi eventi sembra quella che meglio risponde ai nuovi, emergenti, stili di vita.

Giovani e volontariato episodico, grandi eventi compresi

Il volontariato in Expo, per la significativa presenza di giovani, induce ad un particolare affondo sulla fascia giovanile. Durante le interviste i giovani volontari hanno messo in risalto che il volontariato in Expo ha favorito, oltre ad una crescita personale, come già richiamato, anche un positivo contatto con il mondo adulto. Con riferimento a quest'ultimo, l'esperienza di volontariato, infatti, ha costituito una "palestra di adultità", rappresentando un'occasione per entrare in contatto con il mondo adulto

più vasto, allargando quella che viene definita "socialità generazionale ristretta". Attraverso l'attività di volontariato, per i giovani, è stato quindi possibile espandere la propria cerchia di relazioni e di contatti con il mondo adulto, uscendo dai confini più comunemente rappresentati da genitori e insegnanti. Inoltre, ha costituito la possibilità di affacciarsi ed entrare nel mondo del lavoro. L'attività di volontariato è stata, infatti, per molti una prima esperienza para-professionale, che nella proposta di uno spazio d'azione, nella richiesta di puntualità, di organizzazione delle tempistiche e dell'attività da svolgere, nell'assunzione di responsabilità e di modalità di rapportarsi con altre figure (responsabile e/o team leader, colleghi volontari, visitatori), ha costituito un banco di prova nel quale sperimentarsi.

In sintesi, l'esperienza di volontario Expo ha permesso di costruire un bagaglio di conoscenze e abilità che, a parere dei giovani volontari, difficilmente avrebbero potuto acquisire in altro modo, e che essi considerano di alta utilità per l'immediato e prossimo futuro. Una valutazione che, non a caso, trova conferma anche nella visione circa il loro impegno futuro nel volontariato continuativo, a proposito del quale, come già richiamato, esprimono perplessità. Perplessità che, significativamente, sono anche condivise dai giovani volontari "Experienced". Infatti, come i volontari "New entry", essi esprimono esitazioni e dubbi legati alla possibilità di riuscire a conciliare tempi e impegni (ad esempio, universitari), fino a dichiarare di non poter intraprendere o re-intraprendere un impegno "assiduo" (Int. 22), perché proprio l'assiduità inibisce la sua assunzione.

Il volontariato nella forma tradizionale/continuativa sembra, quindi, "spaventare i giovani" che, invece, vedono nel volontariato episodico il pretesto per entrare, sperimentare e vivere situazioni nuove che proprio nel loro viversi,

nella velocità e nella variabilità del loro svolgimento, acquistano ancor più valore in termini di rete relazionale, di bagaglio culturale e, in termini concreti, ad esempio nella costruzione del loro *Curriculum Vitae*: quindi, un'occasione da cogliere.

Il volontariato episodico, associato a un'idea di volontariato "situazionale e variabile", appare congruente con l'attuale generazione giovanile, che è attratta da esperienze plurime, per certi versi spendibili nell'immediato, e più diffidente verso un'esperienza continuativa di volontariato perché porta con sé un elemento di vincolo.

Per altro, tra i volontari "New entry" c'è anche chi, seppur in misura minore, dichiara invece di prendere in considerazione la possibilità di intraprendere un volontariato di tipo continuativo. Tuttavia, il volontariato episodico, per i giovani, mantiene quell'attrattiva che permette loro di meglio rispondere al desiderio di inserirsi, far parte o continuare a far parte del mondo del volontariato; ed è vincente nel soddisfare il desiderio di essere volontari, aggirando gli aspetti costrittivi del volontariato tradizionale/continuativo.

Una plausibile interpretazione dell'approccio giovanile al mondo del volontariato è legato alle proprietà e agli aspetti che caratterizzano la fase del ciclo di vita dei giovani adulti. Fase contraddistinta da esplorazioni identitarie, instabilità, focalizzazione e riflessione su se stessi, in cui emergono conflittualità di ruoli, ma che si configura anche come età di potenzialità e possibilità di vita (cfr. Arnett, 2004; 2007). In questo periodo, il giovane si trova, infatti, a poter (e dover) tracciare il proprio percorso, attraverso l'esplorazione, la definizione e l'assunzione di scelte di vita, lavorative, affettive che, non di rado, non essendo legate a sicurezze, stabiliscono una condizione di incertezza che non può non riflettersi anche nel rapporto con l'essere volontario.

Volontariato e associazioni di volontariato

È indubbio che anche il volontariato sia, oggi, attraversato da novità: stanno emergendo nuove forme, che non necessariamente passano attraverso associazioni strutturate. Forme che seguono percorsi diversi e che solo occasionalmente intercettano realtà che hanno alle spalle storia, organizzazione e struttura.

La grande esperienza di Expo di Milano apre, al riguardo, un'importante finestra su questa dinamica.

Rispetto all'interesse di avere alle spalle un'associazione a supporto di volontari "per grandi eventi"/episodici, dalle interviste non emerge un'indicazione univoca: per alcuni è una necessità, per altri è un'antitesi della forma stessa di volontariato episodico, in quanto correbbe il rischio di ri-coinvolgere o continuare a coinvolgere solo chi già frequenta, è presente, appartiene al mondo del volontariato.

In vero, anche chi si contrappone avverte la necessità di disporre di un punto di riferimento. La necessità, o "non necessità", non misconosce l'utilità di poter disporre di un'associazione che svolga un ruolo di supporto, dalla quale ottenere senza essere necessitati a dare. Indubbiamente un evento grande o piccolo, limitato nel tempo, comunque è cosa oggettivamente diversa da un'attività di volontariato che presupponga una quotidianità e una continuità. La scommessa comunque, oggi, se si vuol mantenere una presenza diffusa di volontariato finalizzato alle plurime esigenze di una città o di un territorio è quella di agire in modo flessibile, individuando e supportando le risorse umane che sono disponibili ad un impegno tradizionale, per gli ambiti che lo richiedono, e canalizzando le altre persone verso altre forme perché non intendono, non possono procedere o assumere compiti che presuppongono continuità e quotidianità.

Questa prospettiva si presenta anche come una grande sfida culturale, di tenuta sociale,

di responsabilità personale verso la società e le comunità di appartenenza. Sfida, oggi, probabilmente ancor più importante di fronte ad una spinta culturale, propria dell'attuale contesto, che poggia su una visione che privilegia essenzialmente la dimensione individuale rispetto a quella sociale, da cui deriva anche l'atteggiamento di dedizione soggettiva al volontariato.

Una considerazione conclusiva

Il grande evento, proprio per la sua connotazione data da confini temporali e strutturali, nella partecipazione e nel coinvolgimento di volontari "Experienced", o comunque di persone già attive in un servizio di volontariato tradizionale/ continuativo, dice di una forma e di un approccio al volontariato che per alcuni costituisce una modalità che attira e stimola ad un impegno nuovo, altro rispetto a quello già assunto e in essere; per altri è l'unica forma possibile da praticare.

Il grande evento Expo, favorendo un accesso plurimo al mondo del volontariato, ha costituito un punto nel quale sono confluite persone che diversamente non si sarebbero incontrate; una possibilità di integrazione di forze e risorse diverse per una finalità comune.

Il grande evento, quindi, ha fatto scaturire una curiosità che, se attentamente riconosciuta e opportunamente accolta, può trasformarsi in

maggiore consapevolezza del significato di fare ed essere volontario.

Quindi, che cosa fare ora? Quali strategie mettere in campo per capitalizzare questa esperienza?

Una possibile capitalizzazione vede nell'affiancamento dei nuovi volontari e di quelli che si sono riavvicinati al volontariato, l'avvio di un processo in cui il loro accompagnamento e l'investimento sulla forma episodica li inserisca a tutti gli effetti in un progetto sociale e comunitario più ampio. Una strategia dalla quale far scaturire politiche e iniziative di promozione di un'identità di volontariato plurima, più flessibile, che vada oltre le appartenenze primarie, perché l'orizzonte comune è quello di un impegno condiviso e condivisibile con altri, in cui l'*et-et* (l'affiancamento) superi l'*aut-aut* (la possibile contrapposizione). Un approccio al volontariato, quindi, che configurandosi in più e diverse forme, traduce e riconosce la pluralità e la diversità come risorse dalle quali sia volontari che organizzazioni e associazioni possono attingere rispondendo a esigenze diverse. La presenza di più e diverse forme, quindi, non ne misconosce le peculiarità di ciascuna, non implica e non obbliga ad una scelta esclusiva e permanente, ma si propone come un'alternativa, ovvero come una possibilità di scelta tra soluzioni conciliabili e non mutuamente escludentesi.

12. Riflessioni conclusive

di Maurizio Ambrosini

Dopo l'esperienza di Expo: perché il volontariato informale ci interpella

Il fenomeno del volontariato legato ai grandi eventi rientra nel filone di quel volontariato informale presentato in apertura del presente report. Come nel caso di Expo qui analizzato, rispetto alle altre forme di volontariato non istituzionalizzato, aggiunge il traino della grande manifestazione di cui i mass-media hanno parlato per mesi, attesa con curiosità e crescente interesse da un vasto pubblico internazionale. Partecipare come volontari significa in un certo senso bucare lo schermo, passando dal ruolo di fruitori a quello di co-protagonisti dell'evento. Significa avere l'opportunità di incontrare altre persone, parimenti attratte e partecipi dell'evento. Significa mettersi alla prova in ruoli diversi da quelli abituali, soprattutto per i giovani. In diversi casi, significa assumere anche un ruolo di cittadini attivi, che desiderano contribuire al successo di un appuntamento che dà lustro alla loro città. Nello stesso tempo, il contributo offerto si risolve nell'arco di due settimane: ha un inizio e una fine fissati nel calendario, non richiede altro, non ricade con altre incombenze sulla vita dei partecipanti. Tutto ciò trova conferma nelle interviste condotte con i volontari.

Nelle motivazioni della partecipazione possiamo individuare anche altre dimensioni. Per i giovani, un'esperienza come Expo può aver offerto un'occasione per uscire dalla socialità ristretta dei propri circuiti amicali e familiari, misurandosi forse per la prima volta con un mondo adulto diverso da quello della scuola e della famiglia. Può essere stata colta come un'opportunità per mettere alla prova e sviluppare determinate competenze, come le conoscenze linguistiche. Più in generale, può aver costituito una tappa che "fa curriculum", contribuendo al processo di professionalizzazione. Per chi è arrivato dall'estero, è stata indubbiamente un'occasione per viaggiare, per incontrare altri giovani e per conoscere il mondo. Per gli adulti, motivazioni come la curiosità, l'apertura a nuove esperienze, il servizio alla città acquistano rilievo. Come per il volontariato in generale, motivazioni di tipo altruistico e motivazioni centrate sul sé si mescolano secondo modalità spesso inestricabili (Ambrosini, 2005).

Può essere utile però cercare di fissare le differenze con il volontariato organizzato di tipo più tradizionale mediante uno schema (*cf.* Figura sotto riportata). Parleremo in proposi-

	Volontariato "moderno"	Volontariato "post-moderno"
Modalità partecipative	Strutturate	Occasionali
Intensità dell'impegno	Costante e diluito nel tempo, spesso con cadenze fisse	Flessibile, spesso concentrato in singoli eventi
Formalizzazione	Sì, mediante l'adesione ad associazioni	Limitata al minimo, senza implicazioni organizzative delle tue energie
Forme di protagonismo	Duplici: nel servizio verso l'esterno e nell'assunzione di ruoli associativi	Rivolta soltanto al servizio verso l'esterno

to di volontariato moderno e di volontariato post-moderno.

Il volontariato che definiamo “moderno” ha caratteri strutturati e costanti, tipicamente nella forma di un impegno a cadenze fisse, per esempio settimanali. E’ mediato da associazioni, che richiedono un’adesione organizzativa, sviluppano attività di socializzazione, sensibilizzazione e formazione: propongono e perseguono almeno in una certa misura un’identificazione dei partecipanti con l’associazione stessa, con i suoi obiettivi, la sua visione e il suo approccio ai temi di cui si occupa. Di conseguenza ai volontari viene richiesta idealmente una duplice forma di impegno: nel servizio verso gli scopi associativi, ma anche nel funzionamento dell’associazione, assumendo cariche sociali o almeno partecipando ai momenti istituzionali.

Il volontariato post-moderno prescinde invece dalla mediazione delle strutture associative: privilegia gli aspetti della flessibilità e della scelta personale, spesso riferita a singoli eventi. E’ più congeniale a individui con molteplici interessi, svariati impegni e riluttanza ad assumere decisioni troppo vincolanti per quanto riguarda sia l’identificazione con un soggetto collettivo, sia l’impiego del proprio tempo. E’ un volontariato poco incline a dedicare energie alle incombenze e alle dinamiche associative, ma sospinto dal desiderio che ogni ora spesa sia effettivamente rivolta a obiettivi di servizio verso la collettività.

La ricerca tuttavia serve anche a scombinare e complicare schemi teorici troppo nitidi e lineari. Come si è visto, le storie, i percorsi e le motivazioni dei partecipanti sono più compositi e intrecciati di quanto si potrebbe presumere. Molti volontari Expo sono impegnati anche in forme di volontariato organizzato che potremmo definire “tradizionali”, altri lo sono stati in altri periodi, altri ancora si dichiarano interessati a entrarvi. La contrapposizione tipologica

serve dunque a scopi analitici, per cogliere i termini della questione e porre in rilievo le dimensioni da approfondire. Per diversi aspetti, le posizioni che abbiamo individuato possono essere viste come gli estremi di un continuum, più che dei termini mutualmente esclusivi.

Possiamo a questo punto cercare di valutare questi nuovi tipi di volontariato dal punto di vista dello sviluppo della cittadinanza attiva e della solidarietà sociale.

Si può anzitutto notare che forme di volontariato situazionali, a basso coinvolgimento organizzativo, possono rappresentare la porta d’ingresso verso forme di volontariato più complesse e strutturate. Sono un’occasione di incontro con determinati bisogni e un modo per entrare in contatto con organizzazioni che se ne occupano in maniera competente. Non ha quindi molto senso contrapporre il volontariato informale e occasionale a quello stabilmente organizzato: l’uno può evolvere nell’altro, così come pratiche di volontariato continuative possono accompagnarsi alla partecipazione occasionale ad altre forme di cittadinanza attiva o di servizio verso la società.

Anche quando la partecipazione rimane puntuale e riferita a qualche evento, costituisce comunque una finestra sul mondo: un’opportunità di sensibilizzazione, di socialità, di scoperta di altri ambienti e nuovi significati. Contribuisce ad accrescere il capitale sociale, la fiducia interpersonale e lo spirito civico, soprattutto quando l’azione volontaria richiede scambio e collaborazione tra le persone.

Ci sono però degli aspetti per cui il ruolo delle associazioni rimane ineludibile. Hanno a che fare con il loro ruolo di connessione e mediazione sociale. Le associazioni non solo rendono dei servizi a persone o a cause meritevoli, ma rappresentano bisogni e istanze sociali presso i decisori politici, i mass-media e l’opinione pubblica. Sono protagoniste delle azioni di lobby a favore di soggetti e questioni che

altrimenti stenterebbero a trovare canali di rappresentanza e di ascolto nello spazio pubblico. Nei confronti dei partecipanti, inoltre, non svolgono soltanto funzioni organizzative, ma anche di formazione e di accompagnamento. Educano a conoscere i problemi di cui si occupano e suggeriscono delle pratiche sperimentate per affrontarli. Il volontariato informale corre invece il rischio di una costruzione soggettivistica tanto dei bisogni, quanto delle modalità di risposta.

Le associazioni di volontariato sono quindi attori fondamentali di una società civile dinamica, incisiva e capace di produrre innovazione sociale: la crescita del volontariato informale non può ingenerare un'idea di disintermediazione della società che sacrifichi il ruolo di soggetti collettivi come le associazioni. Queste infatti non sono una risorsa della società solo per i servizi che erogano, ma anche per la sensibilità che diffondono e per le occasioni di cittadinanza attiva che propongono: non solo in termini di servizi, ma di presa di parola e di partecipazione sociale.

Ci possiamo domandare però come la crescita di forme non convenzionali di impegno sociale interpella il volontariato organizzato. Come già

rilevato, la contrapposizione tra le due forme di impegno altruistico sarebbe fuorviante. Al contrario, si tratta di cogliere gli elementi di comunanza e di continuità tra di esse. Per le associazioni, il volontariato informale può rivelarsi un'opportunità di allargamento del pubblico in contatto e della propria base sociale. Da questo punto di vista, manifestazioni come "Volontari per un giorno" o giornate aziendali presso mense dei poveri, dormitori o altri luoghi di incontro con il disagio hanno un impatto culturale: non hanno la possibilità e neppure l'ambizione di risolvere problemi sociali, probabilmente per le organizzazioni sono più un costo che un beneficio, ma il loro apporto consiste nel rompere il diaframma tra minoranze impegnate e maggioranze indifferenti, nel diffondere consapevolezza e apertura presso chi era in precedenza estraneo a problemi sociali e orizzonti civici.

Un'esperienza come quella del volontariato presso Expo apre quindi la riflessione verso nuove prospettive dell'impegno sociale con cui dovremo con ogni probabilità ancora misurarci nei prossimi anni. Non è stata una manifestazione fine a se stessa, ma un crocevia di incontro con il futuro.

APPENDICE

Parte 1

confronto tra universo volontari Expo e volontari partecipanti alla ricerca “PRE”

		Universo “volontari Expo”			Campione ricerca “volontari EXPO” T1		
Variabile							
Genere		38% maschi			34% maschi		
Età Media		28 anni			27,55 anni		
Fascia d'età	Fascia età	N°	%	Fascia età	N°	%	
	18-30	4077	82%	18-30	1945	81,9% ³⁹	
	31-50	383	8%	31-50	178	7,5%	
	>51	515	10%	>51	253	10,6%	
	Totale	4975	100%	Totale	2376	100%	
Titolo di studio	Titolo di studio	N°	%	Titolo di studio	N°	%	
	Non specificato	661	13%	Nessuno	2	0,1%	
	Laurea Specialistica	245	5%	Licenza elementare	2	0,1%	
	Laurea Triennale	884	18%	Laurea Specialistica	723	30,4%	
	Laurea vecchio ordinamento	220	4%	Laurea Triennale			
	Master	81	2%	Laurea vecchio ordinamento			
	Scuola Media Inferiore	348	7%	Master o titolo post-laurea, dottorato, scuola di specializzazione	167	7%	
	Scuola Superiore	2536	51%	Scuola Media Inferiore	197	8,3%	
	Totale complessivo	4975	100%	Scuola Superiore	1285	54,1%	
				Totale complessivo	2376	100%	

³⁹ I In questa categoria rientra anche una persona che afferma di avere 17 anni.

		Universo “volontari Expo”			Campione ricerca “volontari EXPO” T ₁		
Regione di residenza	Regione	N°	%	Regione	N°	%	
		Abruzzo	50	1,1%	Abruzzo	41	1,9%
	Basilicata	9	0,2%	Basilicata	11	0,5%	
	Calabria	100	2,2%	Calabria	63	2,9%	
	Campania	142	3,1%	Campania	83	3,8%	
	Emilia-Romagna	197	4,2%	Emilia-Romagna	89	4,1%	
	Friuli-Venezia Giulia	50	1,1%	Friuli-Venezia Giulia	28	1,3%	
	Lazio	184	4,0%	Lazio	86	4,0%	
	Liguria	40	0,9%	Liguria	19	0,9%	
	Lombardia	2730	58,8%	Lombardia	1122	51,9%	
	Marche	72	1,6%	Marche	37	1,7%	
	Molise	7	0,2%	Molise	14	0,6%	
	Piemonte	406	8,7%	Piemonte	200	9,3%	
	Puglia	83	1,8%	Puglia	64	3%	
	Sardegna	15	0,3%	Sardegna	18	0,8%	
	Sicilia	184	4,0%	Sicilia	107	4,9%	
	Toscana	113	2,4%	Toscana	50	2,3%	
	Trentino-Alto Adige/Südtirol	23	0,5%	Trentino-Alto Adige/Südtirol	8	0,4%	
	Umbria	32	0,7%	Umbria	18	0,8%	
	Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	13	0,3%	Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	7	0,3%	
	Veneto	192	4,1%	Veneto	97	4,5%	
	Totale	4642	100%	Totale	2162⁴⁰	100%	

⁴⁰ I 2162 sono i volontari residenti in Italia

Parte 2

confronto tra universo volontari Expo e volontari partecipanti alla ricerca “PRE e POST”

		Universo “volontari Expo”			Campione ricerca “volontari EXPO” T1 e T2		
Variabile							
Genere		38% maschi			33% maschi		
Età Media		28 anni			28,75 anni		
Fascia d'età	Fascia età	N°	%	Fascia età	N°	%	
	18-30	4077	82%	18-30	1093	78,6%	
	31-50	383	8%	31-50	119	8,5%	
	>51	515	10%	>51	179	12,9%	
	Totale	4975	100%	Totale	1391	100%	
Titolo di studio	Titolo di studio	N°	%	Titolo di studio	N°	%	
	Non specificato	661	13%	Nessuno	1	0,1%	
	Laurea Specialistica	245	5%	Licenza elementare	2	0,1%	
	Laurea Triennale	884	18%	Laurea Specialistica	430	30,9%	
	Laurea vecchio ordinamento	220	4%	Laurea Triennale			
	Master	81	2%	Laurea vecchio ordinamento			
	Scuola Media Inferiore	348	7%	Master o titolo post-laurea, dottorato, scuola di specializzazione	80	5,8%	
	Scuola Superiore	2536	51%	Scuola Media Inferiore	107	7,7%	
	Totale complessivo	4975	100%	Scuola Superiore	771	55,4%	
				Totale complessivo	1391	100%	

		Universo “volontari Expo”			Campione ricerca “volontari EXPO” T1 e T		
Regione di residenza	Regione	N°	%	Regione	N°	%	
	Abruzzo	50	1,1%	Abruzzo	23	1,8%	
	Basilicata	9	0,2%	Basilicata	7	0,5%	
	Calabria	100	2,2%	Calabria	32	2,5%	
	Campania	142	3,1%	Campania	44	3,4%	
	Emilia-Romagna	197	4,2%	Emilia-Romagna	52	4%	
	Friuli-Venezia Giulia	50	1,1%	Friuli-Venezia Giulia	19	1,5%	
	Lazio	184	4,0%	Lazio	45	3,5%	
	Liguria	40	0,9%	Liguria	13	1%	
	Lombardia	2730	58,8%	Lombardia	683	52,9%	
	Marche	72	1,6%	Marche	21	1,6%	
	Molise	7	0,2%	Molise	8	0,6%	
	Piemonte	406	8,7%	Piemonte	123	9,5%	
	Puglia	83	1,8%	Puglia	38	2,9%	
	Sardegna	15	0,3%	Sardegna	11	0,9%	
	Sicilia	184	4,0%	Sicilia	63	4,9%	
	Toscana	113	2,4%	Toscana	28	2,2%	
	Trentino-Alto Adige/Südtirol	23	0,5%	Trentino-Alto Adige/Südtirol	5	0,4%	
	Umbria	32	0,7%	Umbria	12	0,9%	
	Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	13	0,3%	Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	4	0,3%	
Veneto	192	4,1%	Veneto	60	4,6%		
Totale	4642	100%	Totale	1291⁴¹	100%		

⁴¹ I 1291 sono i volontari residenti in Italia

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Ambrosini M. (2005). *Scelte solidali. L'impegno per gli altri in tempi di soggettivismo*. BO: Il Mulino.
- Allison, L.D., Okun, M.A., & Dutridge, K.S. (2002). Assessing volunteer motives: A comparison of an open-ended probe and Likert rating scales. *Journal of Community & Applied Social Psychology, 12*, 243-255.
- Arena, G. (2011). *Cittadini attivi. Un altro modo di pensare l'Italia*, Roma-Bari, Laterza (seconda edizione).
- Arnett, J.J. (2004). *Adolescence and emerging adulthood*. Usa: Pearsons education.
- Arnett, J.J. (2007). Emerging adulthood: what is it, and what it is good for?. *Society for Research in Child Development, 1*, 68-73.
- Caltabiano, C. (2006). *Altruisti senza divisa. Storie di italiani impegnati nel volontariato informale*, Roma, Carocci.
- Cnaan, R.A., & Handy, F. (2005). Towards understanding episodic volunteering. *VrijwilligInzetOnderzocht, 2*(1), 29-35.
- Cotturri, G. (2013). *La forza riformatrice della cittadinanza attiva*, Roma, Carocci.
- Dunn, J., Chambers, S.K., & Hyde, M.K. (2015). Systematic Review of Motives for Episodic Volunteering. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 1*-40.
- Handy, F., Hustinx, L., Kang, C. et al. (2010). A Cross-Cultural Examination of Student Volunteering: Is It All About Résumé Building? *Non-profit and Voluntary Sector Quarterly, 39*(3), 498-523.
- Hustinx, L. (2010). Institutionally Individualized Volunteering: Towards a Late Modern ReConstruction. *Journal of Civic Society, 6*(2), 165-179.
- International Labour Office (2011). *Manual on the measurement of volunteer work*. Geneva. ISBN (Web pdf): 978-92-2-125071-5.
- Kiviniemi, M.T., Snyder, M., & Omoto, A.M. (2002). Too many of a good thing? The effects of multiple motivations on stress, cost, fulfillment, and satisfaction. *Personality and Social Psychology Bulletin, 28*, 732-743.
- Macduff, N. (2005). Societal changes and the rise of the episodic volunteer. *Emerging areas of volunteering, ARNOVA, 1*(2), 49-61.
- Macduff, N. (1990). Episodic Volunteers: Reality for the Future. *Voluntary Action leadership, 15*, 17.
- Marta, E., Guglielmetti, C., & Pozzi, M. (2006). Volunteerism during young adulthood: An Italian investigation into motivational patterns. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 17*(3), 221-232.
- Meneghini, A.M., Romaioli, D., Rossi, P., Botura, D. (Submitted). La forma dell'impegno prosociale sta cambiando? L'esperienza del volontariato episodico al Festivalletteratura di Mantova. *Psicologia di comunità*.
- Penner, L.A. (2002). Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: An interactionist perspective. *Journal of Social Issues, 58*(3), 447-467.
- Prouteau, L., & Wolff, F.C. (2006). Does volunteer work pay off in the labor market?. *The Journal of Socio-Economics, 35*(6), 992-1013.

Putnam, R. (2004). *Capitale sociale e individualismo. Crisi e rinascita della cultura civica in America*, trad. it. Il Mulino, Bologna, 2004 (ed. orig. 2000).

Rotolo, T., Wilson, J. (2004). What Happened to the “Long Civic Generation”? Explaining Cohort Differences in Volunteers. *Social Forces*, 82(3), 1091-1121.

Smith, K.A., Holmes, K., Haski, D., et al. (2010). Motivations and Benefits of Student Volunteering: Comparing Regular, Occasional and

Non-volunteers in Five Countries. *The Canadian Journal of Nonprofit and Social Economy Research*, 1(1) 65 – 81.

Snyder, M., & Omoto, A.M. (2008). Volunteerism: Social issues perspectives and social policy implications. *Social Issues and Policy Review*, 2(1), 1-36.

Taylor, T., Mallison, C., Bloch, K. (2008). “Looking for a Few Good Women”: Volunteerism as an Interaction in Two Organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 37(3), 389-410.

Pubblicazione a cura di:

Terzo Settore
Banco Popolare

Sviluppo grafico e progetto di comunicazione a cura di:

Comunicazione esterna e pubblicità
Banco Popolare

INCONTRO

LA LINEA DI PRODOTTI E SERVIZI DEDICATA AL TERZO SETTORE

Banco Popolare presenta la nuova linea di prodotti di conto corrente e servizi destinato alle Associazioni, alle Cooperative ed alle Imprese Sociali.

“Incontro” nasce da una struttura dedicata, un gruppo di lavoro specializzato che ha creato una serie di prodotti efficienti ed economicamente convenienti pronti a soddisfare i bisogni specifici delle associazioni di volontariato. Una Linea in evoluzione pronta a coprire l'intera gamma delle esigenze del terzo settore.

*Per saperne di più scrivi a terzo.settore@bancopopolare.it
o cerca la filiale del Banco Popolare più vicina a te su www.bancopopolare.it*